

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Antonino Bosco de Andrade Oliveira

Gestão Eletrônica de Documentos no Departamento de
Administração de Pessoal da UFMG: *uma proposta de
melhoria na produção de documentos oficiais padronizados*

Belo Horizonte
2010

ANTONINO BOSCO DE ANDRADE OLIVEIRA

Gestão Eletrônica de Documentos no Departamento de
Administração de Pessoal da UFMG: *uma proposta de
melhoria na produção de documentos oficiais padronizados*

Monografia apresentada ao programa de Especialização do Núcleo de Informação Tecnológica e Gerencial – NITEG, no curso de Especialização em Gestão Estratégica da Informação da Escola de Ciência da Informação, da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito para a obtenção do certificado de Especialista em Gestão Estratégica da Informação.

Orientadora: Prof^a Marilene Vieira
Lopes da Costa

BELO HORIZONTE

2010

Oliveira, Antonino Bosco de Andrade.

O48g

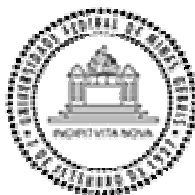
Gestão Eletrônica de Documentos no Departamento de Administração de Pessoal da UFMG [manuscrito]: uma proposta de melhoria na produção de documentos oficiais padronizados / Antonino Bosco de Andrade Oliveira. – Belo Horizonte, MG: 2010.

73 f., enc ; il. : figs., tabs.

Orientadora: Marilene Vieira Lopes da Costa.
Monografia (Especialização em Gestão Estratégica da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.
Referências: f. 71-73

1. Documentos – Administração - Teses. 2. Arquivo e Arquivamento (documentos) – Teses. 3. Documentos eletrônicos – Teses. 4. Universidade Federal de Minas Gerais – Teses. 5. Documentos Oficiais – Teses. I. Título. II. Costa, Marilene Vieira Lopes da. III. Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

CDU: 651.5



Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Núcleo de Informação Tecnológica e Gerencial

Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização em Gestão Estratégica da Informação intitulado *Gestão Eletrônica de Documentos no Departamento de Administração de Pessoal da UFMG: uma proposta de melhoria na produção de documentos oficiais padronizados*, de autoria de Antonino Bosco de Andrade Oliveira, aprovada pela banca examinadora constituída pelos seguintes professores:

Professora Mestre Marilene Vieira Lopes da Costa - Orientadora

Professora Doutora Marta Eloísa Melgaço Neves

Professora Doutora Marta Araújo Tavares Ferreira
Coordenadora do Núcleo de Informação Tecnológica e Gerencial – NITEG
ECI/UFMG

Data de aprovação: Belo Horizonte, 03 de dezembro de 2010

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho ao Departamento de Administração de Pessoal da UFMG (DAP) que nesses 30 anos acolheu-me, proporcionando o ambiente para todo meu aprendizado profissional e a todos que, de uma forma ou de outra, me ajudaram em sua realização.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, a Deus, por me provar, novamente, que a Fé remove montanhas.

A minha orientadora, professora Marilene, sempre com sua serenidade e atenção, me guiando nesses novos caminhos.

À secretária do NITEG/UFMG, Sônia, por sua dedicação e boa vontade.

À UFMG a quem eu tenho uma eterna gratidão.

Ao diretor do Departamento de Administração de Pessoal da UFMG, Gilmar Lima Guimarães, pela sua disponibilidade, interesse e motivação, determinando o tempo e o rumo a ser seguido.

A meus colegas de trabalho por toda ajuda que me deram na elaboração deste trabalho.

A minhas irmãs Clédola Cássia e Clara Maria que, muito mais que irmãs foram minhas amigas e parceiras nessa empreitada.

A meu sobrinho Rafael que agüentou minhas loucuras no início desse curso.

A minha esposa Bete, meus filhos Thiago, Mateus e Gabriel por compreenderem minhas dificuldades e serem a luz que direcionam meus objetivos.

A minha mãe Clédola Rosa que me passou parte de sua sabedoria, a forma mais valiosa da aplicação do conhecimento.

RESUMO

O foco do trabalho foi o processo de produção de documentos no Departamento de Administração de Pessoal (DAP) da Universidade Federal de Minas Gerais. Após a realização do diagnóstico, constatou-se que uma quantidade considerável de documentos deve ser produzida pelo Departamento para atender às solicitações de todos os servidores e ex-servidores da instituição, seus representantes e beneficiários. Verificou-se também que, embora a capacidade humana e de infraestrutura do Departamento seja suficiente para o atendimento da demanda de documentos, a utilização de tais recursos é inadequada, sendo ineficiente, devido principalmente à falta de padronização dos documentos e ao número de etapas envolvidas no processo. Portanto o objetivo do trabalho foi propor uma metodologia para a implantação do Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) de forma a otimizar e padronizar a produção de documentos oficiais com qualidade e segurança. Para isto realizou-se um piloto, tendo sido selecionado um documento, para o qual foi criado um modelo baseado na legislação e nas necessidades dos usuários e clientes. Para o seu processamento estudaram-se ferramentas computacionais e foi escolhida a que melhor se adequava às necessidades propostas. O aplicativo “Diplomas Legais” mostrou-se como sendo a ferramenta que melhor atende aos critérios estabelecidos pela combinação das vantagens do GED e a missão do DAP.

Palavras-chave: documento, gestão eletrônica de documentos, gerenciamento eletrônico de documentos, GED, padronização, produção de documentos, emissão de documentos.

ABSTRACT

The focus of this work was the process of production of documents in the Department of Personnel Administration (DAP), Federal University of Minas Gerais. After making the diagnosis, it was found that a considerable amount of documents must be produced by the Department to answer the requests of all the servers and former servants of the institution, its representatives and beneficiaries. It was also noted that although the human capacity and infrastructure of the Department is sufficient to meet the demand for documents, the use of such resources is inadequate being inefficient, mainly due to lack of standardization in the documents and the number of steps involved in the process. Therefore the objective was to propose a methodology for implementation of Electronic Document Management (EDM) in order to optimize and standardize the production of official documents with quality and safety. For this it was conducted a pilot study and one document was selected, and for which it was created a model based on the legislation and the needs of users and customers. Computational tools were studied for the processing and it was selected the best that suited the proposed needs. The "Diplomas Legais" proved to be the tool that best meets the established criteria by combining the advantages of EDM and mission of the DAP.

Key-words: Document, electronic document management, EDM, standardization, production of documents, document release.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Organograma do DAP.....	34
Figura 2	Diferenças de Forma e Conteúdo em um mesmo tipo de documento.....	43
Figura 3	Página do DAP.....	45
Figura 4	Situação Atual - Modelo de declaração funcional.....	48
Figura 5	Fluxo do processo de emissão da declaração funcional.....	49
Figura 6	Formulário para pedido de declaração.....	51
Figura 7	Fluxograma de coluna do processo de emissão de declaração funcional.....	52
Figura 8	Novo fluxo para o processo de emissão de declaração funcional apresentando os recursos humanos envolvidos.....	54
Figura 9	Fluxograma de coluna para situação esperada do processo de emissão de declaração funcional.....	55
Figura 10	Situação Atual X Situação Esperada.....	56
Figura 11	Modelo proposto de declaração.....	58
Figura 12	Esquema da produção de documentos por meio do aplicativo Geradoc.....	60

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Softwares para GED oferecidos no mercado.....	25
Tabela 2	Força de Trabalho do DAP por Atividade x Vínculo.....	35
Tabela 3	Força de Trabalho do DAP por Setor x Atividade.....	36
Tabela 4	Quantidade de Documentos Produzidos no DAP – Resumo.....	40
Tabela 5	Quantitativo de Documentos Produzidos pelo DAP.....	40
Tabela 6	Quantitativo de Subtipos de Documentos Produzidos pelo DAP.....	40
Tabela 7	Quantitativo de Tipos de Formulários Gerenciados pelo DAP.....	41
Tabela 8	Quantitativo de Pastas e Arquivos Alocados na Rede do DAP.....	42
Tabela 9	Grau de Atendimento.....	64
Tabela 10	Avaliação dos Aplicativos.....	65
Tabela 11	Avaliação dos Aplicativos – Critérios esmiuçados.....	65

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Universidades - Quantitativo de Pessoal na Folha de Pagamento.....	37
----------	--	----

LISTA DE ABREVIATURAS

SIGLA	NOME COMPLETO
AAB	Associação dos Arquivistas Brasileiros
ANA	Agência Nacional de Águas
ASSI	Assessoria de Informática do DAP
ASST	Assessoria Técnica do DAP
BPM	Business Process Management (gerenciamento de processos de negócios)
CECOM	Centro de Computação da UFMG
CENADEM	Centro Nacional de Desenvolvimento do Gerenciamento da Informação
COLD	Computer Output to Laser Disk
DAAD	Divisão de Apoio Administrativo do DAP
DAP	Departamento de Administração de Pessoal da UFMG
DAPP	Divisão de Aposentadoria e Pensão do DAP
DARQ	Divisão de Arquivo
DCAD	Divisão de Cadastro
DEAP	Departamento Estadual de Arquivo Público
DI	Document Imaging (digitalização de documentos)
DIPLEGAL	Diplomas Legais
DIRG	Diretoria Geral do DAP
DLEG	Divisão de Legislação
DM	Document Management (gerenciamento de documentos)
DPAG	Divisão de Pagamento
DPFO	Departamento de Planejamento Físico e Obras
DSG	Departamento de Serviços Gerais da UFMG
EDIDOC	Gerador Automático de Documentos
ERM	Enterprise Report Manager
FUMP	Fundação Mendes Pimentel
FUNDEP	Fundação de Desenvolvimento da Pesquisa
GD	Gestão de Documentos

GED	Gerenciamento Eletrônico de Documentos
GED	Gestão Eletrônica de Documentos
GEI	Gestão Estratégica da Informação
GERADOC	Gerador de Documentos
PAD	Pessoal / Apoio / Diploma Legal
PRORH	Pró-Reitoria de Recursos Humanos
RIM	Records and Information Management (Gerenciamento do ciclo de vida do documento)
SI	Sistema de Informação
SIAPE	Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos
TI	Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
UAIII	Unidade Administrativa III
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
2	JUSTIFICATIVA	15
3	REVISÃO DE LITERATURA	18
3.1	<i>Gestão da Informação</i>	18
3.2	<i>Gerenciamento Eletrônico de Documentos</i>	20
3.2.1	Tecnologias utilizadas no GED.....	22
3.2.2	Vantagens do GED.....	23
3.3	<i>Softwares para Gestão de Documentos</i>	24
3.3.1	Microsoft Word®.....	25
3.3.2	Edidoc – Gerador Automático de Documentos	26
3.3.3	DIPLEGAL – Diplomas Legais.....	27
3.4	<i>A Produção de Documentos em Instituições Públicas</i>	28
4	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	32
4.1	<i>Diagnóstico</i>	32
4.1.1	Recursos Humanos	32
4.1.2	Infraestrutura.....	38
4.1.3	Documentos e processos	39
4.1.4	Página eletrônica do DAP.....	44
4.2	<i>Roteiro de Trabalho.....</i>	46
4.3	<i>Equipe Operacional.....</i>	46
4.4	<i>Custos de Implantação.....</i>	46
4.5	<i>Cronograma</i>	47
5	O PILOTO	48
5.1	<i>Situação atual.....</i>	49
5.2	<i>Situação Esperada</i>	54
5.3	<i>Comparação entre Situação Atual x Situação Esperada</i>	57
5.4	<i>Modelo Proposto de Declaração.....</i>	58
5.5	<i>Seleção dos Aplicativos.....</i>	59
5.5.1	Geradoc – Gerador de Documentos.....	60
5.5.2	Edidoc – Gerador Automático de Documentos	62
5.5.3	DIPLEGAL – Diplomas Legais.....	63
5.6	<i>Proposição do aplicativo.....</i>	65
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	68
	REFERÊNCIAS	71

1 INTRODUÇÃO

As organizações contemporâneas tendem a ser consideradas como estruturas caracterizadas por elevados graus de complexidade. A partir de determinado porte, elas tendem a ser formadas por subunidades (departamentos, setores etc.), as quais desempenham funções especializadas nos campos de produção ou operações, gestão de pessoas, administração contábil e financeira, dentre outras (BARBOSA & PAIM, 2003, p.17).

A existência de qualquer instituição ou empresa está amparada em uma administração organizacional formada, muitas vezes, por várias divisões ou setores que têm por objetivo operacionalizar o funcionamento eficaz da organização como um todo, otimizando os processos e aperfeiçoando os produtos e serviços prestados.

Na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) não é diferente, ela é composta por várias unidades acadêmicas e administrativas. A estrutura administrativa é formada por departamentos, divisões e setores. Um dos departamentos de grande importância dentro da UFMG é o Departamento de Administração de Pessoal (DAP) por atender a todos os servidores e ex-servidores da instituição, seus representantes e beneficiários.

O DAP da UFMG atua, de forma geral, no acompanhamento e registro da vida funcional dos servidores da Universidade, tendo como uma de suas principais atribuições a geração de diversos documentos, tais como portarias, certidões, ofícios e declarações.

A produção desses documentos não pode dispensar a aplicação de critérios, tais como segurança, controle, normas e padronização, como citam Castro et al. (2007, p. 80). Todavia, o que se pode notar é que o DAP, atualmente, apesar de possuir recursos informacionais suficientes para o atendimento das solicitações de produção de documentos, tais recursos são subutilizados gerando ineficiência.

Desta forma, a motivação para essa pesquisa está na busca de alternativas para melhoria na produção de documentos pelo DAP, considerando o aperfeiçoamento na elaboração dos procedimentos e na padronização das informações preenchidas.

2 JUSTIFICATIVA

“Um problema de pesquisa é um problema! Pois a mente humana é, em geral, bastante sábia para não se inquietar inutilmente” (LAVILLE & DIONNE, 1999, p. 85).

Uma instituição para fazer frente ao seu crescimento deve, não somente rever sua estrutura organizacional, mas também, e isso muitas vezes é mais importante, rever e inovar as suas rotinas e procedimentos.

