



UNIRIO

**Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro
Centro de Ciências Humanas e Sociais
Programa de Pós- Graduação em Gestão de Documentos e Arquivos**

TIAGO BRAGA DA SILVA

**ANÁLISE DAS DEMANDAS E DOS USOS DA INFORMAÇÃO
ARQUIVÍSTICA NECESSÁRIAS À EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES
DOS SERVIDORES DA SEÇÃO DE BENEFÍCIOS E VANTAGENS
(SBV)/DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE PESSOAS (DGP) DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO**

**RIO DE JANEIRO
2014**

TIAGO BRAGA DA SILVA

**ANÁLISE DAS DEMANDAS E DOS USOS DA INFORMAÇÃO
ARQUIVÍSTICA NECESSÁRIAS À EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES
DOS SERVIDORES DA SEÇÃO DE BENEFÍCIOS E VANTAGENS
(SBV)/DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE PESSOAS (DGP) DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Gestão de Documentos e Arquivos da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Gestão de Documentos e Arquivos.

Área de concentração: Gestão de arquivos na arquivologia contemporânea.

Linha de pesquisa: Gestão da Informação Arquivística.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Júnia G. C. Guimarães e Silva.

RIO DE JANEIRO
2014

S586a Silva, Tiago Braga da.

Análise das demandas e dos usos da informação arquivística necessárias à execução das atividades dos servidores da Seção de Benefícios e Vantagens (SBV)/ Departamento de Gestão de Pessoas (DGP) da Universidade Federal do Espírito Santo. – 2014.

145 f.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Júnia G. C. Guimarães e Silva.
Dissertação (mestrado) – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Programa de Pós-graduação em Gestão de Documentos e Arquivos.

1. Arquivo. 2. Uso da informação. I. Título. II. Universidade Federal do Rio de Janeiro.

CDD 025.4

TIAGO BRAGA DA SILVA

**ANÁLISE DAS DEMANDAS E DOS USOS DA INFORMAÇÃO
ARQUIVÍSTICA NECESSÁRIAS À EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES
DOS SERVIDORES DA SEÇÃO DE BENEFÍCIOS E VANTAGENS
(SBV)/DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE PESSOAS (DGP) DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO**

Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-graduação em Gestão de Documentos e Arquivos da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Gestão de Documentos e Arquivos.

Rio de Janeiro, 25 de setembro de 2014.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Dr^a. Júnia G. C. Guimarães e Silva
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro
Orientadora

Prof^a. Dr^a. Anna Carla Mariz
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro
Examinador Interno

Prof^a. Dr^a. Maira Cristina Grigoleto
Universidade Federal do Espírito Santo
Examinador Externo

Dedico essa dissertação à memória da minha bisavó Isabel Bins do Espírito Santo, da minha tia Terezinha Muniz (Tia Neca) e do meu primo Leonardo Braga Rangel.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus principio de tudo.

À minha mãe Rosangela do E. S. Braga, meu porto seguro. À minha irmã Solange Braga da Silva, minha outra metade.

À Roxane Siqueira e Isabella Zonta, por me acolherem, amarem, cuidarem, ajudarem, sem pedir nada em troca. Sem vocês eu não teria conseguido.

A todos os professores do programa de pós-graduação em Gestão de Documentos e Arquivos (PPGARQ), em especial à minha orientadora Junia G. C. Guimarães e Silva, pela dedicação e carinho.

A todos os colegas de turma, em especial à Solange Machado de Souza, minha companheira de todas as horas, e Mariana Batista, por transformar meu tédio em melodia.

As servidoras da UFES Márcia de Almeida Simões e Sandra Maria Leonel Soares Costa, por ter contribuído com a pesquisa com muita dedicação e presteza.

As arquivistas da UFES Aline Gaigher Ceravolo e Simone Silva, pela dedicação em atender aos meus pedidos, sempre com muito carinho.

À todos os professores do Departamento de Arquivologia da UFES, pela compreensão e companheirismo.

Aos meus amigos amados, que suportaram as minhas ausências e loucuras durante todo o mestrado.

E a todos que me ajudaram a chegar até aqui.

RESUMO

O usuário deve ser considerado pela comunidade arquivística como uma fonte essencial de dados para a análise, implantação e reformulação da gestão arquivística. É significativo entender os usos dados à informação arquivística pelo usuário e identificar que ações são por eles realizadas para que seja possível aprimorar e desenvolver novos serviços de transferência da informação arquivística. Neste sentido, a pesquisa estuda o tema “usos e usuários da informação arquivística”, para responder as questões: Quais são as demandas e como se dá os usos da informação arquivística necessária à realização das atividades profissionais dos servidores lotados na Seção de Benefícios e Vantagens (SBV)¹ do Departamento de Gestão de Pessoas (DGP), da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES)? O estudo de usuário é estratégico, podendo ser considerado, como um item importante da gestão de documentos, pois contribui para elevar e medir a qualidade dos serviços prestados pela instituição arquivística ou serviços de arquivo, podendo ainda mostrar caminhos para implementação de novos serviços. Buscar respostas para problemas arquivísticos em uma instituição a partir do usuário configura-se um caminho a ser cada vez mais explorado.

Palavras-chave: Estudo de usuário. Estudo de uso. Demanda de informação. Uso da informação. Informação arquivística. Transferência da informação.

¹ A Seção de Benefícios e Vantagens (SBV) está vinculada ao Departamento de Gestão de Pessoas (DGP) da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). Tem como atribuições: Realizar procedimentos relacionados à concessão de Aposentadoria, Pensão e Abono de Permanência, bem como orientar acerca da legislação pertinente; Prestar orientações sobre Auxílio Funeral e procedimentos necessários para formalização do processo; Realizar contagem de Tempo de Contribuição; Incluir no sistema SISAC/TCU os dados de Aposentadoria, Pensão e falecimento, bem como instruir os respectivos processos para remessa à Controladoria-Geral da União CGU-ES e atender ao público em geral.

ABSTRACT

It is considered that the user should be considered by the archival community as an essential source of data for the analysis, implementation and reformulation of archival management. It is significant to understand the uses that could be given to archival information and identify actions that are carried out by users to be able to develop new services and enhance the transfer of archival information. In this sense, the research studies the theme “usage and users of archival information” to answer questions such as the types of data demands and usages to archival information that is needed to carry out professional activities of the crowded servers in the Benefits and Advantages Sector (BAS) from the Department of Personnel Management (DPM) of the Federal University of Espírito Santo (UFES). The user study is strategic and can be considered as an important item of document management as it helps to increase and measure the quality of services provided by the archival institution or archive services, and may also show ways to introduce new services. To find answers to archival problems in an institution from the user sets up a new path to be increasingly exploited.

KEYWORDS: Usability testing. Study of use. Demand for information. Use of information. Archival information. Information transfer.

LISTA DE SIGLAS

CGU – Controladoria Geral da União

CONARQ - Conselho Nacional de Arquivos

CRU – *Centre for Research on User Studies*

DARQ - Divisão de Arquivo

DBVADD – Divisão de Benefícios e Vantagens e Acompanhamento de Direitos e Deveres

DGP – Departamento de Gestão de Pessoas

DIP – Divisão de Ingresso e Provimento

DRP – Divisão de Registro e Pagamento

HUCAM – Hospital Universitário Cassiano Antônio de Moraes

IBICT – Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia

ISAD (G) – Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística

PROAD - Pró-Reitoria de Administração

PROGEPAES – Pró-reitoria de Gestão de Pessoas e Assistência Estudantil

SADD – Seção de Acompanhamento de Direitos e Deveres

SBV – Seção de Benefícios e Vantagens

SERPROG – Serviço de Protocolo e Arquivo

SIGIO – Sistema Integrado de Gestão da Informação Orgânica

SPD – Seção de Pagamentos e Descontos

SRM – Seção de Registro e Movimentação

TICs – Tecnologias de informação e comunicação

UFES – Universidade Federal do Espírito Santo

UFMG – Universidade Federal de Minas Gerais

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Relação entre necessidade de informação, desejo, demanda e uso.	49
Figura 2: Proposta de classificação dos usuários em arquivos.	55
Figura 3: Fluxo do processo de aposentadoria.	65
Figura 4: Fluxo do processo abono de permanência	69
Figura 5: Fluxo do processo auxílio funeral.	71
Figura 6: Fluxo do processo contagem de tempo de contribuição.....	73
Figura 7: Fluxo do processo de pensão.	75
Figura 8: Retroalimentação na produção e uso da informação arquivística.....	77

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Demanda X Origem da Informação X Uso – aposentadoria	66
Tabela 2 - Demanda X Origem da Informação X Uso – abono de permanência.....	70
Tabela 3 - Demanda X Origem da Informação X Uso – auxilio funeral	72
Tabela 4 - Demanda X Origem da Informação X Uso – contagem de tempo de contribuição	74
Tabela 5 - Demanda X Origem da Informação X Uso - pensão	76

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	15
2 CONTEXTUALIZAÇÃO DO CAMPO EMPÍRICO	22
2.1 UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO (UFES).....	22
2.2 DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE PESSOAS (DGP)	23
2.3 SEÇÃO DE BENEFÍCIOS E VANTAGENS (SBV)	24
3 INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA	25
4 GESTÃO DE DOCUMENTOS	30
4.1 INSTRUMENTOS DE RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO	36
4.1.1 Plano de Classificação de Documentos	39
4.1.2 Tabela de Temporalidade de Documentos	40
5 ESTUDOS DE USOS E USUÁRIOS	42
5.1 TIPOS DE ESTUDOS DE USOS E USUÁRIOS	45
5.2 NECESSIDADE X DESEJO X DEMANDA X USO DA INFORMAÇÃO	47
5.3 USUÁRIOS DE ARQUIVO	50
6 PERCURSO METODOLÓGICO	59
6.1 ANÁLISE DOCUMENTÁRIA.....	59
6.2 ENTREVISTA.....	59
7 TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS	61
7.1 IDENTIFICAÇÃO DOS ENTREVISTADOS.....	61
7.2 IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE E SEU TRÂMITE, DAS DEMANDAS E USOS DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA.	62
7.2.1 Aposentadoria.....	63
7.2.2 Abono de Permanência.....	67
7.2.3 Auxílio Funeral.....	70
7.2.4 Contagem de Tempo de Contribuição.....	72
7.2.5 Pensão	74

7.3 OS USOS E OS USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA NA SBV.	76
7.4 O TRATAMENTO E RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA NA SBV....	79
7.5 GESTÃO DE DOCUMENTOS NA UFES	82
7.5.1 SERPROG.....	83
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS	88
REFERÊNCIAS.....	92
ANEXOS	98
ANEXO A - Resolução nº 07/2012	99
ANEXO B - Requerimento	101
ANEXO C - Declaração para Averbação de Tempo de Contribuição.....	102
ANEXO D - Declaração de Bens.	103
ANEXO E - Declaração de Efetivo Exercício.....	109
ANEXO F - Declaração de Acumulação de Cargos	110
ANEXO G - Requerimento de Abono de Permanência.....	111
ANEXO I - Documento que consta o tipo de aposentadoria	113
ANEXO J - Requerimento do auxilio funeral.....	114
ANEXO K - Requerimento de pensão civil.....	115
ANEXO L - Declaração de acumulação de pensão.....	116
ANEXO M - Declaração de acumulação de pensão.....	117
ANEXO N - Laudo técnico do corpo de bombeiros militar.....	118
ANEXO O - Resolução nº 33/2008.....	123
ANEXO Q - Processo 23068.059699/2008-09 – Elementos técnicos para conclusão das obras do prédio do arquivo.	133
ANEXO R - Memorando 008/2008	134
ANEXO S - Processo 23068.014110/2009-16 – SERPROG informa sobre serviços pendentes na obra de reforma do prédio do arquivo central/SERPROG.	135
ANEXO T - Memorando 009/2009- SERPROG.	136

ANEXO U - Resolução nº 08/2014 - Nova estrutura organizacional da UFES.	138
APÊNDICES.....	139
APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO E RESPONSABILIDADE DA PESQUISA	140
APÊNDICE B - ROTEIRO DE ENTREVISTA (Servidores da SBV).....	141
APÊNDICE C - ROTEIRO DE ENTREVISTA – (Arquivista)	144

1 INTRODUÇÃO

O tema abordado na presente pesquisa reflete uma inquietação do autor. Pensar na atuação do arquivista e não refletir sobre o sujeito beneficiário dessas práticas não representa uma ação lógica e democrática, quando se trata de acesso.

Manter uma relação equilibrada entre o arquivista, o uso da informação e o usuário, pode significar a resposta para grandes gargalos informacionais, compreensão essa não sedimentada ainda nas práticas arquivísticas, o que resulta em uma periferização da temática *usos e usuários da informação arquivística* nas discussões sobre os processos arquivísticos.

Por ser um terreno pouco explorado, tanto nas práticas arquivísticas como nas pesquisas científicas, o usuário da informação arquivística sempre incitou no autor da pesquisa grandes indagações. Esse cenário nebuloso sobre o usuário no contexto arquivístico fez surgir a vontade de pesquisar esse sujeito que norteia o fazer técnico dos arquivistas, mas que na maioria das vezes não é percebido.

Neste sentido, e para uma melhor compreensão do tema é preciso refletir sobre a área do conhecimento na qual se insere a pesquisa. Há inúmeras interpretações sobre a cientificidade da Arquivologia² e, atualmente, as discussões sobre esse tema são crescentes. No entanto, elas não eram prioridade, pois as preocupações estavam centradas no fazer técnico.

Não é possível pensar que a Arquivologia surge já com suas arestas definidas, com seus princípios e teorias consolidadas. Ao contrário, ela “é marcada por modelos, crises, avanços e retrocessos, configurados em tendências históricas,

² Considerando a definição dada para o termo Arquivologia pelo Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística “Disciplina que estuda as funções do arquivo (2) e os princípios e técnicas a serem observados na produção, organização, guarda, preservação e utilização dos arquivos. Também chamada arquivística” (2005, p. 36), a presente pesquisa considera sinônimos os termos Arquivologia e Arquivística.

que lhe conferem identidade no espaço das ciências ao longo do tempo” (MARQUES, 2011, p. 75).

É preciso identificar essas mudanças no desenvolvimento do campo Arquivístico e reconhecer os seus marcos históricos, pois assim é possível compreender a Arquivologia como uma área dinâmica que vai além de um simples conjunto de técnicas e leis de organização de documentos, como um campo ativo e interconectado com as mudanças socioculturais, políticas, econômicas e tecnológicas.

Quanto ao desenvolvimento da Arquivologia como campo científico, foi no final do século XIX que aparecem os grandes manuais e unificam as bases teóricas da área (MARQUES, 2011, p. 75). Alguns autores como Giraldo Lopera (2009, p.32), Rodríguez López (2000, p. 379) e Silva et al (2002, p. 210), quando abordam o desenvolvimento da área arquivística, dividem-na em três fases, embora não haja unanimidade em termos de conteúdo dessas fases. Em relação a primeira e a segunda fases, há um certo grau de consenso. Na primeira fase, entende-se a Arquivologia como auxiliar da história e na segunda, como auxiliar da Administração. A grande divergência está exatamente na compreensão da terceira: ora um entendimento como ciência autônoma e ora como uma das Ciências da Informação.

José Luis Bonal-Zazo (2012, p. 70), ao refletir sobre a cientificidade da Arquivologia, lança o seguinte questionamento: quais são as características que indicam que a Arquivologia está na fase científica? Por que podemos afirmar que a Arquivologia se encontra nesta fase? E o próprio José Luiz Bonal-Zazo, apoiado em Gilliland e Nuevos responde que a ampliação dos cursos de Arquivologia nas Universidades; a existência de revistas científicas que seguem rigorosos protocolos de publicação de trabalhos científicos; as realizações de congressos e as fontes de financiamento para o desenvolvimento de projetos de pesquisa, entre outros, são os indicadores que evidenciam o caráter científico da disciplina.

Constatando a existência de várias perspectivas em relação ao desenvolvimento da Arquivologia e sobre seu caráter científico, Jardim (2011,

p. 57) afirma que em qualquer dos casos, a dimensão interdisciplinar tende a ser visualizada como uma de suas características predominantes e apresenta três entendimentos:

Como um campo autônomo, com bases consolidadas e, de certa forma, ciência auxiliar da história;
 Como uma disciplina que constitui uma subárea da ciência da informação (uma interpretação que ganha espaço especialmente no Brasil, sem maior veiculação internacional); e
 Como uma disciplina científica em permanente construção, dotada de autonomia, porém exercida (ou potencialmente exercida) em diversos aspectos mediante relações interdisciplinares com a história, a administração, a ciência da informação, a biblioteconomia, a museologia, a sociologia etc.[...].

Este último significado será a perspectiva adotada na presente pesquisa, considerando-se as mudanças favoráveis pelas quais passa a Arquivística “[...] nas últimas décadas, época em que seu corpus científico tem conhecido um notável impulso” (HERNÁNDEZ OLIVERA, 2012, p. 37). São mudanças resultantes, em grande medida, da incorporação da Arquivologia aos catálogos de títulos acadêmicos ofertados pelas universidades no campo das ciências da informação e da documentação e, por conseguinte, do abandono do âmbito protetor das ciências históricas (HERNÁNDEZ OLIVERA, 2012, p. 38).

Autores como G. Batelli, Tanodi, F. Durand-Evrard e C. Durand entendem a Arquivologia como um caráter eminente prático. Outros, como T.R. Schellenberg, E. Lodolini e A. Heredia Herrera têm a compreensão da Arquivologia como ciência (RODRIGUEZ LÓPEZ, 2000, p. 379-380).

É preciso intensificar as pesquisas no campo da Arquivologia, pois num quadro histórico “[...] de alterações frequentes do ponto de vista científico, tecnológico, organizacional, político, etc. a pesquisa em Arquivologia se faz cada vez mais necessária” (JARDIM, 2012, p. 136).

Martín Pozuelo (2007, p. 85) alerta sobre a necessidade de a Arquivologia reagir de maneira urgente, considerando as mudanças sociais e tecnológicas que afetam a sua metodologia e sua própria natureza. Essa reação só acontecerá através da pesquisa. Com o objetivo de contribuir com a produção de conhecimento em Arquivologia, Jardim (2012, p. 147-151) fez algumas sugestões de temas de pesquisa para a área:

- O Perfil da atividade arquivística;
- usos e usuários da Informação arquivística;
- gestão de serviços e instituições arquivística;
- arquivos privados;
- preservação;
- documentos digitais;
- normalização;
- políticas arquivística;
- a percepção social dos arquivos, da Arquivologia e dos arquivistas;
- associativismo;
- produção e difusão de conhecimento arquivístico;
- docência e docentes em Arquivologia;
- prospectiva arquivística.

Muitos questionamentos precisam ser feitos, muitas temáticas arquivísticas precisam ser exploradas através da pesquisa. Esse é o caminho que a comunidade científica arquivística precisa seguir e investir para que a Arquivologia consolide o seu status de ciência autônoma.

O presente estudo aborda um dos temas sugeridos – *Usos e usuários da Informação arquivística*. Esses estudos de como as pessoas se comportam quando buscam e usam a informação, remontam o ano de 1948 e eram feitos por bibliotecários ou administradores de centros de informação ou laboratórios e esses dados eram usados para planejar os serviços (CHOO, 2003, p. 66). Os países pioneiros em realizar estudos de usuários foram os Estados Unidos e a Inglaterra (BROCATTI, 1985).

No Brasil, sob influência dos cursos de pós-graduação, em especial o de Ciência da Informação do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – IBICT, os estudos de usuários começam a aparecer na década de 1970, muito embora limitados apenas à descrição de serviços de informação ou perfis, tendo um número expressivo em estudos de usuários de bibliotecas universitárias (PINHEIRO, 1982, p. 37).

Ainda são poucos os estudos sobre usos e usuários de arquivo. Para essa realidade, pode-se considerar que por muito tempo, na literatura arquivística clássica, os processos técnicos referentes ao tratamento da informação arquivística (descrição, avaliação, classificação, entre outros) foram o ponto central das atenções, cabendo aos usuários de arquivo um papel periférico.

Pesquisas apontam uma escassa produção de conhecimento sobre os usos e usuários de arquivos no cenário internacional (JARDIM e FONSECA, 2004). Já no Brasil, Jardim e Fonseca afirmam que este tema é minimamente abordado pela literatura arquivística e revelam que dos 109 artigos, comunicações e relatos de experiência publicados, apenas um tem como tema central os usos e usuários dos arquivos. Bohn e Almeida (2010) afirmam que não foi encontrado nenhum artigo sobre o tema nos artigos publicados pela revista Arquivistica.net. No periódico DataGramaZero, as mesmas autoras analisaram os anos de 1999 a 2005 e encontraram apenas um artigo relacionado ao assunto.

Esses estudos precisam não apenas identificar a satisfação dos usuários em relação ao arquivo, mas também identificar que informações precisam ser disponibilizadas para atendimento às demandas de informação e como se dá o uso da informação. A maior parte deles objetiva analisar aspectos documentais ou instrumentos de pesquisa, o que demonstra uma grande preocupação com os documentos em detrimento dos usuários dos serviços. Wilson (apud JARDIM e FONSECA, 2004)

[...] conclui que os estudos de usuários de arquivos são raros e esporádicos. Iniciativas neste sentido são individuais e marcam ocasiões especiais. A literatura que aborda a questão da comunicação nos arquivos acaba voltando-se, em sua maior parte, à discussão de aspectos da avaliação documental ou da elaboração de instrumentos de pesquisa. O foco permanece, portanto, nos documentos.

O arquivo precisa ser considerado como serviço de informação (JARDIM e FONSECA, 2004). Assim, pesquisas com usuários de arquivos precisam levar em consideração que esses buscam soluções para problemas nos setores em que atuam e informações para tomarem decisões cotidianas.

É significativo entender qual o uso dado à informação arquivística pelo usuário. É relevante identificar que ações são realizadas pelos usuários após acessarem as informações para que seja possível aprimorar e desenvolver novos serviços de informação arquivística.

A presente pesquisa pretende estudar o tema “usos e usuários da informação arquivística”, com ênfase na Seção de Benefícios e Vantagens (SBV) do Departamento de Gestão de Pessoas (DGP), da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES).

Esse tipo de estudo configura uma ferramenta importante no planejamento e avaliação de serviços de informação arquivística, e que precisa cada vez mais ser explorado.

Entender como as organizações usam a informação e como são estruturados os fluxos de informação e os processos de sua transferência não são atividades simples. Sem uma profunda compreensão dos processos organizacionais e humanos “[...] pelos quais a informação se transforma em percepção, conhecimento e ação, as empresas não são capazes de perceber a importância de suas fontes e tecnologias de informação” (CHOO, 2003, p. 27).

Considerando o papel estratégico da informação arquivística nas organizações, a presente pesquisa coloca as seguintes questões: Quais são as demandas e como se dá os usos da informação arquivística necessária à realização das atividades profissionais dos servidores lotados na Seção de Benefícios e Vantagens (SBV)³ do Departamento de Gestão de Pessoas (DGP), da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES)?

Para refletir sobre essas questões têm-se como pressupostos que:

³ A Seção de Benefícios e Vantagens (SBV) está vinculada ao Departamento de Gestão de Pessoas (DGP) da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). Tem como atribuições: Realizar procedimentos relacionados à concessão de Aposentadoria, Pensão e Abono de Permanência, bem como orientar acerca da legislação pertinente; Prestar orientações sobre Auxílio Funeral e procedimentos necessários para formalização do processo; Realizar contagem de Tempo de Contribuição; Incluir no sistema SISAC/TCU os dados de Aposentadoria, Pensão e falecimento, bem como instruir os respectivos processos para remessa à Controladoria-Geral da União CGU-ES e atender ao público em geral.

- É necessário ao arquivista conhecer os usos da informação arquivística, para assim aperfeiçoar os processos de transferência.
- As informações arquivísticas são essenciais para o desempenho das atividades do Departamento de Gestão de Pessoas.

Tendo como objetivo geral da pesquisa: analisar a demanda e os usos da informação arquivística necessárias à execução das atividades dos servidores, lotado na Seção de Benefícios e Vantagens (SBV) do Departamento de Gestão de Pessoas (DGP), da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES).

E como objetivo específico:

- Mapear os fluxos da informação arquivística existentes na SBV/DGP/UFES.
- Identificar as tipologias documentais existentes na SBV/DGP/UFES.
- Verificar de que maneira os servidores lotados na SBV/DGP/UFES usam a informação arquivística para realização de suas atividades.

A presente pesquisa visa contribuir para o crescimento de conhecimento no campo arquivístico e está estruturada da seguinte forma:

- Introdução.
- Contextualização do campo empírico.
- Informação arquivística.
- Gestão de documentos.
- Estudos de usos e usuários.
- Percursos metodológicos.
- Tratamento e análises dos dados.
- Considerações finais.

2 CONTEXTUALIZAÇÃO DO CAMPO EMPÍRICO

O campo empírico da presente pesquisa será a Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), Departamento de Gestão de Pessoas (DGP) e Seção de Benefícios e Vantagens (SBV).

A escolha do campo empírico se deu por dois motivos: o primeiro foi a experiência⁴ como arquivista do autor da presente pesquisa na área de recursos humanos da Universidade. O segundo foi o fato do autor ser servidor da UFES e querer contribuir com a universidade através desta pesquisa.

2.1 UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO (UFES)

Em 1954 foi criada a Universidade Estadual pelo governador do estado do Espírito Santo, Jones dos Santos Neves. Em 30 de janeiro de 1961, o presidente Juscelino Kubitschek assinou seu último ato administrativo, transformando-a em instituição Federal. A UFES é uma instituição vinculada ao Ministério da Educação, pertencente ao Poder Executivo e tem apresentado, nos últimos 10 anos, um enorme crescimento, tanto no ensino, quanto na pesquisa e na extensão. Na graduação, o número de cursos cresceu fortemente de 2002 até hoje, saltando de 47 para 91. Esse crescimento reflete em toda a sua estrutura, tanto das atividades meio, quanto na estrutura das atividades fins, resultando em uma maior produção de informação, inclusive e especialmente, informações arquivísticas.

A UFES tem aproximadamente 600 projetos em curso relacionados à pesquisa científica e tecnológica. Através dos 700 projetos e programas de extensão distribuídos entre os municípios capixabas, cerca de 1,5 milhões de pessoas são beneficiadas⁵.

⁴ Atuou em 2010 como vice-diretor da Divisão de Arquivo – DARQ do Departamento de Administração de Pessoal da Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG.

⁵ Informações disponíveis no site: <<http://www.ufes.br/institui%C3%A7%C3%A3o>>.

Possui o Hospital Universitário Cassiano Antônio de Moraes (HUCAM), que realiza e oferece diversos serviços de saúde a população em geral. Possui o maior teatro do Estado do Espírito Santo, um centro de vivência, uma sala de cinema, galerias de arte, centro de ensino de idiomas, bibliotecas e um observatório astronômico e um centro esportivo.

Possui quatro campi universitários – em Goiabeiras e Maruípe, na capital; e nos municípios de Alegre, no sul do Estado; e São Mateus, no norte capixaba – com uma área territorial total de 4,3 milhões de metros quadrados. Sua infraestrutura física global é de 292 mil metros quadrados de área construída⁶.

2.2 DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE PESSOAS (DGP)

Dentre as unidades administrativas existentes na UFES, terá destaque no estudo o Departamento de Gestão de Pessoas (DGP), especificamente a Seção de Benefícios e Vantagens (SBV), que participa ativamente do crescimento da UFES, justamente por ser responsável pelas atividades correspondentes ao cadastro, pagamento de servidores, aposentadorias, pensões e realização de concursos.

O DGP está vinculado a Pró-reitoria de Gestão de Pessoas e Assistência Estudantil (PROGEPAES)⁷, conforme Resolução nº 07/2012 (ANEXO A) do Conselho Universitário da UFES, aprovado em 08/03/2012. Atualmente, possui 36 servidores e é constituída de uma central de atendimento e recadastramento. Possui três divisões: Divisão de Ingresso e Provimento (DIP), Divisão de Registro e Pagamento (DRP), subdividida em duas seções: Seção de Registro e Movimentação (SRM) e Seção de Pagamentos e Descontos (SPD) e Divisão de Benefícios e Vantagens e Acompanhamento de Direitos e Deveres (DBVADD), que possui duas seções: Seção de Acompanhamento de

⁶ Informações disponíveis no site: <<http://www.ufes.br/institui%C3%A7%C3%A3o>>.

Direitos e Deveres (SADD) e a Seção de Benefícios e Vantagens (SBV) que é objeto de análise do estudo.

2.3 SEÇÃO DE BENEFÍCIOS E VANTAGENS (SBV)

A SBV, possui 3 servidores, sendo um servidor responsável pela seção, as suas atribuições conforme a Resolução de nº 07/2012 (ANEXO A) são:

- 1 Realizar procedimentos relacionados à concessão de Aposentadoria, Pensão e Abono de Permanência, bem como orientar acerca da legislação pertinente;
- 2 Prestar orientações sobre Auxílio Funeral e procedimentos necessários para formalização do processo;
- 3 Realizar contagem de Tempo de Contribuição;
- 4 Incluir no sistema SISAC/TCU os dados de Aposentadoria, Pensão e falecimento, bem como instruir os respectivos processos para remessa à GGU-ES;
- 5 Atender ao público em geral.

