

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS**

**FACULDADE DE EDUCAÇÃO**

Renato Varella Bueno

**RASTREAMENTO DE DOCUMENTOS NA UNIVERSIDADE  
FEDERAL DE MINAS GERAIS**

**BELO HORIZONTE**

**2013**

Renato Varella Bueno

**RASTREAMENTO DE DOCUMENTOS NA UNIVERSIDADE FEDERAL  
DE MINAS GERAIS**

Trabalho apresentado ao curso de especialização Gestão de Instituições Federais de Educação Superior da Faculdade de Educação da Universidade Federal de Minas Gerais como requisito parcial à obtenção do título de especialista.

**Linha de Pesquisa:** Tecnologia da Informação

**Orientador:** Prof. Antônio Mendes Ribeiro

**Belo Horizonte**

**2013**

# RASTREAMENTO DE DOCUMENTOS NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS

Trabalho apresentado ao curso de especialização Gestão de Instituições Federais de Educação Superior da Faculdade de Educação da Universidade Federal de Minas Gerais como requisito parcial à obtenção do título de especialista.

**Orientador:** Prof. Antônio Mendes Ribeiro

Aprovado em            de            de

BANCA EXAMINADORA

---

Orientador – Faculdade de Educação da UFMG

---

Convidado – Instituição a que pertence

---

Convidado – Instituição a que pertence

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

1-Planejamento do sistema de informação .....	13
---	----

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Cronograma de Atividades.....	16
---	----

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

**CONARQ - Conselho Nacional de Arquivos**

**DRCA – Departamento de Registro e Controle Acadêmico**

**GED – Gestão Eletrônica de Documentos**

**UFMG - Universidade Federal de Minas Gerais**

**USP - Universidade de São Paulo**

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>Introdução.....</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>Justificativa.....</b>	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>Fundamentação Teórica .....</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>Objetivos .....</b>	<b>15</b>
	<b>4.1 Objetivo Geral.....</b>	<b>15</b>
	<b>4.2 Objetivos Específicos .....</b>	<b>15</b>
<b>5</b>	<b>Estratégias de Ação .....</b>	<b>15</b>
<b>6</b>	<b>Orçamento Financeiro .....</b>	<b>16</b>
<b>7</b>	<b>Referências Bibliográficas .....</b>	<b>17</b>

## 1. Introdução

A apresentação do Plano de Desenvolvimento Institucional – 2008 a 2012 – da Universidade Federal de Minas Gerais descreve as universidades como “estruturas de complexidade crescente” e com necessidade de serem equipadas com estratégias que relevem seu desempenho em suas tarefas de ensino, pesquisa e extensão. Este contexto de complexidade contemporâneo está caracterizado pelo uso intensivo de informação que gera uma enorme quantidade de documentos que precisam ser organizados a fim de disponibilizá-los aos seus destinatários a tempo e hora requeridos.

Na Universidade Federal de Minas Gerais, campus Pampulha, o recebimento de correspondências, de caráter registrado e simples, advindas da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT é realizado pela Seção de Correspondência e Reprografia localizada no Departamento de Logística de Suprimentos e Serviços Operacionais-DLO. As correspondências registradas são catalogadas no sistema “Corresp”, elaborado pelo agente de informática do departamento, João Fortes de Carvalho, utilizando o aplicativo *Access*.

Também são recebidas diariamente as correspondências de comunicação administrativa interna, via malote, para serem triadas e distribuídas às diversas Unidades/Órgãos da instituição. Estas correspondências não são catalogadas. Dessa forma, impossibilita o acompanhamento da documentação pelo emissor e o destinatário.

A arquitetura de distribuição de documentos no Campus Pampulha/UFMG constitui de 69 (sessenta e nove) centrais de recebimento de malotes localizadas nas Unidades Acadêmicas e Órgãos Administrativos que classificam, protocolam e expedem essas correspondências aos seus destinatários no âmbito interno.