Nas instituições públicas, documentos estão intrinsecamente ligados à maioria das rotinas e procedimentos, conforme afirmado por Pazin (2008, p. 15)¹: “Sem documento não há gestão e mais... Sem documento não há administração”.

A Universidade Federal de Minas Gerais possuía, em 2005, segundo dados do SIAPE - Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos, 13.383 servidores em sua folha de pagamento. Naquele ano, o DAP, com um corpo técnico-administrativo de 44 servidores em média, produziu 6.619 documentos oficiais, conforme o sistema de numeração de documentos da UFMG - DIPLEGAL (Diplomas Legais). Segundo as mesmas fontes, no final de 2009, quatro anos após, os números da UFMG eram, praticamente os mesmos, 13.728 servidores na folha. O corpo-técnico administrativo do DAP, responsável pela produção de documentos oficiais, também, manteve-se praticamente inalterado, 46 servidores em média. Entretanto ocorreu um aumento na produção de documentos oficiais do DAP nesse período que resultou no total de 10.983, ou seja, 4.364 documentos a mais que em 2005, um incremento de 65,93 pontos percentuais.

Para a gestão dessa massa documental, torna-se praticamente impossível trabalhar sem o auxílio da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no DAP em suas atividades administrativas. Entretanto, a utilização de tecnologias com a finalidade de promover melhorias no trabalho está intimamente relacionada a uma prévia organização das atividades, dos processos e dos seus fluxos, assim como a criação

¹ PAZIN, Márcia. Historiadora e arquivista da Fundação Energia e Saneamento. Disponível em: <http://www.usp.br/sausp/noticias/2008/administracao.pdf>

de critérios e padrões que possibilitem o controle, a eficiência e a gerência adequada.

No diagnóstico inicial realizado no DAP, foram constatados diversos problemas que, mesmo com a utilização de computadores e rede de dados adequados, deixam a atividade de produção de documentos fragilizada em seus aspectos de eficiência e segurança devido às várias possibilidades de erro que os procedimentos oferecem.

Abaixo, estão relacionados os principais problemas encontrados:

- **Eliminação de arquivos:** os arquivos considerados fora de uso e/ou desnecessários devem ser eliminados. Entretanto, para fazer tal descarte é necessária uma avaliação lenta e criteriosa. Como não existe metodologia e nem ferramentas voltadas para a organização de documentos, os funcionários do DAP armazenam documentos/arquivos relevantes e não relevantes nos mesmos espaços. Logo, a dificuldade do expurgo ocorre porque somente os proprietários dos arquivos são capazes de definir quais podem ser descartados. Essa é apenas uma forma paliativa de proceder, pois novos arquivos continuarão a ser gerados, provocando novos congestionamentos;
- **Recuperação de informação:** dificuldade na recuperação de documentos específicos, em função do grande volume de arquivos armazenados e a falta de padronização de nomenclatura e controle de vocabulário;
- **Falta de padronização dos documentos:** existência de diversos arquivos que são utilizados pelos funcionários do DAP como modelos para a geração dos documentos oficiais. Cada funcionário possui seus próprios modelos sem nenhuma padronização, gerando problemas na atualização, segurança e controle.

Foi possível observar ainda outras dificuldades:

- **Tempo de entrega:** lentidão na emissão dos documentos requisitados. O processo continua a ser executado da mesma forma em que não havia muitos recursos tecnológicos ocasionando a subutilização dos mesmos.
- **Transcrição de informações:** excesso de erros na digitação dos dados pertinentes aos documentos, por falta de ferramentas que façam a interação com a base de dados já existente. As informações são pesquisadas no processo do requerente (papel) e/ou no sistema de cadastro, podendo ocorrer erros na transcrição destas para o documento.
- **Validação do documento:** lentidão na conferência dos documentos gerados, pois o responsável pela validação destes tem que revisar todo o texto devido à falta de padronização. Como os erros são freqüentes, isto causa outro

problema que é o consumo elevado de materiais e recursos (papel, impressora e tempo dos envolvidos).

Considerando que a missão do DAP é: “Modernizar e desburocratizar os serviços da área de pessoal da UFMG, simplificando os procedimentos administrativos, facilitando a gestão de serviços de pessoal e oferecendo à sua clientela um serviço com maior qualidade, presteza e rapidez”².

Torna-se evidente a necessidade de se mudar o quadro atual em que se encontra a produção de documentos no setor. O objetivo deste projeto é implantar a gestão eletrônica de documentos no DAP, de forma a otimizar a produção de documentos oficiais padronizados, com qualidade e segurança.

² Disponível em: <http://www.ufmg.br/prorh/dp/dp.shtml>. Acesso em: 27.04.2010

3 REVISÃO DE LITERATURA

3.1 Gestão da Informação

Segundo Oliveira (1992, p. 34): “Dado é qualquer elemento identificado em sua forma bruta que por si só não conduz a uma compreensão de determinado fato ou situação”. Nesta mesma linha Padoveze (2000, p. 43) diz que “dado é o registro puro, ainda não interpretado, analisado e processado”.

Nota-se nesses conceitos que “dados” são apenas símbolos desprovidos de interpretação e relevância. Entretanto, ao analisar-se os conceitos de outros autores os dados tomam uma importância maior.

Santos (2001, p. 29) ao dizer que “os dados em si não são dotados de relevância, propósito e significado, mas são importantes porque são a matéria-prima essencial para a criação da informação” começa desvalorizando os dados, porém agrega valor a estes ao terminar sua definição.

Outro autor que mostra a importância dos dados é Strassburg (2007, p. 95) quando diz que dados devem ser trabalhados e melhorados, inclusive devem ser agrupados a outros dados para serem transformados em informação. Afirma também, que “informação é diferente de dado, porém ela só existe tendo como ponto de partida um dado”.

Estes dois últimos autores apresentam a transposição de dados em informação e são reforçados quando McGee e Prusak (1994, p. 24) afirmam que informação “são dados coletados, organizados, ordenados, aos quais são atribuídos significado e contexto” e Drucker (1999, p. 32) estabelece seu conceito de informação: “Informação são dados interpretados de relevância e propósito”.

A partir desses conceitos, a ligação entre dados e informação mostra-se muito clara.

Torna-se necessário, agora, estabelecer a união entre informação e documento, mas antes irá se falar um pouco mais do “insumo mais importante da produção humana” (SANTOS, 2001, p. 30) – a informação.

Pode-se iniciar com a afirmação de Moresi (2000, p. 14) ao comentar na introdução de seu artigo que “a informação não é apenas um recurso, mas o recurso”. Neste contexto, Oliveira (2008, p. 22) esclarece que “a informação - como um todo - é o recurso vital da empresa e integra, quando devidamente estruturada, os diversos subsistemas e, portanto, as funções de várias unidades organizacionais da empresa”.

Oliveira (2008, p. 24) prossegue enfatizando que “a informação facilita o desempenho das funções que cabem à administração: planejar, organizar, dirigir e controlar operações. Corresponde à matéria-prima para o processo administrativo da tomada de decisão”. Isso é atestado por Strassburg (2007, p. 95) quando afirma que “a informação é algo fundamental para todas as organizações, pois é através dela que se tem controle das atividades, organiza-se a empresa e toma-se decisões corretas em momento oportuno”.

De uma maneira mais abrangente, Silva *et al.* (2002, p. 24) definem que informação é:

Algo que se pode utilizar e de que, muitas vezes, se necessita; é a matéria-prima de que deriva o conhecimento; pode ser trocada com o mundo exterior e não simplesmente recebida; exerce efeito sobre o receptor; é utilizada em momentos de tomada de decisões, como um recurso importante; pode ser registrada sobre diferentes suportes.

Silva *et al.* (2002, p. 24), ao relatarem em sua definição que informação é um recurso importante que pode ser registrado sobre diferentes suportes, começam a fazer o elo entre informação e documento. Tal elo fica mais nítido quando se observaram os vários conceitos de documento.

De acordo com o Portal do Secretariado (2010)³, documento é um “conjunto constituído pela informação e seu suporte, o qual pode ser utilizado para consulta ou prova”.

Esta idéia de suporte também está na afirmação de D’Andréa (2006, p. 39-44) quando ele fala que a informação é a matéria-prima de estudo e trabalho para a Ciência da Informação e que é fundamental conhecermos o suporte em que ela se apresenta, o chamado “documento”.

³ Disponível em: <http://www.portaldosecretariado.com.br/?page=GestaoDocumentos>. Acesso em: 21.11.2010.

Continuando a mostrar a relação entre documento e informação, podem-se mencionar as conceituações simples que o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (ARQUIVO NACIONAL, 2005) apresenta ao definir que documento é unidade de registro de informações, qualquer que seja o formato ou o suporte e que Guinchat e Menou (1994, p. 41) oferecem ao dizer que documento “é um objeto que fornece um dado ou uma informação”.

Svenonius, citada por D’Andréa (2006, p. 39-44), destaca que, na literatura de organização da informação, há uma aproximação do sentido de documento com o conceito de suporte. “Informação é uma abstração, mas os documentos que a contêm estão expressos em algum meio”, como papel, pedra ou chips de computador.

Pode-se afirmar com base na análise dos conceitos buscados na literatura, que documento é onde a informação se materializa e que o gerenciamento dos documentos implica na gerência das suas informações.

3.2 Gerenciamento Eletrônico de Documentos

Para compreender a definição de Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) torna-se necessário introduzir um conceito no qual o GED teve a sua origem; a Gestão de Documentos (GD).

O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (AAB, 1990) traz a seguinte definição para GD: “conjunto de medidas e rotinas visando à racionalização e eficiência na criação, manutenção, uso primário e avaliação de documentos de arquivo”.

Já o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (ARQUIVO NACIONAL, 2005) conceitua GD como:

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. Também chamado administração de documentos.

De acordo com o artigo 3º da Lei Federal 8.159/91, que dispõe sobre a política brasileira de arquivos, Gestão de Documentos é:

O conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando à sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente.

Próximo ao conceito dado nesse artigo 3º da Lei Federal, o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (ARQUIVO NACIONAL, 2005) define Sistema de Gestão de Documentos (SGD), outro termo associado à GD, como “conjunto de procedimentos e operações técnicas cuja interação permite a eficiência e a eficácia na produção, tramitação, uso, avaliação, arquivamento e destinação de documentos”.

Seguindo a mesma linha, o “Manual de Gestão de Documentos do Estado do Paraná” do Departamento Estadual de Arquivo Público (DEAP, 2007, p. 8) traz a seguinte definição:

Gestão de Documentos é um conjunto de procedimentos técnicos e operacionais referentes às atividades de produção, tramitação, classificação, avaliação e arquivamento dos documentos nas fases corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento à guarda permanente.

De acordo com definição adotada pelo Manual de Planejamento e Arquitetura para o Office SharePoint Server 2007 (MICROSOFT, 2009, parte 1, p. 549), “o gerenciamento de documentos controla o ciclo de vida de documentos em uma organização; como os documentos são criados, revisados, publicados e consumidos, e como eles são, por fim, descartados ou mantidos.”

Este manual destaca ainda outros fatores importantes sobre um sistema de gerenciamento de documentos eficiente:

- Ele deve refletir a cultura da organização que o utiliza;
- Deve auxiliar e facilitar a criação e a apresentação de conteúdo padronizado;
- Deve ajudar a organização a atender as suas responsabilidades legais;
- Deve fornecer recursos para a criação de modelos e geração, revisão, publicação, auditoria, descarte ou arquivamento de documentos.

Depois de elucidado o conceito de GD, pode-se abordar o Gerenciamento Eletrônico de Documentos ou Gestão Eletrônica de Documentos (GED). Gerenciamento Eletrônico de Documentos segundo GED (2010) é um:

Conjunto de tecnologias que permite a uma empresa gerenciar seus documentos em forma digital. Esses documentos podem ser das mais diversas origens, tais como papel, microfilme, imagem, som ou mesmo arquivos já criados na forma digital (planilhas eletrônicas, arquivos de texto etc.).

Na verdade o GED é muito mais do que um simples gerenciamento de documentos digitalizados, ele passou a ter uma responsabilidade muito maior que é a de cuidar de toda a vida informacional da empresa.

Novas tecnologias estão sendo criadas e implementadas constantemente em função do GED. Isso mostra como esse gerenciamento é cada dia mais importante para as organizações fazendo com que o GED seja comparado a um leque em constante abertura (ARQUIVAR, 2007).

3.2.1 Tecnologias utilizadas no GED

O GED baseia-se nas mesmas etapas citadas no Gerenciamento de Documentos (criação/revisão, utilização/tramitação, descarte/eliminação ou arquivamento). Para cumprir estas etapas o GED utiliza-se de várias tecnologias, tais como:

- Document Imaging (DI) – Tecnologia mais difundida, que propicia a conversão de documentos em papel para o formato digital, ou seja, a digitalização dos documentos por meio de equipamento scanner.
- Document Management (DM) (Gerenciamento de Documentos) - Tecnologia que permite gerenciar com mais eficácia a criação, revisão, aprovação e descarte de documentos eletrônicos, baseando-se no controle de informações desses documentos (autoria, revisão, versão, datas etc.), segurança, busca, check-in / check-out e versionamento.
- Workflow / BPM – Controla e gerencia o fluxo dos processos dentro de uma organização, garantindo que as tarefas sejam executadas pelas pessoas corretas no tempo previamente definido. O workflow organiza tarefas, prazos, trâmites, documentos e sincroniza a ação das pessoas.
- COLD/ERM – Tecnologia que trata páginas de relatórios, incluindo a captura, indexação, armazenamento, gerenciamento e recuperação de dados. Esta tecnologia permite que relatórios sejam armazenados de forma otimizada, em meios de baixo custo, mantendo-se sua forma original.