3 INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA

A informação é um insumo imprescindível nos ambientes organizacionais, sendo considerado um ativo importante para o cumprimento da missão da organização, pois, no processo de tomada de decisão, é o fator essencial na redução das incertezas.

Impulsionada pelo desenvolvimento crescente das chamadas tecnologias de informação e comunicação (TICs), a sociedade é conduzida para uma profunda transição – de uma sociedade industrial para uma sociedade da informação –, na qual o foco se transfere “dos recursos econômicos convencionais (terra, trabalho, capital) para a ênfase na informação e – mais recentemente, no conhecimento” (PAIM, 2003, p. 7).

Não se pode ignorar o potencial da informação e suas implicações no mundo dos negócios. A informação está presente em todas as atividades humanas. No âmbito empresarial todas as ações terão como base a informação, que poderá ser utilizada como recurso na área operacional e na área gerencial/estratégica.

Esse uso da informação como componente importante no ambiente empresarial, tem colocado a informação em um lugar de destaque, sendo considerada atualmente como insumo imprescindível para andamento e sucesso das organizações.

O valor da informação está estreitamente relacionado ao uso que é feito dela. McGee e Prusak (1994, p. 23) consideram a informação como algo infinitamente reciclável e que não se deteriora, nem se deprecia, e consideram que o seu valor é determinado pelo usuário.

Considerando que a informação é estudada por diversas áreas de conhecimento, sendo definida e explorada de diversas maneiras, nesta seção é realizado um esforço em buscar uma definição do termo informação que seja capaz de subsidiar as discussões propostas pela presente pesquisa.

Pensar em uma definição para a informação é, sem dúvida, uma tarefa difícil, Silva et al. (2002, p. 24) considera que o termo “[...] informação tem sido

utilizado de maneira imprecisa e sem especificidade quanto ao seu significado [...]", esses mesmos autores reconhecem que ao longo do tempo surgiram várias definições, no entanto, consideraram que foram ineficientes do ponto de vista epistemológico.

A informação é definida conforme a ação que é realizada a partir do seu acesso, configurando assim, definições flutuantes que variam de acordo com o contexto onde ela está inserida e/ou observada. Essas variações, no contexto empresarial podem ainda, ser observadas conforme a importância que a informação possui para o processo de tomada de decisão.

Sordi (2008, p. 14) quando define a informação faz uma relação com os termos: dados, informação e conhecimento, considerando dados como "[...] coleção de evidências relevantes sobre um fato observado" e a informação como sendo "[...]" a interpretação de um conjunto de dados segundo um propósito relevante e de consenso para o público alvo (leitor)", e apoiado na teoria da economia da informação define conhecimento como "[...] novo saber, resultante de análises e reflexões de informações segundo valores e modelo mental daquele que o desenvolve, proporcionando a este melhor capacidade adaptativa às circunstância do mundo real". A partir das definições dos termos apresentados por Sordi, é possível concluir uma estreita relação entre eles: dado que gera informação, que gera conhecimento.

Le Coadic (2004, p. 4) também relaciona a informação com o conhecimento, pois considera a informação "[...] um conhecimento inscrito (registrado) em forma escrita (impressa ou digital), oral ou audiovisual, em um suporte". No entanto, Silva et. al. (2002, p. 23) afirma que conceber a informação e conhecimento como sinônimos, mostra a falta de clareza entre os termos e aumenta a dificuldade em definir o termo informação.

No contexto arquivístico, é usual o termo informação, que recebe inúmeros adjetivos para sua caracterização e interpretação, entretanto, a definição deste termo não está definida, Silva (2009, p. 112) identificou nas dissertações e teses, com temáticas arquivísticas, as seguintes categorias relacionadas ao conceito de informação arquivística: informação como conteúdo do documento;

informação como representação dos documentos ou metainformação; informação como o documento.

Isso mostra as diversas concepções adotadas por diferentes pesquisadores da área, e a importância de refletir sobre esse assunto. No contexto arquivístico, foi no final século XX que a visão informacional aparece nos arquivos (SILVA, 2009, p. 35), a partir de então a informação começou a ser visualizada como elemento importante nas práticas e discussões arquivísticas.

Isso se dá, de certa maneira, pela mudança de paradigma que acontece atualmente com a área arquivística, que desloca o seu foco do arquivo para a informação arquivística (FONSECA, 2005, p. 58).

Há uma preocupação com a disponibilização e preservação do conteúdo informacional contido nos documentos, em detrimento, da preocupação apenas em relação à preservação do suporte. Neste sentido, Silva (2002, p. 3) afirma que

Não é, portanto, irrelevante o 'salto' semântico da expressão 'documento de Arquivo' para a 'informação arquivística' (ou informação de Arquivo), porque pressupõe uma nítida predominância do conteúdo sobre o suporte, mas sem negar a sua importância enformadora [sic] [...].

Não há uma negativa da importância do suporte documental, no entanto, há um reconhecimento da importância da informação contida no suporte.

Sob a perspectiva arquivística, Oliveira (2006, p. 31) entende a informação como

[...] uma representação registrada a partir de sua inserção em contexto administrativo de uma entidade coletiva ou de vida de uma pessoa ou família, passível de organização, tratamento, preservação, contextualização e comunicação. E como recursos de geração de conhecimento ou para processo de tomada de decisões, podendo ser utilizadas por multiusuários e produzir vários sentidos.

A autora em seu entendimento evidencia o contexto que está inserido a informação, além de relacioná-la com a geração de conhecimento e a tomada de decisão, apresentando a possibilidade de ter vários usuários e significados.

Ainda é possível compreender a informação como elemento que, por meio dos canais de comunicação, é direcionada a um receptor e fornece elementos de formação e transformação, seja na vida pessoal, familiar, profissional entre outros contextos.

Rousseau e Couture (1998, p. 64-65), utilizam o termo informação orgânica registrada, definido-a como aquela que é “[...] elaborada, enviada ou recebida no âmbito da sua missão [...]” e que essas informações dão origem aos arquivos das instituições.

Ainda nesta perspectiva, Mariz (2012, p. 12) entende que “[...] a informação arquivística, também chamada informação registrada orgânica, se refere a documentos produzidos por um organismo (indivíduo ou instituição) em decorrência das atividades ao longo de sua existência”.

Mariz (2012) usa o termo informação registrada orgânica como sinônimo do termo informação arquivística, relacionando a organicidade da informação com a necessidade do registro em um suporte para se constituir um artefato arquivístico.

No entanto, Lousada (2011, p. 30) não entende o termo informação orgânica como sinônimo do termo informação arquivística, afirma que “[...] Em outras palavras, eles não são equivalentes: a informação orgânica encontra-se inserida na informação arquivística, esta última entendida como entidade maior”.

A autora citada faz uma separação entre a informação orgânica que é produzida dentro da organização e aquela que é produzida em outro contexto, externo à organização.

Entretanto, para o presente trabalho, optou-se por considerar como informação arquivística, a definição apresentada por Bellotto (2002, p. 23)

A informação arquivística é referente às informações de outra natureza: a de que ela é produzida dentro do contexto do exercício das funções/objetivos a que se propõem as entidades. É nesse sentido que as informações são orgânicas, porque guardam entre si

as mesmas relações que se formam entre as atribuições, competências, funções e atividades das entidades.

É preciso que essa informação esteja registrada em um suporte físico, assim sendo, configura o documento arquivístico.

E ainda, para o presente trabalho, consideramos a definição dada por Guimarães e Silva (1996, p. 63), onde aponta que o arquivo também produz informação, que essa ação não está restrita apenas aos documentos, e que a informação gerada nos arquivos se materializa sob a forma de Instrumentos de Descrição “[...] podendo ser denominada de meta-informação ou informação de segundo nível, ou ainda, informação sobre informação”. Ainda a mesma autora, afirma que é através da meta-informação que é realizada o processo de recuperação e transferência da informação.

Em suma, consideramos que a informação arquivística, é a informação orgânica que está registrada no documento arquivístico (suporte físico + informação orgânica).

Há um desafio na gestão da informação arquivística. Esse desafio é colocado diante dos novos modelos de gestão empregados nas empresas atualmente, tornando-a cada vez mais dinâmica e interconectada em redes.

A literatura arquivística apresenta inúmeras publicações sobre a gestão de documentos, inclusive há leis federais que tratam deste assunto. Para o escopo do trabalho, vamos considerar que a gestão de documentos é primordial, seja para a gestão do documento arquivístico (artefato físico), a informação registrada no suporte, e também para a informação extraída dos documentos arquivísticos e alimentadas em bases de dados e sistemas. Pois é somente através da gestão de documentos arquivísticos, que é possível a realização da gestão da informação arquivística. Neste sentido, na próxima seção iremos discorrer sobre a gestão de documentos de arquivo.

4 GESTÃO DE DOCUMENTOS

Quando o homem compreendeu a importância da informação e o valor dos documentos, seja orientado pelo valor primário ou secundário, decidiu por acumulá-los. Desde então, para registrar a informação, foram usadas as mais diversas formas de suportes: tabletes em argila, o papiro, o pergaminho, o papel, o microfilme, os suportes em meio eletrônico, dentre tantos a serem citados. Assim, origina-se o processo de produção da informação arquivística registrada em um suporte físico, que formam os arquivos das instituições.

No decorrer das eras, os documentos “[...] serviram para o exercício do poder, para reconhecimento dos direitos para o registro da memória e para sua utilização futura” (ROUSSEAU; COUTURE, 1998, p. 32). Ainda, segundo os autores, os primeiros documentos de arquivo foram criados para anotar valores a pagar e a receber; a quantidade de pessoas, operários ou escravos designados para diversas tarefas; a quantidade de mercadorias depositadas nos armazéns; a quantidade de posses de animais, casas e terras; e assim por diante.

O documento de arquivo é produzido à luz das atividades da instituição, seja pública ou privada, ou mesmo uma pessoa física, eles atestam as operações e transações realizadas, nascem com o objetivo de registrar essas ações, para um uso administrativo, legal ou fiscal, ou mesmo, em um segundo momento, para um uso em função do seu valor probatório e informativo.

Há uma diferença entre a informação arquivística e as demais informações produzidas pela instituição. Essa diferença é em função do seu caráter orgânico “[...] esse tipo específico de informação recebe a qualificação de orgânica, por guardar entre si as mesmas relações que se formam entre as competências e atividades das organizações [...]” (MORENO, 2007, p. 16). Essas características peculiares da informação arquivística não a caracterizam como menos importante ou de pouco valor comparadas aos outros tipos de informação; ao contrário, colocam em destaque seu diferencial – o que lhe confere importância nos contextos empresariais. Corroborando com a autora supracitada, Duranti (apud FONSECA, 2005, p. 56) destaca que

[...] os registros arquivísticos não são coletados artificialmente, mas acumulados de modo natural nas administrações, em função dos seus objetivos práticos; os registros arquivísticos se acumulam de maneira contínua e progressiva, são como sedimentos de estratificações geológicas, e isto dota de um elemento de coesão espontânea, embora estruturada (organicidade).

Não se pode ignorar a informação arquivística e seu valor no ambiente empresarial, pois ela é usada pelo seu valor primário, com a finalidade de apoiar a tomada de decisão nas instituições, além de ser utilizada pelo seu valor secundário, que cria possibilidade de pesquisas retrospectivas (ROUSSEAU; COUTURE, 1998, p. 65), sendo incorporada nos fluxos informacionais existentes na organização.

Nesse sentido, a compreensão do uso da informação e do fluxo informacional é matéria importante, cabendo ao arquivista “ser o gestor e estruturador do fluxo informacional que corre no seio da organização e alimenta o funcionamento e a capacidade decisória da mesma” (RIBEIRO, 2005, p. 9).

Todas as atividades humanas envolvem fluxo de informação, e o ambiente empresarial não foge à regra. As transações, os processos, seja qual for a atividade, terão um fluxo que demandará informações.

Podemos definir fluxo da informação como sendo “[...] uma sucessão de eventos, de um processo de mediação entre a geração da informação por uma fonte emissora e sua aceitação pela entidade receptora [...]” (MARIZ, apud BARRETO, 2012, p. 23). Esses fluxos precisam ser alimentados com informação, para terem fluidez e alcançarem os objetivos esperados.

A informação arquivística para integrar-se aos fluxos existentes nas organizações, precisa ser comunicada no momento certo, sem atrasos ou extravios. Nesse sentido o processo de transferência da informação arquivística inicia-se no momento da produção da informação por meio da intervenção do arquivista, passando pelas práticas de gestão e se estendendo até as ações no arquivo permanente, podendo ocorrer uma interface com o usuário a qualquer momento. Todo esse processo tem como objetivo a disponibilização da informação, proporcionando o uso da mesma.

Nesse sentido, Guimarães e Silva (1996, p. 68) considera que o primeiro fator de sustentação da transferência de informação, “[...] é a criação de um contexto-espço para agregar e aproximar os produtores e usuários da informação, que denominamos de Contexto Comunicacional [...]”. Isso implica em aproximar os envolvidos nos processos informacionais, em busca de melhorias.

Aproximar requer conhecer os atores que protagonizam esses processos, conhecer as suas demandas, e os usos que fazem da informação arquivística, criar um espaço familiar, entre quem transfere (instituições arquivísticas⁸ e serviços de arquivo⁹) e o receptor, o usuário da informação transferida. A transferência da informação não está limitada à entrega do que foi solicitado pelo usuário (MARIZ, 2012, p. 22), mas sim, relacionada com a comunicação e o uso efetivo da informação. Perceber o contexto onde a informação é transferida e usada é essencial para o êxito desta ação.

A informação arquivística precisa ser recuperada e acessada de forma rápida e precisa. O processo de transferência da informação precisa ser de qualidade e eficaz. Precisa ser bem planejado para atendimento das demandas dos usuários. O modelo de transferência de informação precisa levar em consideração todas as especificidades dos usuários e seu contexto. Identificar as demandas e os usos da informação é, sem dúvida, o primeiro passo para planejar o processo de sua transferência. Neste sentido, para assegurar um processo de transferência da informação capaz de contribuir com o bom funcionamento da instituição produtora, é de grande importância a realização da gestão dos documentos arquivísticos, configurando, assim, um aliado na busca pela eficiência administrativa.

⁸ Para a presente pesquisa definiremos instituição arquivística governamental como sendo “[...] aquelas organizações cuja atividade-fim é a gestão, recolhimento, preservação e acesso de documentos produzidos por uma esfera governamental” (ex: o Arquivo Nacional, os arquivos estaduais e os arquivos municipais) (JARDIM, 2012, p. 402).

⁹ Para a presente pesquisa definiremos serviços arquivísticos governamental como sendo “[...] unidades administrativas incumbidas de funções arquivísticas nos diversos órgãos da administração pública, no âmbito dos quais se configuram como atividade-meio (ex: o Serviço de Protocolo e Arquivos do Departamento de Administração do Ministério da Saúde). (Ibid.)

O uso e a transferência da informação arquivística estão estreitamente relacionados com a realização da gestão de documentos, pois só através da realização da gestão que será possível disponibilizar a informação para os possíveis usos, pois, sua execução irá contribuir com a diminuição das massas documentais, conservando apenas os documentos de valor de uso para a instituição. Assim sendo, possibilita um melhor planejamento de preservação e também otimiza o processo de recuperação e transferência da informação arquivística.

A gestão de documentos arquivísticos, tem que suprir todas as necessidades do organismo produtor em se tratando de produção, acesso, uso e conservação. Na legislação brasileira, a lei 8.159/91, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências, define em seu Art. 3º a gestão de documentos como sendo “o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente”. O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 100) afirma que gestão de documentos é um “conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento [...]”.

É possível perceber que a gestão, conforme as definições apresentadas, é evidente nas fases corrente e intermediária, e que sua atuação acaba no momento da destinação final dos documentos. No entanto, é possível vislumbrar a gestão também estendida ao arquivo permanente, considerando suas especificidades. A gestão de documentos deve ser realizada de forma sistêmica e integrada, proposta defendida por Rousseau e Couture (1994), compreendendo desde a produção até ao seu destino final.

A gestão de documentos arquivísticos, conforme modelo apresentado por Rhoads (1989, p. 19), está dividida em três fases complementares: a primeira referente à produção de documentos, a segunda à utilização e conservação de documentos e a última fase à eliminação de documentos (destinação final de documentos).

A fase de produção de documentos é considerada por Rhoads (1989, p. 4, tradução nossa)

[...] a primeira fase da gestão, especialmente importante porque, se gerida de forma eficaz: 1) evita a criação de documentos não essenciais, diminuindo o volume dos que serão manipulados, controlados, armazenados e descartados, 2) aumenta a utilidade e o valor dos documentos necessários, e 3) assegura o uso adequado da micrografia e da automação em todo o ciclo vital do documento [...].

Para realizar de forma eficaz essa fase da gestão é necessária o levantamento da produção documental, considerada a primeira atividade para o desenvolvimento, elaboração e implantação da gestão de documentos.

A segunda fase da gestão de documentos arquivísticos compreende

[...] o controle, a utilização e o armazenamento de documentos necessários para realizar ou facilitar as atividades de uma organização. Esta atividade envolve medidas destinadas a garantir: 1) a pronta disponibilidade da informação dos documentos necessários; 2) a utilização econômica dos documentos correntes; 3) a seleção de materiais, equipamentos e locais para o armazenamento de documentos [...] (RHOADS, 1989, p.5, tradução nossa).

É uma fase importante por tratar do acesso aos documentos arquivísticos. O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 13) define acesso como uma “Função arquivística destinada a tornar acessíveis os documentos e a promover sua utilização”.

Nesse sentido, o “dar acesso” é tornar as atividades e as possibilidades de uso dos documentos visíveis para toda a organização. E acesso não apenas em um sentido restrito da palavra, mas de maneira mais ampla, envolvendo o uso que se faz da informação arquivística.

A terceira e última etapa apresentada por Rhoads (1989, p. 5, tradução nossa), associada à gestão de documentos, é a eliminação de documentos, considerada pelo autor como uma fase complexa

[...] exigindo uma série de decisões sobre a conservação de documentos como documentos permanentes que testemunha a história de um país, e sobre a preservação de outros documentos por razões administrativas e legais. Países utilizam diferentes procedimentos para a tomada de tais decisões, mas todo o programa eficaz de eliminação de documentos deve fornecer uma maneira ou

de outra as seguintes atividades: 1) identificação e descrição de documentos por série ou classes, 2) determinação destas séries ou classes à sua conservação ou eliminação, 3) avaliação para determinar quais documentos devem ser mantidos permanentemente em arquivo, 4) eliminação periódica de documentos não permanentes, e 5) recolhimento dos documentos permanentes aos arquivos nacionais [...].

Para Rousseau e Couture (1998, p. 65-69) a instituição que tem como objetivo dar uma solução para os problemas gerados pela informação deve realizar um programa em três fases:

Criação, difusão e acesso;
Classificação e recuperação da informação;
Proteção e conservação.

Os autores afirmam que o programa deve estar centrado na missão da instituição produtora e integrado na sua política de gestão da informação. Na primeira fase do programa, estão a criação, difusão e o acesso à informação. Os autores colocam as seguintes questões:

Quem tem acesso à informação?
Como é que ela é difundida, classificada e recuperada?
Qual o seu ciclo de vida?
É eliminada depois de um espaço de tempo ou conservada permanentemente?
Necessita de uma protecção especial, em caso afirmativo, quais os meios físicos ou tecnológicos requeridos?
O correio electrónico, a burótica, a telecomunicação e o tratamento de imagem (micrografia, saída de computador em microfilme: COM, scanerização, disco óptico digital e etc.) ocupam de facto um lugar cada vez maior no interior da gestão da informação? (ROUSSEAU; CUTURE, 1998, p. 68).

E afirmam que as respostas às questões supracitadas, darão início, no interior da organização, a um sistema integrado de Gestão da Informação Orgânica (SIGIO).

A segunda fase do programa refere-se à classificação e a recuperação da informação. Conforme apresenta as funções e subfunções da empresa são analisadas, esquematizadas e harmonizadas, em um sistema de classificação e de recuperação.

A terceira e última fase do programa, refere-se à proteção e conservação dos documentos. Relaciona a proteção e conservação da informação à ação de poder comunicá-la facilmente.

Tanto o Rhoads, como Rousseau e Couture, colocam em evidência os instrumentos de gestão como facilitadores no processo de transferência da informação arquivística. Diante dessa percepção dos autores, a próxima subseção irá apresentar os instrumentos de gestão arquivísticos como instrumentos de recuperação da informação.

4.1 INSTRUMENTOS DE RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO

É possível ter diferentes contextos onde ocorre a transferência da informação arquivística e, dependendo da fase que ela se encontra, considerando o ciclo vital de documentos, essa realidade fica mais evidente. Algumas variáveis, como: tipo de empresa, estrutura hierárquica do setor que demanda a informação, função, poder de decisão, entre outros, incidirão sobre a finalidade do uso e isso influenciará o processo de transferência.

Sob a perspectiva da abordagem do ciclo vital de documentos, entendemos que nas fases corrente e intermediária, têm-se um contexto diferente da fase permanente, onde a finalidade do uso nesta última fase é alterada, significativamente, resultando em um processo de transferência diferenciado em relação às demais fases.

O ciclo vital de documentos é composto por três fases: corrente, intermediária e permanente. A fase corrente corresponde à informação que possui valor primário e tem alta frequência de uso, ou mesmo que seu uso não seja de alta frequência, mas apoia as atividades cotidianas da instituição, localizando-se próxima ao organismo produtor. Esta fase pode ter um sistema centralizado ou descentralizado, podendo ter arquivos setoriais ou gerais/centrais.

A fase intermediária, também refere-se à informação arquivística que possui valor primário. No entanto, não tem frequência de uso alta e não apoia as atividades cotidianas da instituição, e que ainda não pode ser eliminada por

conservar valor administrativo, legal ou fiscal. Essa fase foi pensada com objetivos econômicos, onde poder-se-ia transferir o documento sem alta frequência de uso dos espaços de escritório, que geralmente localizam-se em regiões onde os alugueis são caros, para regiões com alugueis mais baratos.

Nas duas fases mencionadas, o valor da informação é primário, tendo como elementos diferenciais: a frequência de uso e o apoio ou não às atividades cotidianas. Nestas fases, o processo de transferência está estreitamente ligado à função/missão para a qual a informação foi produzida dentro da organização. Identificar seu valor e entender o seu uso e seu o fluxo favorece a um planejamento eficaz para o processo de gestão e transferência da informação.

Ao identificar o valor da informação arquivística, é possível identificar as possibilidades de seus usos. Schellenberg (2006) apresenta as definições do valor primário e secundário, com vias à realização do processo de avaliação.

O valor primário está intimamente ligado aos objetivos da produção da informação arquivística, que podem estar relacionados aos objetivos administrativos, legais ou fiscais. O valor secundário refere-se ao valor probatório, relativo à prova da existência da instituição produtora, conservando informações sobre sua origem, estrutura e funcionamento, e refere-se também ao valor informativo; informações contidas nos documentos arquivísticos sobre pessoas, fenômenos e coisas.

Na fase permanente, há a construção de instrumentos de pesquisa: catálogo, repertório, guia etc., que criam o caminho para a recuperação e a transferência da informação arquivística.

Os instrumentos de pesquisa são construídos para facilitar o acesso à informação arquivística na fase permanente, as informações que irão compor os instrumentos de pesquisa, para este trabalho, são definidas como informação de segundo nível, pois são construídas a partir da informação arquivística extraída do documento arquivístico.

A norma ISAD (G) (Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística) define a descrição arquivística como sendo:

A elaboração de uma acurada representação de uma entidade de descrição e suas partes componentes, caso existam, por meio da extração, análise, organização e registro de informação que sirva para identificar, gerir, localizar e explicar documentos de arquivo e o contexto e o sistema de arquivo que os produziu (ISAD (G), 2000, p. 14).

O processo de descrição configura um grande investimento dos arquivos permanentes no que tange ao acesso, pois os instrumentos configuram a ponte, que liga o usuário à informação arquivística. Sem eles, a informação fica escondida, ou de difícil acesso.

Dentre os instrumentos de pesquisa, o mais abrangente é o guia de arquivo, o primeiro a ser construído. Ele terá informação sobre o funcionamento do arquivo em geral e dos fundos que o arquivo possui. Bellotto (1991, p. 111) afirma que na construção de um guia, três itens são fundamentais:

- Introdução: Identificação do arquivo e de seu funcionamento (nome, endereço, telefone, horário de funcionamento, exigência para ingresso, histórico da instituição, estrutura administrativa da instituição entre outros).
- Informações relativas aos fundos: breve descrição de cada fundo, informações sobre os instrumentos de pesquisas parciais (inventário, índices) informação sobre microfilme de complementação, se houver.
- Serviços: Serviços que o arquivo possui (biblioteca auxiliar, assistência educativa e comunitária, promoção de exposição, simpósios, concursos e outros eventos)

Neste sentido, o guia pode ser considerado como o instrumento que apresenta o arquivo. Devendo ser disponibilizado para o público em geral, via internet e impresso. Deve ainda, constar nas bibliotecas da região ao qual pertence.

Ainda sobre os tipos de instrumentos de pesquisa têm-se:

- Inventário – “é o instrumento de pesquisa que descreve conjuntos ou unidades documentais na ordem em que foram arranjados, é um instrumento do tipo parcial, ocupando-se de partes do acervo” (BELLOTTO, 1991, p. 113). Dividindo-se em inventário analítico e sumário;

- Catálogo – “[..] relação metódicas na qual as entradas dos documentos são dispostas segundo um critério temático, cronológico, onomástico ou outros, de todos os documentos pertencentes a um ou mais fundos, e sendo descritos de forma sumária ou pormenorizada [...]” (MIGUÉIS apud BELLOTTO, 1991, p. 128-129);
- Repertório – É uma relação seletiva de documentos, podendo pertencer a um ou mais fundo, sendo descrita minuciosamente cada peça integrante de uma unidade de arquivamento (BELLOTTO, 1991, p. 133).

No contexto dos arquivos correntes, não se aplica o processo de descrição de documentos, o seu correspondente é o código de assunto, no arquivo intermediário utiliza-se como instrumento de busca da informação, as guias de remessa de documentos, tabela de temporalidade; e nos quadros gerais de constituição de fundos (BELLOTTO, 1991, p. 103).

Entende-se que é possível utilizar os instrumentos de gestão para a recuperação da informação arquivística. Neste sentido, nas próximas seções, serão tratados o plano de classificação e a tabela de temporalidade de documentos.

4.1.1 Plano de Classificação de Documentos

O estudo das estruturas, funções, cargos e objetivos da organização tornam-se foco principal no levantamento da produção documental. O levantamento das tipologias, a compreensão de sua relação com o contexto de produção dos documentos e o entendimento do seu fluxo nas ações da organização, darão condições para o profissional arquivista construir o plano de classificação, que é um importante instrumento na gestão de documentos arquivísticos.

A classificação de documentos pode ser “funcional (classes correspondendo estritamente a funções) ou estrutural (classes correspondendo as ‘estruturas’ – setores, divisões, departamentos)” (GONÇALVES, 1998, p. 22) e, ainda, também por assunto. O processo de classificação tem como produto o plano de classificação.

Segundo Sousa (2008, p. 124), a “[...] classificação, até as primeiras décadas do século XIX, era elaborada sem levar em conta a origem administrativa dos

documentos”. Mas hoje o processo de classificação de documentos é uma atividade inteiramente dependente da análise do organismo produtor. A classificação de documentos não será possível sem o estudo do organismo produtor, sem o entendimento de sua estrutura e sem o conhecimento pleno de seu funcionamento.

4.1.2 Tabela de Temporalidade de Documentos

O processo de avaliação visa valorar a informação arquivística, com o objetivo de fixar os prazos na tabela de temporalidade conforme a abordagem do ciclo vital de documentos e ainda definir a destinação final dos documentos. Esse processo é realizado pela comissão permanente de avaliação que é composta por multiprofissionais: advogados, historiadores, administradores, funcionário do setor entre outros. Esse processo é uma intervenção arquivística, e representa uma ação da gestão da informação, que contribui para o planejamento da transferência da informação.

A função de avaliação de documentos é “[...] Feita a partir de critérios preestabelecidos, definição de prazos de guarda e destinação (eliminação ou preservação permanente) da documentação arquivística de uma dada instituição [...]” (SANTOS; INNARELLI; SOUSA, 2009, p. 178). É realizada após um estudo da instituição produtora dos documentos, identificando: missão, objetivos, mapeando as atividades e funções, a partir daí, tecendo as relações da produção documental.

A avaliação de documentos, conforme defende Bernardes (1998, p. 15), deve ser realizada no momento da produção dos documentos, com foco nos seguintes objetivos:

- Redução da massa documental;
- Agilidade na recuperação dos documentos e das informações;
- Eficiência administrativa;
- Melhor conservação dos documentos de guarda permanente;
- Racionalização da produção e do fluxo de documentos (trâmite);
- Liberação de espaço físico;
- Incremento à pesquisa.

Nesse sentido, quando se pensa em gestão da informação arquivística, pensa-se na construção dos instrumentos de gestão: plano de classificação e tabela de temporalidade, que aplicados, servirão como pontos de recuperação da informação, contribuindo com a transferência da informação.

No entanto, os instrumentos sozinhos não conseguem operacionalizar o processo de transferência da informação, neste sentido, é necessário criar condições favoráveis para realização de tal processo, é preciso planejar ações políticas e também estruturais.

