

# A GESTÃO DOCUMENTAL COMO SUPORTE AO GOVERNO ELETRÔNICO: CASO DA SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE SANTA CATARINA (SES/SC)

Aliny Felix<sup>1</sup>, Edson Rosa Gomes da Silva<sup>2</sup>

**Sumário:** 1. Introdução. 2. Gerenciamento Eletrônico De Documentos (GED). 2.1 Vantagens e benefícios do GED. 3. O Profissional da Informação. 4. GED na Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina (SES/SC). 5. Resultados Obtidos com a Implantação do GED. 5.1 Análise e Discussão dos Resultados do Questionário. 5.2 Papel do Bibliotecário. 6. Conclusão. 7. Referências.

**Resumo:** Com a produção cada vez maior de documentos e informações pela sociedade, o tratamento adequado das informações, através da implantação de uma nova tecnologia poder ser utilizado como forma de auxiliar gestores e outros profissionais a fim de ter condições de aumentar a eficiência nas tomadas de decisões com mais confiabilidade. O governo eletrônico é a utilização das tecnologias da informação e comunicação para gerar maior eficiência na gestão pública. Com a utilização da gestão eletrônica de documentos (GED) os órgãos públicos podem ganhar agilidade no trâmite, armazenamento e recuperação das informações, que ajudará para uma eficiente tomada de decisão. Este artigo analisa o GED como suporte para a gestão documental do arquivo da Secretaria de Estado da Saúde (SES) de Santa Catarina. A pesquisa busca verificar as vantagens e os benefícios proporcionados pela sua implantação à gestão documental do Arquivo Funcional da SES bem como analisar o papel do profissional da informação, ou seja, Bibliotecário no processo de implantação do GED.

**PALAVRAS-CHAVE:** 1. Governo Eletrônico. 2. Gerenciamento Eletrônico de Documentos. 3. Gestão Pública 4. Gestão de Documentos.

## 1. Introdução

As tecnologias da informação têm revolucionado o método de coletar, produzir e disseminar a informação, mudando gradativamente a forma como as instituições governamentais, empresas e a comunidade acessam e lidam com a informação. Para Silva et al. (2008, p. 4) “a sociedade a utiliza cada vez mais intensamente em suas atividades, sejam elas, econômicas, sociais, culturais e políticas fazendo com que uma grande massa de informações fossem geradas nas instituições”.

Diante da grande utilização das Tecnologias da Informação (TIC's) e a produção cada vez maior de documentos e informações pela sociedade, o tratamento adequado das informações, através da implantação de uma nova tecnologia poder ser utilizado como forma de auxiliar gestores e outros profissionais, aumentando a disponibilidade de tempo, a fim de ter condições de aumentar a eficiência nas tomadas de decisões com mais confiabilidade.

Portanto, dispor da informação não é suficiente, é preciso saber organizá-la e utilizá-la da melhor maneira possível. Na maioria das instituições públicas, grande parte de suas informações se encontra em documentos textuais, onde, na ausência da gestão documental e de mão de obra qualificada, a maioria é armazenada de forma incorreta e sem critérios definidos, perdendo rapidamente seu valor para a instituição.

---

<sup>1</sup> Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Santa Catarina, alinyced@gmail.com.

<sup>2</sup> Doutorando do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina, edson@egc.ufsc.br.

Em alguns países, diante desse novo quadro, foram formadas comissões governamentais com o objetivo de “encontrar soluções para a melhoria dos padrões de eficiência no uso dos documentos, por parte da administração pública” (JARDIM, 2001).

Assim, com o objetivo de melhor atender as pessoas e também com o intuito de melhorar sua própria gestão interna e criar uma sociedade digital, no ano 2000, o Governo Brasileiro criou um grupo de trabalho de tecnologia da informação, que realizou estudos e diagnósticos, identificou iniciativas precursoras e estabeleceu um conjunto de diretrizes e metas que deram origem ao Programa de Governo Eletrônico (e-Gov) (BRASIL, 2008).

De acordo com Silva et al. (2008, p. 02):

O e-Gov segue um conjunto de diretrizes que atuam em três frentes fundamentais: governo para cidadão (G2C); Governo para Governo, na melhoria da sua própria gestão interna, (G2G); e Governo para Negócios (G2B), na integração com parceiros e fornecedores.

Desde então, instituições governamentais estão fazendo uso gradativo das tecnologias de informação nos serviços públicos com objetivo da automatização das tarefas administrativas, podendo transformar a maneira de como são realizados e oferecidos serviços aos cidadãos.

Em Santa Catarina, no ano de 2006 a promulgação do Decreto no 3.945, de 19 de janeiro, que dispõe sobre a estruturação, organização, implantação e operacionalização do Sistema de Gestão de Tecnologia de Informação, foi o marco onde o Governo do Estado deu um novo enfoque à Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no âmbito da Administração Pública, Direta e Indireta.

Após essa iniciativa, algumas Secretarias do Estado de Santa Catarina desenvolvem soluções em tecnologias através de contratos firmados com empresas prestadoras de serviços e com a criação de sistemas, amparados pelo Centro de Informática e Automação de Santa Catarina (CIASC) órgão que executa a política de tecnologia da informação e comunicação para o Governo do Estado.