- Forms Processing (processamento de formulários) - Tecnologia que possibilita reconhecer as informações e relacioná-las com campos em bancos de dados, automatizando o processo de digitação. Neste sistema são utilizados o ICR (Intelligent Character Recognition) e o OCR (Optical Character Recognition) para o reconhecimento automático de caracteres.
- Records and Information Management (RIM) - É o gerenciamento do ciclo de vida de um documento, independente da mídia em que se encontre. Através de um sistema RIM gerencia-se a criação, o armazenamento, o processamento, a manutenção, a disponibilização e o descarte dos documentos, sob controle de categorização e tabelas de temporalidade.
- Capture - Acelera processos de negócio através da captação de documentos e formulários, transformando-os em informações confiáveis e recuperáveis, passíveis de serem integradas a todas as aplicações de negócios.

3.2.2 Vantagens do GED

São perceptíveis os diversos benefícios que o GED traz para uma empresa. Dentre eles, os mais importantes, conforme o GED (2010), são:

1. Rapidez e precisão na localização de documentos;
2. Melhor qualidade no atendimento ao cliente. O GED proporciona respostas rápidas e precisas.
3. Gerenciamento automatizado de processos, minimizando recursos humanos e aumentando a produtividade.
4. Melhoria no processo de tomada de decisões.
5. Maior velocidade na implementação de mudanças em processos.
6. Possibilidade de implementação de trabalho virtual, com redução de despesas.
7. Redução de custos com cópias, já que há disponibilização de documentos em rede.
8. Melhor aproveitamento de espaço físico.
9. Disponibilização instantânea de documentos (sem limites físicos).
10. Agilidade em processos legais, nos quais é fundamental o cumprimento de prazos.
11. Aproveitamento da base de informática já instalada na empresa.
12. Integração com outros sistemas e tecnologias.
13. Facilitação às atividades que envolvem colaboração entre pessoas e equipes.

A etapa do gerenciamento de documentos mais focada pelas organizações é a guarda. Tal importância é devido à preocupação dos dirigentes em recuperar a informação de uma maneira eficiente. Porém, para que se tenha uma busca e

recuperação da informação eficaz, deve-se planejar com muito critério a primeira etapa que é a produção dos documentos. É nesta fase que deve-se atentar para o cadastro da autoria, da revisão, da data de criação e de possíveis revisões, da padronização de nomes e lugares onde os documentos serão guardados.

Esses procedimentos devem ser realizados visando a recuperação dos documentos, como descrito por Tamane (2007), que inclusive recomenda a utilização de código de barra na produção de documentos. Os responsáveis pela produção devem seguir padrões e normas na criação desses atributos (metadados) e assim garantir as fases seguintes, utilização/tramitação, descarte/eliminação ou arquivamento/recuperação, uma maior eficiência.

3.3 Softwares para Gestão de Documentos

Para atender o objetivo deste trabalho, faz-se necessário buscar uma ferramenta que atenda às necessidades do DAP em relação à gestão de documentos. Analisando as vantagens do GED, citadas anteriormente, pode-se inferir que essa busca deve-se apoiar em critérios já estabelecidos tais como: usabilidade da ferramenta, padronização, revisão, rapidez de geração, capacidade de gerenciamento, segurança, arquivamento ou descarte e recuperação de documentos. Além disto, deve ser observada a infraestrutura tecnológica já existente e ainda, a questão custo/benefício.

No Guia Brasileiro de Software para GED e ECM (CENADEM, 2005), o Centro Nacional de Desenvolvimento do Gerenciamento da Informação – CENADEM – apresenta diversos softwares para GED detalhando o público alvo, as funcionalidades, integração com outros softwares, compatibilidade com bancos de dados, sistemas operacionais e redes. Dentre os muitos softwares contemplados nesse guia, foram selecionados alguns que estão disponíveis no mercado (Tabela 1).

Tabela 1: Softwares para GED oferecidos no mercado

Software	Empresa
Congenit	Content General Sistemas
Converge Solution	SML
DocSpider Suite	Impacto Tecnologias
e2doc	Estec
Folder245	Lab245 software
GED Livre Viewer	IMA Informatica de Municipios
Liquid	Rede&Imagem
McFile	Destaque Tecnologia
Prodimage Enterprise	Prodimage Tecnologia
Sincronia IFM	Sincronia
WI Recursos Humanos	Work Image

Fonte: CENADEM (2005)

Todos os softwares citados na tabela acima são fornecidos por empresas privadas que os disponibilizam no mercado para venda. Como o DAP não possui recursos próprios, realizou-se um estudo mais amplo com objetivo de selecionar ferramentas gratuitas e/ou já existentes na estrutura da própria UFMG. Dentro deste escopo, duas ferramentas foram encontradas: o Edidoc e o DIPLEGAL. Apesar destas ferramentas não englobarem todas as tecnologias/metodologias abordadas pelo GED, elas atendem as exigências da produção dos documentos no DAP.

3.3.1 Microsoft Word®

O Microsoft Word é um processador de textos integrante do pacote de aplicativos para escritório Microsoft Office®. Ele é uma poderosa ferramenta de edição de textos e por isto é um dos mais utilizados no mundo. O Word possui grande número de recursos e funcionalidades, o que o torna apto à elaboração dos mais diversos tipos de documentos, facilitando e agilizando as tarefas de criação e emissão dos mesmos. Essa ferramenta possibilita a automação de processos por meio de macros (pequenos programas) e, também, permite a integração com base de dados cujo exemplo mais popular é a mala direta.

Portanto devido às suas características específicas, serve de base para grande parte de aplicativos voltados para a elaboração de formulários e documentos.

3.3.2 Edidoc – Gerador Automático de Documentos

O Edidoc é um gerador automático de documentação padronizada para o BrOffice.org (pacote de softwares para escritório).

De acordo com BrOffice (2010), o Edidoc foi criado para facilitar o trabalho das pessoas que necessitam gerar documentos padronizados e numerados sequencialmente. Serve basicamente para a geração de documentação em ambientes administrativos, facilitando a organização e a recuperação das informações. O aplicativo foi originalmente desenvolvido em meados da década de 1990. Em 2005 a aplicação foi disponibilizada sob uma licença livre gerando documentos no formato OpenDocument (.odt). Em setembro de 2010 foi disponibilizada a versão alfa do novo Edidoc.

Videiro (2008) diz que o Edidoc é uma ferramenta de código aberto que facilita o trabalho burocrático e economiza tempo. O Edidoc cria automaticamente uma série de documentos a partir de modelos pré-configurados: faxes, memorandos, ofícios, portarias, declarações, entre outros.

O Edidoc utiliza o editor de textos do BrOffice (Writer) como base. O acesso a esta ferramenta é possível, após a sua instalação, por meio de um item de menu ou da sua barra de ferramentas. Os comandos disponíveis para o Edidoc são:

- *Gerar documento*: utilizado para gerar um documento numerado a partir de um modelo;
- *Criar modelo*: utilizado para criar um modelo;
- *Configurar Edidoc*: utilizado para configurar as pastas de armazenamento de arquivos do Edidoc.

Para a utilização do Edidoc deve-se seguir os seguintes passos apresentados na ordem a seguir:

1) **Configuração da estrutura de alocação de seus arquivos**

Nesta fase são criadas as pastas Campos (armazena as bases de dados), Documentos (armazena os documentos finais gerados), Modelos (armazena os modelos de documentos) e Numeração (armazena a última numeração de

cada tipo de documento gerado). É esta a estrutura completa de pastas que o Edidoc utiliza.

2) Criação dos modelos de documentos

Para a criação dos modelos, deve-se montar uma base de dados (arquivo txt) e, usando o Writer, digitar o texto padrão com cabeçalhos e rodapés, se for o caso, deixando-o completamente formatado. Com o texto padrão pronto, o Edidoc, por meio da opção Criar Modelo, direciona os próximos passos: a definição do tipo e nomenclatura do modelo, a inclusão dos campos e a finalização do processo de criação.

3) Geração dos documentos finais

A criação dos documentos é feita utilizando a opção Gerar Documento, onde o usuário escolhe o modelo e seleciona o registro com os dados para o auto-preenchimento. O encerramento do processo é feito por meio do botão Criar que é oferecido ao usuário, gerando o documento final esperado.

3.3.3 DIPLEGAL – Diplomas Legais

O DIPLEGAL (Diplomas Legais) é um aplicativo que foi desenvolvido pelo Centro de Computação da UFMG (CECOM). Ele foi criado para substituir o aplicativo denominado PAD (Pessoal / Apoio / Diploma Legal) que era executado somente em ambiente mainframe, isto é, somente em computadores de grande porte com sistema operacional proprietário, e que tinha como única e exclusiva intenção a numeração de documentos oficiais, também chamados de diplomas legais, da UFMG.

Este aplicativo está sendo utilizado, pela UFMG, somente em sua funcionalidade de geração de números de documentos. Ele encontra-se em sua primeira versão. As funcionalidades de criação de modelos e geração de documentos não estão sendo utilizadas. Para utilização dessas, serão necessárias adequações que já estão agendadas para o final do ano de 2010, conforme informações fornecidas pelo diretor geral do DAP e confirmadas pelo diretor geral do CECOM.

Por possuir uma infraestrutura para aplicativos criados em linguagem de quarta geração (4GL – Fourth Generation Language) e por estar adotando uma política de migração do ambiente mainframe para ambientes Cliente-Servidor e Web, o CECOM criou o aplicativo Diplomas Legais (DIPLEGAL) dentro dessas novas diretrizes. Este aplicativo, além de numerar os diplomas legais, também permite a criação de modelos de documentos utilizados pela instituição e integração com bases de dados.

Estes modelos podem ser de uso exclusivo do setor que os criou ou de uso público. Outro fator interessante do aplicativo é que a numeração deixou de ser centralizada, passando cada setor a possuir uma numeração sequencial própria por tipo de documento.

Dessa forma, o DIPLEGAL, desenvolvido pela ferramenta PoweBuilder da Sybase, que é uma linguagem de programação orientada a objetos, permite o registro padronizado de diversos atos administrativos, tais como: declarações, portarias, pareceres, editais, resoluções, ofícios etc. Por meio do aplicativo é possível editar modelos de documentos que, quando utilizados para preenchimento, buscam diretamente, nas bases corporativas, os dados cadastrais e contratuais de docentes e técnicos administrativos, agilizando a elaboração e controle dos atos, com numeração seqüencial controlada para cada órgão.

Este aplicativo foi criado dentro de normas de segurança, estabelecendo controle de acesso conforme o perfil de usuário. Com isto há uma divisão de quem pode criar modelos, gerar documentos e gerenciar o aplicativo.

3.4 A Produção de Documentos em Instituições Públicas

A UFMG é uma instituição pública, conforme descrito no artigo 1º de seu Estatuto:

A Universidade Federal de Minas Gerais, com sede em Belo Horizonte, criada pela Lei nº 956, de 8 de setembro de 1927, do Estado de Minas Gerais, e transformada em instituição federal pela Lei nº 971, de 16 de dezembro de 1949, é pessoa jurídica de direito público, mantida pela União, dotada de autonomia didático-científica, administrativa, disciplinar e de gestão financeira e patrimonial (UFMG, 2000. ART.1º).

Assim a UFMG deve obediência aos princípios estabelecidos no caput do artigo 37 da Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988) que diz:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. (REDAÇÃO DADA PELA EMENDA CONSTITUCIONAL nº 19, de 1998)

Contido neste artigo está o princípio da publicidade que determina que os órgãos públicos tornem transparentes e públicos todos os atos administrativos praticados por estes.

Associado a isto, o inciso XXXIII do artigo 5º da mesma Carta Magna estabelece:

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado; (Regulamento)

Reforçando tal inciso, o artigo 4º da Lei 8.159/91 (BRASIL, 1991) dispõe:

Art. 4º Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo ou geral, contidas em documentos de arquivos, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujos sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado, bem como à inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Pelo exposto, por ser o DAP um departamento da UFMG apesar da produção de documentos neste ser um de seus principais problemas, esta produção faz-se necessária para que este departamento possa tornar público e dar transparência aos atos administrativos que pratica e assim cumprir o princípio de publicidade ao qual deve obediência, conforme estabelecido no caput do artigo 37. Logo o DAP deve criar mecanismos que façam essa produção de documentos tornar-se mais eficaz e eficiente por meio da melhoria de sua gestão.

O “Manual de Redação da Presidência da República” é um instrumento de normalização criado pra normalizar a redação de documentos oficiais no que se refere a forma e conteúdo.

Neste manual, no item “Formalidade e padronização”, encontra-se redigido: “a formalidade de tratamento vincula-se, também, à necessária uniformidade das comunicações. Se a administração federal é una, é natural que as comunicações que expede sigam um mesmo padrão”. Isto faz com que a Universidade Federal de Minas Gerais, tenha que seguir as mesmas normas para a produção dos seus documentos oficiais.

O Manual conceitua: “Redação Oficial é a maneira pela qual o poder público redige atos normativos e comunicações. Desse modo, a finalidade principal da Redação Oficial é comunicar com impessoalidade e clareza para que a mensagem ali transmitida seja compreendida por todos os cidadãos. Em resumo, a Redação Oficial deve ser: clara, concisa, impessoal, formal e padronizada”.

Este também traz que “a clareza deve ser a qualidade básica de todo texto oficial. Para ela concorrem:

- a) a impessoalidade, que evita a duplicidade de interpretações que poderia decorrer de um tratamento personalista dado ao texto;
- b) o uso do padrão culto de linguagem, em princípio, de entendimento geral e por definição avesso a vocábulos de circulação restrita, como a gíria e o jargão;
- c) a formalidade e a padronização, que possibilitam a imprescindível uniformidade dos textos;
- d) a concisão, que faz desaparecer do texto os excessos lingüísticos que nada lhe acrescentam.”

Destacam-se ainda como documentos importantes de padronização:

- Manual de Procedimentos do DAP/UFMG: Manual que tem por finalidade definir os procedimentos e os fluxos que devem ser executados pelos setores do DAP na rotina de cada tipo de processo;

- Manual de Formulários do DAP/UFMG: Manual que contém todos os formulários utilizados pelo DAP para guiar o fluxo dos processos nos procedimentos desempenhados pelos seus setores;

- Manual de Legislação do DAP / UFMG: Manual fundamentado no Regime Jurídico Único e legislação complementar, que reúne os entendimentos legais dos atos normativos vigentes na área de pessoal, permitindo nortear os procedimentos administrativos de modo padronizado.