Com o avanço tecnológico e o aumento do uso, cada vez crescente da internet, outra questão se coloca para os arquivos correntes, intermediários e permanentes: a disponibilização na internet de instrumentos para facilitar a busca e recuperação da informação. No entanto, é possível reconhecer que um arquivo na esfera pública, no Brasil, que possuir instrumentos que auxiliam na pesquisa já é um grande passo no cumprimento da missão do arquivo, considerando que “[...] As instituições arquivísticas públicas brasileiras encontram-se numa situação de carência no que se refere a recursos humanos, financeiros, físicos e materiais etc.[...] (MARIZ, 2012, p. 146)”.

Ter um ambiente capaz de receber o usuário é essencial. Há necessidade de investimentos tanto de recursos materiais, tecnológicos quanto de recursos humanos capacitados. Assim sendo, o usuário da informação arquivística poderá obter a informação demandada com rapidez e precisão.

Devido a preocupação em entender e satisfazer às demandas do usuário, da melhor forma possível, a próxima seção tratará de elucidar todas as questões relativas ao usuário da informação arquivística.

5 ESTUDOS DE USOS E USUÁRIOS

Os estudos de usos e usuários começaram a surgir na década de 1940. A conferência sobre informação científica da *Royal Society*, realizada em 1948, possibilitou a inserção da temática nas preocupações dos pesquisadores. Foram apresentados dois estudos: sobre comportamento na busca de informação de cientistas britânicos que trabalhavam para o governo e sobre o uso da biblioteca do Museu de Ciências de Londres (CHOO, 2006, p. 67).

Outro evento, que contribuiu para o desenvolvimento desta área, foi a conferência Internacional de Informação Científica, em Washington, em 1958, que teve diversos trabalhos apresentados sobre a temática em questão (FIGUEIREDO, 1994, p. 7).

Os estudos estavam, até então, voltados para área de informação científica e tecnológica. Na década de 1970, através da criação do CRU – *Centre for Research on User Studies*, que tinha como finalidade estudar, analisar e compreender o usuário da informação houve uma intensificação dos estudos de usuários (KURTZ, 1990, p. 36).

No Brasil, esse tema apareceu na década de 1970, em sua maioria em dissertações e teses dos cursos de pós-graduação, em especial, o curso de Ciência da Informação do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – IBICT (PINHEIRO, 1982, p. 37).

Grande parte desses estudos não contemplou o universo arquivístico, ocasionando o não aperfeiçoamento de metodologia para a especificidade do usuário da informação arquivística, que possui características diferenciadas em relação aos das bibliotecas.

Essas diferenças são aparentes, justamente pelas características da informação arquivística que, conseqüentemente, resultam em uma diferenciação com relação ao seu uso. No entanto, os bibliotecários já estão bem mais avançados no que diz respeito a esses estudos, se comparados aos arquivistas.

No campo arquivístico, a preocupação esteve sempre centrada nos temas: avaliação de documentos, classificação, preservação, arranjo e descrição, deixando à margem as discussões sobre a temática: usos e usuários.

Em uma publicação na revista *American Archivist*, em 1986, Conway (apud KURTZ, 1990, p. 37) apresenta os arquivistas Freeman, Pugh, Joyce e Maher, dentre outros, como vanguardistas “no sentido de desenvolver um ponto de equilíbrio entre o material arquivístico e os usuários desse material”.

Os estudos de usuários constituem um caminho mais rápido e eficaz na busca de melhorias no serviço de informação, seja em qualquer dimensão: no atendimento das necessidades, na identificação de demandas, na satisfação do usuário ou na análise do uso.

No caso da Arquivologia, os estudos de usuários podem ser realizados em qualquer fase do ciclo vital de documentos, considerando e observando as especificidades de cada fase, que são importantes e devem compor o planejamento estratégico de qualquer serviço arquivístico ou instituição arquivística, pois evidencia os usuários – que constituem a *razão de ser* dos arquivistas.

Para Figueiredo (1979, p. 79) os estudos de usuários são investigações que tem como objetivo saber “o que os indivíduos precisam, em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação, por parte dos usuários de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada”. Podemos então, a partir da definição dada por Figueiredo, dividir os estudos em: identificação da necessidade de informação e pesquisa de satisfação.

Dias e Pires (2004, p. 11), quando definem estudos de usuários, ampliam as perspectivas desses estudos, considerando-os como “uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação”. Assim contemplam não apenas os indivíduos que utilizam os

serviços arquivísticos, mas também os que ainda não fazem uso, mas que se configuram potenciais usuários.

Muitas são as vantagens de se realizar esses estudos. Sá (2005, p. 73-74) afirma que eles podem auxiliar na criação de um serviço de informação, na avaliação e na reestruturação de um serviço já existente, além de auxiliar no processo de transferência da informação, “tornando-o possível e eficaz”. Ainda sobre as vantagens, Kurtz (1990, p. 33) afirma que o sucesso dos arquivos depende do conhecimento que se tem das necessidades de informação de seus usuários.

É possível ainda considerar outras vantagens, tal como afirma Pinheiro (1982, p. 1) que a partir desses estudos é possível obter

[...] conhecimento do fluxo de informação científica e técnica, de sua demanda, da satisfação do usuário, dos resultados ou efeitos da informação sobre o conhecimento, do uso, aperfeiçoamento, relações e distribuição de recursos de sistema de informação e tantos outros aspectos direta ou indiretamente relacionados à informação.

Contudo, é mais que necessário que os serviços arquivísticos e as instituições arquivísticas se apropriem desses estudos, com o objetivo de ampliar a sua atuação nos contextos nos quais estiverem inseridos e, além disso, que comecem a evidenciar o usuário como peça importante no contexto do tratamento e transferência da informação arquivística.

Ketellar, no Congresso Internacional de Arquivos de 1996 (apud JARDIM, FONSECA, 2004), alertou sobre a falta de atenção dada ao usuário de arquivo pela comunidade arquivística fazendo a seguinte afirmação,

Aqui estamos nós, 2500 arquivistas juntos, conversando uma semana inteira sobre a nossa profissão. Mas onde estão os usuários, nossa razão de ser? Eles estão do lado de fora, num mundo que nós não podemos ver porque não há janelas, não há janelas neste salão, não há janelas nos depósitos arquivísticos, não há janelas em nosso pensamento profissional.

Algumas questões são possíveis a partir dessa afirmação de Ketellar: estamos considerando o usuário de arquivo a nossa razão de ser? Suas necessidades são consideradas? Suas demandas são identificadas? Sua satisfação em

relação aos nossos produtos é medida? Isso reflete em nossas práticas profissionais?

Há, sem dúvida, muito para se percorrer no campo arquivístico quando essa temática é tratada e, para responder às questões supracitadas, é imprescindível e urgente abrir as janelas citadas por Ketellar através das pesquisas científicas, das instituições arquivísticas, do pensamento profissional para, assim, contemplar o sujeito mais importante nos processos arquivísticos – o usuário.

O avanço das tecnologias de informação e comunicação, o valor econômico da informação, impulsiona para novas exigências de acesso e uso da informação e, conseqüentemente, surgem novas demandas de informação e usuários cada vez mais exigentes. Para dar respostas as novas exigências é preciso identificar as suas demandas e compreender o uso que é dado à informação arquivística. Nesse sentido, a próxima seção discorrerá sobre as abordagens dos estudos de usos e usuários.

5.1 TIPOS DE ESTUDOS DE USOS E USUÁRIOS

Os estudos de usos e usuários não estão restritos aos arquivos permanentes, ou mesmo às instituições arquivísticas, podem e devem ser realizados nas fases correntes e intermediárias, assim como por serviços arquivísticos.

O cuidado a ser observado é justamente o tipo de estudo que melhor se adéqua à realidade observada ou ao resultado que se espera alcançar. Os estudos podem ser de dois tipos, centrados na biblioteca; e, para a Arquivologia, centrados no arquivo, ou centrados no usuário. Como afirma Figueiredo (1994, p. 8)

Estudos orientados ao uso de uma biblioteca ou centro de informação individual;

Estudos orientados ao usuário, isto é, investigação sobre um grupo particular de usuários, como este grupo obtém a informação necessária ou seu trabalho.

Os estudos orientados aos usos estão relacionados aos serviços prestados pelos arquivos (instrumento de pesquisa, serviço de referência, reprografia,

entre outros) ou pelas bibliotecas (serviço de referência, disposição das estantes, entre outros), constituindo uma abordagem tradicional, centrada no sistema.

O foco dessa abordagem é o sistema de informação, a “pesquisa é o do tipo quantitativo, em geral com perguntas do tipo ‘que?’ que sistema, que pessoa, que serviço? As diferenças nas respostas são explicadas a partir de dados demográficos e sociológicos, tais como idade, sexo etc.” (SÁ, 2005, p. 84).

A preocupação está em torno do sistema e não do usuário, muito embora, quando se estuda o sistema, o usuário pode ser um beneficiado pela pesquisa. Sá (2005, p. 84) aponta como falha nesta abordagem a separação entre o usuário e o sistema, extinguindo assim, a relação entre os dois.

Na abordagem tradicional, o usuário não é privilegiado, e sim um mero coadjuvante, apenas informante (COSTA; SILVA; RAMALHO, 2009, p. 9). Já a abordagem alternativa, privilegia o usuário em detrimento do sistema, e é caracterizada por:

Observar o ser humano como construtivo e ativo;
Considerar o indivíduo como orientado situacionalmente;
Visualizar holisticamente as experiências do indivíduo;
Focalizar os aspectos cognitivos envolvidos;
Analisar sistematicamente a individualidade das pessoas;
Empregar maior orientação qualitativa (DERVIN e NILAN apud FERREIRA, 1995, p. 46).

Sob essa perspectiva, o usuário se torna o ponto central, configurando, assim, o principal alvo nos estudos. Vislumbram-se nesta abordagem modelos teóricos bem fundamentados que podem auxiliar as pesquisas, tanto na coleta como na análise dos dados.

A preocupação em realizar análise das necessidades de informação deve responder às seguintes questões:

[...] quem necessita de informação? Que tipo de informação? Quem decide quanto a essa necessidade? Quem seleciona? Que uso é dado ao que é fornecido? Que consequências resultam desse uso para o indivíduo, o grupo, a instituição e a sociedade em seu conjunto? (LE COADIC, 2004, p. 41)

E responder a essas perguntas, fornecerá elementos balizadores nas decisões das instituições e serviços arquivísticos. Ferreira (1995, p. 48), identifica em sua pesquisa que tal abordagem tem sido trabalhada em diferentes vertentes:

Abordagem de valor agregado: de Robert Taylor (*User/values* ou *Valu-added*).
 Abordagem do estado de conhecimento anônimo: de Belkin e Oddy (*Anomalous States-of-Knowledge*).
 Abordagem do Processo Construtivista de Carol Kuhlthau (*Construtive Process Approach*).
 Abordagem *Sense-Making*: de Brenda Devin.

Têm-se, ainda, a abordagem interacionista (ROLIM; CENDÓN, 2012, p. 7), que é apresentada pelo pesquisador Chun Wei Choo e os estudos de usabilidade desenvolvidos por Bohmerwald (2005), Ferreira e Pithan (2008), Costa (2008), entre outros (COSTA; SILVA; RAMALHO, 2009, p. 9).

Seja na abordagem tradicional ou alternativa, “[...] eles devem se configurar como pesquisas que objetivam, sobretudo, desvendar quem são os usuários da informação, quais suas reais necessidades e como se dão suas buscas e usos da informação [...]” (COSTA; SILVA; RAMALHO, 2009, p. 9), favorecendo sempre o usuário que necessita da informação.

O uso da informação é fruto de uma demanda que, por sua vez, é gerada pela necessidade de informação ou mesmo por um desejo. Nesse sentido, na próxima seção, vamos definir os termos: necessidade, desejo, demanda e uso da informação arquivística.

5.2 NECESSIDADE X DESEJO X DEMANDA X USO DA INFORMAÇÃO

Todas as ações, sejam das pessoas ou das instituições, necessitam de informações. Precisamos da informação, por exemplo, sobre o trânsito, para nos planejar e não atrasar para os compromissos do dia. Sobre o clima, para evitar surpresas, como chuvas e tempestades ou mesmo para planejar um passeio no parque.

As organizações, também não são diferentes, a todo o momento necessitam de informação, seja para monitorar o ambiente externo da organização ou mesmo para realizar as atividades operacionais. O fato é que a necessidade da informação é uma realidade em diferentes contextos.

Mas, o que seria necessidade de informação? Line (apud BETTIOL, 1990, p. 62) afirma que é “o que o indivíduo deve ter para o seu trabalho, pesquisa, instrução, recreação. No caso de um pesquisador, um item necessário que levará adiante sua pesquisa [...]”. No entanto, é preciso refletir que não são todas as necessidades que são percebidas e que geram um processo de busca pela informação. Nicholas J. Belkin percebe a necessidade de informação como um “estado anômalo”, que pode significar uma lacuna de informação, incertezas e incoerência (ROLIM; CENDÓN, 2013, p. 3).

Podemos considerar ainda outro termo bem próximo da necessidade, que requer análise e percepção – o desejo. Segundo Nicholas (apud GONZÁLEZ TERUEL, 2005, p. 73), em um mundo ideal, necessidade e desejo deveriam ser a mesma coisa. Todavia, o desejo não representa, necessariamente, uma necessidade; a qual, por sua vez, não resulta em um processo de busca, por não representar uma necessidade latente.

Esse desejo pode estar ligado à curiosidade, sem uma utilidade imediata da informação. Pode ser definido como sendo aquilo que o indivíduo

[...] gostaria de ter, o desejo pode ou não ser realmente traduzido em uma demanda [...] Os indivíduos podem necessitar de um item que eles não desejam, ou desejar um item de que eles não necessitam, ou mesmo não deveriam ter” (LINE apud BETTIOL, 1990, p. 62).

Com a necessidade de informação percebida, o indivíduo inicia o processo de busca pela informação. Essa busca resulta em uma demanda de informação e na possibilidade de uso da informação.

A demanda de informação pode ser entendida como aquilo que o indivíduo pede “ou mais precisamente um pedido para um item de informação desejado: acrescenta que uma demanda é um uso em potencial” (LINE apud BETTIOL, 1990, p. 62). Esse pedido poderá ser feito aos sistemas de informações formais

(biblioteca, arquivos entre outros) ou mesmo comunicação com outras pessoas que podem fornecer as informações necessárias. Na ponta do processo de busca temos o *uso*, que é entendido como

“[...] o que o indivíduo utiliza. Um uso pode ser uma demanda satisfeita, ou pode ser o resultado de uma leitura causal ou acidental, isto é uma informação conhecida como uma necessidade ou um desejo, quando recebida pelo indivíduo, e apesar de não ter sido manifesta numa demanda. Os usos podem ser indicadores parciais de demandas, demandas de desejos, desejos de necessidades”.
(LINE apud BETTIOL, 1990, p. 62).

Há, sem hesitar, uma estreita relação entre necessidade, desejo, demanda e uso, conforme mostra a Figura 1.

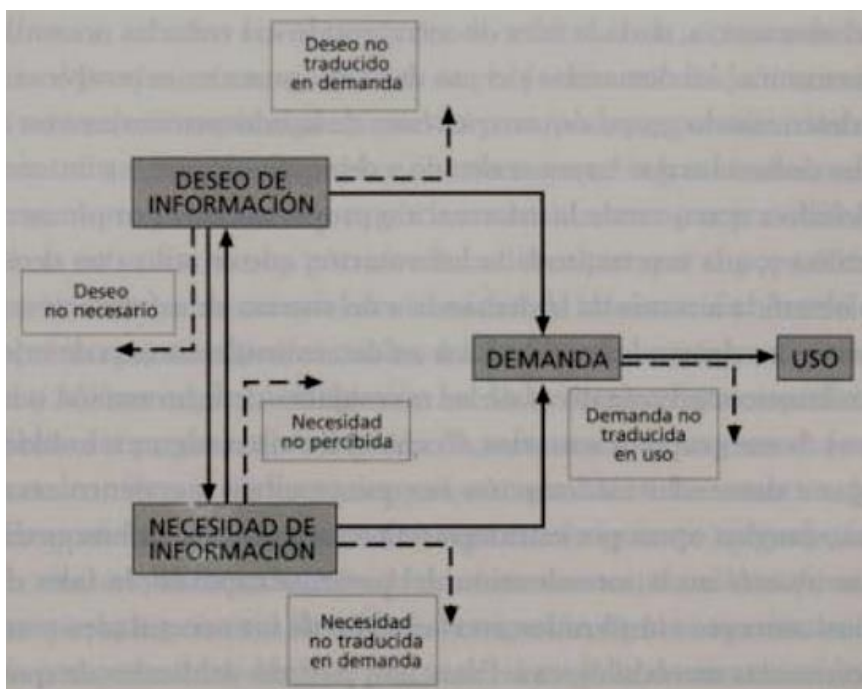


Figura 1: Relação entre necessidade de informação, desejo, demanda e uso.
Fonte: González Teruel (2005, p. 77).

A necessidade de informação pode, em alguns casos, não ser traduzida em demanda, ou não ser percebida. O desejo pode não ser necessário e, em outros casos não ser traduzido em demanda. A demanda, por sua vez, pode desencadear o uso. No entanto, pode em algumas situações não ser traduzida em uso.

O processo de busca em qualquer situação ocorre com objetivo de suprir uma dificuldade ou dar resposta a uma situação de incerteza. Requer esforço do

solicitante para traduzir em demanda essas necessidades aos sistemas de informação e, por sua vez, um esforço dos sistemas em dar respostas a essas demandas.

Quem é o usuário que se apresenta aos sistemas de informação arquivísticos? Às instituições arquivísticas? Aos serviços arquivísticos? Para responder a essas questões, na próxima seção serão discutidos o usuário de arquivo, suas características e especificidades.

5.3 USUÁRIOS DE ARQUIVO

A Arquivologia, com seus métodos e teorias, tem como objetivo possibilitar o acesso, sempre favorecendo o usuário, que cada vez mais ganha destaque. A função primordial dos arquivos e dos serviços arquivísticos é tornar disponíveis as informações sob sua responsabilidade/gestão, essa tarefa é o cerne das ações arquivísticas. Organizar, classificar, avaliar e preservar não tem efeito sem o acesso e o uso da informação arquivística, por parte do usuário; quem demanda os serviços arquivísticos.

O uso da informação arquivística é feito em diversos contextos e momentos, por diferentes indivíduos, à luz de atividades profissionais ou mesmo por interesse pessoal. Guimarães e Silva (1996, p. 41), em seu estudo sobre o usuário do Arquivo da Cidade do Rio de Janeiro, fez a seguinte pergunta: “Quem é esse misterioso personagem que aparenta ser o ‘fantasma’ que assusta, tumultua e atrapalha os serviços de informação? [...]”.

De fato, os usuários configuravam os fantasmas dos arquivos, pois por muito tempo a preocupação era com os processos técnicos, o arquivo era considerado o guardião da informação arquivística, a prioridade era guardar e não publicizar a informação contida nos arquivos e nos registros arquivísticos.

E responder a pergunta proposta pela autora, não é uma tarefa fácil. A terminologia arquivística “[...] nem sempre contempla o termo ‘usuário’, o que sinaliza um [sic] certo grau de periferização desse sujeito no território

conceitual da área e provavelmente em algumas práticas arquivísticas no qual não é explicitamente visualizado” (JARDIM; FONSECA, 2004, p. 4).

Os conceitos de usuário encontrados na literatura arquivística tem forte influência do conceito dado pelo Conselho Internacional de Arquivos – CIA, que considera o usuário, aquele que consulta e usa os documentos, como leitor ou pesquisador. (ÁVILA; SOUSA, 2011, p. 42).

No entanto, é preciso ampliar as discussões neste sentido, considerando que, impulsionado por mudanças tecnológicas e sociais, as demandas de informações arquivísticas sofreram transformações, logo, houve alteração nos objetivos de seu uso e no tipo de usuário.

Em 1979, no Congresso Brasileiro de Arquivologia, aconteceu o 2º Seminário de Fontes Primárias do Brasil, cujo tema foi a avaliação de problemáticas relativas a usuários de fontes primárias. Neste seminário, Monteiro (1979, p. 77) apresentou um estudo cujo objetivo era estabelecer o perfil do consulente do Arquivo Público Mineiro – APM -, que chamou o usuário de consulente, dividindo em dois tipos: o que pesquisa com objetivos científicos, que ele entende como os “[...] pesquisadores, professores, historiadores, alunos de curso de mestrado e/ou doutorado e pesquisadores diletantes [...]”, e o que pesquisa com o objetivo de esclarecer situações factuais, como por exemplo, a participação de profissionais em concursos públicos ou o pedido de benefícios por parte dos servidores públicos.

No mesmo seminário, também foi apresentado por Westphallen (1979, p. 79-80) uma reflexão acerca da ética dos usuários, em seu texto utiliza os termos clientela e fregueses quando faz referência ao usuário de arquivo, dividindo-os em:

1) Freqüentadores curiosos, visitantes, ou mesmo: “[...] apenas cidadãos atraídos por um velho edifício, por papéis amarelados, por fotografias ou mapas antigos, e que exigem atendimento. Há, na verdade um fascínio por papéis antigos” (WESTPHALLEN, 1979, p. 79).

- 2) Frequentadores utilitários: advogados, procuradores, pessoas interessadas que buscam por informação probatória de direitos, apresenta ênfase em direitos de terra.
- 3) Eruditos, historiógrafos amadores, diletantes, que considera pessoas com uma curiosidade refinada interessadas em novidades.
- 4) Pesquisadores de ofício, que são notários, tabeliães, que demandam informação em função de seus cargos.
- 5) Pesquisadores científicos, os historiógrafos, os historiadores, os universitários de História, que da História fazem profissão.

Sá (2005, p. 65) afirma que o usuário de arquivo é “[...] um ser que possui, em determinado momento de sua vida uma necessidade de informação [...]”. Essa necessidade pode ser em função dos aspectos da vida pessoal, familiar, profissional, acadêmica, entre outros, que força ao usuário a apresentar uma demanda de informação aos serviços de informação arquivísticos ou a instituições arquivísticas.

Silva (2011, p. 11) afirma que alguns dicionários de terminologia arquivística ao definir o termo usuário fazem referência àqueles que consultam arquivos permanentes. Assim sendo, os dicionários não contemplam os demais tipos de usuários.

Em grande escala, a definição de usuário está relacionada com o contexto pelo qual ele está inserido. Guimarães e Silva (1996, p. 40) definiu o usuário do Arquivo da Cidade do Rio de Janeiro como

“[...] um indivíduo residente ou não na cidade, de qualquer classe social, com qualquer nível de escolaridade, independente de sexo, idade, raça, renda, ideologia, crença etc. que busca informação sobre a cidade contidas nos documentos administrativos do Município, para fins informativos ou probatórios.

A autora manteve a relação da instituição para a qual o usuário apresenta sua demanda e a finalidade de uso, no caso, para um arquivo público, com documentos de valor secundário: informativo e/ou probatório.

Oliveira (2006, p. 58) definiu o usuário de arquivo utilizando a definição dada por Le Coadic, considerando o usuário “aquele que busca informação para

suprir uma demanda de informação”, que, por sua vez, apresenta uma definição mais ampla, que pode ser usada em diferentes contextos e instituições. E diante do contexto de sua pesquisa, a autora citada identificou dois tipos de usuários: usuário interno, que pertence à Fundação Casa de Rui Barbosa, composta por funcionários ligados às atividades fim e meio da instituição; e o usuário externo à instituição.

Denise de Almeida Silva (2011, p. 12), refletindo sobre a definição do termo usuário, concluiu que diante das dificuldades impostas pelo termo usuário, e principalmente por ser relacionado com o usuário de arquivo permanente, optou-se por usar a expressão agente público em sua pesquisa, visto que está situada no âmbito da gestão de documentos de uma instituição pública.

Sob a ótica do campo de estudos de comportamento, os autores Ávila e Sousa (2011, p. 50) optam pelo termo atores informacionais para se referir ao usuário, visto que consideram o usuário como atores e participantes do processo de comunicação formal dos centros de informação.

Ainda os mesmos autores, observaram nas definições do termo usuário, fragilidade dos conceitos e problemas relacionados a classificação, diante disso, apresentaram seis pontos problemáticos na conduta desses estudos:

1. Não há uma clareza quanto ao referencial que está sendo utilizado para as classificações. Ora as classificações como ponto de partida o uso dos documentos, ora o contexto de atuação do usuário (administrativo ou social), em outros momentos ainda revelam o ambiente em que este se relaciona com o arquivo (interno ou externo);
2. Percebe-se claramente a limitação quanto à classificação dos usuários internos dos arquivos.
3. Os usuários externos são os mais enfatizados por estes estudos, reforçando uma Arquivística atrelada à uma herança tradicional francesa, deixando-se de lado o ponto de vista da gestão documental. Além de uma vinculação limitada ao ideal público dos arquivos;
4. Há uma generalização excessiva do quadro de pesquisadores externos. As estratificações não são suficientes para destacar as características peculiares a cada grupo de pesquisadores;
5. As classificações apresentam problemas metodológicos e conceituais. No mesmo grupo temos definições idênticas, assim como definições distintas para os mesmo tipos de usuários, demonstrando a falta de comunicação entre os pesquisadores do tema; e
6. A necessidade premente de se pesquisar os usuários que utilizam os arquivos por intermédio de tecnologias de informação e comunicação.

Os termos evidenciados de cada autor citados mostram um quadro dinâmico, no qual a especificidade de cada instituição arquivística e/ou serviço arquivístico, privada ou pública; corrente, intermediária ou permanente; federal, estadual, municipal, entre outras, influencia na definição do termo usuário e na classificação dos tipos de usuário.

Para o presente trabalho, considerando os autores abordados, definiremos o *usuário da informação arquivística* como *o indivíduo que usa ou/e produz a informação arquivística no desenvolvimento de suas atividades, seja ela profissional, educacional, artística, cultural, familiar, pessoal entre outras.*

E usuário de arquivo é definido como *o indivíduo que demanda a informação arquivística aos serviços de arquivo ou instituições arquivísticas.*

Buscou-se por uma definição que não atrelasse o indivíduo a um contexto específico, priorizou-se uma concepção mais ampla, capaz de ser utilizada em diversos contextos. Assim sendo, o usuário da informação arquivística poderá demandar informação em serviços arquivísticos ou em instituições arquivísticas, ou ainda a sistemas de informação arquivísticos, centro de documentação, bases de dados entre outros.

Acerca da categorização dos usuários, Ávila e Souza (2011, p. 42) afirmam que os estudos enfatizam a divisão clássica

[...] entre os clientes internos e externos, representada pelos dois eixos centrais da filosofia Arquivística: de um lado, promover o acesso à informação orgânica registrada pelos produtores, relacionando às fases de gestão; e de outro, torná-las acessível ao usuário do arquivo permanente, característica orientada pelo valor histórico e de pesquisa.

No entanto, considerando a divisão apresentada pelos autores supracitados, vale ressaltar que o usuário externo pode demandar informação arquivística também nas fases de gestão, e que essa prática nos órgãos públicos, pode sob

influência da lei de acesso à informação (Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011¹⁰) ter um crescimento exponencial.

Ainda Ávila e Souza (2011, p. 50), apresentam uma proposta de um esquema de classificação dos usuários em arquivo, que teve vários autores como base. Conforme mostra a figura 2.

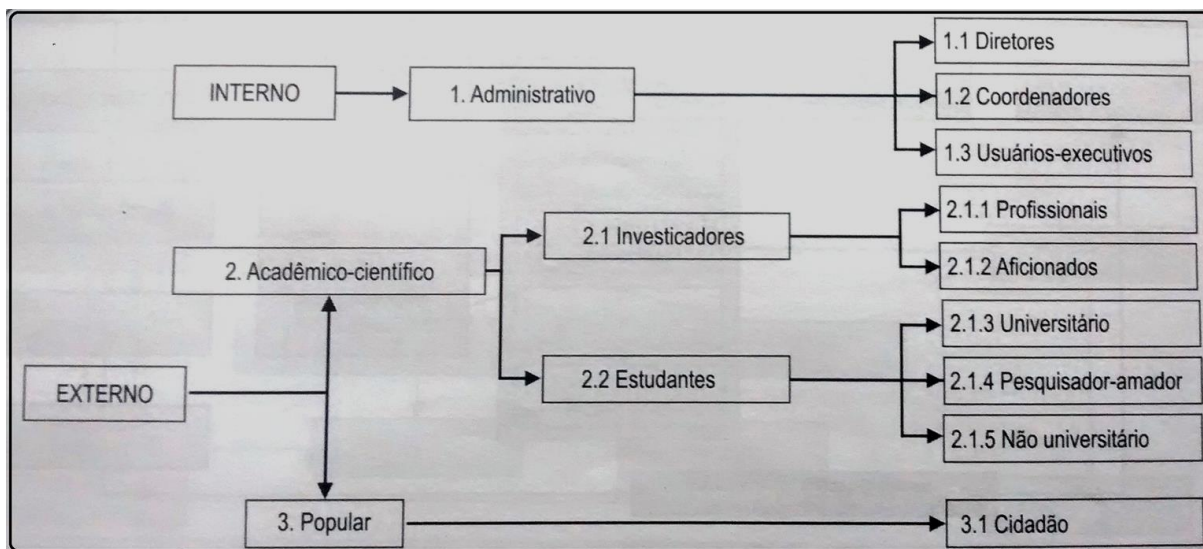


Figura 2: Proposta de classificação dos usuários em arquivos.