Neste contexto, a proposta do projeto é implementar sistema de gestão eletrônica de documentos, com foco na documentação sem registro e que tenha diretrizes de prazos para tramitarem na UFMG, a fim de chegarem aos seus destinatários no tempo estipulado. Dessa forma, catalogando esses documentos

será possível assegurar o correto encaminhamento dessas correspondências no âmbito da Universidade Federal de Minas Gerais-UFMG.

Também tem como objetivo divulgar a importância da atividade do serviço de protocolo como parte integrante da gestão de comunicação administrativa que gerencia, como atividade primeira de registro de entrada de documentos e encomendas, vários processos administrativos institucionais com a finalidade de proporcionar as Unidades/Órgãos da UFMG cumprirem suas funções no que diz respeito às suas necessidades de documentos que são tramitados entre si.

## 2. Justificativa

A razão principal do projeto é implantar melhoria de procedimentos administrativos no meu setor de trabalho. Credito essa oportunidade ao curso de Especialização em Gestão de Instituições Federais de Educação Superior que tem como objetivo o incentivo a qualificação dos servidores técnicos administrativos para serem agentes de mudança organizacional.

A escolha do tema – Rastreamento de Documentos na Universidade Federal de Minas Gerais - foi motivada pela necessidade de buscar solução que promova a organização, a segurança e a rastreabilidade ao trâmite de correspondências de comunicação administrativas internas recebidas pelos protocolos das Unidades/Órgãos da UFMG.

Por fim, espero que o resultado desse projeto subsidie o planejamento da Seção de Correspondência e Reprografia no objetivo de contribuir para o desenvolvimento da UFMG.

## 3. Fundamentação Teórica

As reflexões apresentadas têm como objetivo demonstrar a necessidade desenvolver gestão eletrônica de documentos no âmbito da Universidade Federal de Minas Gerais para assegurar efetivamente que os documentos com prazos de

tramitação possam ser visualizadas por processo eletrônico pelas partes interessadas.

O projeto apoia-se nos princípios da gestão eletrônica de documento, tecnologia da informação e do saber prático desenvolvido pelos servidores envolvidos nas atividades de tratamento de correspondência da UFMG. Essas reflexões também partem do estudo da tese de Ana Lúcia da Silva do Carmo, A Necessidade de Implantação de uma política de Gestão de Documentos na Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da UFMG e na motivação construída pelos Professores Antônio Mendes Ribeiro e Rosilene Horta Tavares ao ministrarem as matérias de Tecnologias de Informação e Comunicação e Gestão Tecnológica e Ciência da Informação como apoiadores desse trabalho. A pesquisa aborda conceitos construídos pela ciência da informação e de manual de prática de protocolo de grandes instituições.

A análise teórica do projeto fundamenta-se em estudos desenvolvidos pelo Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ), que estabelece as seguintes definições:

**Documento:** Unidade de registro de informações, qualquer que seja o formato ou suporte

**Informação:** Elemento referencial, noção, ideia ou mensagem contida num documento.

**Registro:** Procedimento que formaliza a captura do documento arquivístico no sistema de gestão arquivística por meio da atribuição de um identificador único e de outros metadados (data, classificação, título etc.) que descrevem o documento.

**Sistema de informação:** Conjunto organizado de políticas, procedimentos, pessoas, equipamentos e programas computacionais que produzem, processam, armazenam e provêm acesso à informação.

**Tramitação:** Curso do documento desde a sua produção ou recepção até o cumprimento de sua função administrativa. Também denominado de trâmite ou movimentação.

A partir das definições apresentadas é possível identificar os princípios que concebem o rastreamento eletrônico de documentos. W.Koch (1998) destaca que esta gestão (GED) visa a gerenciar o ciclo de vida das informações. Também descreve a GED como a somatória de todas as tecnologias e produtos para gerenciar informações de forma eletrônica. De forma sintética credita à internet a facilidade que informações podem ser disponibilizadas ao um número enorme de pessoas com custo relativamente baixo. Outro benefício defendido pelo autor é que as execuções de processos eletrônicos alcançam qualquer ponto sem limitações geográficas e propõe, para escolher a tecnologia correta, estudar os tipos de documento que são importantes para a instituição a fim de justificar a escolha da tecnologia para operar o sistema de rastreamento (nosso caso).