Esses sistemas estão mais voltados para a gestão administrativa, como ocorre na Secretaria de Segurança Pública e Defesa do Cidadão (SSP), com a criação do Sistema Integrado de Segurança Pública (SISP) que consiste na interação entre as bases de dados das instituições responsáveis pela Segurança Pública do Estado. Para Silva et al. (2008, p.3):

A secretaria dá um salto em qualidade realizando a integração de suas informações através da utilização de um sistema de trabalho, realizando cruzamento das informações com relacionamento através das redes. Esta Tecnologia auxilia na visualização das informações e na análise das mesmas.

Na Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina (SES/SC), a utilização do Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) a partir de 2005, é uma iniciativa visando responder às necessidades identificadas no âmbito da gestão documental, mantendo a integridade física do patrimônio documental.

O objetivo é preservar os documentos originais, facilitar a recuperação e a disseminação da informação e proporcionar agilidade na rotina administrativa de forma a auxiliar seus gestores nas tomadas de decisões.

Desse modo, esta pesquisa aponta como questões centrais o GED como ferramenta tecnológica para a gestão documental de uma organização, identificando através de literatura seus conceitos e suas características, vantagens e benefícios, bem como as ferramentas que compõe o sistema.

Nesta pesquisa, será identificada a importância do bibliotecário durante a implantação do GED, atuando não só na guarda e recuperação da informação, mas também na preservação da memória institucional.

A organização explorada na pesquisa é o Arquivo Funcional da SES/SC que está adotando o GED no seu gerenciamento de documentos.

A pesquisa foi do tipo exploratória descritiva, baseada em pesquisa bibliográfica, pesquisa documental, pesquisa de campo e pesquisa qualitativa. Dessa forma, foi realizada abordagem qualitativa do projeto de GED na SES, permitindo verificar a realidade, que está inserido o objeto de estudo e também verificar as vantagens, benefícios e desvantagens da implantação do GED na SES.

O instrumento de coleta de dados mais adequado para a realização do presente estudo foi o questionário que foi aplicado a alguns servidores envolvidos no processo de GED nos vários níveis hierárquicos e de execução dentro do ambiente de trabalho da SES, mais precisamente os que trabalham na Diretoria de Recursos Humanos (DIRH) no qual o Setor de Arquivo Funcional está subordinado.

## **2. Gerenciamento Eletrônico De Documentos (GED)**

Praticamente todas as informações organizacionais encontram-se registradas em documentos. “É reconhecido que os documentos são elementos fundamentais em todas as organizações, por registrarem informações, decisões e atividades por elas executadas” SADIQ (1997 apud FANTINI, 2001).

Dessa forma, a consulta, controle de acesso e a preservação aos documentos são atividades essenciais a praticamente qualquer organização. Segundo o CENADEM (2007) “em 2010 a informação deve duplicar a cada 11 horas”. Este crescimento enorme de informações causa uma intensificação no fluxo de informação das organizações tornando-se necessário sua estruturação.

A agilidade exigida das organizações conforme D’alleyrand (1995) “as obriga a ações e a tomadas de decisões rápidas e de alta qualidade, para as quais é imprescindível o acesso à maior quantidade de informações possível, as quais estão, vias de regra, sob a forma de documentos”.

O Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) é uma tecnologia que oferece ferramentas para o gerenciamento e acesso às informações disponíveis tanto em papel como em meio eletrônico. “As informações constantes nos documentos podem ser números, textos e/ou elementos gráficos; podem ser manuscritas, datilografadas ou geradas por computador” (CENADEM, 2007).

Avedon (1999, p.11) define GED como:

Uma configuração de equipamento, software e de recursos de telecomunicações baseada em computador e automatizada, que armazena e gerencia imagens de documentos e seus índices codificados, que podem ser lidos por máquinas e processados por computador para recuperação quando solicitados.

A definição apresentada por Koch (1998, p. 22) reforça a idéia de que o GED procura tratar, armazenar e dar acesso à informação independentemente de seu suporte físico:

O GED tem como objetivo gerenciar o ciclo de vida das informações desde sua criação até o seu arquivamento. As informações podem, originalmente, estar em mídias analógicas ou digitais em todas as fases de sua vida. Podem ser criadas em papel, revisadas no papel, processadas a partir de papel e arquivadas em papel. Estas informações são: **voz** – informações geradas de forma verbal; **texto** – informações mais formais, desde cartas a contratos, planilhas, manuais, etc e **imagem** – informações que não podem ser representadas nas formas anteriores (mapas, fotografias, assinaturas, etc.) (Grifo nosso).

O GED envolve uma gama de tecnologias, onde cada uma delas tem um objetivo específico para atender às aplicações específicas. Dependendo de algumas características particulares dos documentos (tipo físico, apresentação, etc), pode-se usar um ou outro tipo de tecnologia de GED (CENADEM, 2003). Pode-se, dessa forma, selecionar e integrar as soluções que melhor se adaptam às necessidades de cada organização.

Como consequência obtém-se a agilidade no suporte à tomada de decisões, fundamental na administração pública, pois para sua informação ter valor, precisa ser recuperada, organizada, armazenada e estar disponível sempre que necessário.