Fonte: Ávila e Souza (2011, p. 50).

Na proposta, os autores consideraram a contribuição de Terraubella Mirabet (apud ÁVILA; SOUSA, 2011, p. 42) onde definiu os usuários internos como sendo os que solicitam as funções básicas do arquivo: organizar, transferir e tornar acessível a documentação e para os usuários externos considerou outras quatro categorias: os investigadores profissionais, os investigadores aficionados, os estudantes e os cidadãos em geral.

Também consideraram o autor Garcia Belsunce (apud ÁVILA; SOUSA, 2011, p. 43) que considera que a categoria acadêmico-científico faz uso das informações para resoluções de problemas de ordem científica, já a categoria administrativo, faz uso da informação arquivística com o objetivo de auxílio no funcionamento rotineiro das atividades e para a tomada de decisão. E a categoria cidadão ou “homem comum” faz um uso para dar resposta a uma

¹⁰ Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 12 de jan. 2014.

demanda motivada pela curiosidade intelectual de conhecimento das ações do estado.

Nas subcategoria administrativo, os autores recorreram para ao Borrás (*apud* ÁVILA; SOUSA, 2011, p. 43), explicando que os diretores são aqueles que usam a informação para planejar e supervisionar os procedimentos administrativos. Os coordenadores são aqueles que atuam na coordenação dos sistemas de gestão de documentos, incluem neste grupo os arquivistas. E os usuários-executivos são aqueles que executam a implantação da gestão.

Na categoria investigadores profissionais, tendo como referência Terraubella Mirabet (*apud* ÁVILA; SOUSA, 2011, p. 42) pode-se definir que apresentam uma demanda de informação arquivística com objetivo de satisfazer suas necessidades intelectuais ou de estudo, tem como característica uma formação universitária definida e querem ter acesso à informação sem utilizar os instrumentos de descrição. Já os investigadores aficionados possuem formação variável, e não conhece o funcionamento e a realidade da instituição, por isso, muitas das vezes sentem-se frustrados.

Ainda com base em Terraubella Mirabet (*apud* ÁVILA; SOUSA, 2011, p. 42), a categoria estudantes universitários, apresentam suas demandas em função de uma necessidade acadêmica, buscam documentos de arquivo para realização de algum trabalho. O cidadão em geral, que está vinculado a categoria popular, suas consultas aos arquivos estão relacionadas ao direito de acesso.

Têm-se ainda no esquema apresentado, a categoria pesquisador-amador, que é apresentado por Blais (*apud* ÁVILA; SOUSA, 2011, p. 43), cujo principal objetivo para apresentação de suas demandas ao arquivo é a sua curiosidade pessoal por grandes fatos e eventos históricos.

Outro tipo de usuário pouco evidenciado e que, conforme afirma Le Coadic (2004, p. 39), é, de longe, mais importante do que os usuários reais, constitui a dos não usuários. Assim, em todas as categorias de usuário, podemos encontrar os não usuários, que no contexto desta pesquisa, chamaremos de público potencial, aquele indivíduo ou grupo que tem a possibilidade de vir a

ser, mais ainda não é usuário de arquivo ou de serviços arquivísticos.

Tratando de usuário, essa diferenciação estabelece uma visão ampla de todo o universo, permite identificar os indivíduos que usam os serviços arquivísticos, instituições arquivísticas ou a informação arquivística e reconhecer os que ainda não fazem uso.

Essa categorização do público potencial e/ou do usuário real facilitará o planejamento das intervenções arquivísticas. Assim, a instituição arquivística e/ou o serviço de arquivo pode propor serviços para um público potencial específico, com a finalidade de conquistar o maior número de usuários. Obviamente, tanto os serviços arquivísticos quanto as instituições arquivísticas devem estar preparadas para atender às demandas de todos os usuários, independentemente do grupo que eles pertençam.

Com base na revisão de literatura, para o presente trabalho temos as seguintes classificações:

- Usuários internos: refere-se aos membros da instituição;
- Usuários externos: todos os indivíduos não pertencentes à instituição.

A preocupação com os usuários reforça em grande escala as verdadeiras funções do arquivo, seja no contexto empresarial, para a eficácia e eficiência administrativa, ou mesmo no contexto social, servindo ao cidadão, estudante, pesquisador, dentre outros.

No contexto empresarial, o arquivo não é um gasto. Ele deve, a partir de suas ações nos processos organizacionais, fornecer serviços de qualidade, apoiar e contribuir de forma satisfatória com o crescimento da organização, colocar-se como investimento, evidenciando o valor das informações arquivísticas, dos serviços de arquivo e/ou dos arquivos e do arquivista.

As instituições arquivísticas precisam cada vez mais se apresentar como espaço de educação, cidadania, cultura etc. Assim, atrairão mais usuários e favorecerão o reconhecimento social desses espaços – que muitas das vezes

ficam esquecidos ou, na maioria das vezes, são desconhecidos do grande público.

Perceber as categorias de público não contempladas nos ambientes arquivísticos configura um planejamento estratégico, considerando que esse público em algum momento pode fazer uso dos serviços arquivísticos.

Um serviço arquivístico ou instituição arquivística deve reconhecer o usuário como alguém pertencente aos processos arquivísticos, como razão fundamental dos serviços de informação, o que nos obriga a estudá-lo para assim, fornecer melhores respostas às suas demandas de informação. Não é apenas identificar o usuário, mas é compreender suas necessidades, analisar suas demandas e usos que são feitos a partir do acesso à informação arquivística.

Nesse sentido, na próxima seção será apresentado o percurso metodológico adotado para responder aos objetivos traçados na presente pesquisa.

6 PERCURSO METODOLÓGICO

O percurso metodológico é um dos passos mais importantes para o êxito de qualquer pesquisa, pois se configura como um mapa, mostrando o caminho percorrido para a construção da pesquisa e os métodos de coleta de dados que foram utilizados para o alcance dos resultados finais do trabalho.

É através da pesquisa científica que o conhecimento é gerado, que podemos compreender realidades e fenômenos não conhecidos ou vivenciados. Pretende-se realizar uma pesquisa descritiva que tem, conforme afirma Gil (2009, p. 42) “[...] como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis [...]”. São muitos os estudos que podem ser classificados sob essa categoria e uma de suas características mais significativas está no uso de técnicas padronizadas de coleta de dados, como a entrevista e a análise documental, que serão utilizados para a presente pesquisa.

6.1 ANÁLISE DOCUMENTÁRIA

Neste método ocorre a “[...] coleta de dados sobre estudos de usuários sem interrogá-los ou observá-los de uma forma direta. Nesse método os dados são coletados através de documentos já existentes [...]” (CUNHA, 1982, p. 14). Foi realizado um levantamento da legislação no âmbito interno da UFES (resoluções e normas) e externo (legislação Federal), também foram levantados documentos produzidos pela UFES que de alguma maneira contribuíram com o desenvolvimento do trabalho. Os resultados desta etapa estão descritos na seção 7 – Tratamento e análise dos dados.

6.2 ENTREVISTA

Depois do questionário, a entrevista é o método mais utilizado para coletas de dados em estudo de usuário (CUNHA, 1982, p. 9). As entrevistas podem ser classificadas conforme apresenta Minayo (2007, p. 261) em:

- a) Sondagem de opinião: utiliza-se de um questionário estruturado.

- b) Semiestruturada; utilizam-se perguntas fechadas e abertas.
- c) Aberta ou em profundidade; não possui perguntas estruturadas e o entrevistado fala livremente sobre o tema.
- d) Focalizada; quando tem o objetivo de esclarecer apenas um problema.

Foram realizadas três entrevistas semiestruturada: a primeira, realizada com a responsável pela Seção de Benefícios e Vantagens (SBV) e a segunda, realizada com uma servidora assistente em administração lotada no SBV, ambas com o objetivo de mapear os fluxos documentais e informacionais existentes na seção, trâmite da atividade, identificar as tipologias documentais, além de mapear quais as ações tomadas a partir do acesso e uso das informações arquivísticas pelos servidores do SBV.

A terceira entrevista foi realizada com a arquivista chefe do Serviço de protocolo (SERPROG), com o objetivo de auxiliar na compreensão sobre o serviço de arquivo vigente na UFES.

Todos os entrevistados assinaram em duas vias, juntamente com o proponente do projeto, um termo de consentimento (APÊNDICE A) para participar da pesquisa e para autorizar a divulgação dos dados.

O roteiro das entrevistas realizadas com os servidores lotados no SBV está no APÊNDICE B e o roteiro utilizado na entrevista com a arquivista está no APÊNDICE C. Foram feitas gravações de áudio de todas as entrevistas, em formato digital.

7 TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS

O tratamento e análise dos dados configuram-se como uma etapa primordial para qualquer pesquisa, pois é a fase que dará condições para as possíveis conclusões da pesquisa. É preciso ter estratégia e parâmetros bem definidos para uma análise consistente e com validade científica, assim sendo, dividiu-se a apresentação da análise dos dados em:

- Identificação dos entrevistados, realizada a partir da entrevista;
- Identificação das atividades e seus trâmites, das demandas e usos da informação arquivística, realizado a partir da análise documentária e das entrevistas;
- Os usos e os usuários da informação arquivística na SBV, realizado a partir da análise documentária e das entrevistas;
- O tratamento e recuperação da informação arquivística na UFES, realizado a partir da análise documentária e das entrevistas;
- Gestão de documentos na UFES, realizado a partir da análise documentária e da entrevista realizada com a arquivista.

7.1 IDENTIFICAÇÃO DOS ENTREVISTADOS¹¹

A primeira parte do roteiro utilizado nas entrevistas dos servidores lotados no SBV teve como objetivo a identificação, continha os seguintes itens:

- 1.1. Nome do entrevistado;
- 1.2. sexo;
- 1.3. faixa etária;
- 1.4. cargo que ocupa;
- 1.5. formação;
- 1.6. tempo de serviço na UFES;
- 1.7. tempo de serviço na função.

Todas as entrevistas com as servidoras do SBV foram realizadas no dia 12 de maio de 2014, a primeira foi realizada com Márcia de Almeida Simões, sexo feminino, faixa etária com mais 50 anos, cargo de registro na UFES recepcionista, ocupa o cargo de chefia do SBV, graduação em Contabilidade e

¹¹ Nesta seção apenas serão apresentadas as entrevistas realizadas com os servidores da SBV, foco da presente pesquisa. A entrevista realizada com a arquivista chefe do SERPROG não constará desta seção, pois não tem o mesmo roteiro de entrevista e também não possui os mesmos objetivos.

pós graduação em Educação, possui 20 anos de serviço na UFES e 2 anos na função.

A Segunda entrevista foi realizada com Sandra Maria Leonel Soares Costa, sexo feminino, faixa etária entre 41 e 50 anos, cargo assistente em administração, graduação em Administração e pós-graduação em Comércio exterior, 19 anos de serviço na UFES e 19 anos na função no SBV.

7.2 IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE E SEU TRÂMITE, DAS DEMANDAS E USOS DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA.

Nesta seção, serão apresentados os dados coletados pelas entrevistas, a partir da parte 2 do roteiro, realizada com as servidoras da SBV e da análise documental.

Considerando as atividades realizadas pelos servidores da SBV:

1. Aposentadoria;
2. Abono de permanência;
3. Auxílio funeral;
4. Contagem de tempo de contribuição;
5. Pensão;

Os dados das atividades: aposentadoria, abono de permanência, auxílio funeral e contagem de tempo de contribuição foram coletados na entrevista realizada com a servidora Márcia de Almeida Simões e os dados da atividade de pensão foram coletados através da entrevista realizada com a servidora Sandra Maria Leonel Soares Costa.

Nas próximas subseções serão apresentados os trâmites de cada atividade, assim como as informações demandadas, produzidas e utilizadas por cada atividade.

7.2.1 Aposentadoria

A atividade de aposentadoria ocorre em forma de processo, e para sua realização têm-se como base um conjunto de leis, conforme mostra o Quadro 1. A atividade de aposentadoria é regida pela Lei nº 8.112, de 11 de Dezembro de 1990, que dispõe sobre o regime jurídico do servidor público civil da União, das autarquias e das fundações públicas federais. Também são utilizadas neste processo a Lei nº 9.717 e a Lei nº 10.887 além da Constituição Federal de 1988.

LEVANTAMENTO DA LEGISLAÇÃO - ATIVIDADE APOSENTADORIA	
RESOLUÇÃO/LEI	ASSUNTO
Constituição de 1988, art. 40	Assegura aos servidores titulares de cargos efetivos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, incluídas suas autarquias e fundações, o regime de previdência de caráter contributivo e solidário, mediante contribuição do respectivo ente público, dos servidores ativos e inativos e dos pensionistas
Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990.	Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais.
Lei nº 9.717, de 27 de novembro de 1998.	Dispõe sobre regras gerais para a organização e o funcionamento dos regimes próprios de previdência social dos servidores públicos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, dos militares dos Estados e do Distrito Federal e dá outras providências.
Emenda constitucional nº 20, de dezembro de 1998.	Modifica o sistema de previdência social, estabelece normas de transição e dá outras providências.
Emenda Constitucional nº 41, de 19 de dezembro de 2003.	Modifica os arts. 37, 40, 42, 48, 96, 149 e 201 da Constituição Federal, revoga o inciso IX do § 3 do art. 142 da Constituição Federal e dispositivos da Emenda Constitucional nº 20, de 15 de dezembro de 1998, e dá outras providências.
Lei nº 10.887, de 18 de junho de 2004.	Dispõe sobre a aplicação de disposições da Emenda Constitucional no 41, de 19 de dezembro de 2003, altera dispositivos das Leis nos 9.717, de 27 de novembro de 1998, 8.213, de 24 de julho de 1991, 9.532, de 10 de dezembro de 1997, e dá outras providências.

Quadro 1: Levantamento da legislação – Atividade Aposentadoria.
Fonte: Elaboração própria (2014).

A aposentadoria é uma ação requerida pelo servidor nas seguintes condições - Art. 186 da Lei 8.112:

I - Por invalidez permanente, sendo os proventos integrais quando decorrente de acidente em serviço, moléstia profissional ou doença grave, contagiosa ou incurável, especificada em lei, e proporcionais nos demais casos;

II - compulsoriamente, aos setenta anos de idade, com proventos proporcionais ao tempo de serviço;

III - voluntariamente:

a) aos 35 (trinta e cinco) anos de serviço, se homem, e aos 30 (trinta) se mulher, com proventos integrais;

b) aos 30 (trinta) anos de efetivo exercício em funções de magistério se professor, e 25 (vinte e cinco) se professora, com proventos integrais;

c) aos 30 (trinta) anos de serviço, se homem, e aos 25 (vinte e cinco) se mulher, com proventos proporcionais a esse tempo;

d) aos 65 (sessenta e cinco) anos de idade, se homem, e aos 60 (sessenta) se mulher, com proventos proporcionais ao tempo de serviço.

Seu trâmite é iniciado a partir do preenchimento pelo servidor solicitante dos seguintes formulários:

- Requerimento (ANEXO B);
- declaração para averbação de tempo de contribuição (ANEXO C);
- declaração de bens (ANEXO D);
- declaração de efetivo exercício (ANEXO E);
- declaração de acumulação de cargos (ANEXO F).

Também são exigidas as cópias autênticas dos seguintes documentos:

- Carteira de identidade;
- CIC/CPF;
- último contracheque da UFES;
- diploma de especialização, mestrado ou doutorado;
- comprovante de residência;
- protocolado de contagem de tempo de contribuição, se houver;
- nada consta da Biblioteca Central ou Setorial.

Munido de todos os formulários e documentos, o servidor deve montar um processo, dar entrada no protocolo de sua unidade de lotação e encaminhá-lo ao DGP/SBV.

Na figura 3, está delineado o que seria o fluxo de um processo de aposentadoria.

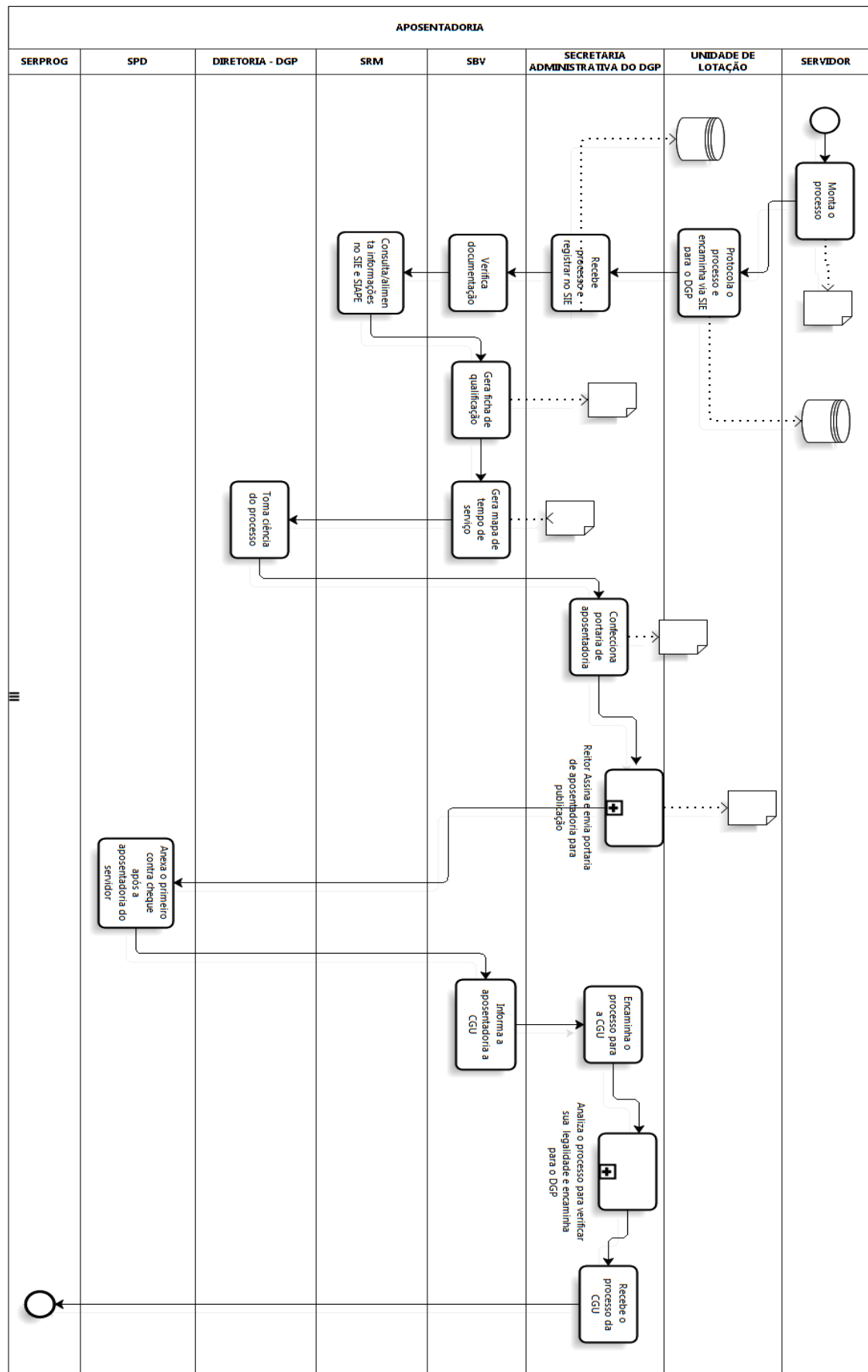


Figura 3: Fluxo do processo de aposentadoria.
 Fonte: Elaboração própria (2014).

Durante o trâmite do processo de Aposentadoria, além dos documentos iniciais já citados que deverão obrigatoriamente formar o processo, serão anexados:

- Ficha de qualificação profissional;
- mapa de tempo de serviço;
- portaria de autorização de aposentadoria assinada pelo Reitor;
- o primeiro contracheque de aposentado (documento será anexado somente após a aposentadoria).

A demanda pela informação arquivística, para realização da atividade, acontece desde momento em que o servidor requerente faz a sua solicitação, preenchendo os formulários e anexando documentos pessoais, até a finalização da atividade, no entanto, através do item 2.8 do roteiro de entrevista, foi possível identificar que algumas informações são solicitadas, mas não são usadas para realização da atividade, conforme apresenta a tabela 1.

Algumas informações são solicitadas para dar andamento ao processo de aposentadoria, no entanto, não são utilizadas para realização da atividade. Apenas compõe o processo.

Na atividade de aposentadoria, a ação esperada a partir do uso da informação arquivística é a concessão ou não do benefício ao servidor. Essa ação, também se relaciona ao cálculo dos proventos que o servidor terá direito ao gozar do benefício. É uma atividade importante, por se configurar em uma ação em que todos os servidores da UFES, em algum momento deverão solicitar.

Tabela 1 - Demanda X Origem da Informação X Uso – aposentadoria

(continua)		
ITENS DEMANDADOS	ORIGEM DA INFORMAÇÃO	ITENS UTILIZADOS
Constituição de 1988, art. 40.	Internet	-
Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990.	Internet	-

Tabela 1 - Demanda X Origem da Informação X Uso - aposentadoria

(conclusão)		
ITENS DEMANDADOS	ORIGEM DA INFORMAÇÃO	ITENS UTILIZADOS
Lei nº 9.717, de 27 de novembro de 1998.	Internet	-
Emenda constitucional nº 20, de dezembro de 1998.	Internet	-
Emenda Constitucional nº 41, de 19 de dezembro de 2003.	Internet	-
Emenda Constitucional nº 47, de 05 de julho de 2005.	Internet	-
Lei nº 10.887, de 18 de junho de 2004.	Internet	-
Requerimento.	Produzido pelo servidor requerente	-
Declaração para Averbação de Tempo de Contribuição (ANEXO E).	Produzido pelo servidor requerente	-
Declaração de Bens (ANEXO F).	Produzido pelo servidor requerente	-
Declaração de Efetivo Exercício (ANEXO G).	Produzido pelo servidor requerente	-
Protocolado de contagem de tempo de contribuição, se houver.	Produzido pelo servidor requerente	-
Nada Consta da Biblioteca Central ou Setorial.	Produzido pelo servidor requerente	x
Ficha de qualificação profissional.	Produzido pelo servidor do SBV	x
Mapa de tempo de serviço.	Produzido pelo servidor do SBV	x
Portaria de autorização de aposentadoria assinada pelo Reitor.	Produzido pela secretaria administrativa do SBV	x
O primeiro contracheque de aposentado (documento será anexado somente após a aposentadoria).	Produzido pela UFES/DGP	x
Informação sobre Abono de permanência.	Consulta no SIAPE e SIE	x
Confere se o servidor requerente possui processo administrativo disciplinar.	Consulta no SIAPE e SIE	x
Informação sobre férias.	Consulta no SIAPE e SIE	x
Verificar se o servidor requerente está devendo horas de trabalho a compensar para UFES.	Consulta no SIAPE e SIE	x

Fonte: Elaboração própria (2014)

7.2.2 Abono de Permanência

Abono de Permanência é um incentivo para o servidor que já preencheu todos os requisitos para se aposentar, mas opta por continuar trabalhando.

Concedido o benefício, o servidor continua recolhendo a contribuição previdenciária, mas recebe o Abono de Permanência em retribuição, de igual valor, na mesma folha de pagamento. O benefício dura até a aposentadoria do servidor, seja voluntariamente, ou a compulsória, ao completar 70 anos de idade. O fluxo dessa atividade está delineado na figura 4.

Essa atividade é regida pela Emenda Constitucional nº 41, de 19 de dezembro de 2003 que modifica os arts. 37, 40, 42, 48, 96, 149 e 201 da Constituição Federal, revoga o inciso IX do § 3 do art. 142 da Constituição Federal e dispositivos da Emenda Constitucional nº 20, de 15 de dezembro de 1998, e dá outras providências. E utiliza também a Emenda Constitucional nº 47, de 05 de julho de 2005.

O servidor solicita em sua unidade de lotação, o benefício do Abono de permanência, preenchendo dois formulários: requerimento de abono de permanência (ANEXO G) e a Declaração para Averbação de Tempo de Contribuição (ANEXO H).

Com os formulários preenchidos, o servidor protocola a solicitação e encaminha para o DGP/SBV, que irá analisar os documentos, e produzir um documento (ANEXO I) onde consta o tipo de aposentadoria (modalidade de aposentadoria) a qual o servidor faz jus. Todas as informações são conferidas no sistema SIE e no Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (SIAPE), e quando encerrada, as novas informações são alimentadas nos dois sistemas.

Na atividade em questão, todas as informações solicitadas, são utilizadas para sua realização. A legislação é a base para a realização da atividade, no entanto, na entrevista através do item 2.8, foi informado que não faz consulta por já conhecer legislação.

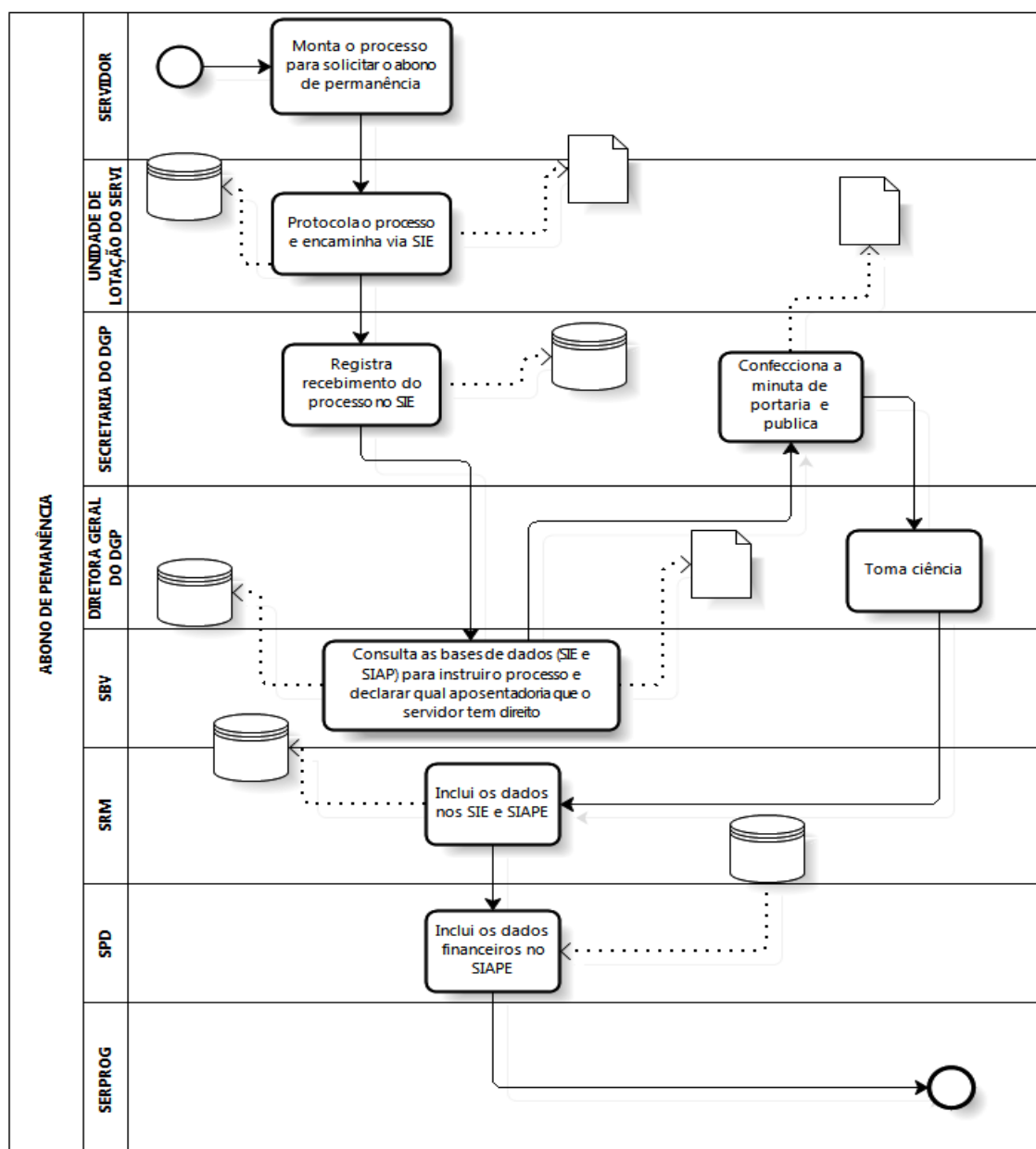


Figura 4: Fluxo do processo abono de permanência
 Fonte: Elaboração própria (2014).

O resultado da realização da atividade é conceder ou não o benefício ao servidor requerente, a partir da análise das informações arquivísticas com base na legislação vigente.

Todas as informações demandadas e utilizadas para realização da atividade estão apresentadas na tabela 2.