Conforme destaca Ribeiro (2007) no livro *Introdução às Tecnologias da Informação e da Comunicação*: Esses vários níveis de apropriação de uma tecnologia somente são passíveis de serem adquiridos associando as teorias com a prática constante, visando à resolução de problemas da realidade.

Neste sentido, a realidade futura da Universidade Federal de Minas Gerais poderá ter um custo do não enfrentamento do problema de gerenciamento de documentos pela falta de apropriação de tecnologia de informação disponibilizadas atualmente para solucionar e desenvolver a gestão de documentos no âmbito da instituição.

Quantifica-se a dimensão que a universidade alcançou com os dados gerados pelo Departamento de Registro Acadêmicos da UFMG: em 2005 eram 22.526 alunos matriculados na graduação. Hoje são 33.028 alunos. Na dinâmica dessa transformação, há o aumento de volume de documentos movimentados entre as Unidades Acadêmicas e Órgãos Administrativos que gera problemas maiores para os setores administrativos que dependem das informações contidas nesses documentos. Assim, nesse contexto complexo, para organizar estrategicamente as informações, se faz necessário gerenciar os documentos tramitados no âmbito da UFMG, com a concepção que informação constitui fator relevante para tomada de decisões.

A Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, dispõe, no seu Art. 1º “É dever do Poder Público a gestão documental e a de proteção especial a documentos de arquivos, como instrumento de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico e como elementos de prova e informação.” Com esta obrigação, as novas tecnologias de informação, com a finalidade de melhorar a qualidade de gestão de documentos, trazem muitas vantagens para o monitoramento de documentos como ferramenta de apoio que disponibiliza visualizar a movimentação de documentos aos administradores dos diversos setores da UFMG.

Um dos objetivos do gerenciamento da informação é a automação de tarefas a fim de desempenhá-las mais rápidas e com menos erros. “O gerenciamento eletrônico da informação tem uma importante contribuição a prestar nesta tarefa.” (STARBIRD, 1997)

A automatização de atividades de rastreamento na Universidade Federal de Minas Gerais restringe ao programa elaborado por João Fortes de Carvalho, agente de informática do Departamento de Logística de Suprimentos e Serviços Operacionais-DLO, que produziu o programa Corresp para gerenciar as entradas de correspondências registradas para serem posteriormente distribuídas no campus Pampulha. O sistema usa o aplicativo MS Acess e tem as seguintes funções:

- a. Registrar a distribuição das correspondências para as Unidades/Órgãos da UFMG.
- b. Permitir o rastreamento das correspondências encaminhadas

O programa tem interface amigável, com barra de menu semelhantes à maioria dos aplicativos de escritório, campos de autopreenchimento e caixas de seleção que agiliza o processo de registro. As funções habilitadas para o usuários operadores do sistema tem as seguintes permissões:

- a. Cadastrar as unidades
- b. Cadastrar tipos de correspondências
- c. Registrar correspondências
- d. Encontrar destinatários
- e. Trocar sua própria senha

O sistema realiza busca por correspondências registradas, por unidade, tipo, período e data. O sistema pesquisa por nome de pessoas vinculadas à UFMG.

A versão atual do sistema é restrita ao setor de controle de correspondências da UFMG. Dessa forma, não há interação on-line com outros setores da instituição.