## 2.1 Vantagens e benefícios do GED

Conforme exposto acima, o GED preserva as características originais dos documentos apostos em papel. O documento pode ser exibido ou impresso em papel onde e quando necessário em apenas alguns segundos.

Uma das grandes vantagens do GED de acordo com Avedon (1999) é a capacidade de capturar, recuperar e transmitir documentos contendo todos os tipos de informação, tais como: manuscritas, criadas por computador, diagramas, fotografias, desenhos de engenharia, impressões digitais, assinaturas, etc.

Vejamos as principais vantagens ainda de acordo com Avedon (1999, p.23):

1. Redução de custos: a distribuição dos documentos é mais barata e eficiente: micro-computadores espalhados pela organização permitem o acesso e a produção de cópias descentralizada;
2. Com o documento digitalizado em meio óptico, o acesso é rápido (informações on-line);
3. Acesso a documentos via Internet Rede Local, Internet, Intranet, Extranet ou via linhas discadas em qualquer lugar da instituição;
4. Segurança das informações. Apenas as pessoas autorizadas têm acesso aos respectivos documentos;

5. Preservação e administração dos documentos originais, que são mantidos em local seguro;
6. Boa qualidade de imagem: impressoras a laser fornecem cópias com bom contraste e uma alta resolução em papel comum;
7. Documentos sempre disponíveis: muitas pessoas podem consultar o mesmo arquivo ou até o mesmo documento simultaneamente; documentos e pastas não podem ser arquivados errados.

Vejam os principais benefícios de acordo com Koch (1998, p.52):

1. Economia de espaço físico, pois um arquivo metálico de 4 gavetas, com capacidade de 22.000 documentos, pode ser facilmente acomodado em 1GB de espaço de disco. Um equipamento com capacidade para 186GB, ou 4 milhões de documentos, pode ser acomodado no mesmo espaço do arquivo metálico;
2. Gerenciamento e a preservação de documentos: a degradação dos documentos é interrompida, pois, documentos eletrônicos não sofrem a ação do tempo nem são manipulados diretamente, as cópias (impressas ou eletrônicas) são produzidas para tal fim, caracterizando-se como principal benefício em se tratando de documentos de arquivo;
3. Melhoria no atendimento ao cliente (qualidade);
4. Documentos compartilhados em rede de computadores;
5. Economia de papel, já que os documentos estarão disponíveis em mídia eletrônica-digital, fazendo mínimo o uso do papel;

Avedon (1991) chama atenção para o cuidado que se deve ter ao implantar um sistema de GED. Segundo o autor “é preciso analisar cuidadosamente os sistemas que a organização já possui dos pontos de vista organizacional, econômico e do usuário, visualizando as vantagens que se pode obter utilizando a tecnologia GED”. Caso contrário algumas desvantagens podem surgir conforme afirma Castro; Gasparian (2007, p.69):

Aumento de custos, pois os equipamentos têm um custo alto em relação aos outros sistemas de gerência de documentos, e se o sistema for mal planejado, ele poderá nunca chegar a funcionar da maneira desejada ocasionando lentidão na localização de documentos e conseqüentemente falta de agilidade nos processos organizacionais das empresas. Existe ainda o problema da mudança constante das tecnologias empregadas, podendo encontrar num contexto atual, sistemas com cinco anos de existência obsoleto.

Depois que as informações de um documento são convertidas em formato eletrônico, o documento pode ser armazenado, recuperado, transmitido, exibido, processado ou impresso rapidamente através de técnicas como Document Imaging, que permite que todos os arquivos de documentos em papel sejam convertidos para o meio digital.

Dentro deste contexto, considerando a importância da documentação como elemento essencial para auxiliar as organizações de forma a contribuir e apoiar à execução dos processos, a gestão documental através de GED pode se caracterizar em uma ação de otimização das atividades governamentais, proporcionando agilidade no processo de disseminação e no acesso às informações com mais confiabilidade e eficiência.

### 3. O Profissional da Informação

As mudanças que ocorreram com o advento das novas tecnologias de informação e comunicação trouxeram novos paradigmas na atuação do bibliotecário. Anteriormente a esses acontecimentos, o bibliotecário era visto como um guardião de livros e seu campo de atuação se restringia à biblioteca, onde, preservava, catalogava e armazenava as informações.

Atualmente, esta postura se transformou, Ferreira (2003, p.45) em seu trabalho sobre o perfil dos profissionais da informação destaca:

Tendo em vista que as profissões da informação têm-se caracterizado pela variedade e pela multiplicidade de suas funções, parece plausível que um mesmo profissional realize, ao mesmo tempo, atividades consideradas tradicionais e atividades emergentes.

Neste novo cenário proporcionado pelas novas tecnologias no ambiente de trabalho do bibliotecário, é necessário que este profissional se atualize constantemente, a fim de agregar e compartilhar o conhecimento no desempenho de suas atividades.

De acordo com Arruda, Marteleto e Souza (2000), “elege-se como ideal o profissional que potencialize a comunicação, a interpretação de dados, a flexibilização, a integração funcional e a geração, absorção e troca de conhecimento”.