Por se tratar de um Manual sujeito a constantes alterações, decorrentes de aspecto legal, não se apresenta como documento definitivo e acabado. Por isso, é de fundamental importância a participação de seus usuários em sua manutenção, por meio de processo contínuo de avaliação. Caso contrário, estará sujeito a tornar-se inútil e obsoleto em pouco tempo.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

4.1 Diagnóstico

Apresenta-se inicialmente a situação atual do Departamento de Administração de Pessoal (DAP), dividindo-o em três aspectos: recursos humanos, infraestrutura e processos. Utilizaram-se informações de diversas fontes do setor coletadas por meio de pesquisa documental, no período compreendido entre 16 de maio a 15 de julho de 2010. Por último foi feita a análise da página eletrônica do DAP, disponível no site da UFMG.

O Departamento de Administração de Pessoal é um órgão administrativo ligado à Pró-Reitoria de Recursos Humanos (PRORH) da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) com a finalidade de planejar, organizar, coordenar e supervisionar as atividades relativas à administração de pessoal dessa Universidade, tais como: gestão de benefícios, aplicação da legislação de pessoal, registro de dados pessoais e funcionais e pagamento de servidores (UFMG, 2010).

Sendo assim, são atribuições do DAP:

- Gerenciar os sistemas informativos da área de pessoal;
- Administrar e controlar a inclusão, alteração e exclusão de dados cadastrais dos servidores da UFMG;
- Executar o controle sistêmico e supervisionar as operações de processamento de dados para a elaboração da folha de pagamento dos servidores da UFMG;
- Elaborar atos administrativos e editais para concessão de direitos, vantagens e benefícios dos servidores da UFMG;
- Aplicar e cumprir a legislação de pessoal uniformemente;
- Manter e conservar o arquivo de documentos funcionais dos servidores da UFMG.

4.1.1 Recursos Humanos

A Estrutura organizacional do DAP (FIG.1) está distribuída da seguinte forma:

- **Diretoria Geral – DIRG**
- Secretaria da Diretoria – SECD
- **Assessoria Técnica – ASST**
Responsável pela manutenção da dinâmica dos processos e formulários;
- **Assessoria de Informática – ASSI**
Responsável no suporte aos usuários do DAP em hardware e software;
- **Divisão de Apoio Administrativo – DAAD**
Responsável pela publicação / divulgação dos atos administrativos do DAP;
- **Divisão de Legislação – DLEG**
Responsável pela análise de processos e rotinas, acompanhamento e estudo da legislação;
- **Divisão de Cadastro – DCAD**
Responsável pela manutenção dos dados funcionais dos servidores ativos da UFMG;
- **Divisão de Aposentadoria e Pensão – DAPP**
Responsável pelo controle de todas as atividades relacionadas com o pessoal aposentado e pensionista da UFMG;
- **Divisão de Pagamento – DPAG**
Responsável pela manutenção e controle da Folha de Pagamento da UFMG;
- **Divisão de Arquivo – DARQ**
Responsável pela guarda, manutenção e controle dos dossiês dos servidores e ex-servidores da UFMG.

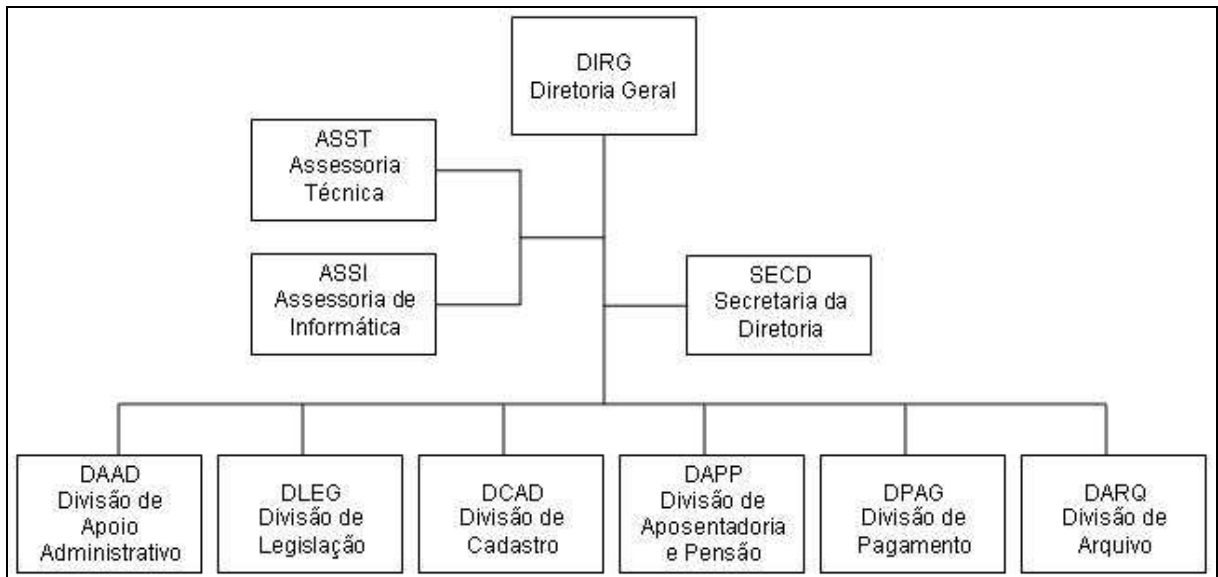


Figura 1: Organograma do DAP.
 Fonte: Página eletrônica do DAP (2010).

Atualmente, o DAP para desempenhar as atividades de sua competência dispunha em seu quadro de pessoal 67 pessoas, dentre as quais 47 são servidores públicos do quadro da UFMG, 10 são funcionários contratados pela Fundação de Desenvolvimento da Pesquisa (FUNDEP), seis são estagiários da Fundação Mendes Pimentel (FUMP) e quatro são aprendizes profissional da Cruz Vermelha. Esta força de trabalho pode ser dividida em três grupos de acordo com as atividades executadas: 8 gerentes, 41 operadores e 18 auxiliares.

As atividades dos gerentes relacionam-se com a coordenação das pessoas e dos trabalhos das divisões e com a delegação de tarefas para que as atividades dos setores sejam cumpridas de maneira eficiente e eficaz. O que se pode observar é que grande parte deste grupo tem sua gerência comprometida ao desempenhar tarefas do operacional. Foi verificado que o volume de trabalho é grande para a equipe que é reduzida, fazendo com que as chefias executem, também, as tarefas operacionais.

O pessoal operacional está incumbido das tarefas de análise e interpretações, cálculos, lançamentos, anotações, redações e conferências.

Já os auxiliares são encarregados de apoiar os dois primeiros grupos. Suas atividades estão relacionadas ao controle de malote, arquivamento, recepção, digitação, cópias, entrega de documentos e atendimentos telefônicos.

Nas Tabelas 2 e 3 é mostrada a divisão do pessoal do DAP conforme a atividade, vínculo e setor.

Tabela 2: Força de Trabalho do DAP por Atividade x Vínculo

Atividade	Vínculo	Setor	Denominação do Setor	Total
GERENTE	SERVIDOR	DIRG	DAP-DIRETORIA	2
		DAAD	DAP-DIVISAO DE APOIO ADMINISTRATIVO	1
		DAPP	DAP-DIVISAO DE APOSENTADORIA E PENSÃO	1
		DCAD	DAP-DIVISAO DE CADASTRO	1
		DLEG	DAP-DIVISAO DE LEGISLACAO	1
		DPAG	DAP-DIVISAO DE PAGAMENTOS	1
		DARQ	DAP-DIVISAO DE ARQUIVO	1
GERENTE Total				8
OPERADOR	SERVIDOR	DIRG	DAP-DIRETORIA	1
		ASSI	DAP-ASSESSORIA DE INFORMATICA	2
		ASST	DAP-ASSESSORIA TECNICA	3
		DAAD	DAP-DIVISAO DE APOIO ADMINISTRATIVO	2
		DAPP	DAP-DIVISAO DE APOSENTADORIA E PENSÃO	4
		DCAD	DAP-DIVISAO DE CADASTRO	7
		DLEG	DAP-DIVISAO DE LEGISLACAO	6
		DPAG	DAP-DIVISAO DE PAGAMENTOS	5
	DARQ	DAP-DIVISAO DE ARQUIVO	3	
	CONTRATADO	DAPP	DAP-DIVISAO DE APOSENTADORIA E PENSÃO	2
		DCAD	DAP-DIVISAO DE CADASTRO	1
		DLEG	DAP-DIVISAO DE LEGISLACAO	3
DPAG		DAP-DIVISAO DE PAGAMENTOS	2	
OPERADOR Total				41
AUXILIAR	SERVIDOR	DAAD	DAP-DIVISAO DE APOIO ADMINISTRATIVO	4
		DLEG	DAP-DIVISAO DE LEGISLACAO	1
		DPAG	DAP-DIVISAO DE PAGAMENTOS	1
	CONTRATADO	DAAD	DAP-DIVISAO DE APOIO ADMINISTRATIVO	2
	ESTAGIARIO	DAPP	DAP-DIVISAO DE APOSENTADORIA E PENSÃO	1
		DCAD	DAP-DIVISAO DE CADASTRO	1
		DPAG	DAP-DIVISAO DE PAGAMENTOS	1
		DARQ	DAP-DIVISAO DE ARQUIVO	3
	CRUZ VERMELHA	DIRG	DAP-DIRETORIA	1
		DAAD	DAP-DIVISAO DE APOIO ADMINISTRATIVO	1
		DCAD	DAP-DIVISAO DE CADASTRO	1
		DLEG	DAP-DIVISAO DE LEGISLACAO	1
AUXILIAR Total				18
Total geral				67

Fonte: Levantamento feito no DAP e suas divisões (Jun/2010).

Tabela 3: Força de Trabalho do DAP por Setor x Atividade

Setor	Denominação do Setor	Atividade	Total
DIRG	DAP-DIRETORIA	GERENTE	2
		OPERADOR	1
		AUXILIAR	1
DIRG Total			4
ASSI	DAP-ASSESSORIA DE INFORMATICA	OPERADOR	2
ASSI Total			2
ASST	DAP-ASSESSORIA TECNICA	OPERADOR	3
ASST Total			3
DAAD	DAP-DIVISAO DE APOIO ADMINISTRATIVO	GERENTE	1
		OPERADOR	2
		AUXILIAR	7
DAAD Total			10
DAPP	DAP-DIVISAO DE APOSENTADORIA E PENSÃO	GERENTE	1
		OPERADOR	6
		AUXILIAR	1
DAPP Total			8
DCAD	DAP-DIVISAO DE CADASTRO	GERENTE	1
		OPERADOR	8
		AUXILIAR	2
DCAD Total			11
DLEG	DAP-DIVISAO DE LEGISLACAO	GERENTE	1
		OPERADOR	9
		AUXILIAR	2
DLEG Total			12
DPAG	DAP-DIVISAO DE PAGAMENTOS	GERENTE	1
		OPERADOR	7
		AUXILIAR	2
DPAG Total			10
DARQ	DAP-DIVISAO DE ARQUIVO	GERENTE	1
		OPERADOR	3
		AUXILIAR	3
DARQ Total			7
Total geral			67

Fonte: Levantamento feito no DAP e suas divisões (Jun/2010).

Para identificar o trabalho atribuído ao DAP, é necessário saber sobre a clientela que este departamento atende. A UFMG, de acordo com levantamento feito no Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos – SIAPE, é a segunda maior universidade federal do país em quantitativo de pessoal em folha de pagamento. Conforme o Quadro 3, o SIAPE mostra que em Jun/2010 a UFMG possuía em sua folha de pagamento 7.689 servidores ativos, 4.766 ex-servidores (aposentados) e 1.261 pensionistas, perfazendo um total de 13.716 pessoas, que representam a maior parte da clientela do DAP. Além destes, existe outra clientela que é composta pelos ex-servidores, que pediram rescisão de contrato ou

exoneração, e que hoje solicitam declarações e certidões relativas ao tempo em que prestaram serviços à UFMG.