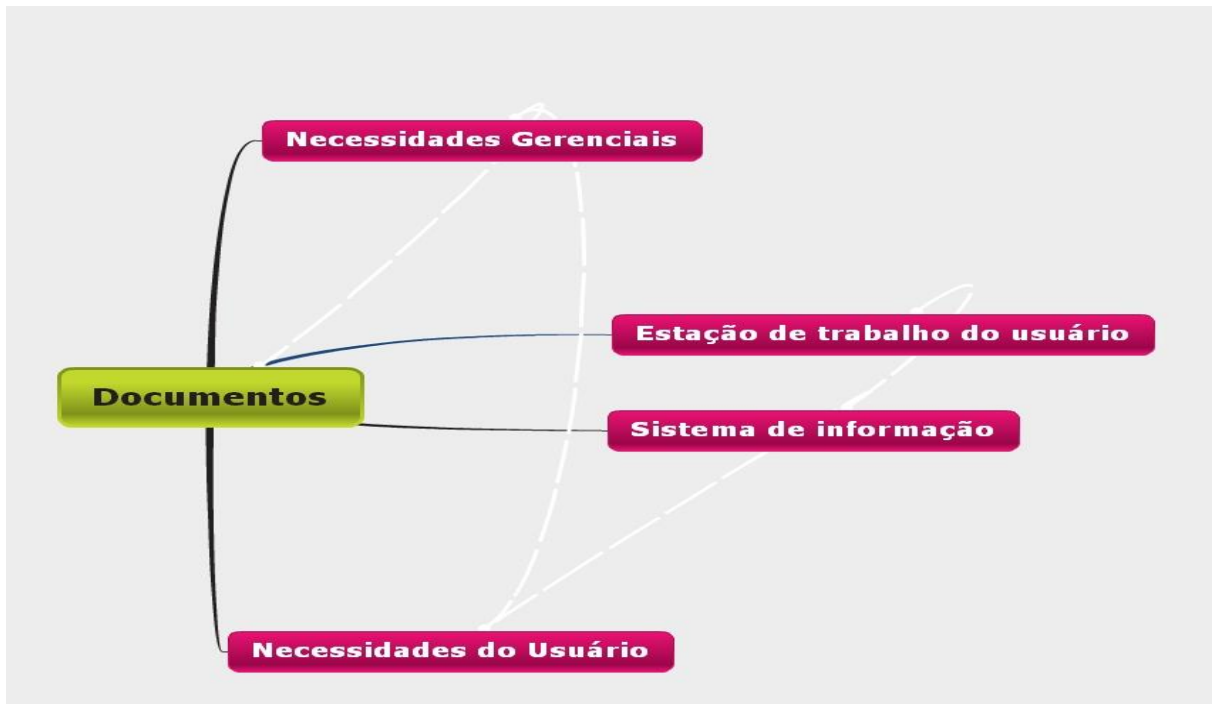
O sistema foi desenvolvido em MS Access 97, no início da década de 2000 com o objetivo de agilizar as tarefas do setor de correspondências a fim de reduzir o uso do papel. Nessa época era realizada busca em um enorme volume de relações de malote para localizar uma correspondência extraviada.

O exemplo da Universidade de São Paulo- USP, através da Divisão de Comunicação Administrativa, possui o programa Proteos, sistema desenvolvido pelo Departamento de Informática da universidade, com objetivo de simplificar e padronizar as atividades de protocolo.

O sistema está no ambiente web e tem manual do usuário contendo todas as informações em forma de ilustrações para visualizar e apresentar as telas e funcionalidades do sistema.

O programa tem como condição principal, para registro no sistema, os documentos que envolvam prazos administrativos, que precisem ser facilmente acessíveis e que necessitem tramitar fora da unidade/órgão de origem. Dessa maneira, o exemplo desta condição destaca o objetivo geral deste trabalho.

Os fatores a considerar no planejamento de sistema de tecnologia da informação para rastreamento de objetos são: as necessidades gerenciais da instituição e as necessidades do usuário do aplicativo. (VILHAUER) Dentro deste quadro, apresentamos o mapa mental considerando os fatores apresentados.