Tabela 2 - Demanda X Origem da Informação X Uso – abono de permanência

ITENS DEMANDADOS	ORIGEM DA INFORMAÇÃO	ITENS UTILIZADOS
Emenda Constitucional nº 41, de 19 de dezembro de 2003.	Consulta internet	-
Emenda Constitucional nº 47, de 05 de julho de 2005.	Consulta internet	-
Requerimento.	Produzido pelo servidor requerente	X
Declaração para Averbação de Tempo de Contribuição.	Produzido pelo servidor requerente	X
Declaração com o tipo de aposentadoria (modalidade de aposentadoria).	Produzido pelo servidor do SBV	X
Informação sobre licença prêmio assiduidade - LPA.	Consulta no SIAPE e SIE	X
Informação sobre insalubridade.	Consulta no SIAPE e SIE	X
Informação falta.	Consulta no SIAPE e SIE	X
Informação sobre averbação de tempo de serviço.	Consulta no SIAPE e SIE	X
Informação sobre afastamento sem remuneração.	Consulta no SIAPE e SIE	X

Fonte: Elaboração própria (2014)

7.2.3 Auxílio Funeral

O auxílio funeral é um benefício destinado à família ou a terceiro que tenha custeado o funeral de servidor falecido, seja ele ativo ou aposentado, em valor igual a um mês da remuneração ou provento. Esse benefício está amparado pela lei 8.112 de 11 de dezembro de 1990, em seu Artigo 110, inciso I, e artigos 226 a 228, combinado com o art. 241. Para requerer o auxílio funeral, o beneficiário deverá abrir um processo na própria DGP, com os seguintes documentos:

- Requerimento (ANEXO J);
- Nota fiscal referente aos gastos com o funeral;
- Documentos do requerente;
- CPF;
- Identidade;

- Certidão de nascimento;
- Comprovação de parentesco;
- Certidão de óbito.

O processo tem que ser respondido, após a entrada na SBV, em até 48 horas. A figura 5 apresenta o fluxo dessa atividade. Quando o pagamento é efetuado, os dados do falecimento são alimentados no SIE e SIAPE e nestes mesmos sistemas são consultadas as informações sobre o servidor falecido.

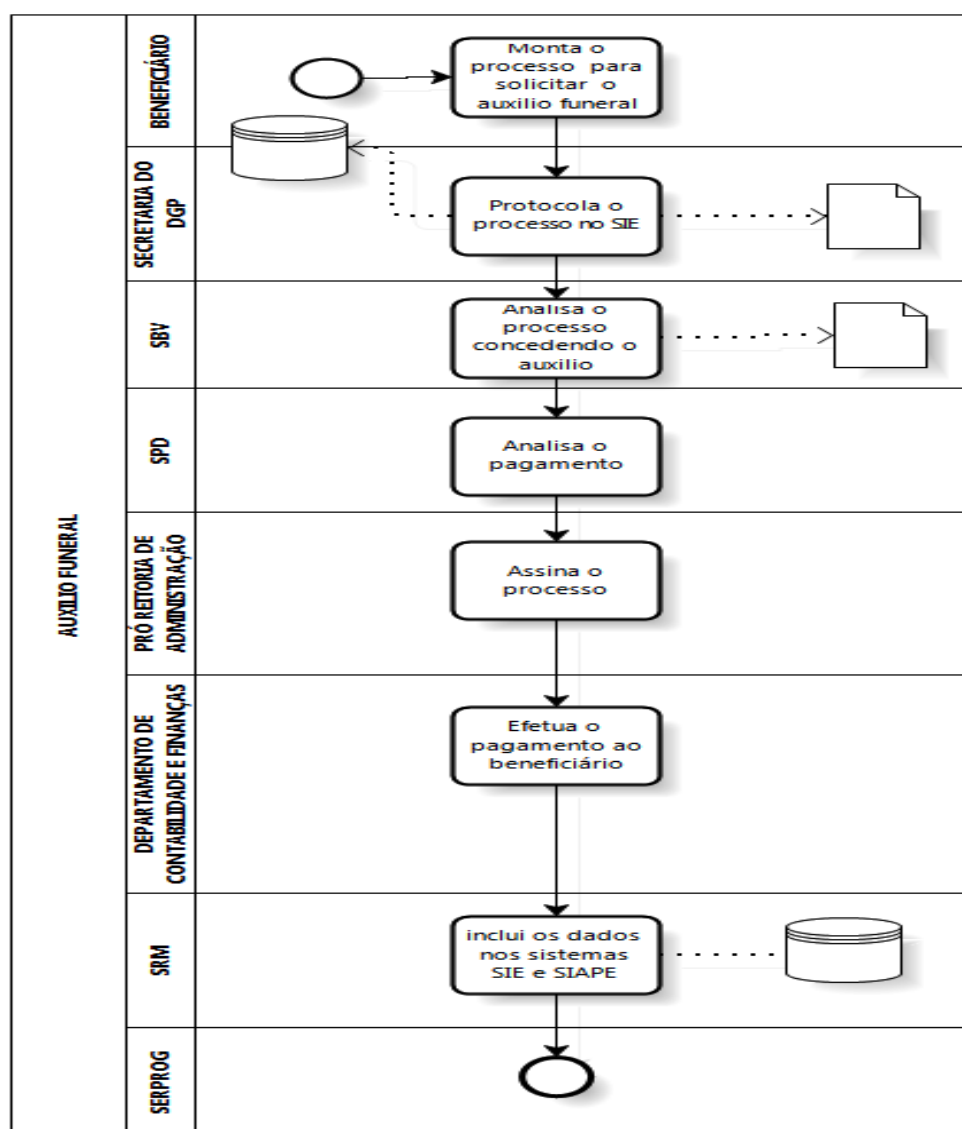


Figura 5: Fluxo do processo auxílio funeral.
Fonte: Elaboração própria (2014).

A tabela 3 apresenta as informações que são demandadas para realização da atividade, assim como indica quais informações são utilizadas para a execução

da atividade conforme apontado pela entrevistada, através do item 2.8 do roteiro de entrevista.

Tabela 3 - Demanda X Origem da Informação X Uso – auxílio funeral

ITENS DEMANDADOS	ORIGEM DA INFORMAÇÃO	ITENS UTILIZADOS
Lei 8.112 de 11 de dezembro de 1990, em seu Artigo 110, inciso I, e artigos 226, 228 e 241.	Consulta internet	-
Requerimento	Produzido pelo requerente do benefício	x
Nota fiscal referente aos gastos com o funeral	Produzido pelo requerente do benefício	x
Documentos do requerente	Produzido pelo requerente do benefício	x
Cópia do CPF	Produzido pelo requerente do benefício	x
Cópia do documento de Identidade	Produzido pelo requerente do benefício	x
Cópia da certidão de nascimento ou casamento	Produzido pelo requerente do benefício	x
Comprovação de parentesco.	Produzido pelo requerente do benefício	x
Cópia da certidão de óbito.	Produzido pelo requerente do benefício	x

Fonte: Elaboração própria (2014).

A atividade de auxílio funeral é a única que não faz consulta ao SIE e ao SIAPE para sua realização, apenas alimenta nos sistemas as novas informações. A ação tomada pelo servidor ao realizar a atividade, é a partir do uso das informações arquivísticas, analisar se o requerente tem ou não o direito ao benefício.

7.2.4 Contagem de Tempo de Contribuição

A atividade em questão é a contagem de tempo de contribuição do servidor, com a previsão da possível data de aposentadoria e tem como base a Emenda Constitucional nº 20/1998.

A atividade não gera um processo, apenas um número de protocolo, que na UFES é chamado de protocolado, e que ao final da contagem é devolvido ao servidor solicitante.

A atividade não é considerada complexa, para seu trâmite é preciso que o servidor faça uma solicitação, não há formulário específico para solicitar essa atividade, e em seguida encaminhe ao DGP/SBV. Ao final do trâmite da atividade, o protocolado é devolvido ao servidor requerente, conforme fluxo desenhado na figura 6.

Nesta atividade, todas as informações utilizadas na análise são consultadas no SIE e SIAPE.

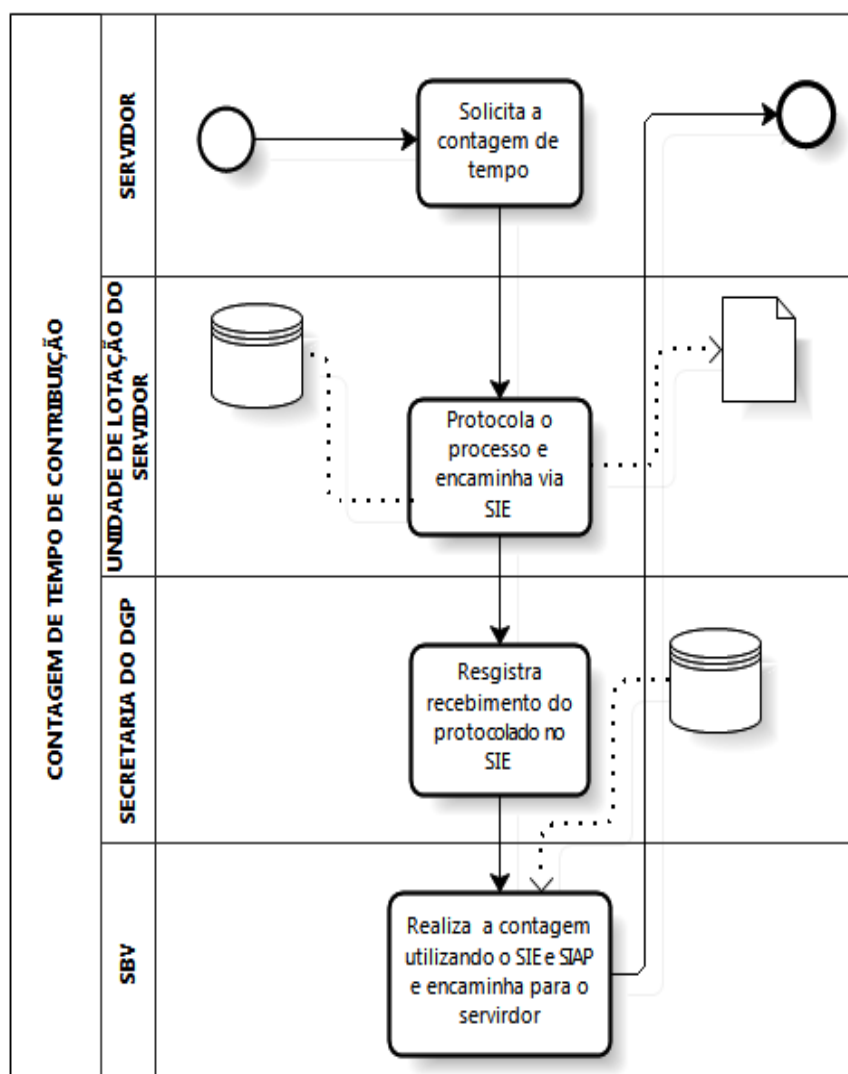


Figura 6: Fluxo do processo contagem de tempo de contribuição.
Fonte: Elaboração própria (2014).

A tabela 4 apresenta as informações demandadas e as que são utilizadas para realização da atividade.

Tabela 4 - Demanda X Origem da Informação X Uso – contagem de tempo de contribuição

ITENS DEMANDADOS	ORIGEM DA INFORMAÇÃO	ITENS UTILIZADOS
Artigo 40 da Constituição Federal de 1988	Consulta internet	x
Emenda Constitucional nº 41, de 19 de dezembro de 2003.	Consulta internet	x
Emenda Constitucional nº 47, de 05 de julho de 2005.	Consulta internet	x
Solicitação da contagem de tempo.	Produzido pelo servidor requerente	x
Informação sobre afastamento sem remuneração.	Consulta no SIAPE e SIE	x
Informação sobre insalubridade.	Consulta no SIAPE e SIE	x
Informação sobre faltas.	Consulta no SIAPE e SIE	x
Informação sobre averbação de tempo de serviço.	Consulta no SIAPE e SIE	x
Informação sobre afastamento sem remuneração.	Consulta no SIAPE e SIE	x

Fonte: Elaboração própria (2014)

7.2.5 Pensão

A pensão é um direito amparado por lei concedido aos dependentes do servidor falecido, corresponde ao valor da remuneração ou provento, contando a partir da data do óbito, tendo como base legal a lei 8.112 de 1990, Constituição Federal de 1988, art 40 parágrafo 7º inciso I e II, lei 10.887, emenda 47 de 2005, emenda 70 de 2012.

Na UFES, para iniciar o processo de pensão, o beneficiário deverá solicitar sua abertura na SBV munidos dos seguintes documentos:

- Requerimento de pensão civil (ANEXO K);
- declaração de acumulação de pensão (ANEXO L);
- declaração de conta bancária individualizada (ANEXO M).

Seu fluxo está delineado na figura 7.

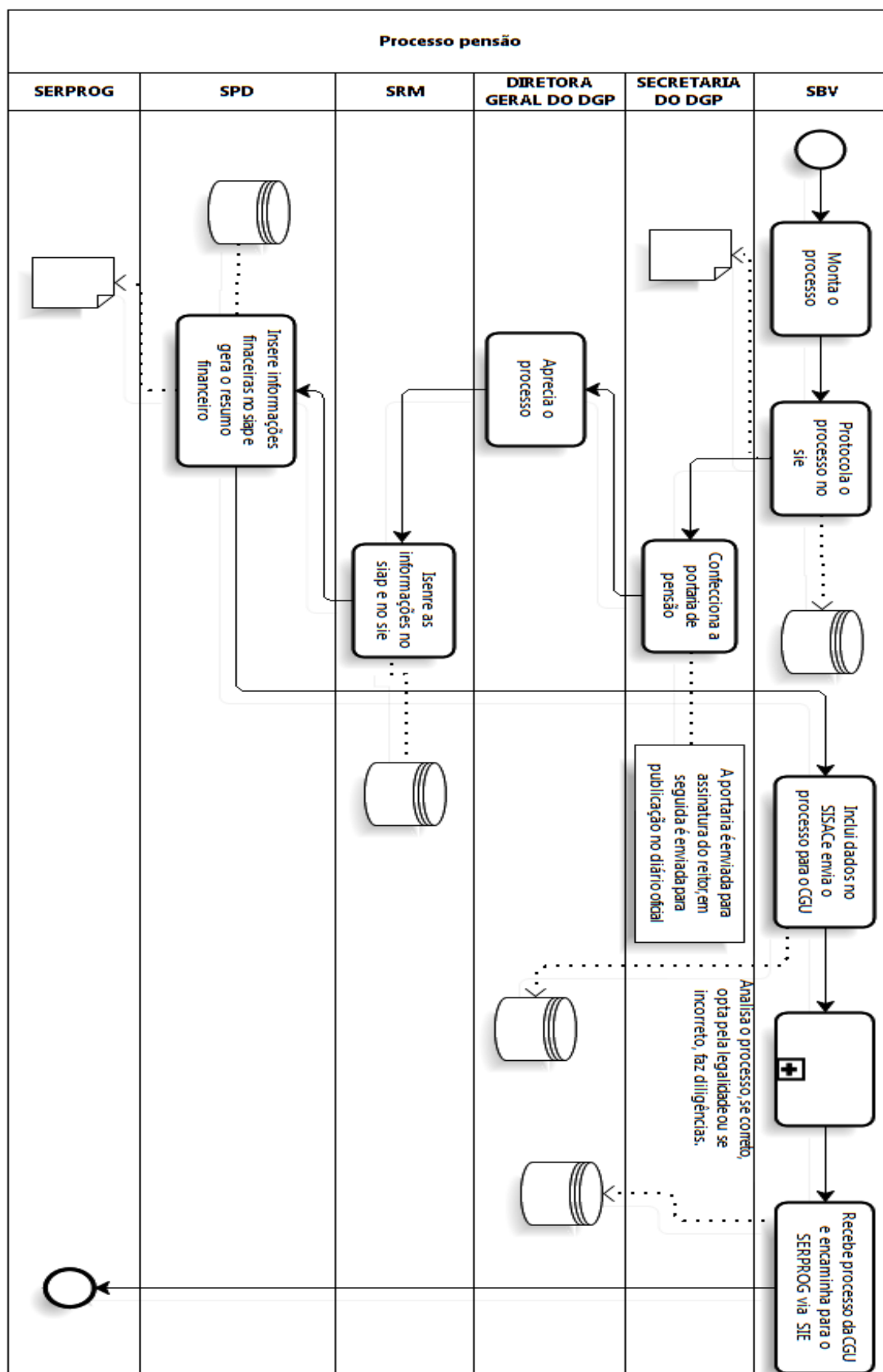


Figura 7: Fluxo do processo de pensão.
Elaboração própria (2014).

A tabela 5 apresenta as informações demandadas e utilizadas para realização da atividade.

Tabela 5 - Demanda X Origem da Informação X Uso - pensão

ITENS DEMANDADOS	ORIGEM DA INFORMAÇÃO	ITENS UTILIZADOS
Lei 8.112 de 1990.	Consulta internet	x
Constituição Federal 88 art 40 parágrafo 7º inciso I e II.	Consulta internet	x
lei 10.887.	Consulta internet	x
Emenda 47 de 2005, emenda 70 de 2012.	Produzido pelo servidor requerente	x
Requerimento de pensão civil.	Produzido pelo servidor requerente	x
Declaração de acumulação de pensão.	Produzido pelo servidor requerente	x
Declaração de conta bancária individualizada.	Produzido pelo servidor requerente	x
Ficha funcional do servidor	Consulta no SIAPE e SIE	x
Informação sobre averbação de tempo de serviço	Consulta no SIAPE e SIE	x
Informação sobre licenças	Consulta no SIAPE e SIE	x

Fonte: Elaboração própria (2014)

A atividade de pensão é analisada tendo como base as informações arquivísticas, como ação a partir da análise têm-se a concessão ou não da pensão e o valor dos proventos.

7.3 OS USOS E OS USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA NA SBV.

A informação arquivística, nas atividades apresentadas, representa o aporte mais importante para a sua realização, porque sem ela, não seria possível executar tais ações. Isso representa a importância de satisfazer a demanda de informação, pois os servidores da SBV munidos da informação arquivística dão andamento aos processos, que podem beneficiar, ou não, o requerente e/ou solicitante. Eles também atuam como produtores da informação nesse processo e a partir do acesso, que proporciona a efetivação do uso, são

realizadas ações, que por sua vez geram mais informação arquivística, possibilitando um espaço de retroalimentação na produção e uso da informação arquivística, ilustrado na figura 8.



Figura 8: Retroalimentação na produção e uso da informação arquivística.
Fonte: Elaboração própria (2014).

Como já mencionado, os usuários foco da pesquisa são os servidores da SBV, no entanto, suas demandas¹² não estão ligadas a uma necessidade pessoal, e sim a uma necessidade profissional, que é impulsionada pelo fluxo do processo que estão inseridos. Nas atividades realizadas pelos servidores da SBV, foi possível identificar outros usuários envolvidos: CGU, reitoria, servidor requerente e solicitante externo (cônjuge, irmão, mãe entre outros) à instituição.

A demanda pela informação arquivística é para responder a um processo, que é estruturado sob influência de vários fatores: estrutura organizacional, legislação entre outros. No caso das atividades em questão, conforme apontado pelas entrevistadas item 2.11 do Roteiro de entrevista, a grande influência é a legislação, pois sua alteração tem um grande impacto na análise

¹² Foi perguntado para as entrevistadas, a quantidade de processos analisados pela SBV por mês, através do item 2.13 do roteiro de entrevista, com o objetivo de levantar a demanda de trabalho da SBV, no entanto, não é feito nenhum acompanhamento neste sentido pela seção até o momento.

das atividades e consequentemente nas demandas e usos da informação arquivística. Isso se deve ao fato, das atividades estudadas serem diretamente regidas pela legislação. No entanto, na UFES, os trâmites das atividades realizadas pela SBV não são regidos por legislação ou norma administrativa.

A tabela criada para cada atividade com o objetivo de apresentar a informação demandada, origem da informação e a informação que é utilizada, mostra uma lacuna na demanda e uso da informação, pois o número de informação demandada é maior do que a informação utilizada para realização da atividade. Isso pode ser reflexo, de um fluxo de processo mal delineado, que acaba criando um fluxo informacional também desnecessário.

Os usos feitos pelos servidores da SBV da informação arquivística estão relacionados com o valor primário da informação arquivística, pois é considerado o seu valor administrativo, legal e fiscal. Administrativo, pois constitui um processo interno da UFES. Legal, pois dá resposta a uma exigência da lei, e fiscal, pois é utilizado para a auditoria do CGU. Utilizam as informações arquivísticas como elementos de base para a execução das atividades - concessão ou não do benefício solicitado -, conforme apontado pelas entrevistadas no item 2.8 (ver Roteiro de entrevista).

As entrevistadas, no item 2.10 do Roteiro de entrevista, disseram que as informações solicitadas satisfazem as suas necessidades de informação profissional. No entanto, no decorrer das entrevistas, foi relatado um incêndio que ocorrera no dia 10 de fevereiro de 1999, na antiga sede da Cooperativa da UFES (COOPUFES) localizada no bairro Maruípe em Vitória-ES. Com o incêndio foi destruído uma grande massa documental, principalmente documentos produzidos até 1986. Esse incêndio tem consequências até hoje para a universidade e, em especial, para os servidores. A SBV, quando precisa de informações de processos anteriores a 1986, para aposentadoria ou para outras ações, encontra grandes dificuldades prejudicando a realização da ação. Ao processo é incorporado o laudo do corpo de bombeiros (ANEXO N) sobre o incêndio, para justificar a ausência de documentos e com isso evitar um parecer de ilegalidade por parte da Controladoria Geral da União (CGU).

Em todas as atividades, além dos documentos que foram produzidos pelos requerentes para solicitar a ação, é utilizada a informação arquivística disponibilizadas em bases de dados, no SIE e no SIAPE, não necessitando, na maioria das vezes, de consulta direta ao documento arquivístico armazenado no SERPROG, conforme afirmaram as entrevistadas (item 2.7 do roteiro de entrevista). Tal fato reforça cada vez mais, a importância de se pensar a gestão da informação arquivística dentro de um aspecto mais amplo e dinâmico, em consonância com as demais áreas da instituição e não apenas envolvendo o artefato físico, o documento físico, mas também as informações que deles são extraídas e reunidas em outros repositórios.

Fica evidente que os servidores da SBV são usuários da informação arquivística, e não usuários de arquivo, pois o SERPROG¹³, enquanto entidade responsável pela gestão de documentos na UFES, apenas armazena os registros resultantes das atividades, não tendo ações efetivas no processo de produção, transferência e uso da informação arquivística para a realização das atividades cotidianas dos servidores da SBV. O SERPROG apenas armazena o documento na fase intermediária, quando o uso já é eventual.

Essa realidade foi possível visualizar a partir da análise da demanda do usuário – servidores da SBV, pois as suas demandas não são apresentadas para o SERPROG, mas são apresentadas para bases de dados que não são administrados pelo SERPROG.

7.4 O TRATAMENTO E RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA NA SBV.

Todas as atividades desenvolvidas pela SBV iniciam seu trâmite em forma de processo¹⁴, esse processo por origem, é a reunião de todos os documentos arquivísticos produzidos ou recebidos à luz de uma atividade, que servirá de base para a extração da informação arquivística para alimentação dos sistemas SIE e SIAPE.

¹³ Serviço de protocolo e arquivo da UFES.

¹⁴ Para a presente pesquisa, o processo é entendido como sinônimo de dossiê.

O uso do SIE e do SIAPE é de primordial importância para realização das atividades da SBV, pois é através desses sistemas que é acessada a informação arquivística. E através do SIE são tramitadas nas instâncias da UFES todos os processos que irão dar início às atividades da SBV.

As entrevistadas afirmaram com base na resposta ao item 2.9 do Roteiro de entrevista, que não possuem nenhum tipo de dificuldade quanto ao acesso a informação necessária.

O SIE - Sistema de Informação para o Ensino é um software, cujo objetivo é realizar a gestão integrada, no desenvolvimento e acompanhamento das atividades das Instituições Federais de Ensino Superior brasileiras. Possibilita a gestão de informação através da integração de módulos¹⁵.

O SIAPE - Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos é um sistema de abrangência nacional cuja missão é integrar as plataformas de gestão da folha de pessoal dos servidores públicos¹⁶.

Em todas as atividades, a utilização desses sistemas está prevista, e como fonte fiel aos fatos registrados nos documentos arquivísticos. No entanto, o acesso aos dois sistemas é feito paralelamente, e um não alimenta o outro, não há conversa entre eles, mesmo contendo, em geral, informações similares o que concorre para a produção de informação arquivística duplicada. O servidor tem que alimentar e consultar dois sistemas para realizar a mesma atividade.

Essa realidade coloca um desafio aos arquivistas da UFES, que é de participar do planejamento e administração dos sistemas de maneira efetiva, pois as decisões em sua maioria são tomadas a partir das informações disponibilizadas através deles.

Sobre o SIE especificamente, ele possui um módulo de tramitação, onde é possível fazer o controle da movimentação dos processos na instituição, mas

¹⁵ Disponível no site: <http://www.npd.ufes.br/sites/npd.ufes.br/files/SIE_PROT_Manual.pdf>. Acesso em: 19 de mai. 2014.

¹⁶ Disponível no site: <<https://www.serpro.gov.br/conteudo-solucoes/produtos/administracao-federal/siape-sistema-integrado-de-administracao-de-recursos-humanos>>. Acesso em: 19 de mai. 2014.

ainda não possui um módulo específico para arquivo, que segundo a arquivista responsável pelo SERPROG, em entrevista, afirmou ser de extrema importância.

Os processos são transferidos para o SERPROG e tramitados via sistema, no entanto, no sistema, a localização física do processo é colocada em um campo que não foi elaborado para conter essa informação, pois o sistema não foi planejado para ser usado em uma realidade de arquivo, podendo ocasionar perda dessa informação e lentidão na localização de documentos quando solicitado.

Atualmente no DGP, conforme respostas dadas pelas servidoras da SBV ao item 2.12, os processos ficam armazenados em uma sala chamada de *arquivo do DGP*, que não possui espaço de consulta e não há nenhum setor responsável pela guarda. No entanto, em caso de necessidade consegue-se recuperar o documento pelo número do processo sem dificuldades. Sem um prazo de guarda definido, o que determina a transferência dos processos é justamente o espaço físico e, quando isso acontece, os processos são enviados para o SERPROG, sendo transferidos sem a devida classificação.

Essa realidade coloca em risco o acesso e a segurança da informação, uma vez que esses documentos deveriam receber um tratamento antes da transferência para o SERPROG.

É primordial pensar o armazenamento dos processos e seu tratamento para dispor de uma recuperação rápida e precisa. No entanto, o tratamento da informação arquivística na UFES, é um território pouco explorado e, não há política de gestão de documentos, ou programa de gestão de documentos que contemple as etapas de produção, classificação, ordenação, avaliação e conservação.

A UFES, não pode negar a importância de repensar seus arquivos, resignificando sua importância para a universidade, não apenas para atender a questões legais, administrativas e fiscais, mas também pensando em seu valor

secundário, informativo e probatório. Assim, sinistros como o incêndio de 1999, poderiam ser prevenidos.

7.5 GESTÃO DE DOCUMENTOS NA UFES

O fazer arquivístico tem como missão essencial gerir, tratar e dar acesso à informação (ROUSSEAU; COUTURE, 1998). Para realizar a gestão da informação arquivística de forma eficaz, é necessário compreender a lógica da produção, tramitação e uso da informação arquivística levando em consideração seu inter-relacionamento com a organização, com o processo no qual a informação está inserida e com os sujeitos envolvidos, pois a informação arquivística é o resultado dos processos organizacionais. Nesse sentido, entender “[...] o modo como as organizações estruturam-se e como executam suas funções e atividades é compreender como os documentos são acumulados (SOUSA, 2008, p.13).

Na SBV, como já citado, foram identificados usuários que usam as informações arquivísticas sem a intervenção do serviço de arquivo. No entanto, é preciso transformar esses usuários em usuários dos serviços de arquivo, é preciso inserir intervenções arquivísticas na administração dos sistemas e dos documentos arquivísticos na fase corrente.

As intervenções arquivísticas acontecem sob dois prismas: técnico-científico e político. No âmbito das discussões arquivísticas é observada uma grande ênfase nas questões técnicas, deixando à margem das discussões, as questões políticas. As questões políticas são tão importantes quanto às técnicas. Não se pode pensar em gestão de documentos sem antes pensar no arcabouço político em que está inserida. É preciso compreender a importância do aspecto político nas questões técnicas.

Jardim (2003, p.1) apresenta duas ordens nas intervenções arquivísticas: ordem informacional e ordem legal. Ordem informacional referenciando os profissionais especializados, infraestrutura material, conhecimento técnico científico e gerenciamento adequado de todos esses recursos. E afirma que a ordem informacional demanda uma ordem legal, mostrando assim a

importância da legislação no cenário arquivístico, tanto nos aspectos relacionados com o fazer técnico quanto com a construção e implementação de políticas de arquivo.

Neste sentido e após a realização das entrevistas com as servidoras da SBV, surgiu a necessidade de descrever o SERPROG e sua atuação. Para isso, foi realizada a análise documentária das resoluções e processos que tratam da gestão de documentos e do SERPROG e uma entrevista, seguindo o roteiro de entrevista (APÊNDICE B), com a arquivista Aline Gaigher Ceravolo chefe do serviço.