Quadro 1: Universidades - Quantitativo de Pessoal na Folha de Pagamento

Ord	UF	Denominação do Órgão	Sigla	Ativos	Apos	Pens	NumServ
1	RJ	UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO	UFRJ	13.725	6.060	2.692	22.477
2	MG	UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS	UFMG	7.689	4.766	1.261	13.716
3	RJ	UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE	UFF	7.840	3.756	1.174	12.770
4	BA	UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA	UFBA	6.276	3.829	1.342	11.447
5	PE	UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO	UFPE	6.387	3.046	1.499	10.932
6	PR	UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANA	UFPR	6.694	3.085	836	10.615
7	PB	UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAIBA	UFPB	6.255	3.276	1.058	10.589
8	RS	UNIVERSIDADE FED. DO RIO GRANDE DO SUL	UFRGS	5.392	3.406	1.357	10.155
9	RN	UNIVERSIDADE FED. DO RIO GRANDE DO NORTE	UFRN	5.652	3.524	749	9.925
10	SC	UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA	UFSC	5.551	2.463	518	8.532
11	PA	UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARA	UFPA	5.760	1.968	558	8.286
12	SP	UNIVERSIDADE FEDERAL DE SAO PAULO	UNIFESP	6.043	1.491	359	7.893
13	DF	FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA	UNB	5.773	1.702	335	7.810
14	GO	UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIAS	UFGO	5.298	2.016	414	7.728
15	MG	FUNDAÇÃO UNIV. FEDERAL DE UBERLÂNDIA	UFU	5.257	1.742	291	7.290
16	RS	UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA	UFSM	4.409	2.176	502	7.087
17	ES	UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO	UFES	3.943	1.592	396	5.931
18	MG	UNIVERSIDADE FEDERAL DE VICOSA	UFV	3.378	1.784	430	5.592
19	AM	FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DO AMAZONAS	FUAM	3.708	958	225	4.891
20	MT	UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO	UFMT	3.563	992	225	4.780
21	AL	UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS	UFAL	3.023	1.346	376	4.745
22	MA	FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DO MARANHÃO	FUMA	3.155	1.144	228	4.527
23	RS	FUNDAÇÃO UNIV. FEDERAL DE PELOTAS	FUFPEL	2.592	1.270	231	4.093
24	PB	UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE	UFCG	3.034	891	159	4.084
25	PI	UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ	UFPI	2.819	1.024	222	4.065
26	MG	UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA	UFJF	2.541	1.130	372	4.043
27	MS	UNIV. FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL	UFMS	2.960	889	172	4.021
28	RJ	UNIV. FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO	UFRRJ	2.478	855	497	3.830
29	SE	FUNDAÇÃO UNIV. FEDERAL DE SERGIPE	FUFS	2.469	728	134	3.331
30	PE	UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO	UFRPE	1.907	792	586	3.285
31	PR	UNIV. TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ	UTFPR	2.638	425	101	3.164
32	RJ	UNIVERSIDADE DO RIO DE JANEIRO	UNIRIO	1.923	861	197	2.981
33	SP	UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS	FUFSCAR	2.185	645	116	2.946
34	RS	FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE RIO GRANDE	FURG	1.990	687	141	2.818
35	MG	UNIVERSIDADE FED. DO TRIÂNGULO MINEIRO	UFTM	1.913	390	111	2.414
36	MG	FUNDAÇÃO UNIV. FEDERAL DE OURO PRETO	FUFOP	1.515	437	165	2.117
37	AC	UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE	UFAC	1.280	372	117	1.769
38	TO	FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FED. DO TOCANTINS	FUFT	1.373	6	4	1.383
39	MG	UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS	UFLA	853	240	95	1.188
40	MG	FUND. UNIVERSIDADE DE SÃO JOÃO DEL REI	FUNREI	1.014	137	23	1.174
41	RO	FUND. UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDONIA	UNIR	876	174	31	1.081
42	PA	UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DA AMAZONIA	UFRA	719	222	110	1.051
43	MG	UNIVERSIDADE FEDERAL DE ITAJUBA	UNIFEI	755	204	68	1.027
44	BA	UNIV. FEDERAL DO RECONCAVO DA BAHIA	UFRB	937	15	2	954
45	RR	UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA	UFRR	827	37	19	883
46	RS	FUND. UNIV. FED. CIENC. SAUDE D PORTO ALEGRE	UFCSPA	660	169	34	863
47	RS	FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA	UNIPAMPA	831	1	0	832
48	RN	UNIVERSIDADE FED. RURAL DO SEMI-ARIDO	UFERSA	605	169	51	825

49	MG	UNI.FED.VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI	UFVJM	721	56	22	799
50	SP	FUNDACAO UNIVERSIDADE FEDERAL DO ABC	UFABC	789	1	0	790
51	MS	FUND. UNIV FEDERAL DA GRANDE DOURADOS	UFGD	768	14	6	788
52	MG	UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALFENAS	UNIFAL	580	138	39	757
53	PE	FUND.UNIV.FED.DO VALE DO SAO FRANCISCO	UNIVASF	658	1	1	660
54	AP	FUNDACAO UNVERSIDADE FEDERAL DO AMAPA	UNIFAP	485	17	11	513

Fonte: SIAPE (Jun/2010).

Torna-se claro que para desempenhar as atividades para a gestão dos assuntos pertinentes ao pessoal da UFMG não basta ao DAP uma estrutura que contemple apenas área, mobiliário adequado e mão-de-obra, é preciso, também, um suporte tecnológico em termos de hardware e software.

4.1.2 Infraestrutura

O DAP está situado no 2º andar da Unidade Administrativa III, no Campus Pampulha da UFMG. Ele possui, de acordo com a planta fornecida pelo Departamento de Planejamento Físico e Obras (DPFO) da UFMG, uma área de 1.359 m².

Atualmente existem 71 microcomputadores de mesa conectados em rede sendo utilizados no DAP. Todos eles funcionam com sistema operacional Microsoft Windows XP, possuindo as seguintes ferramentas/softwarewares:

- Microsoft Office 2003 ou 2007, Lotus Smart Suite e Adobe Acrobat Reader para edição e visualização eletrônica de documentos;
- Lotus Notes: para serviços de correio eletrônico;
- Internet Explorer 8: para acesso à internet;
- Plenus e SIAPE (via Internet Explorer): para acesso a bancos de dados do governo;
- Antivírus AVG9, anti-espião SpyBot S&D além do monitoramento de toda a rede feita pelo Centro de Computação da UFMG (CECOM): para segurança na rede;
- 7Zip e WinRAR: como ferramentas de compactação e descompactação de arquivos;

- CCleaner, desfragmentador e escaneamento de disco do próprio sistema operacional: para manutenção e limpeza do Sistema Operacional;
- CutePDF: para impressão virtual.

Além destes, o departamento também conta com os seguintes equipamentos:

- Para impressão: 3 impressoras laser configuradas em rede; além de 5 impressoras jato de tinta e 3 impressoras matriciais para uso exclusivo de seus respectivos usuários que têm uma alta demanda de impressão;
- Para fotocópia e digitalização: 2 scanners de mesa e uma fotocopadora multifuncional que atende mais aos serviços de fotocópia do que os de digitalização;

O departamento também utiliza um servidor de arquivos de rede, que, por meio do software Cliente Novell, disponibiliza acesso a vários discos de armazenamento de dados, desde discos compartilhados por todo o departamento, passando por discos de acesso restrito a determinada divisão, até discos de uso particular para cada usuário.

4.1.3 Documentos e processos

Toda essa estrutura - área, equipe, software e hardware - está voltada para o atendimento da clientela já citada e demanda o gerenciamento de uma grande quantidade de documentos.

Segundo informações fornecidas pelo DAP, por meio do aplicativo Diplomas Legais (DIPLEGAL), resumidas na Tabela 4 e detalhadas nas Tabelas 5 e 6, existia em maio/2010, 13 tipos de documentos com 322 subtipos.

Em 2009 foram gerados 10.983 documentos, sendo que 6.292 foram portarias, 3.376 foram ofícios e os demais 1.315 documentos estão divididos entre os outros tipos. Para o ano de 2010, até o mês de maio, o aplicativo de numeração indicava uma produção de 2.614 portarias, 1.115 ofícios e 749 outros tipos, perfazendo um total de 4.478 documentos. Esses documentos são oficialmente numerados pelo DIPLEGAL, mas existe outra gama de declarações que não são controladas por esse aplicativo. Além desses documentos, o DAP possui diversos tipos de

formulários que controlam o fluxo dos processos e a execução de cada atividade necessária para a conclusão dos mesmos.

Tabela 4: Quantidade de Documentos Produzidos no DAP - Resumo

Denominação Documento	2009	Até Maio/2010
Portaria	6.292	2.614
Ofício	3.376	1.115
Outros	1.315	749
Total geral	10.983	4.478

Fonte: DIPLEGAL (Maio/2010).

Tabela 5: Quantitativo de Documentos Produzidos pelo DAP

Ord	CodDoc	Denominação Documento	2005	2006	2007	2008	2009	2010	Total
1	ADI	Assuntos Diversos				1			1
2	APO	Apostila	3	1		1	2		7
3	CAR	Carta			1				1
4	DIL	Diligencia			6	5	20	3	34
5	EDI	Edital	256	320	167	641	825	330	2.539
6	INF	Informação	296	246	402	1.322	278	372	2.916
7	INO	Informação Normativa	11	7	1	1	5	1	26
8	INS	Instrução Normativa			1				1
9	MEM	Memorando	404	444	550	304	140	29	1.871
10	OFC	Ofício Circular	40	43	51	51	45	13	243
11	OFI	Ofício	2.334	1.690	2.554	3.427	3.376	1.115	14.496
12	PAR	Parecer		3				1	4
13	POR	Portaria	3.275	4.147	3.934	5.449	6.292	2.614	25.711
Total geral			6.619	6.901	7.667	11.202	10.983	4.478	47.850

Fonte: DIPLEGAL (Maio/2010).

Tabela 6: Quantitativo de Subtipos de Documentos Produzidos pelo DAP

Ord	Código Tipo Doc	Denominação Tipo Documento	QuantSubTipos
1	ADI	Assuntos Diversos	1
2	APO	Apostila	5
3	CAR	Carta	1
4	DIL	Diligência	8
5	EDI	Edital	12
6	INF	Informação	44
7	INO	Informação Normativa	16
8	INS	Instrução Normativa	1
9	MEM	Memorando	27
10	OFC	Ofício Circular	8
11	OFI	Ofício	109
12	PAR	Parecer	3
13	POR	Portaria	87
Total geral			322

Fonte: DIPLEGAL (Maio/2010).

Um tipo de documento que se destaca dentro do DAP é o formulário. Alguns autores conceituam este documento da seguinte forma:

Oliveira (2000, p. 288): “Documento que possui campos delineados para coleta e registro de dados e informações necessários a sistemas administrativos.”

Araújo (2001): “Documento que transporta dados e informações de uma pessoa, ou unidade, para outra. É a materialização do dado.”

Cury (2006, p. 372):

“Documento padronizado, estruturado segundo sua finalidade específica, possuindo características e campos apropriados, destinado a receber, preservar e transmitir informações, cujos lançamentos são necessários para definir a natureza ou cobrir um fluxo qualquer de trabalho, desde seu início até sua conclusão.”

Suas características podem ser consideradas importantes porque: facilitam as funções de planejamento, organização, coordenação e controle dos processos; padronizam as comunicações e procedimentos administrativos; facilitam o tratamento, a compreensão, a auditoria e a recuperação eficiente e eficaz de dados e informações; evitam a repetição de dados etc. Os formulários são imprescindíveis no auxílio da tramitação dos processos dentro da universidade.

Conforme informação cedida pela Assessoria Técnica do DAP e demonstrada na Tabela 7, em julho de 2010, este departamento possuía 205 tipos diferentes de formulários ativos, sendo 38 disponibilizados em sua página na internet, 20 por meio do Lotus Notes e 147 em papel.

O DAP possui diversos formulários internos para coordenar, controlar, registrar o fluxo de suas rotinas internas

Tabela 7: Quantitativo de Tipos de Formulários Gerenciados pelo DAP

Meio de Divulgação / Suporte	Número de Formulários
Lotus Notes	20
Internet	38
Papel	147
Total geral	205

Fonte: Assessoria Técnica do DAP (Jul/2010).

Como resultado de todas as atividades desempenhadas pelo DAP, seja no controle, coordenação, execução de rotinas e processos, a produção de documentos é muito grande e com isto a geração dos arquivos digitais destes documentos também o é. Por falta de política, regulamentação e procedimentos que possibilite a assinatura digital, esses documentos têm que ser impressos e receber uma assinatura física. Os documentos no suporte papel seguem seu destino, são publicados e ou guardados / eliminados. Já os arquivos que deram origem a esses documentos por falta de política de descarte, ficam armazenados nos discos de rede, fazendo com que tais dispositivos fiquem sobrecarregados de arquivos.

Em levantamento realizado no período de 12/07/2010 nos discos de rede dos setores, autorizado pela direção do DAP, foram encontrados 82.620 arquivos distribuídos em 3.423 pastas. Desse total de arquivos, somente a Divisão de Legislação (DLEG) possuía em seu drive de rede 33.452 arquivos alocados em 1.582 pastas, seguido pela Divisão de Pagamento (DPAG) com 23.138 arquivos em 523 pastas.

Em levantamento posterior, verificou-se que os discos de redes das divisões possuíam arquivos cuja data de criação remontam ao início de 1993, como apresentado na Tabela 8.

Tabela 8: Quantitativo de Pastas e Arquivos Alocados na Rede do DAP.

Setor	Denominação do Setor	Número de Pastas	Número de Arquivos	Data Arquivo Mais Antigo
DIRG	DAP-DIRETORIA	425	7.761	jul/93
ASST	DAP-ASSESSORIA	223	4.722	jul/93
DAAD	DAP-DIVISAO DE APOIO ADMINISTRATIVO	128	2.866	não informado
DAPP	DAP-DIVISAO DE APOSENTADORIA E PENSÃO	304	4.684	não informado
DCAD	DAP-DIVISAO DE CADASTRO	219	5.244	mar/97
DLEG	DAP-DIVISAO DE LEGISLACAO	1.582	33.452	ago/97
DPAG	DAP-DIVISAO DE PAGAMENTOS	523	23.138	jul/93
DARQ	DAP-DIVISAO DE ARQUIVO	19	753	fev/93
Total geral		3.423	82.620	

Fonte: Discos de rede do DAP (Jul/2010).

A existência dessa imensidão de arquivos, que por si só dificulta seu gerenciamento, é agravada pela falta de padronização de alocação, nome dado a esses arquivos, forma e conteúdo como apresentado na Fig. 2.