1-Planejamento do sistema de informação

Para que o projeto seja bem sucedido o gerenciamento eletrônico de documentos deverá atender a alguns tópicos:

1. “Os requisitos do ponto de vista organizacional são:” quantas pessoas utilizam as informações, quantas estações de trabalho de usuário serão automatizadas e quais serão as metas da automação?(AVEDON, 2002)
2. A justificativa de custo deverá estimar os custos atuais com a execução desses serviços e também os custos intangíveis ou implícitos. Exemplo: arquivos/documentos perdidos; tempo de resposta muito longo; insuficiência de informações para a tomada de decisões “(AVEDON, 2002)

Os dois pontos apresentados são pontos mensuráveis para apoiar a escolha da tecnologia que será aplicada para operacionalizar o sistema de rastreamento da instituição. O primeiro ponto abrange questões de dimensionamento do sistema operacional. O segundo aponta questões das

exigências de investimento para o projeto, mas também considera relevantes os pontos intangíveis ou seja de difícil quantificação. Exemplo: documentos perdidos e insuficiência de informações para a tomada de decisão.

Considerando o tópico econômico, o governo federal disponibiliza no site <http://www.softwarelivre.gov.br/> o software SPED – Sistema de Protocolo Eletrônico, que surgiu da necessidade de integrar o controle de documentos internos e externos das Organizações Militares do Exército. É um sistema gratuito de código aberto. Contudo, haverá a necessidade de contratar empresa de gestão de documentos para desenvolver, junto à UFMG, a integração de sistemas.

A construção deste trabalho está apoiada em autores na temática da gestão eletrônica de documentos, gestão de documentos, gestão da tecnologia da informação e comunicação. Desta maneira, é possível entender que necessidade de receber documentos deve ser tratada com relevância, como afirmam esses autores, que o rastreamento de documentos corrobora para a garantia e cumprimento das entregas de documentos com prazos de tramitação. Além disso, afirmam que a racionalização do fluxo de documentos, por meio eletrônico, possibilita a organização e efetivo acesso a esses documentos.

As dificuldades apresentadas para o estudo deste projeto foi pela especificidade do tema, rastreamento de documentos, pois é apresentado, na bibliografia de gestão eletrônica de documentos, como ferramenta que gerencia a entrada de documentos e acompanha sua vida documental. Sendo assim, os capítulos direcionados para o objeto de estudo são descritos para o formato de documento digital e não no sentido de rastrear documentos. Sendo que, a proposta deste estudo é de controlar uma categoria de documento e de registrar o andamento desse documento apenas em sua entrada até a entrega ao destinatário e não acompanhar a vida documental como é objetivo da gestão de documentos.

O resultado alcançado deste estudo é que há disponível no mercado programas para gerenciar documentos com a dimensão da Universidade Federal de Minas Gerais. O resultado também aponta que é importante a padronização dos

procedimentos relacionados aos documentos com prazos de tramitação para obter os benefícios do sistema de rastreamento eletrônico de documentos.

No caso de haver mais tempo para desenvolver este projeto, poderia ser aplicado um teste de programa para observar funcionalidades do sistema bem como apresentar a ferramenta aos usuários a fim de estabelecer contato com o ambiente do sistema e verificar se as funcionalidades serão as necessárias para o objetivo geral do projeto.

#### 4. Objetivos

##### 4.1 Objetivo Geral:

Racionalizar e uniformizar os procedimentos de recebimento, registro, expedição de documentos com prazos de tramitação no âmbito da Universidade Federal de Minas Gerais.

##### 4.2 Objetivos Específicos:

1. Disseminar a importância da política de gestão de documentos.
2. Normatizar os procedimentos de recebimento, registro, tramitação e expedição de documentos das diversas Unidades/Órgãos.
3. Promover o treinamento de servidores e usuários do sistema de protocolo eletrônico.

#### 5. Estratégias de Ação

Para que os objetivos do projeto sejam alcançados está previsto a coleta de dados, análise dos dados, a configuração do sistema e o suporte do sistema. Também está previsto o treinamento para os responsáveis dos setores de protocolo das unidades acadêmicas e órgãos administrativos.

Serão construídos quatro planos de ação. O primeiro plano de ação será realizar a coleta de dados dos tipos e quantidade de documentos que são tramitados

entre os diversos setores da UFMG. O segundo será o de catalogar os setores que irão realizar os lançamentos eletrônicos no sistema de correspondência a fim de dimensionar a capacidade do sistema. O terceiro será o de configuração do sistema. O quarto será o de treinar os funcionários que realizarão as tarefas de registro no sistema de informação de encaminhamento de correspondência.