7.5.1 SERPROG

A partir da Resolução nº 33/2008 (ANEXO O), é criado o Serviço de protocolo (SERPROG), responsável pela coordenação do sistema de arquivos da Universidade e pela gestão documental, tanto no suporte físico quanto no suporte eletrônico, subordinado à Pró-Reitoria de Administração (PROAD). Tendo as seguintes competências, conforme Art. 6º da Resolução nº 33/2008 da UFES:

Implantar, coordenar e controlar as atividades de gestão de documentos de arquivo, em seu âmbito de atuação e de seus seccionais;

Implementar e acompanhar rotinas de trabalho desenvolvidas, no seu âmbito de atuação e de seus seccionais, visando à padronização dos procedimentos técnicos relativos às atividades de produção, classificação, registro, arquivamento, preservação, empréstimo, consulta, expedição, avaliação, transferência e recolhimento ou eliminação de documentos de arquivo e ao acesso às informações neles contidas;

Coordenar a elaboração de Plano de Classificação de Documentos de Arquivo, com base nas funções e atividades desempenhadas pela Universidade, e acompanhar a sua aplicação no seu âmbito de atuação e de seus seccionais;

Atualizar, por meio da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos, e aplicar, após aprovação do Arquivo Nacional, a Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos de Arquivo (TTDDA);

Supervisionar e garantir a implementação da TTDDA impedindo a eliminação aleatória dos documentos de arquivo, visando à preservação da memória institucional da UFES;

Elaborar manuais de normas do SIARQ/UFES, estabelecendo diretrizes para a preservação e conservação, acesso, avaliação e transferência de documentos ao Arquivo Central;

Proporcionar aos servidores que atuam na área de gestão de documentos de arquivo a capacitação, o aperfeiçoamento, o treinamento garantindo a atualização permanente;
 Promover e articular o treinamento dos servidores técnicos dos Arquivos Correntes Setoriais e Especializados, para as funções específicas requeridas pela aplicação do Plano de Classificação de Documentos e da TTDDA, entre outras normas arquivísticas a serem implementadas pelo SIARQ/UFES;
 Normalizar o acesso dos usuários autorizados pelos órgãos produtores ao Arquivo Central;
 Atender à pesquisa científica responsabilizando-se pela integridade do acervo sob sua custódia;
 Subsidiar a administração da Universidade, dispondo a documentação como fonte de informação, testemunho, referência e como garantia de eficiência da gestão administrativa e dos direitos das pessoas;
 Integrar e harmonizar as atividades arquivísticas nas diferentes fases do ciclo vital do documento.

A missão do SERPROG é promover e coordenar a política de gestão de documentos arquivísticos da UFES com o objetivo de “[...] garantir que esses documentos possam servir como instrumentos de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico, e como elementos de prova e informação¹⁷”.

No Art. 1º da Resolução nº 33/2008 é instituído o Sistema de Arquivos da UFES (SIARQ/UFES) em seu Art. 5º são apresentados os objetivos do SIARQ/UFES:

- I. gerenciar tecnicamente os procedimentos de avaliação e de arquivamento dos documentos de valor intermediário e permanente prioritariamente em suporte papel;
- II. promover o recolhimento dos documentos do Arquivo Intermediário para o Arquivo Permanente;
- III. orientar a transferência dos documentos dos arquivos setoriais para o Arquivo Central.

No entanto, não há projeto de implantação do SIARQ/UFES. O que há são ações isoladas que não configuram um sistema de arquivo previsto pela resolução, mas ações executadas e em andamento com o objetivo de organizar a informação arquivística objetivando possibilitar o acesso. É possível afirmar que a UFES não possui um programa de gestão, tampouco uma política de arquivo.

¹⁷ Disponível em: <<http://www.serprog.ufes.br/>>. Acesso em 10 de Junho de 2013.

A Resolução trata de aspecto meramente técnico e pouco político, não definindo as atribuições, responsabilidades e tampouco estabelecendo relações com as demais políticas da UFES, o que constitui algo importantíssimo na formulação e implementação da política de arquivo.

Uma das ações foi a Resolução nº 39/2013 (ANEXO P), de 23 de maio de 2013, que em seu Art. 1º, institui o Plano de Classificação e Tabela de Temporalidade das Atividades-meio da Administração Pública, originário do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ). As atividades-fim, por sua vez, são objeto do Plano de Classificação e Tabela de Temporalidade de Documentos das atividades-fim das Instituições Federais de Ensino Superior – do Arquivo Nacional. Ambos se constituem em instrumentos técnicos da Gestão Documental da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), mas, no entanto, esses instrumentos nunca foram operacionalizados.

Atualmente o SERPROG possui 1080 m², de espaço físico, onde são recebidos os processos de todos os setores da universidade, contendo aproximadamente 14 mil¹⁸ caixas arquivo de processos e 336 volumes encadernados de ofícios. Sua instalação não foi planejada para ser um prédio de arquivo, tendo que passar por várias reformas numa tentativa de adapta-se a essa realidade, conforme relatado pela arquivista entrevistada.

Foram identificados dois processos arquivados no SERPROG, que tratam de solicitações de reparos na infraestrutura do prédio: um processo com data de abertura em 25/09/2008 (ANEXO Q), número 23068.059699/2008-09 cujo assunto está classificado como: “elementos técnicos para conclusão das obras do prédio do arquivo”. Neste processo, conforme memorando 008/2008 (ANEXO R) enviado ao pró-reitor de administração da UFES, em 07 de março de 2008, pela, então, chefe do SERPROG Maria Aparecida Monteiro Rosemberg, são solicitados os seguintes reparos:

- Uma segunda porta com dimensões maiores que a atual;
- Grades nas duas portas;

¹⁸ Sabemos que a medição de documentos de arquivo é feita em metros lineares, no entanto, os dados passados pelo SERPROG foram contabilizados em números de caixas.

- Telas nas básculas para proteção de insetos e outros;
- Rampa para acesso ao arquivo nas duas portas;
- Pátio de manobra em volta ao prédio;
- Divisórias;
- Ar.

Em 09 de setembro de 2009, foi aberto um novo processo sob o número 23068.014110/2009-16 (ANEXO S), onde o SERPROG informava sobre pendências na obra de reforma do prédio do Arquivo Central/SERPROG. No memorando 009/2009 (ANEXO T) – enviado pelo SERPROG em 15 de maio de 2009 para a prefeitura universitária foram apontados os itens faltantes para a finalização da obra do prédio:

- Cobertura na passarela que liga a biblioteca central ao novo espaço (a água escorre pela parede criando lodo no interior e mofo no interior);
- O piso possui rachaduras finas, que perto do arquivo deslizantes ficam mais grossas, preocupando-nos quanto a possíveis problemas estruturais;
- A janela do setor de arquivo continua com bascula, quando o solicitado foi uma janela nas dimensões da sala de diretoria, uma vez que dez pessoas irão trabalhar naquele setor;
- Os pisos das salas de trabalho deverão receber revestimentos tipo paviflex (PVC), devido ao fluxo de pessoal e deslizamentos das cadeiras;
- Uma bancada de granito na cozinha medindo 3,00x1,20x0,60;
- Passarela pavimentada para acesso de pedestres até o prédio do arquivo;
- Iluminação em torno do prédio;
- Colocação de um sistema de monitoramento por câmera e alarme;
- Instalação de 15 tomadas de energia e 09 tomadas lógicas, possuímos dez computadores, três impressoras e três computadores que serão servidores de sistemas;
- Calçada em torno do restante do prédio e
- Poda das árvores ao redor do prédio, para visualização e combate a focos de mosquitos.

Mesmo a Universidade atendendo aos pedidos dos referidos processos, o espaço físico do SERPROG ainda precisa de muitos ajustes para ser o espaço ideal para armazenar o acervo de documentos arquivísticos.

Hoje a universidade possui quatro campi universitários: Goiabeiras e Maruípe, em Vitória; em Alegre, sul do Estado; e em São Mateus, ao norte, além do Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes (HUCAM). Todos os campi e também o hospital são atendidos pelo SERPROG, que possui em sua equipe 5 arquivistas, 2 servidores assistentes em administração, 2 auxiliares administrativos, 5 bolsistas (4 estudantes de Arquivologia e 1 estudante de história), e 7 funcionários terceirizados.

Todos os documentos enviados para o SERPROG são arquivados em ordem cronológica em caixas identificadas pelo ano de arquivamento, e sua localização é registrada no SIE no campo de despacho, que não é um campo específico para esse fim. Atualmente não há um módulo no sistema para o serviço de arquivo, apenas para protocolo.

Neste sentido, há a necessidade que a UFES elabore um programa que tenha como objetivo o tratamento da informação arquivística, nas fases de gestão, confeccionando um plano de classificação e tabela de temporalidade, buscando meio de operacionalizar esses instrumentos e melhorar as condições do espaço físico em que hoje armazena os documentos. Além disso, é preciso buscar uma interação entre o SIE e o SIAPE, assim como, a criação de um módulo específico para arquivo no SIE, possibilitando uma gestão mais eficaz, visando melhorar a busca e recuperação da informação arquivística.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo analisar a demanda e os usos da informação arquivística necessários à execução das atividades dos servidores lotados na Seção de Benefícios e Vantagens (SBV)¹⁹ do Departamento de Gestão de Pessoas (DGP), da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). Este estudo possibilitou a análise de vários aspectos que envolvem a informação arquivística, não se restringiu apenas as questões relativas ao microcontexto do usuário, tendo em vista que muitas das questões que perpassam o usuário são reflexos de outras áreas: terminológica, gestão de documentos, política de arquivo, administração de sistemas, estrutura organizacional entre outras.

Assim sendo, para definição de usuário, optou-se pela compreensão do usuário da informação arquivística como o indivíduo que usa ou/e produz a informação arquivística no desenvolvimento de suas atividades, seja ela profissional, educacional, artística, cultural, familiar, pessoal entre outras. E usuário de arquivo como o indivíduo que demanda a informação arquivística aos serviços de arquivo ou às instituições arquivísticas, no entanto, reconhecendo a diferença terminológica entre instituição de arquivo e serviço de arquivo.

Essa diferença entre as definições mostra uma questão que ficou evidente na pesquisa, onde os servidores da SBV são usuários da informação arquivística, mas não são usuários do serviço de arquivo, pois a demanda de informação desses servidores é apresentada a sistemas que não sofrem intervenção do serviço de arquivo da UFES. Não utilizam o serviço de arquivo da UFES para realização das atividades cotidianas, apenas para arquivar os processos já finalizados.

¹⁹ Durante o desenvolvimento da pesquisa, foi aprovada pelo Conselho Universitário da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES) através da Resolução nº 08/2014 (ANEXO U), uma nova estrutura organizacional, que, até o encerramento desta pesquisa, não havia sido implantada. Por este motivo, nos limitamos a registrar a informação e a reproduzir a página inicial da citada Resolução para fins ilustrativos, ficando a análise da proposta de alterações para outra oportunidade (o documento integral possui 51 páginas e está disponível em: http://proaeci.ufes.br/sites/proaeci.ufes.br/files/field/anexo/resolucao_no._08.2014_-_reestruturacao_ufes_0.pdf).

O serviço de arquivo da UFES, não configura ser um ator principal no processo de respostas às demandas de informação dos servidores da SBV. É um coadjuvante, que quase nunca aparece, pois só é solicitado em casos esporádicos. Essa realidade mostra a ineficiência da gestão de documentos arquivístico e da gestão da informação arquivística na UFES. Essa afirmação se dá pelo fato da não participação do SERPROG na gestão da informação, seja aquela registrada no suporte ou mesmo a informação armazenada nos sistemas citados.

Atualmente, na estrutura hierárquica da Universidade, não existe o arquivo como unidade administrativa, há apenas uma seção, que presta serviço de arquivo. Essa realidade é fruto da ausência de uma política. É preciso reconhecer o papel dos arquivos na universidade, assim como a importância da informação arquivística para as atividades da universidade, para a criação do arquivo.

Um programa de gestão de documentos que operacionaliza os instrumentos de gestão só se consolida ancorados em uma boa política. É preciso que a UFES comece a refletir sobre seus arquivos, é preciso que os arquivistas, juntamente com o Curso de Arquivologia, oferecido pela UFES, comecem a fomentar seminários com a temática políticas de arquivo, com o intuito de promover a reflexão, consolidar conhecimentos e também conscientizar a comunidade acadêmica²⁰ acerca dessa temática.

Outra questão apresentada pela pesquisa como a não regulação dos processos internos na SBV, é que apesar de haver uma legislação que rege o processo, seu trâmite não é regulado pela universidade, portanto, sua tramitação é alterada sem qualquer critério, de acordo com a percepção da chefia imediata responsável por aquela atividade, ocasionando um fluxo informacional sem consistência, são demandadas informações que não são utilizadas.

O desenho do trâmite das atividades da SBV e sua regulamentação é uma atividade importante a ser realizada, poderá minimizar o tempo para realização

²⁰ Entende-se como comunidade acadêmica os servidores (professores e técnicos administrativos) e os alunos.

da atividade, além de resolver a lacuna da demanda de informação arquivística.

Nas entrevistas, fica claro que a informação arquivística é a base para a execução das atividades realizadas na SBV. Sem ela, não teria como realizar as atividades, ela representa o insumo principal para o processo de tomada de decisão.

Sem hesitar, o usuário representa o item mais importante das intervenções arquivísticas, pois sem ele, não haveria razão para o trabalho arquivístico, pois todas as intervenções arquivísticas visam ao acesso, à difusão da informação contida nos acervos arquivísticos para servir o usuário.

Além disso, o estudo de usuário é estratégico, podendo ser considerado, como um item importante da gestão de documentos, pois contribui para elevar e medir a qualidade dos serviços prestados pela instituição arquivística ou serviços de arquivo, podendo ainda mostrar caminhos para implementação de novos serviços.

As escolas de Arquivologia deveriam inserir em seus currículos a disciplina de estudos de usuários como obrigatória e reconhecendo-a como pertencente ao grupo da gestão de documentos. Pois, estudar o usuário e identificar sua demanda de informação, como usa a informação, como recupera entre outros aspectos possíveis de investigação sob a ótica dos usuários, é essencial para compreensão dos processos arquivísticos.

Ao longo da pesquisa, outros questionamentos foram surgindo, no entanto, não foram apresentados no trabalho pela limitação em relação ao seu prazo, mas essa pesquisa poderia ser continuada para responder questões como: usabilidade do SIAPE e SIE, serviços oferecidos pelo SERPROG, política de arquivo na UFES, consequências do incêndio do arquivo da UFES entre outras.

Buscar respostas para problemas arquivísticos em uma instituição a partir do usuário configura-se como um caminho que deve ser cada vez mais explorado. O usuário deve ser considerado pela comunidade arquivística como uma fonte essencial de dados para a análise, implantação e reformulação da gestão arquivística.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila; PEREIRA, Giselle Alves; FERNANDES, Janaína Rozário. A contribuição de B. Dervin para a Ciência da Informação no Brasil. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 14, n.28, p. 57-72, 2009.

ÁVILA, Rodrigo Fortes de; SOUSA, Tarciso Barbosa de. A aporia dos estudos de comportamento informacional na Arquivística. **Cenário Arquivístico**, Brasília-DF, v.4,n.1, p.41-53, Jan/Jun., 2011.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos permanentes**: tratamento documental. São Paulo: T. A. Queiroz. 1991.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. Como fazer análise diplomática e análise tipológica de documento de arquivo . São Paulo: Arquivo do Estado, 2002. (Projeto como fazer; v.8). Disponível em:
<http://www.arqsp.org.br/arquivos/oficinas_colecao_como_fazer/cf8.pdf>n
Acesso em: 16 abr.2012.

BERNARDES, Ieda Pimenta. **Como avaliar os documentos de arquivo**. São Paulo: Arquivo do Estado, 1998 (Projeto Como Fazer, v. 1).

BETTIOL, Eugênia Maranhão. Necessidades de informação: uma revisão. **Revista de Biblioteconomia**, Brasília, v. 18, n. 1, jan./jun. 1990, p. 59-69. Disponível em < <http://164.41.105.3/portalnesp/ojs-2.1.1/index.php/RBB/article/view/616/614>>. Acesso em: 16 abr.2012.

BOHN, Liane Carolina; ALMEIDA, Daniela dos Reis de. O estudo de usuários na arquivologia brasileira: um levantamento em periódicos *on line*. In: **Encontro Regional dos Estudantes de Biblioteconomia, Documentação, Ciência e Gestão da Informação da Região Sul**. 12, 2010, Rio Grande. Disponível em: <<http://rabci.org/rabci/node/141>>. Acesso em: 16 abr. 2012.

BONAL-ZAZO, José Luiz. Paradigmas de investigación en archivística. In: VALENTIM, Marta Ligia Pomim (Org.). **Estudos avançados em arquivologia**. Marília: Cultura acadêmica, 2012. p.69-90.

BRASIL. Lei nº 8.159, de 08 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. **Casa Civil – Subchefia para Assuntos Jurídicos**. Disponível em:
<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm>. Acesso em: 17 de julho 2013.

_____. Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. **Casa Civil – Subchefia para Assuntos Jurídicos**. Disponível em:
<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em 12 de janeiro de 2014.

BROCATTI, Antônia Lúcia. **Uma metodologia para a construção de um questionário voltado a avaliação das percepções que o usuário tem da biblioteca universitária**. 1985. 143 p. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) – Departamento de Pós-graduação em Biblioteconomia, Pontifícia Universidade Católica de Campinas. Campinas, 1985.

CHOO. Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2003.

COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Curcino Pedreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. Para além dos estudos de uso da informação arquivística: a questão da acessibilidade. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n. 2, p. 129-143, maio/ago. 2010. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1720/1373>>. Acesso em: 16 abr.2012.

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v.10, n.2, p. 5-20, jul./dez. 1982.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004.

Dicionário brasileiro de terminologia arquivística. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. Disponível em: <<http://www.portalan.arquivonacional.gov.br/Media/Dicion%20term%20arquiv.pdf>>. Acesso em: 16 abr.2012.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. **Redes eletrônicas e necessidades de informação: abordagem do sense-making para o estudo do comportamento de usuários do instituto de Física da USP**. 1995. Tese (Doutorado em Ciência da Comunicação) – Escola de Comunicações e artes, Universidade de São Paulo, ECA-USP, São Paulo.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Avaliações de coleções e estudos de usuários**. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979.

_____. **Estudos de uso e usuário da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FONSECA, Maria Odila Kahl. **Arquivologia e ciência da informação**. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2009.

GIRALDO LOPERA, Marta Lucía. Archivística: fundamentación teórica y tradición formativa. **Revista Interamericana de Bibliotecología**. Ene. –Jun. 2009, vol. 32, no. 1; p. 31-45. Disponível em: <<http://www.scielo.org.co/pdf/rib/v32n1/v32n1a3.pdf>>. Acesso em: 02 set. 2013.

GONÇALVES, Janice. **Como classificar e ordenar documentos de arquivo**. São Paulo: Arquivo do Estado, 1998 (Projeto Como Fazer, v. 2).

GONZÁLEZ TERUEL, Aurora. **Los estudios de necesidades y usos de la información**: fundamentos y perspectivas actuales. Gijón: Trea, 2005.

GUIMARÃES E SILVA, Junia Gomes da Costa. **Socialização da informação arquivística**: a viabilidade do enfoque participativo na transferência da informação. 1996.93fl. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia/Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 1996.

HERNÁNDEZ OLIVERA, Luis *et al.* La construcción de la archivística: una aproximación a la investigación científica a través de las tesis doctorales. In: **ISAD** (G). Disponível em: <http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/isad_g_2001.pdf>. Acesso em: 16 abr.2012.

JARDIM, José Maria. A pesquisa como fator institucionalizante da arquivologia enquanto campo científico no Brasil. In: MARQUES, Angélica Alves da Cunha; RONCAGLIO, Cynthia; RODRIGUES, Geogerte Medleg. **A formação e a pesquisa em arquivologia nas universidades brasileiras**. I reunião de pesquisa em arquivologia. Brasília: Thesaurus, 2011, p. 53-76.

_____. A Pesquisa em Arquivologia: um Cenário em Construção. In: VALENTIM, Marta Ligia Pomim (Org.). **Estudos avançados em arquivologia**. Marília: Cultura acadêmica, 2012. p.135-154.

JARDIM, José Maria. Em torno de uma política nacional de arquivos: os arquivos estaduais brasileiros na ordem democrática (1988-2011). In: MARIZ, Anna Carla Almeida; JARDIM, José Maria; SILVA, Sérgio Conde de Albite. **Novas dimensões da pesquisa e do ensino da arquivologia no Brasil**. Rio de Janeiro: Móbile: Associação dos Arquivistas dos Estado do Rio de Janeiro. 2012, p.397-415.

JARDIM, José Maria. O inferno das boas intenções: legislação e políticas arquivísticas. In: MATTAR, Eliana. **Acesso à informação e política de arquivos**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2003.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramaZero** – Revista de Ciência da Informação – v.5, n.5, out/04.

KURTZ, Clara Marli Scherer. **O usuário do Arquivo Nacional e o seu relacionamento com os serviços oferecidos para a satisfação de suas necessidades de informação**. 1990. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia/Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro,1990.

LE COADIC, Yves François. **A Ciência da Informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

Lousada, Mariana. **Informação orgânica como insumo estratégico para a tomada de decisão em ambientes competitivos**. Marília, 2011. 250 f.; 30 cm. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, 2010.

MARIZ, Anna Carla Almeida. *A informação na internet: arquivos públicos brasileiros*. Rio de Janeiro: FGV, 2012.

MARIZ, Anna Carla; JARDIM, José Maria; SILVA, Sérgio Conde de Albite. **Novas dimensões da pesquisa e do ensino da Arquivologia no Brasil**. Rio de Janeiro, AAERJ/Mobile, 2012. p. 37-70.

MARQUES, Angelica Alves da Cunha. **Interlocuções entre a Arquivologia nacional e a internacional no delineamento da disciplina no Brasil**. Brasília: FCI/UnB, 2011. 399 fl. (Tese de Doutorado). Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10482/8730>>. Acesso em: 15 ago. 2013.

MARTÍN POZUELO, Maria Paz. El futuro inmediato de la investigación archivística: cuestiones de prospectivas para una redefinición de la disciplina. In: HERNÁNDEZ OLIVEIRA, Luis. **Archivos híbridos: las transformaciones en materiales, procesos y productos**. Salamanca: Asociación de Archiveros de Castilla y León, 2007. p. 85-101.

MCGEE, J. V.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 10. ed. São Paulo: Hucitec, 2007.

MONTEIRO, Norma de Góes. O usuário dos arquivos permanentes: identificação das categorias de clientela e suas especialidades. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ARQUIVOLOGIA, 4., 1979, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Associação dos Arquivistas Brasileiros, 1979. p.77-78.

MORENO, Nádia aparecida. A informação arquivística e o processo de tomada de decisão. **Inf. & Soc.:** Est., João Pessoa, v.17, n.1, p.13-21, jan./abr. 2007.

OLIVEIRA, Lucia Maria Velloso de. **O usuário como agente no processo de transferência dos conteúdos informacionais arquivísticos**. 2006. 146fl. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal Fluminense, Rio de Janeiro, 2006.

PAIM, Isis (org). **A gestão da informação e do conhecimento**. Belo Horizonte: Escola de ciências da Informação (UFMG), 2003.

PINHEIRO, Lena Vania Ribeiro. **Usuário-informação**: o contexto da ciência e da tecnologia. Rio de Janeiro: LCT, 1982.

RHOADS, James B. **La función de la gestión de documentos y archivos em los sistemas nacionales de información**: un estudio del RAMP. Paris: UNESCO, 1989.

RIBEIRO, Fernanda. **Os Arquivos na era pós-custodial**: reflexões sobre a mudança que urge operar. Boletim Cultural – Câmara Municipal de Vila Nova de Famalicão, 2005. Disponível em: <<http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/artigo10091.pdf>>. Acesso em: 23 mar 2013.

RODRÍGUEZ LÓPEZ, María del Carmen. La delimitación de la Archivística como ciencia. **Primer Congreso Universitario de Ciencias de la Documentación**. Facultad de Ciencias de la Información, Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España, 2000. p. 379-388. Disponível em: <<http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num10/paginas/pdfs/Mcrllopez.pdf>>. Acesso em: 27 de out. 2013.

ROLIM, Elizabeth Almeida; CENDÓN, Beatriz Valadares. Modelos teóricos de estudos de usuários na ciência da informação. **DataGramaZero** – Revista de Ciência da Informação, v.14, n.2, p.1-11, abr. 2013. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/abr13/Art_06.htm>.

ROSSEAU, Jean-Yves; COUTURE, Carol. **Os fundamentos da disciplina Arquivística**. Lisboa: Dom Quixote, 1998.

SÁ, Ivone Pereira de. **A face oculta da interface**: serviços de informação arquivística na web centrados no usuário. Rio de Janeiro, 2005. 136fl. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação e da Comunicação em Saúde) – Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca – FIOCRZ, Rio de Janeiro. 2005.

SANTOS, Vanderlei Batista dos (Org.); INNARELLI, Humberto Celeste; SOUSA, Renato Tarciso Barbosa de. **Arquivística**: temas contemporâneos: classificação, preservação digital, gestão do conhecimento. 3. ed. Distrito Federal: SENAC, 2009.

SCHELLENBERG, T. R. **Arquivos Modernos**: princípios e técnicas. 6 Ed., Rio de Janeiro: FGV, 2006.

SILVA, A. M da. **A gestão da informação arquivística e suas repercussões na produção do conhecimento arquivístico**. Disponível em: <http://conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/ibericas/a_gesto_da_informao_arquivstica.pdf>. Acesso em: 25 nov. 2012.

SILVA, Armando Malheiro *et. al.* **Arquivística**: teoria e prática de uma ciência da informação. Porto: Afrontamento, 2002. 2ª ed.

SILVA, Denise de Almeida. Arquivos: uma abordagem inicial sobre o termo “usuário”. **Cenário Arquivístico. Brasília**, V.4, n.1, p. 9-21, jan/jun. 2011.

SILVA, Eliezer Pires da Silva. **A noção de informação arquivística na produção de conhecimento em Arquivologia no Brasil (1996-2006)**. 2009. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal Fluminense.

SORDI, José Osvaldo de. **Administração da Informação**. São Paulo: Saraiva, 2008.

SOUSA, Renato Tarciso B. **Classificação de documentos arquivísticos: Trajetória de um conceito**. 2008. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/948/2/ARTIGO_ClassificacaoDocumentoArquivistico.pdf>. Acesso em: 12 mar. 2013.

SOUSA, Renato Tarciso Barbosa de. Em busca de um instrumental teórico metodológico para a construção de instrumentos de classificação de documentos de arquivo. In: MORENO, Nádina Aparecida. (Org). **Gestão em arquivologia: abordagens múltiplas**. Londrina: EDUEL, 2008.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO. **Sobre a UFES: A Instituição**. Disponível em: <<http://www.ufes.br/institui%C3%A7%C3%A3o>>. Acesso em: 10 abr. 2013.

WESTPHALEN, Cecília M. Ética dos usuários. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ARQUIVOLOGIA, 4., 1979, Rio de Janeiro. **Anais**. Rio de Janeiro: Associação dos Arquivistas Brasileiros, 1979. p. 79-83.

ANEXOS

ANEXO A - Resolução nº 07/2012



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CONSELHO UNIVERSITÁRIO**

RESOLUÇÃO Nº 07/2012

O CONSELHO UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO, no uso de suas atribuições legais e estatutárias,

CONSIDERANDO o que consta do Processo nº **1.686/2012-19** – **GABINETE DO REITOR**;

CONSIDERANDO o parecer conjunto das Comissões de Assuntos Didáticos, Científicos e Culturais, de Legislação e Normas e de Orçamento e Finanças;

CONSIDERANDO, ainda, a aprovação da Plenária, por maioria, na Sessão Extraordinária realizada no dia 08 de março de 2012,

RESOLVE:

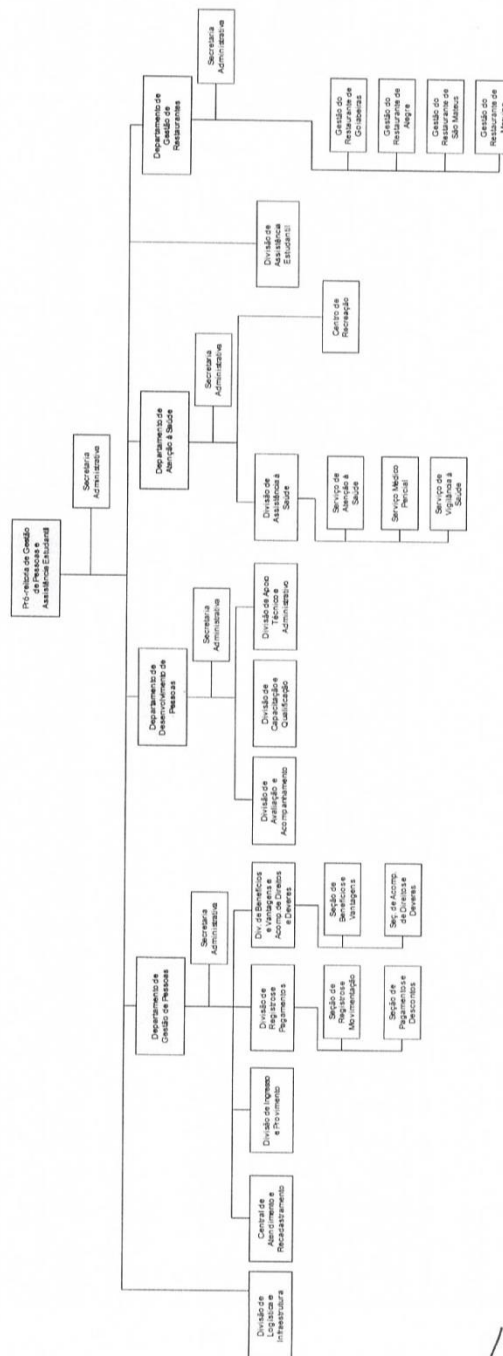
Art. 1º Criar a Pró-reitoria de Gestão de Pessoas e Assistência Estudantil, de acordo com o organograma básico em anexo.