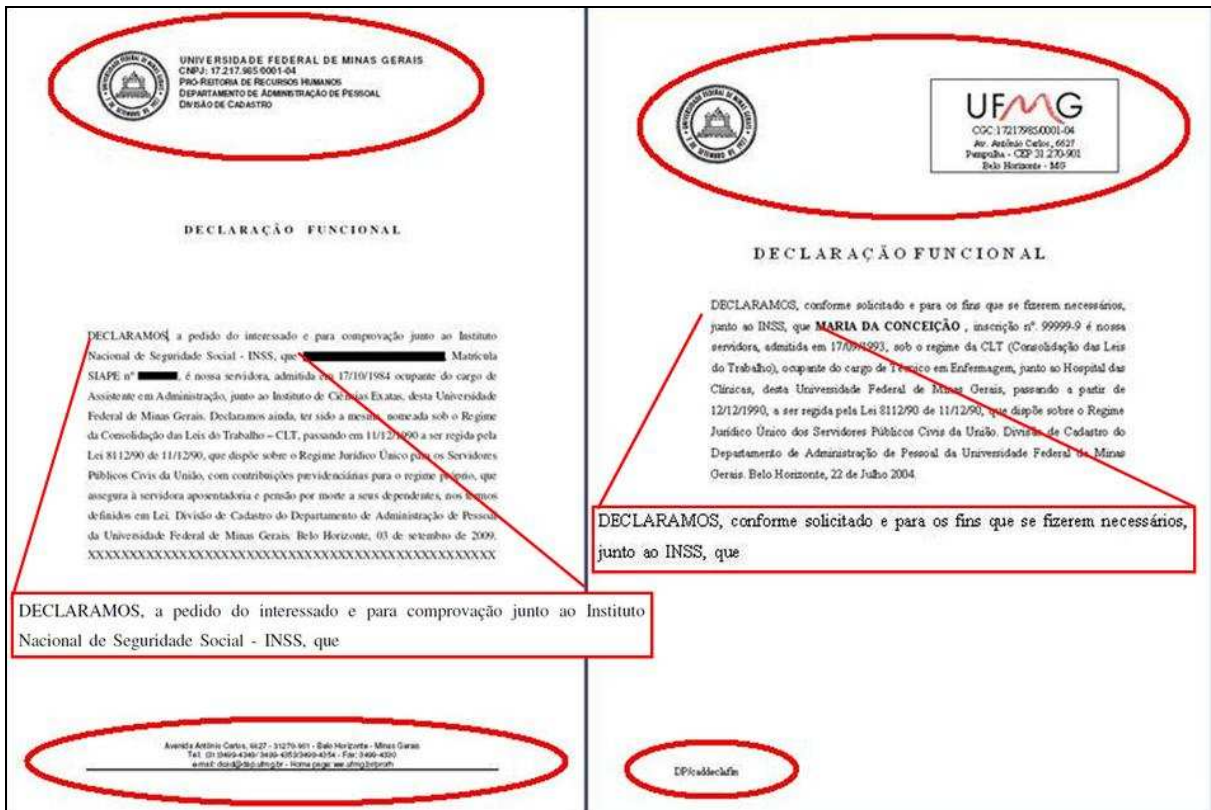


Figura 2: Diferenças de Forma e Conteúdo em um mesmo tipo de documento.

Fonte: Divisão de Cadastro do DAP (DCAD, Maio/2010).

Com isso, torna-se difícil a localização, recuperação e eliminação desses arquivos fazendo que os espaços nos discos de rede fiquem cada vez menores, já que a produção de arquivos é contínua. Isso culmina na lentidão da rede e conseqüentemente na reclamação dos usuários.

O DAP, nas suas atividades diárias não só lida com documentos que produz, mas também com documentos de outras fontes que são anexados aos processos e rotinas para a garantia dos direitos e deveres de seus servidores. Esses, como anteriormente dito, têm um destino que é a guarda, porque são fontes de prova dos atos praticados por esse departamento.

Neste sentido, é importante mencionar a Divisão de Arquivo (DARQ), que tem como missão a disponibilização da informação funcional e de legislação em tempo hábil e possui como negócio a guarda e a conservação, de forma ordenada, dos documentos funcionais e de legislação.

Conforme informações fornecidas pela DARQ em seminário realizado no DAP (DAP, 2010) seu acervo possui vários tipos de documentos: formulários internos (Férias, licença-prêmio, etc.), mensagens eletrônicas, certidões, portaria, ofícios, declarações, atestados médicos, laudos médicos, cópia de recibo de depósito bancários, contratos, convênios, contracheques, cópias de ofícios, entre outros documentos.

Estes documentos estão alocados em dossiês (pastas funcionais) de servidores com vínculo e sem vínculo com a UFMG. O acervo possui aproximadamente 1.835 metros lineares de documentos, tendo aproximadamente 19.000 pastas de servidores com vínculo e aproximadamente 15.000 pastas de servidores sem vínculo com a UFMG.

Todo o acervo está na forma de papel. As pastas funcionais encontram-se em estantes deslizantes e o sistema de arquivamento é numérico com uma forma de pesquisa indireta.

4.1.4 Página eletrônica do DAP

A página do DAP é acessada dentro do site www.ufmg.br e tem a seguinte imagem apresentada na Fig. 3.

Na página do DAP – PROCEDIMENTOS - são disponibilizadas informações de como o servidor pode consultar seu contracheque, ter acesso aos formulários on-line, e ao resumo item a item dos direitos dos servidores mostrando seu conceito, sua abrangência e como fazer para o requerimento do direito por parte do servidor.

Na parte INFORMATIVOS E TABELAS são disponibilizadas informações sobre datas previstas de pagamento, cronogramas para programação de Licença Prêmio e Programa Sabático, sobre o quantitativo de servidores ativos da UFMG e as tabelas de vencimentos, gratificações e descontos.

A página disponibiliza, também, uma parte de contatos onde são fornecidos telefones e e-mail das divisões do DAP para possíveis interações com estes setores. E ainda, oferece links para algumas legislações pertinentes aos servidores públicos.

Endereço <http://www.ufmg.br/prorh/dp/dp.shtml>

PRORH PRÓ-REITORIA DE RECURSOS HUMANOS DA UFMG

A PRORH • Programas • Notícias • Contatos • Dévidas

DP
Conheça e informe-se

- HISTÓRIA
- ESTRUTURA
- COMPETÊNCIA
- PROCEDIMENTOS
- INFORMATIVOS
- CONTATO

OUTROS SETORES: CPPD DRH SAST

LINKS RELACIONADOS

- [Conheça a Legislação](#)

Departamento de Administração de Pessoal

Âmbito de Atuação

Coordenar, controlar e supervisionar os assuntos relativos à cadastro e lotação, remuneração, folha de pagamento, seguridade social e benefícios dirigidos aos servidores da UFMG.

Missão

Modernizar e desburocratizar os serviços da área de pessoal da UFMG, simplificando os procedimentos administrativos, facilitando a gestão de serviços de pessoal e oferecendo à sua clientela um serviço com maior qualidade, presteza e rapidez.

MANUAL DE LEGISLAÇÃO DE PESSOAL

AV. ANTÔNIO CARLOS, 6627 - PAMPULHA - CEP:31270-901 BELO HORIZONTE/MG

Produzido por DATHAWEB.

Figura 3: Página do DAP.

Fonte: Página eletrônica do DAP (Maio/2010).

Adicionalmente, todos os setores do DAP possuem e-mail institucional, o que permite a comunicação no nível de setor e cada servidor possui seu e-mail pessoal.

O presente estudo pretende ser um projeto piloto e, no caso de sucesso, servirá de sugestão de procedimento para a elaboração e gestão dos demais documentos emitidos pelo DAP.

4.2 Roteiro de Trabalho

O QUE	POR QUE	COMO	QUANDO	ONDE	QUEM
Fazer um diagnóstico do DAP.	Para identificar o cenário atual da produção de documentos no DAP.	Buscando junto às divisões do DAP, os tipos, os modelos, os formulários, as informações dos documentos, como também seus fluxos, pessoal e estrutura utilizada.	8 semanas	Nos sistemas de informação, nas divisões e manuais do DAP.	Administrador Assistente em Administração
Selecionar documento para estudo.	Para definir o escopo do trabalho e testar um processo de otimização.	Buscando nos documentos do DAP aquele que servirá de base para a melhoria dos processos cujo impacto seja relevante.	5 semanas	Nos sistemas de informação, nas divisões e manuais do DAP.	Administrador Assistente em Administração
Elaborar o modelo do documento conforme as normas oficiais.	Para estabelecer padrões de conteúdo e forma dentro da normativa legal.	Estudando o Manual de Redação da Presidência da República, o Manual de Procedimentos do DAP e o Manual de Legislação do DAP. Definindo a forma, o conteúdo, os campos básicos, cabeçalho e rodapé do documento.	2 semanas	Editor de textos e a infraestrutura disponível..	Administrador Assistente em Administração
Selecionar os aplicativos para elaboração do documento.	Para possibilitar a identificação do aplicativo mais adequado para elaboração do documento.	Estudando os manuais dos aplicativos e avaliando suas qualidades e desvantagens para elaboração do documento. Testando a eficiência do aplicativo na melhoria do processo comparando com as vantagens do GED	6 semanas	Internet, Guia Brasileiro de Softwares para GED, CECOM e aplicativos selecionados.	Administrador Assistente em Administração Analista.
Propor a utilização do aplicativo.	Para melhorar o processo de produção de documentos do DAP.	Analisando o levantamento Vantagens GED X Aplicativos e inferindo a melhor solução	2 semanas	No DAP.	Administrador Assistente em Administração Analista.

4.3 Equipe Operacional

Para a execução do trabalho proposto previu-se a atuação da seguinte equipe:

- Um assistente em administração;
- Um administrador;
- Um analista de sistema.

4.4 Custos de Implantação

Quantidade	Função	Custo (R\$)				
		1º mês	2º mês	3º mês	4º mês	5º mês
1	Assistente em Administração	3.600,00	3.600,00	3.600,00	3.600,00	2.700,00
1	Administrador	1.300,00	1.300,00	1.140,00	520,00	130,00
1	Analista de Sistemas				6.200,00	3.100,00

4.5 Cronograma

ETAPAS	1º mês				2º mês				3º mês				4º mês				5º mês			
	1ª	2ª	3ª	4ª	1ª	2ª	3ª	4ª	1ª	2ª	3ª	4ª	1ª	2ª	3ª	4ª	1ª	2ª	3ª	4ª
Diagnóstico	■	■	■	■	■	■	■	■												
Projeto Piloto								■	■	■	■	■								
Elaboração do Modelo.												■	■							
Seleção de Aplicativos.													■	■	■	■	■	■		
Proposição do Aplicativo																		■	■	

5 O PILOTO

Visando reduzir a margem de risco do projeto e facilitar os ajustes necessários optou-se por realizar um piloto utilizando um documento emitido pela Divisão de Cadastro da UFMG (DCAD): “DECLARAÇÃO FUNCIONAL”.

Apesar de ser um documento simples, possui um volume de emissão considerável (em média 50 declarações/mês), envolve oito setores e é direcionado para todo o público de servidores e ex-servidores da UFMG.

Outro fator que influenciou na sua escolha, é que todos os dados necessários para o seu preenchimento podem ser extraídos da base de dados dos servidores, possibilitando sua geração automática.

Essa experiência envolverá as seguintes etapas: descrição da situação atual, proposição de um modelo padronizado de Declaração Funcional, seleção de um aplicativo e implantação do mesmo.

5.1 Situação atual

Na Fig. 4 é apresentado um dos modelos de declaração funcional utilizado pela Divisão de Cadastro da UFMG.

	<p>Universidade Federal de Minas Gerais Pró-Reitoria de Recursos Humanos Departamento de Administração de Pessoal Divisão de Cadastro</p>	<p>CGC:17217985/0001-04 Av. Antônio Carlos, 6627 Pampulha - CEP 31.270-901 Belo Horizonte - MG</p>
<h1>DECLARAÇÃO FUNCIONAL</h1>		
<p>DECLARAMOS para os devidos fins, que «NOME», inscrição nº «INSCRIÇÃO», matrícula nº «MATRÍCULA» é nosso(a) servidor(a) nomeado(a) em «ADMISSÃO», no cargo de «CARGO», junto a(o) «UNIDADE - SETOR DE TRABALHO» desta Universidade Federal de Minas Gerais. Declaramos ainda, ter sido o(a) mesmo(a) nomeado(a) de acordo com a Lei 8.112/90, de 11/12/90 que dispõe sobre o Regime Jurídico Único dos Servidores Públicos da União. Divisão de Cadastro do Departamento de Administração de Pessoal da Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, «DATA ATUAL».</p>		
<p>CARIMBO E ASSINATURA DO DIRETOR</p>		

Figura 4: Situação Atual - Modelo de declaração funcional.

Fonte: Divisão de Cadastro (DCAD).

A Fig. 5 representa o fluxo atual do processo de emissão da declaração funcional apresentando os recursos humanos envolvidos.

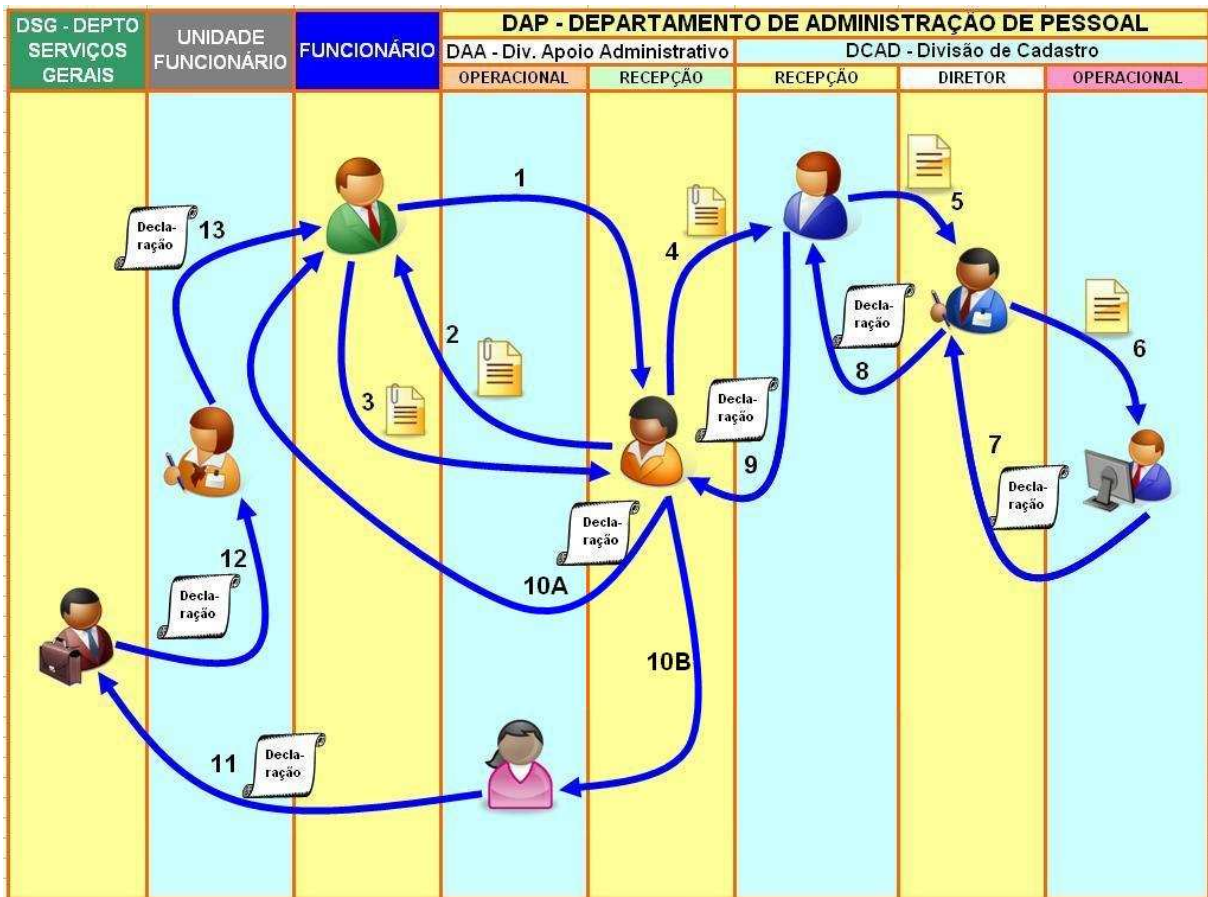


Figura 5: Fluxo do processo de emissão da declaração funcional.