Neste entendimento, podemos evidenciar que o bibliotecário precisa saber definir os serviços de informação de acordo com as necessidades da comunidade a que se destina, planejando de maneira estratégica a melhor forma de viabilizá-los utilizando todas as suas habilidades e competências.

Além disso, o bibliotecário pode, periodicamente, realizar avaliações para verificar se os serviços prestados estão atendendo e satisfazendo as necessidades informacionais da comunidade. Portanto, é exigida do profissional a habilidade de adequar a unidade de informação ao usuário, considerando suas habilidades e limitações.

O perfil e as habilidades que a literatura brasileira confere ao bibliotecário se diversificam a cada estudo realizado. Neves (2002, p.17) identificou habilidades que o bibliotecário possui:

- Desenvolve e localiza produtos de informação especializados;
- Conhece o material apropriado para a organização e para o cliente;
- Julga informações necessárias;
- Tem competência na organização, tratamento e disseminação da informação;
- Avalia os efeitos do uso da informação na organização;
- Reconhece a informação útil para a criatividade dos indivíduos;
- Classifica, representa e armazena informações;
- Estrutura, cataloga e analisa criticamente informações;
- Possui conhecimento de softwares de armazenagem de informações;
- Domina sistemas de indexação.

Com base no acima exposto, podemos perceber que o bibliotecário está apto a trabalhar com gestão da informação porque possui perfil e habilidades tanto com a informação como o conhecimento organizacional. Para Mueller (1989, p.66):

O bibliotecário é o profissional apto para a gestão de documentos nas instituições públicas ou privadas, pois cabe a ele planejar a organização do arquivo, considerando as qualidades inerentes aos documentos, a importância da organicidade e do seu ciclo de vida.

Em complemento, o autor discorre sobre as habilidades e o perfil necessário ao bibliotecário para atuar na gestão de documentos:

Saber gerenciar estoque de informação para uso futuro – gestão da informação; identificar e potencializar os recursos informacionais e utilizar e implementar redes, consórcios, parcerias, terceirização da informação organizacional. Quanto ao perfil destaca que deve ser “dinâmico, capaz de lidar com os processos de gestão relacionados aos documentos, usuários e com os gestores da instituição. (MUELLER 1989, p.67).

Percebe-se entre outros fatores, que as habilidades de gerenciamento, organização, tratamento e disseminação da informação e ainda competências para lidar com tecnologias, próprias do bibliotecário, podem constituir um diferencial com relação aos demais profissionais desta área.

O arquivista é o profissional da informação que possui em seu currículo aprendizagem e técnicas exclusivas para atuar em arquivos. Sobre o perfil do profissional arquivista, Belloto (2004) destaca que “o arquivista deve ter qualificações de cunho pessoal e profissional de forma a propiciar uma atuação com qualidade em qualquer fase do ciclo documental”.

Entretanto, o Estado de Santa Catarina ainda não oferece cursos de graduação em arquivologia, apenas cursos em nível de especialização oferecido pelo Departamento de Ciência da Informação do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina. É neste contexto que os profissionais da informação Bibliotecários, que possuem a base e habilidades acima descritas, assumem as atividades em alguns dos Arquivos de instituições públicas catarinenses.

#### **4. GED na Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina (SES/SC)**

A informação se constitui tanto na esfera da administração pública ou privada, como um dos mais importantes fatores para a adequada condução de qualquer atividade.

Todavia, fazê-la chegar, no tempo certo, aos locais onde é necessária, de modo a possibilitarem corretas tomadas de decisão é uma necessidade permanente e se constitui no desafio maior que qualquer sistema de gestão de documentos precisa superar.

Com o objetivo de preservar os documentos originais, facilitar a recuperação e a disseminação da informação e proporcionar agilidade na rotina administrativa de forma a auxiliar seus gestores nas tomadas de decisões, a SES/SC implantou no seu Arquivo Funcional o GED.

O Setor de Arquivo Funcional tem como missão:

Acondicionar a documentação de forma organizada e segura para conservar, preservar e disponibilizar a informação para consulta em tempo hábil, proporcionando assim, credibilidade na administração, uma consciência do bem público e o acesso a informação pelo cidadão. (Site Oficial da Secretaria de Estado da Saúde).

O arquivo está subordinado a Diretoria de Recursos Humanos (DIRH), conta com treze mil m2 lineares de documentos que se encontram nas pastas funcionais dos servidores que são produzidos ao longo do exercício do cargo e/ou função em decorrência de suas atividades administrativas e constituem-se em objetos de prova e informação servindo como instrumentos de apoio à tomada de decisões.

Seu arranjo é por método numérico onde a recuperação da informação é pela matrícula do servidor. A guarda e descarte são realizados com base na Tabela de Temporalidade.

Os documentos do arquivo estão envolvidos diretamente com diversos setores da SES, de modo que o arquivo é fonte de pesquisa e importante meio de acesso a essas informações que são fundamentais para auxiliar seus gestores nas tomadas de decisões.

Visto que os documentos são armazenados para posterior prova, o arquivo necessita de organização para oferecer segurança e facilidade na recuperação da informação que deve ser eficiente e ter muita eficácia.