Sala das Sessões, 08 de março de 2012.

REINALDO CENTODUCATTE
PRESIDENTE

ANEXO DA RESOLUÇÃO Nº 07/2012

Organograma Básico da Pró-reitoria de Gestão de Pessoas e Assistência Estudantil



H

ANEXO B - Requerimento



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
Departamento de Gestão de Pessoas

Magnífico Reitor da Universidade Federal do Espírito Santo

(nome do servidor)
Matrícula (SIAPE) nº _____, ocupante do cargo de Professor
_____ do Quadro Permanente da UFES, com exercício no(a)
_____ vem requerer aposentadoria
_____ a que se julga
com direito, na forma da legislação em vigor.

Nestes Termos
Pede Deferimento

Vitória, _____ de _____ de 20____.

Ciente

Chefe do Departamento (carimbo e assinatura)

Ciente

Diretor do Centro (carimbo e assinatura)

Endereço: _____

Telefone: _____

Email: _____

ANEXO C - Declaração para Averbação de Tempo de Contribuição.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
Departamento de Gestão de Pessoas

Declaração para Averbação de Tempo de Contribuição

DECLARO, sob as penas da Lei, que o Tempo de Serviço prestado ao (a):

não foi (foram) utilizados para efeito de Aposentadoria junto a outros Órgãos Públicos, bem como junto ao Instituto Nacional de Seguridade Social (I.N.S.S.).

Vitória, ____/____/____.

Assinatura do Declarante

ANEXO D - Declaração de Bens.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
Departamento de Gestão de Pessoas

DECLARAÇÃO DE BENS

* Optar por **um** dos **três documentos** abaixo:

- 1 - Autorização de acesso a Declaração Imposto Renda (**Página 2**).
- 2 - Declaração de Bens e Valores - Lei 8.429-92 e Decreto 5.483-05 (**Página 3 - 6**).
- 3 - Cópia da última declaração de imposto de renda entregue à Receita Federal, com todas as páginas rubricadas.

Os formulários dos **itens 1 e 2** citados estão nas folhas que seguem:



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
Departamento de Gestão de Pessoas

FORMULÁRIO DE AUTORIZAÇÃO DE ACESSO À DECLARAÇÃO DE AJUSTE ANUAL DO IMPOSTO DE RENDA DA PESSOA FÍSICA

Anexo II da Portaria Interministerial MPICOM nº. 286/2007, S.O.U. de 11/09/2007 – Seção 1, Pág. 91.

DADOS PESSOAIS DO SERVIDOR

NOME: _____
MATRÍCULA SIAPF: _____ CPF: _____
CARGO / FUNÇÃO: _____
CÓDIGO DA FUNÇÃO: () FG () CO RAMAL: _____
UNIDADE DE LOTAÇÃO: _____

AUTORIZAÇÃO

Autorizo, para fins do cumprimento à exigência contida no § 4º do art. 13 da Lei nº. 8.429 de 1992, o acesso às declarações anuais apresentadas à Secretaria da Receita Federal do Brasil, com as respectivas retificações, tendo em vista o disposto no § 2º do art. 3º do Decreto nº. 5.493 de 30 de junho de 2005.

Vitoria – ES, _____ de _____ de _____

Assinatura

Nota: Extrato da Portaria Interministerial MPICOM nº. 286/2007 (S.O.U. de 11/09/2007)

(...)

Art. 1º Todo agente público, no âmbito do Poder Executivo Federal, como forma de atender aos requisitos constantes no art. 13 da Lei nº 8.429, 2 de junho de 1992, e no art 1º da Lei nº 8.738, 19 de novembro de 1993, deverá:

I - autorizar o acesso, por meio eletrônico, às cópias de suas Declarações de Ajuste Anual do Imposto de Renda da Pessoa Física, com as respectivas retificações, apresentadas à Secretaria da Receita Federal do Brasil, do Ministério da Fazenda; ou

II - apresentar anualmente, em papel, Declaração de Bens e Valores que compõem o seu patrimônio privado, a fim de ser arquivada no Serviço de Pessoal competente.

(...)

§ 2º Uma vez autorizada o acesso à Declaração de Ajuste Anual do Imposto de Renda da Pessoa Física, na forma do inciso I deste artigo, não haverá necessidade de renovação anual de autorização.

(...)

Art. 3º As informações apresentadas pelo agente público ou entidades da Secretaria da Receita Federal do Brasil serão acessadas somente pelos servidores das áreas de controle interno e externo para fins de análise da execução orçamentária do agente público.

(...)

Av. Fernando Farias, 514, Praia da Batata, 1º andar, Campus Universitário – Goiabeiras CEP 29.075-910
Vitória-ES – Tel.: (27) 4009-0280 – FAX: (27) 4009-0279



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

Anexo II da Portaria Interministerial MP/CGU nº 298/2007, publicada no diário oficial da união de 11/09/2007 – seção 1, página 51.

ANEXO II

DECLARAÇÃO DE BENS E VALORES (Lei nº 8.429/92 e Decreto nº 5.483/2005)	
() Declaração de Ingresso	Preencher os itens 1, 2, 8, 9, 11 e 12
() Declaração de desligamento	Preencher todos os itens
() Declaração de atualização anual	Preencher todos os itens, com informações relativas aos rendimentos auferidos no exercício anterior e ao patrimônio do último dia do exercício anterior

1. IDENTIFICAÇÃO DO AGENTE PÚBLICO			
CPF	TÍTULO ELEITORAL	DATA DE NASCIMENTO	
NOME			
ENDEREÇO			
TIPO	LOGRADOURO		
NÚMERO	COMPLEMENTO (apta.sala.bloco)	BAIRRO/DISTRITO	CEP
MUNICÍPIO	UF	DDD	TELEFONE

2. DEPENDENTES		
CPF	RELAÇÃO DE DEPENDÊNCIA	DATA DE NASCIMENTO

3.RENDIMENTOS RECEBIDOS DE PESSOAS JURIDICAS PELO TITULAR		
NOME DA FONTE PAGADORA	CNPJ	RENDIMENTOS - R\$
TOTAL		
Informar Principal fonte pagadora:	CNPJ:	

4.RENDIMENTOS RECEBIDOS DE PESSOAS JURIDICAS PELOS DEPENDENTES			
NOME DA FONTE PAGADORA	CNPJ	CPF DO DEPENDENTE	RENDIMENTOS-R\$
TOTAL			



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

5.RENDIMENTOS RECEBIDOS DE PESSOAS FÍSICAS E DO EXTERIOR PELO TITULAR			
MÊS DE RECEBIMENTO	RENDIMENTOS-R\$		
JAN	PESSOA FÍSICA (A)	EXTERIOR (B)	TOTAL RENDIMENTOS - R\$
FEV			
MAR			
ABR			
MAI			
JUN			
JUL			
AGO			
SET			
OUT			
NOV			
DEZ			
TOTAL			

6.RENDIMENTOS RECEBIDOS DE PESSOAS FÍSICAS E DO EXTERIOR PELOS DEPENDENTES			
CPF	RENDIMENTOS-R\$		
	PESSOA FÍSICA (A)	EXTERIOR (B)	TOTAL RENDIMENTOS - R\$
TOTAL			

7.OUTROS RENDIMENTOS	
DISCRIMINAÇÃO	RENDIMENTOS-R\$
Bolsa de estudo e pesquisa, desde que não represente vantagem ao doador e não caracterize contraprestação de serviço;	
Capital da apólice de seguro ou pecúlio pago por morte do segurado restituído em qualquer caso e pecúlio recebido de entidades de previdência privada em decorrência de morte ou invalidez permanente;	
Indenizações por rescisão de contrato de trabalho, inclusive a título de PDV, e por acidente de trabalho, e FGTS;	
Lucro de alienação de bens e direitos de pequeno valor e/ou do único imóvel, redução do ganho de capital;	
Lucros e dividendos recebidos;	
Parcela isenta de proventos de aposentadoria, reserva remunerada, reforma e pensão de declarante com 65 anos ou mais;	
Pensão, proventos de aposentadoria ou reforma por moléstia grave e aposentadoria ou reforma por acidente em serviço;	
Rendimentos de cadernetas de poupança e letras hipotecárias	
Rendimentos de sócio ou titular de microempresa ou empresa de pequeno porte, optante pelo simples, exceto pro labore, aluguéis e serviços prestados;	
Transferências patrimoniais-doações, heranças, meações e dissolução da sociedade conjugal ou unidade familiar;	
Décimo terceiro salário;	
Rendimentos e aplicações financeiras (especificar cada uma)	
Outros rendimentos do titular (especifique)	
TOTAL	



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

[illegible]



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

[illegible]

ANEXO E - Declaração de Efetivo Exercício.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
Departamento de Gestão de Pessoas

DECLARAÇÃO

Declaro estar ciente de que, em conformidade com o artigo 188 da Lei 8.112/90, a aposentadoria vigorará a partir da data da publicação do respectivo ato no Diário Oficial da União, devendo, portanto, permanecer no efetivo exercício de minhas atividades funcionais até aquela data.

Em ____ de _____ de ____.

ANEXO F - Declaração de Acumulação de Cargos



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO DECLARAÇÃO DE ACUMULAÇÃO DE CARGOS

DECLARANTE (CONTRATADO/SERVIDOR): _____

01 DADOS:
CARGO/EMPREGO/FUNÇÃO NA UFES: _____
ÓRGÃO DE LOTAÇÃO: _____
REGIME DE TRABALHO: () 40h semanais () 20h semanais () Dedicção Exclusiva () _____
HORÁRIO DISCRIMINADO:

	Segunda-feira	Terça-feira	Quarta-feira	Quinta-feira	Sexta-feira	Sábado
MATUTINO	de _____ às _____	de _____ às _____	de _____ às _____	de _____ às _____	de _____ às _____	de _____ às _____
VESPERTINO	de _____ às _____	de _____ às _____	de _____ às _____	de _____ às _____	de _____ às _____	de _____ às _____
NOTURNO	de _____ às _____	de _____ às _____	de _____ às _____	de _____ às _____	de _____ às _____	de _____ às _____

Obs: Tracejar os campos dos horários não preenchidos.

ASSINATURA E CARIMBO DO CHEFE IMEDIATO

02. Outro cargo, emprego ou função em ÓRGÃO PÚBLICO, inclusive na própria UFES, Sociedade de Economia Mista, Empresas Públicas ou Fundações (atestada pela chefia imediata) e para licenciado, à disposição ou aposentado (atestado pelo Diretor de Recursos Humanos):
CARGO/EMPREGO/FUNÇÃO: _____
EMPREGADOR: _____
Endereço (Rua/Av./Nº): _____
Bairro: _____ Cidade/UF: _____ Tel: _____
REGIME DE TRABALHO: () 40h semanais () 30h semanais () 25h semanais () _____

	Segunda-feira	Terça-feira	Quarta-feira	Quinta-feira	Sexta-feira	Sábado
MATUTINO	de _____ às _____	de _____ às _____	de _____ às _____	de _____ às _____	de _____ às _____	de _____ às _____
VESPERTINO	de _____ às _____	de _____ às _____	de _____ às _____	de _____ às _____	de _____ às _____	de _____ às _____
NOTURNO	de _____ às _____	de _____ às _____	de _____ às _____	de _____ às _____	de _____ às _____	de _____ às _____

Obs: Tracejar os campos dos horários não preenchidos.

ASSINATURA E CARIMBO DO DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS/CHEFE IMEDIATO

03. OUTRAS ATIVIDADES: () ATIVIDADE PRIVADA () ATIVIDADE AUTÔNOMA () OUTRAS
CARGO/EMPREGO/FUNÇÃO: _____
EMPREGADOR: _____
Endereço (Rua/Av./Nº): _____
Bairro: _____ Cidade/UF: _____ Tel: _____
REGIME DE TRABALHO: () 40h semanais () 30h semanais () 25h semanais () _____

	Segunda-feira	Terça-feira	Quarta-feira	Quinta-feira	Sexta-feira	Sábado
MATUTINO	de _____ às _____	de _____ às _____	de _____ às _____	de _____ às _____	de _____ às _____	de _____ às _____
VESPERTINO	de _____ às _____	de _____ às _____	de _____ às _____	de _____ às _____	de _____ às _____	de _____ às _____
NOTURNO	de _____ às _____	de _____ às _____	de _____ às _____	de _____ às _____	de _____ às _____	de _____ às _____

Obs: Tracejar os campos dos horários não preenchidos.

ASSINATURA E CARIMBO DO DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

04. Declaro que não exerço qualquer atividade autônoma ou em entidade privada. Além do vínculo com a UFES, não ocupo cargo, emprego ou função em outro ÓRGÃO DO PODER PÚBLICO FEDERAL, ESTADUAL OU MUNICIPAL, bem como de suas AUTARQUIAS, inclusive as de REGIME ESPECIAL, EMPRESAS PÚBLICAS, SOCIEDADES DE ECONOMIA MISTA, suas SUBSIDIÁRIAS e CONTROLADAS, FUNDAÇÕES mantidas pelo PODER PÚBLICO e DEMAIS ENTIDADES sob seu controle DIRETO ou INDIRETO, ainda que dos mesmos esteja afastado.

ASSINATURA DO DECLARANTE

05. A presente declaração é firmada com pleno conhecimento de que qualquer omissão constituirá presunção de má fé.

Local e Data

ASSINATURA DO DECLARANTE

OBS.: ESTE DOCUMENTO NÃO PODE CONTER EMENDAS E NEM RASURAS.

ANEXO G - Requerimento de Abono de Permanência



Ao Departamento de Gestão de Pessoas/UFES

nome completo do(a) servidor(a)

matrícula SIAPE nº _____, ocupante do cargo de _____, e
com _____ exercício _____ no(a)

_____,
tendo ingressado no Quadro de Pessoal desta Universidade em ____ / ____ / ____ , requer ABONO DE PERMANÊNCIA , por já ter cumprido os requisitos para a aposentadoria e optado por permanecer em atividade, de acordo com o disposto na Emenda Constitucional nº 41/2003.

Manifesto, por oportuno, o desejo de:

- **Não computar períodos de licença-prêmio não gozados**, na forma convertida, tendo em vista que pretendo usufruí-los oportunamente;
- **Computar os períodos de licença-prêmio não gozados**, na forma convertida, conforme a necessidade para fazer jus ao referido abono da maneira mais vantajosa, estando ciente da impossibilidade de gozo futuro dos períodos eventualmente utilizados;
- **Ser previamente consultado(a) quanto ao cômputo de períodos de licença-prêmio não gozados**, na forma convertida, para fins do referido abono.

Nestes termos, pede deferimento.

Vitória – ES, _____ de _____ de _____.

Assinatura do servidor

ANEXO H - Declaração para Averbação de Tempo de Contribuição



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

Declaração para Averbação de Tempo de Contribuição

DECLARO, sob as penas da Lei, que o Tempo de Serviço prestado ao (a):

não foi (foram) utilizados para efeito de Aposentadoria junto a outros Órgãos Públicos, bem como junto ao Instituto Nacional de Seguridade Social (I.N.S.S.).

Vitória – ES, _____ de _____ de _____.

Assinatura do Declarante

ANEXO I - Documento que consta o tipo de aposentadoria

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
DEPARTAMENTO DE GESTÃO E PESSOAS
SEÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES



Considerando o teor do § 19 do art. 40 da Constituição Federal, na redação dada pela Emenda Constitucional nº 41/03, “*verbis*”:

“§ 19 O servidor de que trata este artigo que tenha completado as exigências para aposentadoria voluntária estabelecidas no § 1º, III, “a”, e que opte por permanecer em atividade fará jus a um abono de permanência equivalente ao valor da sua contribuição previdenciária até completar as exigências para aposentadoria compulsória contidas no art. 40, § 1º, II, da Constituição Federal.”

Considerando ainda que o(a) servidor(a) **(NOME DO SERVIDOR)** matrícula SIAPE nº. (XXXXXX), ocupante do cargo de (XXXXXXXXX) atendeu todas as exigências para aposentadoria desde 20/02/2014 em conformidade com o **artigo 40, § 1º, inciso III, alínea a da Constituição Federal/88 (código siape 041048)**, uma vez que à época possuía 30 anos de contribuição, fazendo jus, portanto, ao Abono de Permanência na forma do § 19 do artigo 40 da CF, na redação da EC41/03.

A SA/DGP para elaborar minuta do ato de concessão do Abono de Permanência com vistas à publicação no Boletim Oficial/UFES, a SRM e à SPD para as providências que se fizerem necessárias, quanto à concessão do abono de permanência a partir de 21/02/2014, face o teor do ofício-circular nº 25/SRH/MP/2004./

Após ao **SERPROG** para fins de arquivamento.

**À Consideração de V.Sa.
Em 25.04.2014.**

**De Acordo.
Em, /04/2014.**

ANEXO J - Requerimento do auxílio funeral



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
DEPARTAMENTO DE GESTÃO E PESSOAS

AUXÍLIO FUNERAL

Eu _____, residente _____ à _____
_____, portador do CPF nº _____ e
Cl nº _____, conta corrente nº _____ do (a) ex
servidor(a) _____,
falecido(a) em _____ de _____ de _____, requer a
concessão de Auxílio-Funeral na forma do artigo 226 da Lei 8.112/90.

Vitória-ES, ____ de _____ de _____.

Assinatura do Requerente

ANEXO K - Requerimento de pensão civil

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO DEPARTAMENTO DE GESTÃO E PESSOAS

REQUERIMENTO DE PENSÃO CIVIL				
IDENTIFICAÇÃO DO INSTITUIDOR:				
1. Matrícula SIAPE instituidor:		2. NOME DO INSTITUIDOR:		
DADOS DO BENEFICIÁRIO:				
3. CPF:		4. NOME DO BENEFICIÁRIO:		
5. NOME DA MÃE:				
6. DATA DE NASCIMENTO		7. SEXO M ☐ F ☐		8. PARENTESCO
9. NÚMERO DO PROCESSO DA PENSÃO		10. DEPENDENTE IR:		11. ESTADO CIVIL:
DOCUMENTOS PESSOAIS:				
12. CARTEIRA DE IDENTIDADE N°		13. ORGÃO EXPEDIDOR		14. UF
15. DATA DE EXP.				
16. TÍTULO DE ELEITOR		17. UF	18. ZONA	19. SEÇÃO
20. DATA DE EXP.				
ENDEREÇO RESIDENCIAL:				
21. ENDEREÇO RESIDENCIAL				22. NÚMERO / COMPLEMENTO
23. BAIRRO		24. CEP		25. MUNICÍPIO
26. UF	27. CAIXA POSTAL	28. TELEFONE ()		29. CELULAR ()
30. ENDEREÇO ELETRÔNICO:				
DADOS BANCÁRIOS:				
31. N° BANCO ☐ 104 Caixa Econômica ☐ 001 Banco do Brasil		32. AGÊNCIA	33. DV	34. NOME DA AGÊNCIA:
35. TIPO DA OPERAÇÃO: ☐ CONTA CORRENTE ☐ POUPANÇA (A CAIXA ECONÔMICA NÃO ACEITA QUE SEJA FEITO DEPÓSITO DE REMUNERAÇÃO NA CONTA POUPANÇA)		36. NÚMERO DA CONTA:		37. DV:
DADOS DO BENEFÍCIO:				
38. TIPO DA PENSÃO		39. NATUREZA DA PENSÃO		40. DATA DE INÍCIO DO BENEFÍCIO
41. COTA PARTE	42. FUNDAMENTO LEGAL		43. MADADO DE SEGURANÇA	
DADOS DO PROCURADOR:				
44. NOME:				45. CPF:
12. CARTEIRA DE IDENTIDADE N°		13. ORGÃO EXPEDIDOR		14. UF
15. DATA DE EXP.				
21. ENDEREÇO RESIDENCIAL				22. NÚMERO / COMPLEMENTO
23. BAIRRO		24. CEP		25. MUNICÍPIO
26. UF	27. CAIXA POSTAL	28. TELEFONE ()		29. CELULAR ()
Requer o pagamento da pensão de que trata o art. 215 da Lei nº 8.112/1990 e declara sob pena prevista no art. 299 do Código Penal Brasileiro, que as informações prestadas neste cadastro são a expressão da verdade.				

ANEXO L - Declaração de acumulação de pensão

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
DEPARTAMENTO DE GESTÃO E PESSOAS

DECLARAÇÃO DE ACUMULAÇÃO DE PENSÃO

Eu _____
Nome do beneficiário

na qualidade de _____, do ex-servidor

_____, matrícula nº _____, para fins de concessão da Pensão prevista nos artigos 215 e 217, bem assim, do limite estabelecido no art. 225, todos da Lei nº 8.112/90, declaro que:

- a) não percebo qualquer PENSÃO paga pelo erário ().
b) percebo a(s) seguinte(s) pensão(ões) paga(s) pelo erário:

Órgão/Entidade	Natureza	Instituto de Previdência

Declaro, ainda, que tenho consciência de que constitui crime, previsto no art. 299 do código Penal Brasileiro, prestar declaração falsa com fim de criar obrigação ou alterar a verdade sobre fato juridicamente relevante e que, a penalidade aplicada no seu descumprimento, varia de 01 (um) a 03 (três) anos de reclusão e multa.

_____, ____ de _____ de _____

Assinatura do Beneficiário

Av. Fernando Ferrari, 514, Prédio da Reitoria, 1º andar, Campus Universitário – Goiabeiras
CEP 29.075-910 Vitória-ES – Tel.: (27) 4009-2260 – FAX: (27) 4009-2278

ANEXO M - Declaração de acumulação de pensão

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
DEPARTAMENTO DE GESTÃO E PESSOAS

DECLARAÇÃO DE CONTA BANCÁRIA INDIVIDUALIZADA

Eu, _____
_____, declaro para fins de recebimento de pensão, que
posso conta Individualizada no Banco _____, agência _____
conta corrente nº _____, conforme Determinado
pelo Decreto nº 2251/97.

_____, ____ de _____ de _____

Assinatura do (a) Pensionista

Av. Fernando Ferrari, 514, Prédio da Reitoria, 1º andar, Campus Universitário – Goiabeiras
CEP 29.075-910 Vitória-ES – Tel.: (27) 4009-2260 – FAX: (27) 4009-2278

ANEXO N - Laudo técnico do corpo de bombeiros militar

	
GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR Centro de Atividades Técnicas Seção de Perícias	
Processo de Perícia de Incêndio	
Laudo nº 016/99	
Local: Av. Maruípe, Itararé, Vitória/ES.	
Proprietário: Universidade Federal do Espírito Santo.	
Data do sinistro: 10 de fevereiro de 1999.	
Data do exame: 10 de fevereiro de 1999.	
Designação: Portaria nº 122-E, do Comando Geral do CBMES.	
Peritos: 1º Ten BM Samuel Rodrigues Barboza, RG 15843-0 e o Cap BM Paulo Cesar Corrêa Lima, RG 10693-7.	
Evento: 77.A.50	
1999	

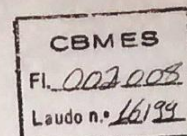


GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR
CENTRO DE ATIVIDADES TÉCNICAS
SEÇÃO DE PERÍCIA DE INCÊNDIO



LAUDO DE INVESTIGAÇÃO DE INCÊNDIO Nº 016/99

CÓDIGO: 77.A.50



1. DADOS GERAIS

- 1.1 TIPO DE EVENTO: INCÊNDIO.
- 1.2 BEM SINISTRADO: EDIFICAÇÃO.
- 1.3. ENDEREÇO: Av. Maruípe, Itararé, Vitória/ES.
- 1.4. DESTINAÇÃO: Guarda de documentos funcionais diversos.

1.5 PROPRIETÁRIO: Universidade Federal do Espírito Santo.

- 1.1. DATA/HORA DO EVENTO: 10Fev99, às 02h00min.
- 1.2. DATA/HORA E FORMA DO AVISO: 10Fev99, às 02h31min.
- 1.3. DATA/HORA DO INÍCIO DA EXTINÇÃO: 10Fev99, às 02h42min.
- 1.4. DATA/HORA DO TÉRMINO DA EXTINÇÃO: 10Fev99, às 07h00min.

PERITOS: 1º Ten BM Samuel Rodrigues Barboza, RG 15843-0 e o Cap BM Paulo Cesar Corrêa Lima, RG 10693-7.

1.5 DESIGNAÇÃO: Portaria nº 122-E, do Comando Geral do CBMES.

- 1.6. DATA/HORA DO INÍCIO DOS EXAMES: 10Fev99, às 10h20min.
- 1.7. ZONA DE ORIGEM DO FOGO: Sala destinada para guarda de documentos.
- 1.8. FOCO(S) INICIAL(AIS) DO FOGO: Parte central da sala caracterizada como zona de origem.
- 1.9. INTENSIDADE DE QUEIMA: Mais de 50%.

1.10. CAUSA: NÃO APURADA.

1.11. VÍTIMAS: Não houve danos relativos as vítimas decorrentes do presente sinistro.

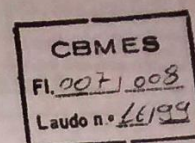
1.12. SEGURO CONTRA INCÊNDIO: NÃO.

CIA SEGURADORA: Prejudicado.

VALOR DO SEGURO: R\$ 1.000,00.

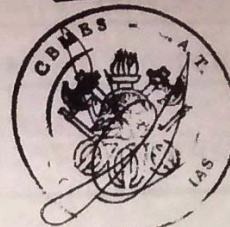


GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR



PERÍCIA DE INCÊNDIO

PORTARIA Nº 122-E, DE 10 DE FEVEREIRO DE 1999.

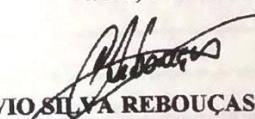


O CORONEL BM COMANDANTE GERAL DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR, no uso de suas atribuições legais e tendo em vista o disposto no Art. 130 da Constituição Estadual,

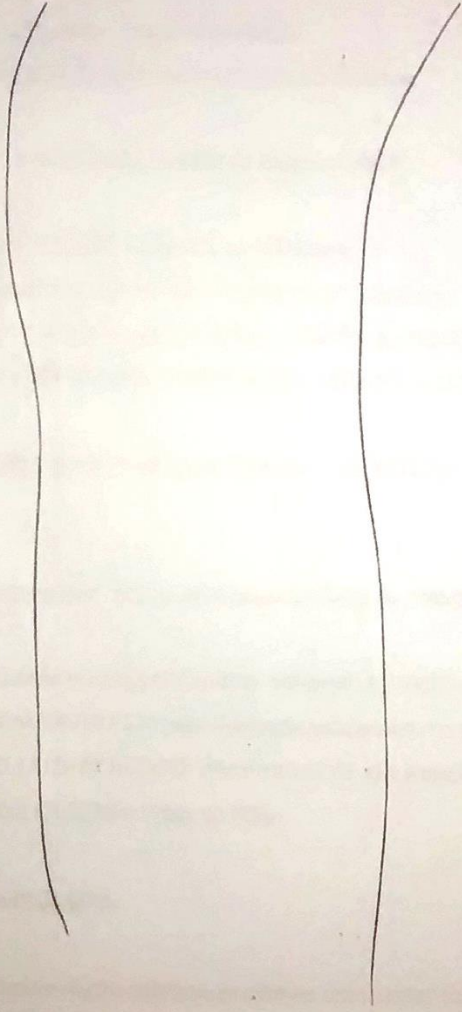
RESOLVE:

Designar os Oficiais: 1º Ten BM Samuel Rodrigues Barboza, RG 15843-0, como 1º Perito, e o Cap BM Paulo Cesar Corrêa Lima, RG 10693-7, como 2º Perito, para procederem perícia de incêndio no sinistro ocorrido em 10Fev99, às 02h35min, no imóvel pertencente à Fundação Ceciliano Abel de Almeida, sito à Av. Maruípe, Itararé, Vitória/ES.