Fonte: Elaborada pelo autor.

Portanto para a emissão desta declaração estão envolvidas 13 etapas de acordo com a Fig. 5.

1. O funcionário/cliente solicita verbalmente a declaração funcional na recepção/DAP;
2. O funcionário/cliente recebe da recepcionista um formulário de pedido de declaração, conforme Fig. 6;
3. O funcionário/cliente preenche o formulário de pedido, assina o pedido e escolhe o local que pretende receber a declaração;

4. A recepção/DAP faz uma triagem do pedido e o envia a DCAD que é o setor responsável pela emissão da declaração funcional. A recepção/DCAD recebe e assina o protocolo da recepção/DAP;
5. A recepção/DCAD encaminha o pedido para a diretoria/DCAD;
6. O diretor/DCAD repassa o pedido para o operacional/DCAD elaborar o documento;
7. O operacional/DCAD elabora, carimba, assina e envia a declaração para o diretor/DCAD;
8. O diretor/DCAD também carimba, assina e envia para a recepção/DCAD;
9. A recepção/DCAD protocola o documento e envia para a recepção/DAP que assina o protocolo;
10. A recepção/DAP verifica se o funcionário/cliente optou por receber a declaração na recepção/DAP ou em sua unidade de trabalho;
 - A. Se a opção do funcionário/cliente for buscar na recepção/DAP, a recepção/DAP arquiva o documento em ordem alfabética e aguarda sua busca. Após a busca do documento, o fluxo é encerrado.
 - B. Se não, a recepção/DAP protocola o documento e envia para DAA - Divisão de Apoio Administrativo – que recebe e assina o protocolo; dando continuidade ao fluxo por meio do passo 11.
11. O operacional/DAA protocola e envia o documento, via malote, para unidade de trabalho do funcionário/cliente por meio do DSG – Departamento de Serviços Gerais – que é o responsável pelo serviço de malote;
12. O DSG encaminha a declaração para a unidade do funcionário/cliente que confere os documentos e assina o protocolo da recepção/DAA;
13. A unidade do funcionário/cliente entrega a declaração para este.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
 Pró-Reitoria de Recursos Humanos
 Departamento de Administração de Pessoal

PEDIDO DE DECLARAÇÃO

IDENTIFICAÇÃO DO REQUERENTE

Nome _____ CPF _____

Situação do Requerente

Servidor (Preencher campos abaixo: Matrícula UFGM e Matrícula SIAPE, Unidade/Orgão e Situação Funcional)

Beneficiário de Pensão Civil (Preencher campos abaixo: IDENTIFICAÇÃO DO SERVIDOR)

Beneficiário de Pensão Alimentícia (Preencher campo abaixo: IDENTIFICAÇÃO DO SERVIDOR)

Representante Legal (Apresentar Procuração)

Do servidor (Preencher campo abaixo: IDENTIFICAÇÃO DO SERVIDOR)

Do beneficiário de pensão civil (Preencher campo abaixo: IDENTIFICAÇÃO DO INSTITUIDOR)

Familiar. Informar: _____ (Comprovar e Preencher campo abaixo)

IDENTIFICAÇÃO DO SERVIDOR/INSTITUIDOR

Nome _____ Matrícula UFGM _____ Matrícula SIAPE _____

Unidade/Orgão _____ Situação Funcional _____

Ativo Aposentado Ex-servidor

ENDEREÇO RESIDENCIAL DO REQUERENTE

Logradouro _____ Nº _____ Aptº _____

Bairro _____ CEP _____

Município _____ UF _____

E-mail _____ Telefone Celular _____ Telefone Comercial _____ Telefone Residencial _____

INFORMAÇÕES

Finalidade da Declaração _____

O que deve constar _____

Informar qual Órgão/Empresa irá entregar a Declaração _____

Desejo receber a Declaração: Seção de Pessoal da Unidade/Orgão _____ (via malote)

Recepção do DP _____ (via malote)

OBS: O prazo da expedição da declaração é de até 15 (quinze) dias, improrrogável, contado da data de recebimento do pedido. (Lei nº 9.051, de 18/05/1995 - DOU 19/05/1995)

Data ____/____/____ Assinatura do Requerente _____

RESERVADO AO DAP

Recabido no DAP

Data ____/____/____ Assinatura do(a) Recepcionista _____

Providenciada a declaração pela Divisão de: _____

Data ____/____/____ Assinatura do(a) Responsável _____

DAP 054 03 16/2006 Assessoria DAP

Desejo receber a Declaração: Seção de Pessoal da Unidade/Orgão _____ (via malote)

Recepção do DP _____ (via malote)

OBS: O prazo da expedição da declaração é de até 15 (quinze) dias, improrrogável, contado da data de recebimento do pedido. (Lei nº 9.051, de 18/05/1995 - DOU 19/05/1995)

Figura 6: Formulário para pedido de declaração.
 Fonte: Manual de Formulários DAP (Set/2010).

A Fig. 7 retrata o mesmo fluxo da Fig. 5 representando-o no formato de fluxograma de processo administrativo por setor.

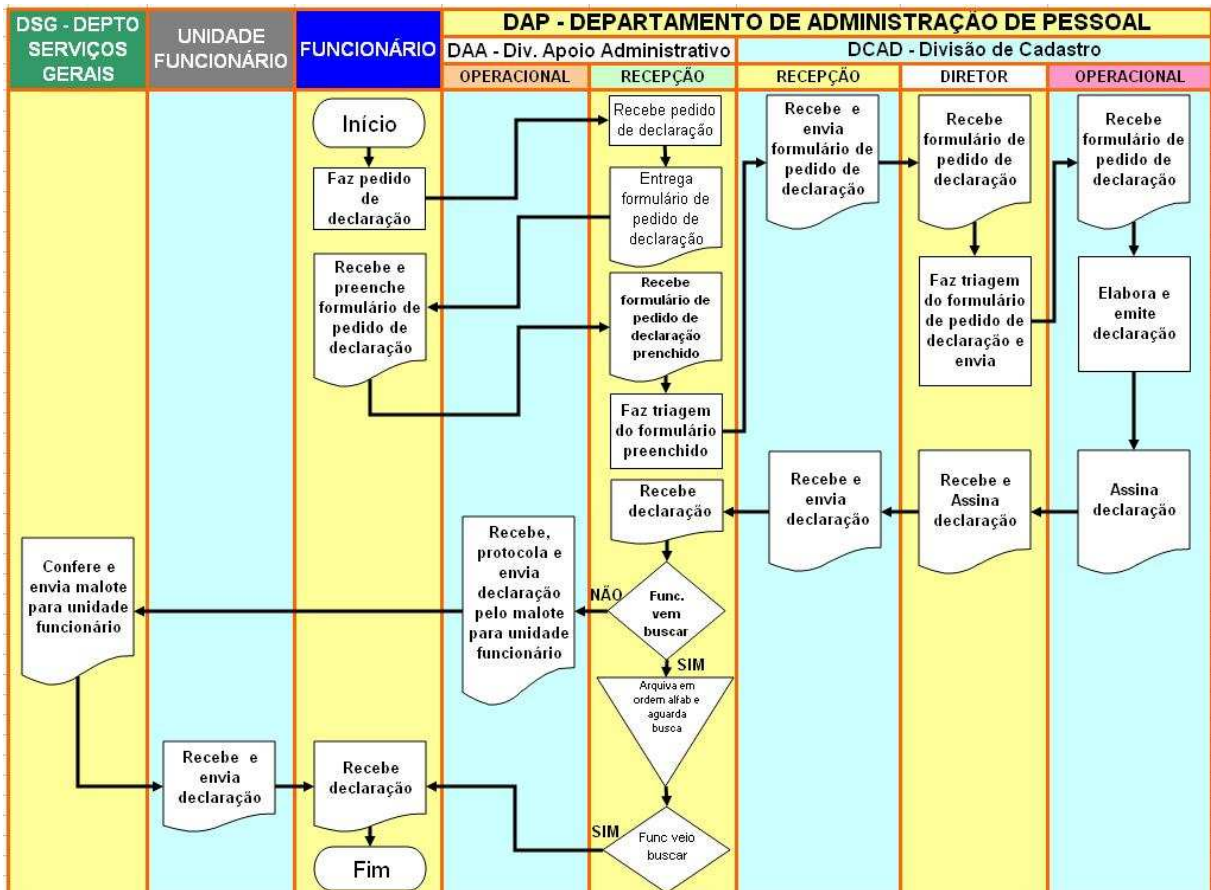


Figura 7: Fluxograma de coluna do processo de emissão de declaração funcional.

Fonte: Elaborada pelo autor.

Conforme citado anteriormente, a missão do DAP é: “Modernizar e desburocratizar os serviços da área de pessoal da UFMG, simplificando os procedimentos administrativos, facilitando a gestão de serviços de pessoal e oferecendo à sua clientela um serviço com maior qualidade, presteza e rapidez”. Verificando o fluxo de emissão de declaração funcional no DAP apresentado nas Fig. 5 e 7, pode-se observar que algumas palavras citadas na missão do DAP, tais como modernizar, desburocratizar, simplificar, facilitar e rapidez, não estão de fato ocorrendo. Com isso pode-se apontar diversos problemas encontrados no processo de emissão da declaração funcional:

- Demasiado tempo de preenchimento do formulário de pedido da declaração (+/- 7 minutos, de acordo com levantamento realizado pelo autor com cinco servidores preenchendo o formulário);
- Gasto desnecessário com papel e copiadora;
- O prazo legal para entrega da documentação é extenso (até 15 dias);
- Grande número de pessoas envolvidas no processo;
- Não cumprimento dos prazos;
- Extravio de documentos;
- Risco de erro na digitação;
- Muitos telefonemas para o DAP;
- Insatisfação do funcionário/cliente pela demora;
- Insatisfação do funcionário/operacional pela dificuldade operacional;
- Subutilização dos recursos disponíveis de TI;
- Falta de padronização no modelo do documento.

5.2 Situação Esperada

A partir dos problemas levantados percebe-se a necessidade de revisão do processo de emissão da declaração funcional. Para isto realizou-se reunião com os representantes dos setores envolvidos do DAP, quando foi estabelecido um modelo de fluxo esperado para o processo.

De acordo com os setores do DAP envolvidos no processo, o fluxo esperado para a emissão da declaração funcional está representado na Fig. 8.

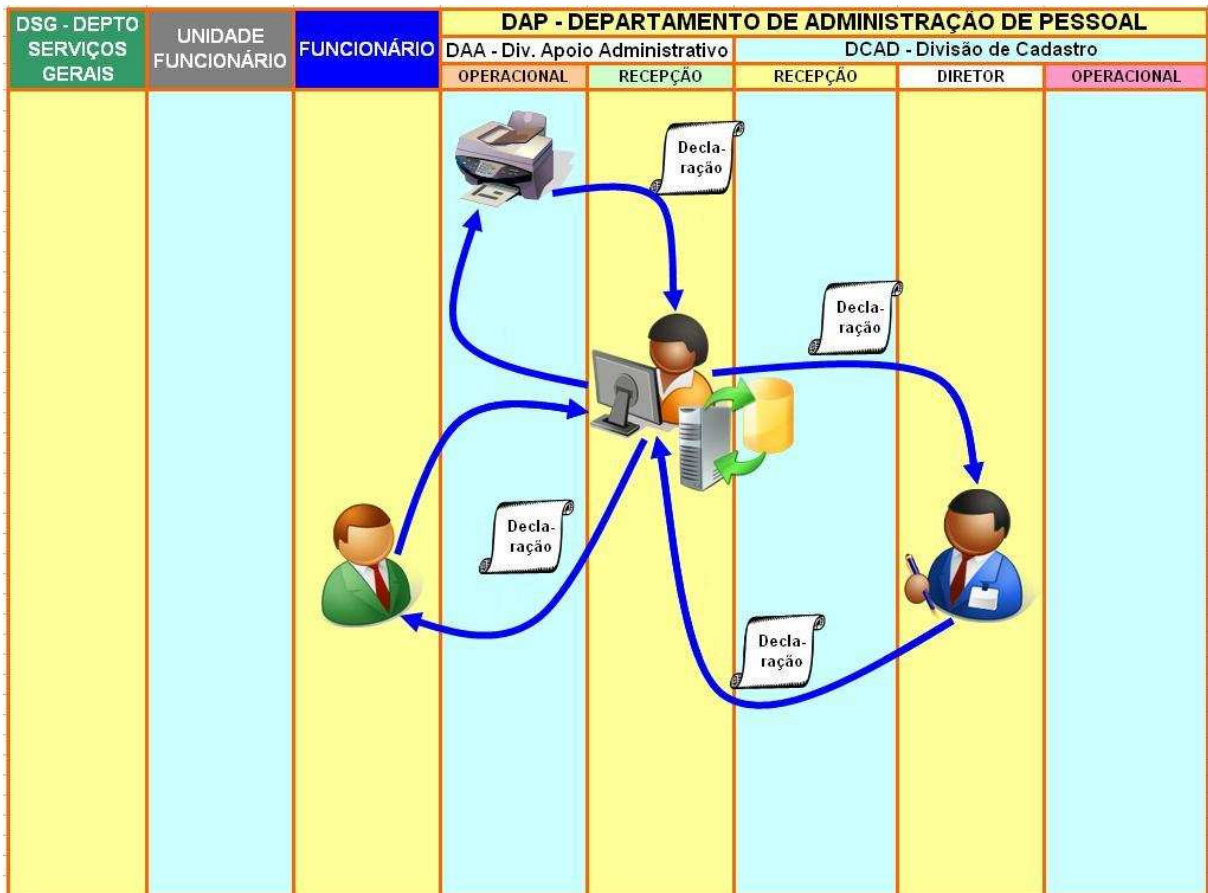


Figura 8: Novo fluxo para o processo de emissão de declaração funcional apresentando os recursos humanos envolvidos.