Além de comprovar fatos, os documentos também podem ser utilizados como fonte histórica da instituição, desta forma a informação necessita estar disposta em arquivos muito bem organizados e gerenciados por profissionais competentes a fim de obter buscas rápidas e precisas.

Um sistema eficiente de arquivos facilita o acesso a informações necessárias à administração pública e ao exercício da cidadania. No contexto institucional, os arquivos constituem o sistema de informação e as fontes documentais mais importantes, “o papel dos arquivos como apoio a tomada de decisões é indiscutível” (PONJUAN DANTE, 1998).

Entretanto, visando proporcionar condições funcionais para a realização com qualidade das ações governamentais, a partir de 2004 o Setor de Arquivo Funcional vem passando várias etapas de reestruturação.

Para a realização desta reestruturação, foi elaborado um projeto pela bibliotecária responsável pelo arquivo, tendo como objetivo geral à implantação de uma adequada gestão documental. A primeira etapa foi a reforma e organização do Arquivo permanente e a segunda etapa foi a reforma e organização do arquivo corrente e intermediário.

Considerando a importância da documentação sob sua guarda e a frequência de consulta aos documentos, foi necessária a adoção de uma solução tecnológica que possibilitasse uma maior eficiência na preservação dos documentos e agilidade na recuperação da informação.

Após pesquisas, optou-se pela implantação GED, pois, visa o gerenciamento do ciclo de vida dos documentos desde sua criação até seu arquivamento, proporcionando aos usuários o acesso aos documentos de forma ágil e segura.

Diante disso, optou-se pela digitalização dos documentos Document Imaging (DI), uma tecnologia associada ao GED que utiliza o conjunto de ferramentas para converter os documentos impressos para o formato digital.

## **5. Resultados Obtidos com a Implantação do GED**

A seguir será apresentada a análise e discussão dos resultados obtidos com a aplicação do questionário, embasados na temática do GED suas vantagens e benefícios, conforme apresentado na fundamentação teórica.

O instrumento de coleta de dados foi aplicado nos vários níveis hierárquicos de execução, mais precisamente os que trabalham na Diretoria de Recursos Humanos (DIRH). Os objetivos foram verificar a percepção dos funcionários sobre o GED, como a utilização desse procedimento pode ajudar no cotidiano dos seus afazeres diários e quais são os seus entendimentos sobre as vantagens, benefícios e desvantagens de sua utilização.

### **5.1 Análise e Discussão dos Resultados do Questionário**

As quatro primeiras questões do questionário procuram caracterizar a população que constitui a amostra da pesquisa e verificar sua percepção e entendimento sobre o GED.

A primeira pergunta foi elaborada para verificar em que local da instituição as pessoas executam suas atividades laborais e em que funções. Esta pergunta foi à única que apresentou cinco possibilidades de respostas.

Os dados revelam que 50% da população da amostra exercem atualmente o cargo de Técnico em Atividades Administrativas, 27% Chefe de Serviço, 12% exercem Coordenação de Núcleo, 8% exercem Gerência e 4% cargo de Direção. Isto demonstra que o GED é utilizado em todos os níveis hierárquicos da DIRH, sendo um fator positivo para a SES. Conforme Avedon (1999, p. 18):

Na implantação do GED há de se considerar a necessidade de todos os níveis hierárquicos poderem ter acesso ao sistema, pois cruzará as linhas departamentais e mudará a forma como os grandes grupos de usuários finais realizarão suas tarefas.

A segunda pergunta foi realizada buscando verificar o entendimento sobre o que venha a ser o GED para os servidores que trabalham na DIRH. De acordo com a literatura exposta na fundamentação teórica desta pesquisa, os servidores têm uma percepção correta quanto ao que venha ser o GED, pois 88% responderam ser um sistema de gerenciamento da informação. Isto se afirma partindo do entendimento de Avedon (1999, p.11) que define GED como:

Uma configuração de equipamento, software e de recursos de telecomunicações baseada em computador e automatizada, que armazena e gerencia imagens de documentos e seus índices codificados, que podem ser lidos por máquinas e processados por computador para recuperação quando solicitados.

Com o propósito de conhecer a percepção dos servidores quanto ao GED, à terceira pergunta foi elaborada com o intuito de verificar quais pessoas se beneficiaram com a implantação do GED na SES.

Os resultados mostram que 69% dos servidores responderam que as pessoas beneficiadas com a implantação do GED na SES são aquelas que constituem o público interno, ou seja, todos servidores ativos ou inativos independente do cargo ou função que exerciam ou exercem, lotados no prédio da administração central bem como nas unidades hospitalares, 27 % responderam que seriam os usuários da saúde, mostrando que há dúvidas em uma parte considerável dos funcionários, e 4% os gerentes do setor. Estes últimos não conseguiram captar ou foram mal informados sobre o uso do GED.

Neste contexto, podemos afirmar de acordo com a literatura, que a percepção pelos servidores quanto aos beneficiados pela implantação do GED está correta, pois, uma das características atribuídas ao GED de acordo com Avedon (1999) é a “otimização do fluxo de informações possibilitando o controle e a rápida recuperação de informações produzindo reflexos em toda a organização”.