Vitória, 10 fevereiro de 1999


ELVIO SILVA REBOUCAS - Cel BM
Comandante Geral do CBMES

CORPO DE BOMBEIROS	RELATÓRIO DE OCORRÊNCIA DE BOMBEIROS	Nº	CÓDIGO	VIATURA
NATUREZA: incêndio em Colégio abandonado de 1789		328	002	TE-02
SOLICITANTE: Jocinei Barbosa		CBMES		
FONE: 3455214		FL 0081008		
PROPRIETÁRIO/LOCATÁRIO: Ufes		Laudos n.º 16194		
LOCAL: Avenida Maruipê		BAIRRO: São do Caxias		
CIDADE: Vitória				
CONDIÇÕES ATMOSFÉRICAS				
TEMPO BOM (x) NUBLADO () NEBLINA () GAROA () CHUVA () OUTROS ()				
CLASSE DA OCORRÊNCIA				
INCÊNDIO (x) SALVAMENTO () AUXÍLIO A COMUNIDADE () PREVENÇÃO () OUTROS ()				
AMBIENTE DE TRABALHO				
GASADO () CONTAMINADO () OUTROS ()				
UMIDADE EXCESSIVA () FRIO EXCESSIVO () CALOR EXCESSIVO (x) POEIRA EXCESSIVA ()				
HOUE ATUAÇÃO DOS BOMBEIROS? SIM (x) NÃO ()				
DIFICULDADES NO ATENDIMENTO				
LOCALIZAR O LOCAL () FALTA DE AUXÍLIO DE ORGÃO PÚBLICO ()				
FALTA DE EQUIPAMENTO DO CBOM ()				
OUTROS:				
CARACTERÍSTICAS DO LOCAL				
COMERCIAL (x) RESIDENCIAL () INDUSTRIAL () MISTO () FLORESTAL () VIA PÚBLICA ()				
RIO () LAGOA () MAR () OUTROS ()				
DISTÂNCIA FONTE ABASTECIMENTO(m) _____ VOLUME DE ÁGUA(l) 20000 _____ ÁREA ATINGIDA(m²) _____				
EXISTE CENTRAL DE GÁZ? SIM () NÃO ()				
EQUIPAMENTO DE PREVENÇÃO EXISTENTE / UTILIZADO / INOPERANTE				
SHP () () EXTINTORES () () ESCADA ENCLAUSURADA () () SAÍDA DE EMERGÊNCIA () ()				
PESSOAL TREINADO () () OUTROS () ()				
ESTRUTURA: ALVENARIA (x) MADEIRA () OUTROS _____ PAVIMENTO _____				
POSSUI SEGURO? SIM () NÃO () FOI SOLICITADA PERÍCIA? SIM () NÃO ()				
NOME DE GUERRA	TRABALHO SUBAQUÁTICO	TEMPO DE FUNDO		
	RG			
DANOS EM EQUIPAMENTOS DO CBOM:				
GASTO DE MATERIAL:				
mangueiras e esguicho de trin 38mm, botas de borracha, lanterna, 02 PA 90,				
roupas de aproximação				
VÍTIMAS / PACIENTES				
FATAIS:				
FALECEU DURANTE OU ANTES DA AÇÃO DO CBOM?				
()				
()				
()				
()				
ENDEREÇO:				
HOSPITAL:				
CONDIÇÕES DO PACIENTE: ACAMADO () ANDANDO () OUTROS				
ATENDENTE: PADIÓLEIRO:				
DANOS MATERIAIS:				

					
DATA 10 /02 /99	ACIONADO ÀS:02:31	SAÍDA ÀS: 02:32	NO LOCAL ÀS: 02:42	TÉRMINO ÀS: 07:00	RETORNO ÀS:07:15
ODÔMETRO(SAÍDA):			ODÔMETRO(CHEGADA):		

ANEXO O - Resolução nº 33/2008

O CONSELHO UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO, no uso de suas atribuições legais e estatutárias,

CONSIDERANDO o que consta do Processo nº 42.418/2007-90 – SERVIÇO DE PROTOCOLO E ARQUIVO GERAL (SERPROG);

CONSIDERANDO o que dispõe a Lei nº 8.159, de 08 de janeiro de 1991 e os Decretos nºs 4.073, de 03 de janeiro de 2002 e 4.915, de 12 de dezembro de 2003;

CONSIDERANDO o Planejamento Estratégico da UFES;

CONSIDERANDO o Parecer da Comissão de Assuntos Didáticos, Científicos e Culturais;

CONSIDERANDO, ainda, a aprovação da Plenária, por unanimidade, na Sessão Extraordinária realizada no dia 14 de novembro de 2008,

R E S O L V E:

Art. 1º Instituir o Sistema de Arquivos da Universidade Federal do Espírito Santo (SIARQ/UFES), conforme ANEXO desta Resolução.

Art. 2º Revoga-se a Resolução nº 10/2008 deste Conselho.

Sala das Sessões, 14 novembro de 2008.

RUBENS SERGIO RASSELLI

PRESIDENTE

ANEXO DA RESOLUÇÃO Nº 33/2008 - CUn
REGIMENTO INTERNO PARA OPERACIONALIZAÇÃO DO
SISTEMA DE ARQUIVOS DA UFES (SIARQ/UFES)

CAPÍTULO I

Da Organização

Art. 1º O Sistema de Arquivos da Universidade Federal do Espírito Santo (SIARQ-UFES) compreende o Arquivo Central (Arquivos Intermediário e Permanente) e o Serviço de Protocolo Geral (SERPROG), vinculados administrativamente à Pró-reitoria de Administração (PROAD); e os Arquivos Setoriais Correntes e Especializados vinculados administrativamente às unidades universitárias em que estão fisicamente localizados.

Parágrafo único. Consideram-se Arquivos Setoriais Correntes os arquivos localizados em todos os órgãos que compõem a estrutura organizacional da UFES; e Arquivos Especializados as unidades de informação, vinculadas ao ensino, pesquisa e extensão, estruturados e mantidos, *in loco*, para subsidiar os processos operacionais informacionais estratégicos.

Art. 2º O Arquivo Central é a unidade coordenadora do SIARQ/UFES e o responsável técnico pela gestão dos documentos junto aos demais Arquivos que compõem o Sistema, conforme estabelece o Art. 1º deste Regimento.

Parágrafo único. Considera-se a gestão de documentos, o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento dos documentos em fase corrente e intermediária, independente do suporte, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente.

Art. 3º Os Arquivos Setoriais Correntes e Especializados são vinculados tecnicamente ao Arquivo Central e administrativamente aos órgãos superiores, suplementares suporte papel;

Parágrafo único. Os órgãos que compõem a estrutura organizacional são responsáveis pela execução dos serviços e produtos de informação, armazenamento e preservação dos documentos de arquivo, até o momento de sua transferência para o Arquivo Central da Universidade.

Art. 4º Os Arquivos Setoriais Correntes e Arquivos Especializados, vinculados às diversas unidades de ensino, pesquisa, extensão e da Administração Central, receberão assessoramento técnico do SIARQ/UFES.

CAPÍTULO II

Dos Objetivos

Art. 5º O SIARQ/UFES, por meio do Arquivo Central, tem por objetivos:

- I. gerenciar tecnicamente os procedimentos de avaliação e de arquivamento dos documentos de valor intermediário e permanente prioritariamente em suporte papel;
- II. promover o recolhimento dos documentos do Arquivo Intermediário para o Arquivo Permanente;
- III. orientar a transferência dos documentos dos arquivos setoriais para o Arquivo Central.

Parágrafo único. Pela expressiva massa documental acumulada e ainda produzida em suporte papel no âmbito desta Universidade, elegeu-se uma ordem de prioridade quanto ao gênero para transferência de documentos ao Arquivo Central, a saber:

- I. Textuais;
- II. Micrográficos;
- III. Informáticos.

CAPÍTULO III

Das Competências

Art. 6º Compete ao Arquivo Central:

- I. Implantar, coordenar e controlar as atividades de gestão de documentos de arquivo, em seu âmbito de atuação e de seus seccionais;

- II. Implementar e acompanhar rotinas de trabalho desenvolvidas, no seu âmbito de atuação e de seus seccionais, visando à padronização dos procedimentos técnicos relativos às atividades de produção, classificação, registro, arquivamento, preservação, empréstimo, consulta, expedição, avaliação, transferência e recolhimento ou eliminação de documentos de arquivo e ao acesso às informações neles contidas;
- III. coordenar a elaboração de Plano de Classificação de Documentos de Arquivo, com base nas funções e atividades desempenhadas pela Universidade, e acompanhar a sua aplicação no seu âmbito de atuação e de seus seccionais;
- IV. atualizar, por meio da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos, e aplicar, após aprovação do Arquivo Nacional, a Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos de Arquivo (TTDDA);
- V. supervisionar e garantir a implementação da TTDDA impedindo a eliminação aleatória dos documentos de arquivo, visando à preservação da memória institucional da UFES;
- VI. elaborar manuais de normas do SIARQ/UFES, estabelecendo diretrizes para a preservação e conservação, acesso, avaliação e transferência de documentos ao Arquivo Central;
- VII. proporcionar aos servidores que atuam na área de gestão de documentos de arquivo a capacitação, o aperfeiçoamento, o treinamento garantindo a atualização permanente;
- VIII. promover e articular o treinamento dos servidores técnicos dos Arquivos Correntes Setoriais e Especializados, para as funções específicas requeridas pela aplicação do Plano de Classificação de Documentos e da TTDDA, entre outras normas arquivísticas a serem implementadas pelo SIARQ/UFES;
- IX. normalizar o acesso dos usuários autorizados pelos órgãos produtores ao Arquivo Central;
- X. atender à pesquisa científica responsabilizando-se pela integridade do acervo sob sua custódia;

XI. subsidiar a administração da Universidade, dispondo a documentação como fonte de informação, testemunho, referência e como garantia de eficiência da gestão administrativa e dos direitos das pessoas;

XII. integrar e harmonizar as atividades arquivísticas nas diferentes fases do ciclo vital do documento.

Art. 7º Compete aos Arquivos Setoriais Correntes:

I. custodiar a documentação de caráter corrente e permanente, quando for o caso, podendo utilizar as normas de organização e acesso à informação, estabelecidas pelo Arquivo Central e pelo SERPROG;

II. aplicar as normas de preparação da documentação e a TTDDA para fins de transferência da documentação para o Arquivo Central, e de preservação dos documentos de valor permanente sob a sua custódia, conforme dispõe o Art. 1º, § 2º deste Regimento;

III. aplicar a TTDDA em seu âmbito de atuação, sendo responsáveis pela preservação dos documentos, até sua transferência para o Arquivo Central;

IV. avaliar a documentação produzida, para fins de transferência para o Arquivo Central;

V. providenciar a transferência para o Arquivo Central dos documentos, no prazo determinado pela TTDDA;

VI. racionalizar a produção, receber, controlar e organizar os documentos produzidos, o que poderá ser orientado pelo Arquivo Central;

VII. garantir a rapidez e a eficiência do processo de comunicação administrativa;

VIII. conhecer a estrutura funcional e as relações hierárquicas dos órgãos aos quais estão subordinados;

IX. zelar pelas condições de conservação do acervo documental produzido e acumulado, enquanto estiverem sob sua custódia.

Art. 8º Compete aos Arquivos Setoriais Especializados:

- I. custodiar a documentação de caráter corrente e permanente, utilizando as normas de organização e acesso à informação, estabelecidas pelo Arquivo Central e SERPROG;
- II. analisar a documentação produzida, para fins de classificação e destinação;
- III. aplicar a TTDDA em seu âmbito de atuação, sendo responsáveis pela preservação dos documentos;
- IV. racionalizar a produção, receber, controlar e organizar os documentos produzidos, o que será orientado pela Divisão de Arquivo Central;
- V. garantir a rapidez e a eficiência do processo de comunicação administrativa;
- VI. conhecer a estrutura funcional e as relações hierárquicas dos órgãos aos quais estão subordinados;
- VII. zelar pelas condições de conservação do acervo documental produzido e acumulado.

CAPÍTULO IV

Da Estrutura

Art. 9º O SIARQ/UFES compõe-se de:

- I. Arquivo Central (intermediário e permanente);
- II. Protocolo Geral;
- III. Arquivos Setoriais Correntes;
- IV. Arquivos Especializados.

Parágrafo único. Para fins de destinação dos documentos da UFES o Arquivo Central, os Arquivos Setoriais e os Arquivos Especializados, serão representados no SIARQ pela Comissão Central de Avaliação de Documentos e pelas Comissões Setoriais de Avaliação de Documentos.

Art. 10. A equipe de trabalho do SIARQ/UFES é composta por:

- I. 01 (um) bibliotecário-documentalista, especialista em arquivos;
- II. 04 (quatro) arquivistas;
- III. 05 (cinco) assistentes em Administração;
- IV. 08 (oito) estagiários de Arquivologia.

Art. 11. A CCAD é um órgão de caráter permanente do SIARQ/UFES, que tem como atribuições elaborar e acompanhar juntamente com as Comissões Setoriais de Arquivos Correntes, previstas no Art. 17 deste Regimento, o processo de avaliação de documentos da universidade, competindo-lhes mais especificamente orientar e normalizar o fluxo documental, respeitando-se as recomendações do Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo (SIGA), da Administração Pública Federal, visando:

- I. à produção de documentos;
- II. à utilização de documentos de arquivo;
- III. à destinação de documentos de arquivo;
- IV. à preservação do patrimônio documental.

Art. 12. O processo de avaliação de que trata o Art. 11 deste Regimento consiste na determinação do ciclo de vida dos documentos, na fixação de prazo de guarda e em sua destinação final.

Parágrafo único. O processo de avaliação terá por base o levantamento da produção documental, como instrumento de identificação de funções e atividades geradoras de documentos de arquivo.

Art. 13. A CCAD será composta pelos seguintes membros:

- I. o Coordenador do SIARQ/UFES concomitantemente ocupante do cargo de Diretor do Arquivo Central, que é o Presidente da CCAD;
- II. 02 (dois) arquivistas de carreira pertencentes ao quadro de servidores do Arquivo Central do SIARQ/UFES;

- III. 01 (um) servidor de carreira com formação em História;
- IV. 01 (um) servidor de carreira com formação em Direito.

§ 1º Para fins de parecer técnicos, a CCAD poderá convidar especialistas identificados com as áreas cujos documentos estiverem sendo avaliados.

§ 2º O exercício das atividades desenvolvidas pelos integrantes das Comissões é de natureza relevante e não ensejará qualquer remuneração, sendo prestado sem prejuízo das atribuições próprias dos cargos ou funções de cada membro.

Art. 14. A CCAD e as CSAC's deverão consubstanciar os resultados de seus trabalhos no que se refere à TTDDA, conforme determina o Inciso V, do artigo 5º, do Decreto 4.915/2003, que dispõe sobre a Gestão de Documentos de Arquivo da Administração Pública Federal

§ 1º A TTDDA de que trata este artigo, será enviada pela CCAD ao Conselho Universitário e aos Arquivos Setoriais, que terão o prazo de 30 (trinta) dias para manifestação por escrito.

§ 2º Após o prazo previsto no parágrafo anterior, caberá a CCAD a sistematização final e encaminhamento da TTDDA para aprovação do Arquivo Nacional.

Art. 15. A aplicação da TTDDA estará condicionada à aprovação pelo Arquivo Nacional, e decorridos 30 (trinta) dias após sua publicação no Diário Oficial da União.

Art. 16. Os editais para Eliminação de Documentos deverão consignar um prazo de 30 (trinta) até 45 (quarenta e cinco) dias para possíveis manifestações ou, quando for o caso, possibilitar às partes interessadas requererem, a suas expensas, o desentranhamento de documentos ou cópias de peças de processos.

CAPÍTULO VI

Das Comissões Setoriais de Arquivos Correntes (CSAC's)

Art. 17. Às CSAC's compete:

- I. propor a CCAD prazos de guarda dos documentos, em função dos valores que apresentem para fins administrativos, legais, fiscais, operacionais ou técnicos, propondo as tabelas setoriais de temporalidade e destinação de documentos;
- II. assessorar a CCAD no processo de avaliação dos documentos gerados e/ou recebidos pelos órgãos a que estão vinculados;
- III. assistir às atividades de seleção e destinação de documentos dos arquivos setoriais correntes.

Art. 18. As CSACs serão integradas por servidores responsáveis pelas atividades de Arquivo, indicados pelos diretores dos órgãos superiores, órgãos suplementares e unidades a que estão subordinados.

Parágrafo único. As CSACs serão compostas por até 05 (cinco) servidores.

ANEXO P - RESOLUÇÃO Nº. 39/2013

O CONSELHO UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO, no uso de suas atribuições legais e estatutárias,

CONSIDERANDO o que consta do Processo nº. **12.489/2012-25 – SERVIÇO DE PROTOCOLO GERAL (SERPROG)**;

CONSIDERANDO o que dispõe a Resolução nº. 14, de 24 de outubro de 2001, do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ), e a Portaria nº. 92, de 23 de setembro de 2011, do Arquivo Nacional do Ministério da Justiça;

CONSIDERANDO a Resolução nº. 33/2008 deste Conselho;

CONSIDERANDO o parecer da Comissão de Legislação e Normas;

CONSIDERANDO, ainda, a aprovação da Plenária, por unanimidade, na Sessão Ordinária realizada no dia 23 de maio de 2013,

R E S O L V E:

Art. 1º. Instituir o Plano de Classificação e Tabela de Temporalidade das Atividades-meio da Administração Pública, do Conselho Nacional de Arquivos (Conarq) do Arquivo Nacional, bem como instituir o Plano de Classificação e Tabela de Temporalidade de Documentos das Atividades-fim das Instituições Federais de Ensino Superior, do Arquivo Nacional, como instrumentos técnicos da Gestão Documental da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES).

Art. 2º. Determinar que o departamento de Desenvolvimento Pessoal da Pró-reitoria de Gestão de Pessoas e Assistência Estudantil (DDP/PROGEPAES), em parceria com o Serviço de Protocolo Geral (SERPROG), ofereça cursos de capacitação em Gestão de Documentos aos Servidores desta Universidade.

Art. 3º Revoga-se a Resolução nº 25/95 deste Conselho.

Sala das Sessões, 23 de maio de 2013.

REINALDO CENTODUCATTE
PRESIDENTE

ANEXO Q - Processo 23068.059699/2008-09 – Elementos técnicos para conclusão das obras do prédio do arquivo.


Universidade Federal do Espírito Santo



Número do Processo : 23068.059699/2008-09 Documento Origem :
Data de Abertura : 25/09/2008 Hora : 09:30:22

Procedência : 1.01.19.00.00.00.00 - Prefeitura Universitaria
Interessado : 1.01.19.00.00.00.00 - Prefeitura Universitaria

Tipo de Documento: Processo *obra: ARQUIVO SERPROG*

Assunto : Projeto

Resumo Assunto : ELEMENTOS TÉCNICOS PARA CONCLUSÃO DAS OBRAS DO PRÉDIO DO ARQUIVO.
TP Nº 015

ANEXO R - Memorando 008/2008

7089 43/2008-61

PREF. UNIVERSITÁRIA
UFES
PFLS 003
725

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO-UFES
PRO-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO-PROAD
SERVIÇO DE PROTOCOLO E ARQUIVO GERAL-SERPROG

Vitória, 07 de março de 2008

Memo. 008/2008-SERPROG/UFES

AO PRÓ-REITOR DE ADMINISTRAÇÃO
Prof. Amarílio Ferreira Neto

Assunto: Conclusão das obras do prédio do arquivo.

Após contato com o fiscal do contrato da construção do prédio do arquivo, fui informada que os serviços abaixo relacionados não estão contemplados neste contrato. Sem estes serviços a entrada e acesso ao arquivo ficam inviáveis:

- ✓ Uma segunda porta com dimensões maiores que a atual;
- ✓ Grades nas duas portas; ✓ (2 Jôias)
- ✓ Telas nas básculas para proteção de insetos e outros; ✓
- ✓ Rampa para acesso ao arquivo nas duas portas;
- ✓ Pátio de manobra em volta do prédio; ✓
- ✓ Passarela de acesso do prédio da reitoria até o prédio do arquivo; ✓

✓ Divisão

Respeitosamente

✓ Au

Maria Aparecida Monteiro Rosemberg
Bibliotecária Documentalista/Chefe do SERPROG/UFES

**ANEXO S - Processo 23068.014110/2009-16 – SERPROG
informa sobre serviços pendentes na obra de reforma do
prédio do arquivo central/SERPROG.**

18/09 DPF 18/09

CAPA DO PROCESSO

Número do Processo : 23068.014110/2009-16 **Documento Origem .:**

Data de Abertura : 09/09/2009 **Hora :** 10:57:01

Procedência : 1.01.19.00.00.00.00 - Prefeitura Universitaria

Interessado : 1.01.19.00.00.00.00 - Prefeitura Universitaria

Tipo de Documento: Processo

Assunto : Empenho/Prestação de serviço de PJ/PF

Resumo Assunto : SERPROG INFORMA SOBRE SERVIÇOS PENDENTES NA OBRA DE REFORMA DO PRÉDIO DO ARQUIVO CENTRAL/SERPROG.

PE

ANEXO T - Memorando 009/2009- SERPROG.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO-UFES
PRO-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO-PROAD
SERVIÇO DE PROTOCOLO E ARQUIVO GERAL - SERPROG-AG



Vitória, 15 de maio de 2009.

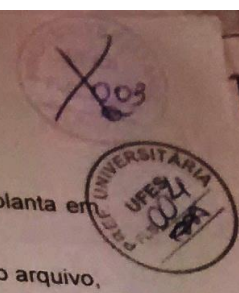
Memo. 009/2009-SERPROG

A Prefeitura Universitária/UFES
Engº. Sálvio de Castro Silva Araújo

Assunto: Reforma prédio do Arquivo Central/SERPROG.

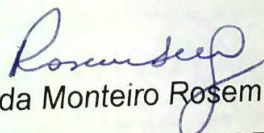
Conforme contato por telefone com o senhor, que gentilmente solicitou o encaminhamento de todos os pormenores que faltam para finalização da obra, e conseqüente mudança do SERPROG do prédio da reitoria para o novo prédio. Seguem abaixo as necessidades:

- Cobertura na passarela que liga a biblioteca central ao novo espaço (a água escorre pela parede criando lodo no interior e mofo no interior);
- O piso possui rachaduras finas, que perto do arquivo deslizante ficam mais grossas, preocupando-nos quanto a possíveis problemas estruturais;
- A janela do setor de arquivo continua com báscula, quando o solicitado foi uma janela nas dimensões da sala de diretoria, uma vez que dez pessoas irão trabalhar naquele setor;
- Os pisos das salas de trabalho deverão receber revestimento tipo paviflex (pvc), devido ao fluxo de pessoal e deslizamentos das cadeiras;

- 
- Uma bancada de granito na cozinha medindo 3,00x1,20x0,60 (planta em anexo),
 - Passarela pavimentada para acesso de pedestres até o prédio do arquivo,
 - Iluminação em torno do prédio,
 - Colocação de um sistema de monitoramento por câmera e alarme,
 - Instalação de 15 tomadas de energia e 09 tomadas lógicas (planta em anexo), possuímos dez computadores, três impressoras e três computadores que são servidores de sistemas;
 - Calçada em torno do restante do prédio;
 - Poda das arvores ao redor do prédio, para visualização e combate a focos de mosquitos.

Esclarecemos que temos fotos do prédio, caso deseje envie seu e-mail.

Atenciosamente



Maria Aparecida Monteiro Rosemberg
Bibliotecária/Documentalista – Chefe do SERPROG/UFES

**ANEXO U - Resolução nº 08/2014 - Nova estrutura
organizacional da UFES.**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CONSELHO UNIVERSITÁRIO
RESOLUÇÃO Nº 08/2014

O CONSELHO UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO, no uso de suas atribuições legais e estatutárias,

CONSIDERANDO o que consta do Processo nº. 4.236/2014-40 – GABINETE DO REITOR;

CONSIDERANDO o que dispõem os Decretos nos. 5.378/2005 e 5.707/2005 e o Artigo 37 da Constituição Federal Brasileira;

CONSIDERANDO o que dispõem as Leis nos. 10.683/2003, 10.871/2004 e 8.168/1991;

CONSIDERANDO as solicitações apresentadas pelos setores desta Universidade;

CONSIDERANDO o Parecer conjunto das Comissões de Assuntos Didáticos, Científicos e Culturais, de Legislação e Normas e de Orçamento e Finanças;

CONSIDERANDO, ainda, a aprovação da Plenária, por maioria, na Sessão Ordinária realizada no dia 10 de abril de 2014,

R E S O L V E:

Art. 1º. Aprovar a reestruturação organizacional da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), conforme anexo desta Resolução.

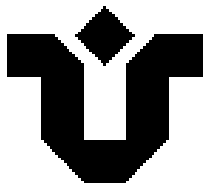
Art. 2º. Cessar os efeitos da Resolução nº. 01/1992 deste Conselho e os efeitos das demais Resoluções deste Conselho que se tratam da estrutura organizacional da UFES, exceto no que se refere aos Cargos de Direção (CD) e às Funções Gratificadas (FG) que não sofreram alteração em sua nomenclatura.

Parágrafo único. A estrutura anterior será mantida durante o processo de implantação desta Resolução.

Sala das Sessões, 10 de abril de 2014.
REINALDO CENTODUCATTE
PRESIDENTE

APÊNDICES

APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO E RESPONSABILIDADE DA PESQUISA



UNIRIO
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro
Centro de Ciências Humanas e Sociais
Programa de Pós- Graduação em Gestão de Documentos e Arquivos

TERMO DE CONSENTIMENTO E RESPONSABILIDADE DA PESQUISA

Aceito participar da pesquisa: **ANÁLISE DAS DEMANDAS E USOS DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA NECESSÁRIAS À EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES DOS SERVIDORES DO DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE PESSOAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO.** A pesquisa está sendo realizada no programa de pós-graduação em Gestão de Documentos e Arquivos da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO, sendo o aluno Tiago Braga da Silva o pesquisador principal, sob a orientação da Prof^a. Dr^a. Júnia G. C. Guimarães e Silva. Declaro ainda, que concordo em ser entrevistado uma ou mais vezes pelo pesquisador em local e duração previamente ajustados, permitindo a gravação das entrevistas.

____ de _____ 2014.

Eu, Tiago Braga da Silva, responsável pela pesquisa, informo que todos os dados divulgados serão previamente autorizados pelo entrevistado e que utilizarei os dados, apenas, com a finalidade acadêmica.

____ de _____ 2014.

APÊNDICE B - ROTEIRO DE ENTREVISTA (Servidores da SBV)

MAPEAMENTO DO TRÂMITE DAS ATIVIDADES E IDENTIFICAÇÃO DE SUAS DEMANDAS E USOS DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA.

Data da entrevista:

Horário da entrevista:

1. PARTE 1 – IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO

1.8. Nome do entrevistado.

1.9. Sexo:

- a. ☐ Feminino
- b. ☐ Masculino

1.10. Faixa etária:

- a. ☐ até 30 anos
- b. ☐ de 31 a 40 anos
- c. ☐ de 41 a 50 anos
- d. ☐ mais de 50 anos

1.11. Cargo que ocupa.

1.12. Formação:

- a. ☐ graduação. Área _____
- b. ☐ especialização. Área _____
- c. ☐ mestrado. Área _____
- d. ☐ doutorado. Área _____

1.13. Tempo de serviço na UFES.

1.14. Tempo de serviço na função.

2. PARTE 2 – IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE E SEU TRÂMITE, DA DEMANDA E USO DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA.

2.1. Atividades desenvolvidas (considerando as atribuições da SBV) -

2.2. Legislação referente às atividades desenvolvidas.

Considerando a resposta da questão anterior, será identificada para cada atividade a legislação pertinente.

2.3. Onde inicia a atividade?

Busca-se identificar com base nas atividades já citadas na questão 2.2, onde inicia seu trâmite, em qual setor.

2.4. Quais as unidades que participam?

Tem como objetivo identificar as relações dos demais setores, departamentos, divisão, seção entre outros, nas atividades desenvolvidas citadas.

2.5. Onde encerra a atividade?

O objetivo é identificar em qual unidade encerra a atividade.

2.6. Quais as informações arquivísticas são solicitadas para a execução das atividades?

Tem como objetivo identificar quais as tipologias solicitadas para a execução das atividades.

2.7. Onde efetua a busca pela informação necessária para o desenvolvimento da atividade?

Pretende-se identificar as fontes (base de dados, arquivo, serviço de arquivo etc.) onde é demandada a informação.

2.8. Das informações solicitadas, quais você efetivamente usa para execução da atividade?

O entrevistado deverá informar quais informações utiliza para a execução da atividade.

2.9. Quanto ao grau de dificuldade, como classificaria o acesso às informações necessárias?

- a. ☐ Muita dificuldade
- b. ☐ Dificuldade razoável
- c. ☐ Sem dificuldade.
- d. ☐ Outros. Especifique _____

2.10. As informações que são solicitadas satisfazem as suas necessidades de informação profissionais?

Tem como objetivo identificar a eficiência das informações na execução das atividades.

2.11. Mudanças na legislação como afetam o trabalho – efeitos e consequências?.

Tem como objetivo identificar a influencia da legislação na execução das atividades profissionais dos servidores da SBV

2.12. Onde ficam localizados as informações que são produzidos à luz das atividades desenvolvidas pela SBV? Há local para

consulta? Setores responsáveis pela guarda? (operante ou não)?

Como recupera em caso de necessidade?

Tem dificuldade?

Visa identificar o tratamento dado aos documentos produzidos à luz das atividades da SBV ao final de seu trâmite, além de identificar a forma de recuperação e a dificuldade em recuperar.

2.13. Qual a quantidade de processos analisadas por mês pela SBV?

APÊNDICE C - ROTEIRO DE ENTREVISTA – (Arquivista)

A entrevista foi do tipo semiestruturada com o objetivo de coletar as seguintes informações sobre o SERPROG:

- Estrutura administrativa.
- Infraestrutura física.
- Quantitativo do acervo.
- Tipo documental que compõe o acervo.
- Recursos humanos.
- Gestão de documentos na UFES.