	<b>Item</b>	<b>Ação</b>	<b>Prazo</b>
<b>1</b>	Coleta de dados	Identificar os tipos de documentos	10 dias
<b>2</b>	Identificar as áreas atendidas Catalogar os setores no sistema	Será realizada ao mesmo tempo da coleta de dados	10 dias
<b>3</b>	Configuração do sistema	Realizada pela empresa contratada	10 dias
<b>4</b>	Treinamento de funcionários	Realizada pela empresa	2 dias

Tabela 1: Cronograma de Atividades

Para obter o benefício do projeto: controlar a movimentação das correspondências emitidas pelas unidades/órgãos, garantir o cumprimento de prazos institucionais, rastrear os documentos e confirmar o recebimento pelo destinatário final, é necessário uma ação conjunta de todos os atores responsáveis pelas emissões de documentos e dos receptores. Desta forma, o sucesso está na clareza da comunicação dos objetivos a serem alcançados e na opinião dos envolvidos para manter o projeto na perspectiva do objetivo geral.

## 6. Orçamento financeiro

Na pesquisa pela internet, foi gerado o orçamento para um sistema simples: um site com duas páginas (principal e específica do tipo documental), para um tipo de documento (correspondência), com até cinco campos de indexação, três níveis de segurança, uma biblioteca de documentos, pesquisa nativa de sistema, três modos de exibição, sem cadastramento de usuários e documentos, sem

migração de dados ou documentos, sem digitalização têm um valor estimado em R\$ 50.000,00(cinquenta mil reais) para desenvolvimento do sistema de rastreamento. Na previsão orçamentária para execução das atividades prevista consta custo de mão de obra técnica, coleta de dados, identificação das áreas atendidas, catalogação dos setores de atendimento, configuração do sistema e treinamento de pessoal. A Universidade Federal de Minas Gerais tem o material humano necessário para a execução do projeto. Também tem as estações de trabalho. Falta tipificar os documentos para dimensionar a capacidade de rede, mas este item está previsto no orçamento pesquisado na internet.

## 7. Referências Bibliográficas

Agência Nacional de Águas. **Manual de Gestão de Documentos, Arquivos e Biblioteca**. Disponível em:< <http://arquivos.ana.gov.br/resolucoes/2005/101-2005-anexoll.pdf>>. Acesso em: 10/05/2013.

AVEDON, Don M. Tudo sobre GED. – **Gerenciamento Eletrônico de Documentos**. Editora **CENADEM** – 2002.

BRASIL. **Lei nº 8159, 08 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências**. Disponível em:< [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8159.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm)>. Acesso em: 31/05/2013.

CARMO, Ana Lúcia da Silva. **A NECESSIDADE DE IMPLANTAÇÃO DE UMA POLÍTICA DE GESTÃO DE DOCUMENTOS NA FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS UFMG** Escola de Ciências da Informação Belo Horizonte 2011.

CONARQ – **Conselho Nacional de Arquivos. Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos** – CTDE – Glossário Disponível em:< [http://www.documentoseletronicos.arquivonacional.gov.br/media/publicacoes/glossario/2010glossario\\_v5.1.pdf](http://www.documentoseletronicos.arquivonacional.gov.br/media/publicacoes/glossario/2010glossario_v5.1.pdf)>. Acesso em: 31/05/2013.

KOCK, Walter W., **Gerenciamento Eletrônico de Documentos –GED-** Conceitos, Tecnologias e Considerações Gerais. Editora CENAGEM, 1998.

Ribeiro, Antônio Mendes, **Introdução às Tecnologias da Informação e da Comunicação**. Editora UFMG, 2007.

STARBIRD, Robert W.; VILHAUER, Gerald C. **Como tomar a Decisão de Implantar a Tecnologia do Gerenciamento Eletrônico de Documentos**. Editora CENADEM, 1997.