Buscando ter um conhecimento ainda maior sobre o entendimento dos servidores da DIRH sobre o GED, a quarta pergunta refere-se ao objetivo que a instituição pretendeu alcançar com sua implantação.

Baseado na literatura, os dados obtidos revelam um entendimento correto sobre os objetivos da implantação do GED na SES, pois 54% dos servidores responderam que o objetivo do GED é realizar a gestão da informação. De acordo com Koch (1998, p.22) o GED tem como objetivo:

Gerenciar o ciclo de vida das informações desde sua criação até o seu arquivamento. As informações podem, originalmente, estar em mídias analógicas ou digitais em todas as fases de sua vida. Podem ser criadas em papel, revisadas no papel, processadas a partir de papel e arquivadas em papel.

As seis últimas questões do questionário foram elaboradas para verificar se na percepção dos servidores o GED proporcionou vantagens e benefícios no cotidiano dos seus afazeres diários e para a instituição, bem como verificar se ocasionou desvantagens a sua implantação.

A quinta pergunta foi elaborada com o intuito de verificar se a implantação do GED proporcionou benefícios para a instituição.

Podemos dizer que da amostra de 26 pessoas, ou seja, 50% da população total de funcionários do DIRH, 65% destas pessoas responderam que o benefício com a implantação do GED na SES foi a disponibilização dos documentos via sistema informatizado. Isto significa, de acordo com a literatura, que há uma concepção diferente quanto aos benefícios do GED para os servidores da DIRH, pois a resposta correta teve 31% de aceitação da amostra, conforme afirma Koch (1998, p. 52):

O gerenciamento e preservação de documentos caracterizam-se como principal benefício em se tratando de documentos de arquivo: a degradação dos

documentos é interrompida, pois, documentos eletrônicos não sofrem a ação do tempo nem são manipulados diretamente, as cópias (impressas ou eletrônicas) são produzidas para tal fim.

Na sexta pergunta, buscou-se verificar as vantagens da utilização do GED na rotina diária dos servidores que trabalham no setor onde a solução está sendo implantada.

A literatura utilizada na pesquisa demonstra que com “documentos sempre disponíveis muitas pessoas podem consultar o mesmo arquivo ou até o mesmo documento simultaneamente” (AVEDON 1999).

Dessa forma, os resultados obtidos demonstram que 58% dos servidores apontam a opção facilitar pesquisas como principal vantagem do GED em sua rotina diária, 35% documentos sempre disponíveis, 4% maior segurança no armazenamento e 4% subsídio de informações para tomada de decisão.

Comparando o resultado obtido através da resposta da maioria dos servidores que utilizam o GED na DIRH, quanto às vantagens que o GED pode proporcionar na sua rotina diária, pode-se concluir que a percepção dos servidores não está condizente com o encontrado sobre o assunto na literatura utilizada para a pesquisa.

A sétima pergunta foi elaborada para verificar na opinião dos servidores da DIRH, qual principal vantagem que a implantação do GED proporciona a instituição. Os resultados demonstram que 81% apontam o acesso on line aos documentos em qualquer setor da SES como principal vantagem para a instituição com a implantação do GED.

Desse modo, demonstra que os servidores tem uma percepção correta quanto as vantagens que o GED pode proporcionar ao ser implantado em uma instituição, pois de acordo com Avedon (1999) “o acesso a documentos via Internet Rede Local, Internet, Intranet, Extranet ou via linhas discadas em qualquer lugar da instituição é uma das principais vantagens proporcionada pelo GED às instituições”.

Buscando obter maiores conhecimentos sobre as vantagens da implantação do GED na SES na opinião dos servidores da DIRH, foi elaborada a oitava pergunta. Na opinião de 38% dos servidores, o GED reduz o tempo realizado na consulta a documentos, 23% a área de armazenamento de espaço físico, 23% o volume de papel no arquivo e 15% o tempo de atendimento ao usuário.

De acordo com Koch (1998, p. 52) uma das principais vantagens que o GED proporciona para instituições, principalmente em se tratando de documento de arquivo é:

Economia de espaço físico, pois um arquivo metálico de 4 gavetas, com capacidade de 22.000 documentos, pode ser facilmente acomodado em 1GB de espaço de disco. Um equipamento com capacidade para 186GB, ou 4 milhões de documentos, pode ser acomodado no mesmo espaço do arquivo metálico.

Entretanto, devemos levar em conta que mesmo com a digitalização dos documentos há necessidade de acomodar os originais em locais específicos, pois, algumas vezes é necessário consultar os originais. Como o uso destes documentos é constante pela organização, a redução do espaço pode ocorrer de forma planejada. A resposta dos

funcionários, no meu entendimento, não está totalmente equivocada, pois o GED facilita a consulta e análise dos documentos. Embora não coadune com a observação de Koch.

É importante ressaltar que a pergunta nove e a pergunta dez, foram elaboradas com a intenção de verificar na opinião dos servidores da DIRH, se o GED proporcionou desvantagens ao ser implantado na SES.

Isto se deve, pois, conforme apresentado na fundamentação teórica, Avedon (1991) chama atenção para o cuidado que se deve ter ao implantar um sistema de GED “é preciso analisar cuidadosamente os sistemas que a organização já possui dos pontos de vista organizacional, econômico e do usuário [...]”. Caso contrário algumas desvantagens podem surgir conforme afirma CASTRO, Astréa; CASTRO Andresa (2007, p.69):

Aumento de custos, pois os equipamentos têm um custo alto em relação aos outros sistemas de gerência de documentos, e se o sistema for mal planejado, ele poderá nunca chegar a funcionar da maneira desejada ocasionando lentidão na localização de documentos e conseqüentemente falta de agilidade nos processos organizacionais das empresas. Existe ainda o problema da mudança constante das tecnologias empregadas, podendo encontrar num contexto atual, sistemas com cinco anos de existência obsoletos.

Desse modo, a pergunta nove procurou conhecer se houve desvantagens na rotina diária para os servidores com a implantação do GED. Através da análise dos resultados, foi possível verificar que 73% dos servidores elencaram como principal desvantagem do GED na sua rotina diária a demora na entrega dos documentos nas necessidades de consulta ao original, 23% a perda de tempo em busca de informações devido à dificuldade na utilização do sistema e 4% demora na localização de informações.

Desse modo, a desvantagem do GED na percepção dos servidores refere-se à demora na entrega do documento original que fica sob a guarda da empresa prestadora do serviço, causando falta de agilidade nos processos organizacionais da SES. O tempo de entrega para os documentos que são necessários para consulta, quando houver, deve ser estipulado no contrato de prestação de serviço, pois como foi mencionada, a preocupação com o suporte físico de papel deve continuar.

A décima pergunta teve como propósito verificar na percepção dos servidores da DIRH se houve desvantagem para a instituição com a implantação do GED.

Através das repostas obtidas foi possível observar que 69% dos servidores da DIRH atribuíram armazenamento/guarda de documentação por terceiros como principal desvantagem da implantação do GED na SES, 19% aumento de custos, 8% desenvolvimento de novas rotinas de trabalho dificultando as atividades diárias e 4% falta de agilidade no processo de tomada de decisão.

Podemos perceber que a concepção dos servidores da DIRH quanto ao que venha ser a principal desvantagem da implantação do GED para a instituição não é condizente com a literatura. Este fato pode estar condicionado à desvantagem atribuída pelos servidores a sua rotina diária, conforme podemos verificar na pergunta nove, pois parece ser um problema que estão passando.

CASTRO, Astréa; CASTRO, Andresa (2007) atribuem o “aumento de custos como uma desvantagem do GED, pois os equipamentos têm um custo alto em relação aos outros sistemas de gerência de documentos”.

## **5.2 Papel do Bibliotecário**

Em relação ao papel do bibliotecário e sua atuação no processo de implantação do GED, foi possível verificar no campo de estudo desta pesquisa, que não basta apenas saber lidar com a informação, é necessário que tenha um perfil dinâmico para lidar com pessoas combinando competências de gerenciamento e tratamento de informações.

Neste contexto, o bibliotecário deve desenvolver ações de capacitação e educação para o usuário, orientadas para o uso das tecnologias, de forma a satisfazer suas necessidades informacionais de maneira ágil e eficaz. A habilidade em lidar com as tecnologias, segundo Duarte (2002) é fundamental na prática profissional do bibliotecário. O desconhecimento delas pode limitar o profissional a fornecer informações desatualizadas, que não suprem as reais necessidades dos seus clientes.

A informação em meio eletrônico produz uma velocidade muito maior na possibilidade de acesso a informação, portanto o bibliotecário deve pôr-se como mediador no serviço de pesquisa e acesso a informação.

Para a administração da instituição, cabe ao bibliotecário esclarecer de forma clara e objetiva as vantagens e benefícios que podem ser gerados e os obstáculos existentes no começo, no meio e no futuro da implantação da solução de GED.

## **6. Conclusão**

Nesta emergente sociedade da informação impulsionada pelas novas tecnologias, há um aumento considerável no número de documentos apostos em papel que as organizações vêm produzindo e mantendo.

Como consequência, há necessidade do gerenciamento eficiente das informações contidas nestes documentos. Desse modo, a adoção de uma adequada gestão documental onde se tenha garantia da segurança de suporte da informação e, sobretudo agilidade na sua recuperação e disseminação é extremamente necessária.

Dentro deste contexto, a gestão documental é um instrumento fundamental de gerenciamento dentro dos arquivos, sendo um importante veículo para as tomadas de decisões. Previne principalmente que a massa documental se perca ao longo de sua tramitação, proporcionando uma organização de modo eficiente a assegurar a recuperação e disseminação da informação.

O que se pode concluir sobre a contribuição do GED como suporte a gestão documental do arquivo é que com a utilização de ferramentas específicas para a gestão de documentos, torna-se possível garantir a segurança, o acesso e a preservação dos documentos. O que antes levava dias e até meses para recuperar, quando se recuperava, hoje se investe cerca de minutos e se tem a composição completa dos documentos solicitados.

A presente pesquisa possibilitou verificar no momento da aplicação do questionário, que se faz extremamente necessário a introdução dos conceitos de GED na instituição. As pessoas envolvidas no processo precisam receber capacitação visando

conhecer a solução do GED (sistema) que está sendo aplicada e necessitam entender os conceitos e objetivos de se investir numa solução deste porte para a instituição.

Desse modo, é necessário mais do que um conjunto de técnicas e habilidades profissionais, o bibliotecário gestor da informação deve pensar e planejar estrategicamente suas atividades, agregando valor à informação, transformando-a em ferramenta estratégica acessível, útil, exata e oportuna para os processos decisórios. Para tal, deve desenvolver a capacidade de gerenciar a informação e as tecnologias disponíveis, de modo a promover serviços de informação que atendam as necessidades dos usuários.

Portanto, ações voltadas para uma melhor gestão dos documentos se fazem extremamente necessárias, pois, a informação precisa estar estruturada e organizada para que possa auxiliar no processo de tomada de decisão.

## 7. Referências

ARRUDA, M. C. C.; MARTELETO, R. M.; SOUZA, D. B. Educação, trabalho e o delineamento de novos perfis profissionais: o bibliotecário em questão. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 14-24, set./dez. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo>>. Acesso em: 10 dez. 2008.

AVENDON, Don M. **GED de A a Z**: tudo sobre gerenciamento eletrônico de documentos. Tradução de Roberta da Silva Aquino. São Paulo: CENADEM, 1999.

BELOTTO, Heloísa Liberalli. O arquivista na sociedade contemporânea. In: \_\_\_\_\_. **Arquivos permanentes**: tratamento documental. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2004.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. SECRETARIA DE LOGÍSTICA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO. O Gov.Br. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br>>. Acesso em: 16 set. 2008.

CASTRO; Astrea de Moraes e; CASTRO, Andresa de Moraes e; GASPARIAN, Danuza de Moraes e Castro. **Arquivos**: físicos e digitais. Brasília: Thesaurus, 2007.

CENADEM. **O GED**. Disponível em: <<http://www.cenadem.com.br/ged01.php>>. Acesso em: 10 ago. 2008.

D'ALLEYRAND, Marc. **Workflow em sistemas de gerenciamento eletrônico de imagens**. CENADEM, São Paulo, 1995.

DUARTE, Luciano Soares. A Biblioteconomia e a Situação Frente às Novas Tecnologias e o Novo usuário. In: XIX Encontro Nacional de Estudantes de Biblioteconomia e Documentação da Região Sul – ENEBD, 1997, São Luís. **Anais... XIX ENEBD**, 1997. Disponível em: <<http://br.geocities.com/lucianoduarte/novastec.html>>. Acesso em: 20 mar. 2009

FANTINI, Sérgio Rubens. **Aplicação do gerenciamento eletrônico de documentos**: estudo de caso de escolha de soluções. / Sérgio Rubens Fantini. Florianópolis, 2001.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Florianópolis, 2001.

FERREIRA, D. T. Profissional da informação: perfil de habilidades demandadas pelo mercado de trabalho. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 42-49, jan./abr. 2003.

JARDIM, José Maria. **Arquivos, transparência do estado e capacidade governativa na sociedade da informação**. In: Oficina de Assuntos Culturales da Organização dos Estados Americanos, 2001 Disponível em: <<https://bvc.cgu.gov.br/bitstream/123456789/1781/1/1hub11.pdf>>. Acesso em: 01 out. 2008.

KOCH, Walter W. **Gerenciamento eletrônico de documentos: conceitos, tecnologias e considerações gerais**. São Paulo: Cenadem, 1998.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. Perfil do bibliotecário, serviços e responsabilidades na área de informação e formação profissional. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 17, n. 1, p. 63-70, jan./jun. 1989.

NEVES, Elisabete da Cruz. **Profissional da informação: habilidades e competências na Era do Conhecimento**. São Paulo, 2002. Dissertação (Mestrado) – Pontifca Universidade de Campinas. Programa de Pós-graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação. Campinas. PUC, 2002. Disponível em: <[http://www.sibi.usp.br/sibi/boletim\\_inter/vol\\_8\\_num\\_6/Elisabete.doc](http://www.sibi.usp.br/sibi/boletim_inter/vol_8_num_6/Elisabete.doc)>. Acesso em: 10 dez. 2009

PONJUAN DANTE, Gloria. **Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones**. Santiago de Chile. CECAPI, 1998.

SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE SANTA CATARINA. Diretoria de Recursos Humanos. **Divisão de Arquivo Funcional**. Disponível em: <<http://www.saude.sc.gov.br/gereh/divisoes/arquivo.htm>>. Acesso em: 25 set. 2008.

SILVA, Edson Rosa Gomes da; OLIVEIRA, Tiago Paulo Souza; ARAUJO, Tiago Santos; ROVER, Aires José. Sistema Integrado de Gestão da Informação para Segurança Pública. In: CONFERÊNCIA IBÉRICA DE SISTEMAS E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO, 2008, Espanha. **Anais eletrônicos**. Espanha: Universidade de Vigo, 2008. Disponível em: <<http://cisti2008.uvigo.es/index.php/CISTI2008>>. Acesso em: 23 jun. 2008.