Fonte: Elaborada pelo autor.

A solução esperada consiste nas seguintes etapas:

- O funcionário/cliente faz o pedido verbal de declaração funcional para a recepção/DAP;
- A recepção/DAP faz as verificações necessárias de identificação do funcionário/cliente e colhe as informações para emissão da declaração;
- A recepção/DAP abre o aplicativo de EMISSÃO DE DOCUMENTOS, preenche o campo específico para a localização do funcionário/cliente na base de dados, certifica-se junto ao funcionário/cliente se seus dados estão corretos e imprime a declaração funcional;
- A recepção/DAP encaminha a declaração emitida, imediatamente, ao diretor/DCAD que carimba e assina devolvendo-a para a recepção/DAP;
- A recepção/DAP entrega a declaração assinada ao funcionário/cliente poucos minutos após o seu pedido.

Na Fig. 9 está representado o mesmo fluxo da Fig. 8 no formato de fluxograma de processo administrativo setorizado.

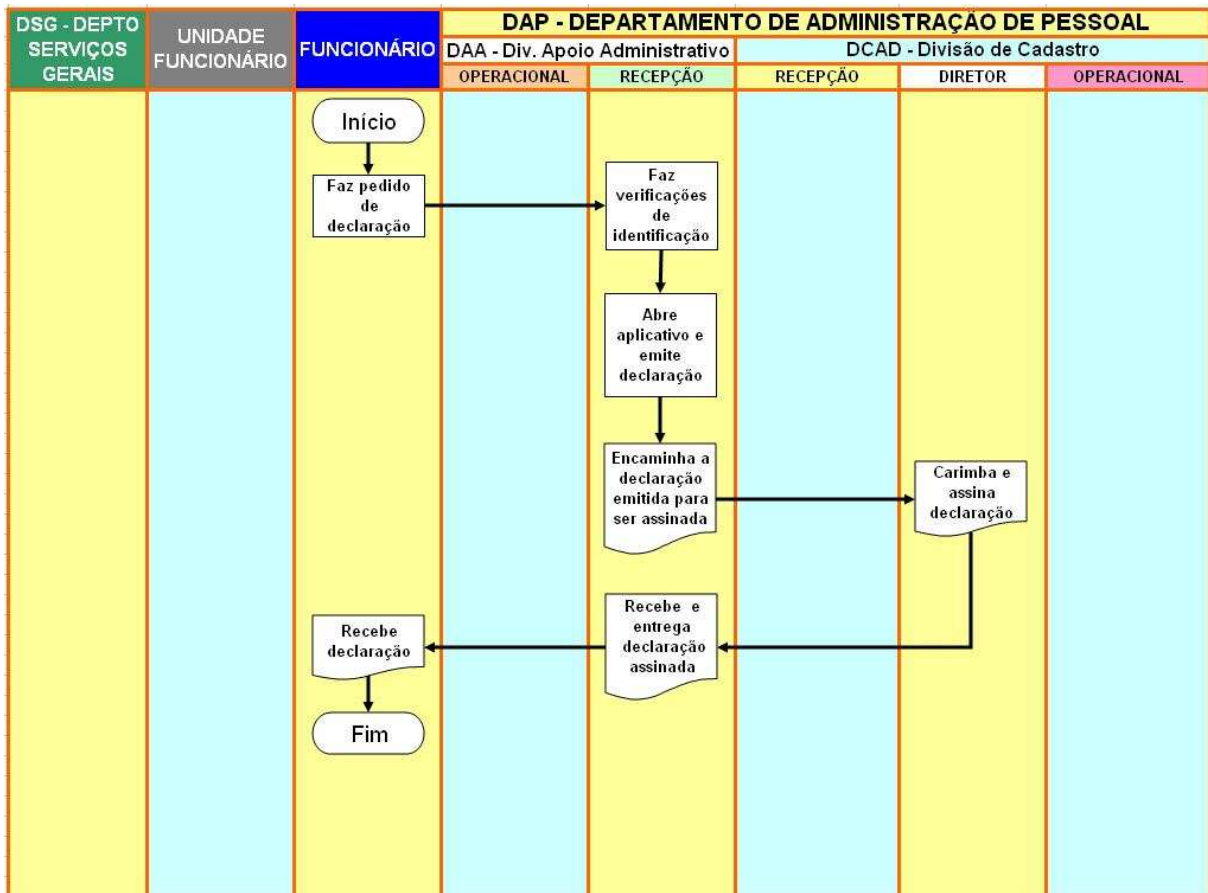


Figura 9: Fluxograma de coluna para situação esperada do processo de emissão de declaração funcional.

Fonte: Elaborada pelo autor.

Os resultados previstos com o novo processo de emissão da Declaração Funcional são:

- Preenchimento automatizado dos campos do formulário / documento a partir de base de dados institucionais;
- Redução do número de pessoas e setores envolvidos no processo;
- Padronização do documento;
- Declaração entregue ao funcionário/cliente em alguns minutos;
- Valorização do trabalho da recepcionista;
- Melhoria da imagem do DAP;
- Aumento da satisfação do funcionário/cliente;
- Redução do número de telefonemas;

- Redução do uso do serviço de malote;
- Diminuição do erro, do extravio de documentos e dos recursos de infraestrutura e material.

5.3 Comparação entre Situação Atual x Situação Esperada

Para fazer o comparativo entre a Situação Atual e a Situação Esperada foram colocadas lado a lado as Fig. 5 e 8. Visualmente pode-se notar a simplificação do processo e os ganhos da situação esperada perante a situação atual.

A Fig. 10 retrata esta comparação.

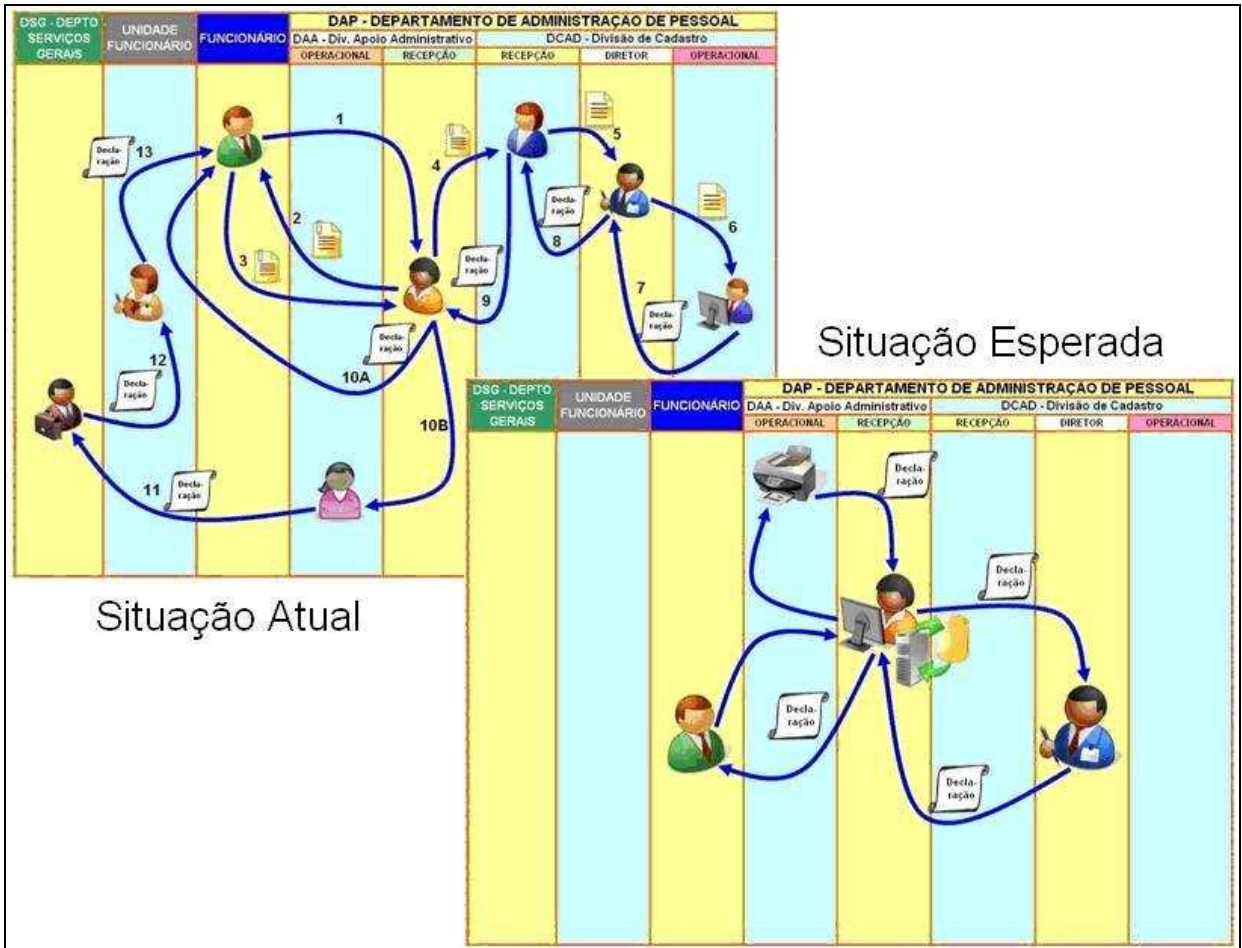


Figura 10: Situação Atual X Situação Esperada.
 Fonte: Elaborada pelo autor.

5.4 Modelo Proposto de Declaração

Segundo Lamounier (1987, p.115) declaração “é o ato verbal ou escrito em que se declara ou se afirma alguma coisa.” Esta autora completa o conceito dizendo que a declaração para servir de prova é necessária que a pessoa que fez a afirmativa tenha conhecimento do fato ou mereça fé jurídica.

Assim uma declaração deve ter basicamente a seguinte estrutura:

- Título: DECLARAÇÃO (em maiúsculas e centralizadas sobre o texto)
- Texto: exposição do fato
- Local e data: por extenso
- Assinatura: nome e cargo/função da autoridade que declara

A Fig. 11 apresenta o novo modelo proposto de declaração, obedecendo às normas de redação oficial.

Para o modelo proposto foi utilizado como referência os manuais: Manual de Redação da Presidência da República (BRASIL, 2002) e o da Agência Nacional de Águas (BRASIL, 2005).

Desta forma o modelo proposto tem padronização visual clara e precisa, com todas as informações necessárias, sendo facilmente preenchível e identificável tanto para quem edita, quanto para quem solicita e recebe a declaração que dele é gerada, conferindo padrões de qualidade ao sistema.



Figura 11: Modelo proposto de declaração.

Fonte: Assessoria Técnica / DAP (Set/2010).

5.5 Seleção dos Aplicativos

Uma vez identificado o problema, escolhido o documento “declaração funcional” e proposto o modelo uniformizado, é necessário selecionar os aplicativos para a implementação do modelo.

Para a seleção dos aplicativos considerou-se o estudo realizado no item 3.3 Softwares para Gestão de Documentos. Por questões econômicas, softwares de mercado tornaram-se inviáveis pelo fato do DAP não possuir recursos próprios.

Assim, os softwares pré-selecionados para efeito desse estudo foram: Geradoc (Gerador de Documentos), Edidoc e DIPLEGAL.

5.5.1 Geradoc – Gerador de Documentos

Como primeira tentativa para solução do problema pensou-se no Geradoc.

A UFMG tem diversas licenças do MS-Office® que é um pacote de softwares para escritório. Os principais softwares contidos neste pacote são: Word (editor de textos), Excel (planilha eletrônica), Access (gerenciador de banco de dados), Power Point (editor de apresentações) e o Outlook (gerenciador de e-mails).

O Geradoc foi desenvolvido baseado em: um modelo de documento criado no Word, uma macro (pequeno programa) desenvolvida na linguagem de programação Visual Basic e uma base de dados em Access.

Este aplicativo é utilizado da seguinte forma: existe um modelo de documento que possui campos a serem preenchidos por dados que se encontram na base de dados do Access. A macro possibilita ao usuário/operador a pesquisa dos dados na base de dados e faz o auto-preenchimento dos campos do modelo, gerando o documento final, conforme a Fig. 12.

Este aplicativo tem as seguintes características positivas:

- Proporciona a organização dos arquivos;
- Facilita a localização dos arquivos - modelos e documentos;
- Possibilita a organização dos arquivos em repositórios / pastas: Pasta Banco de Dados, Pasta Modelos, Pasta Documentos para Conferência, Pasta Documentos Conferidos;
- Gera os documentos de maneira simples;
- Possui um sistema de nomenclatura de arquivo adequado, facilitando a localização do documento (Nome composto por tipo de documento, matrícula do interessado, data de criação do documento);
- Obedece aos recursos e padrões de softwares utilizados pelo DAP;

- Possibilita a utilização de numero ilimitado de campos tanto na criação dos modelos de documentos quanto na estrutura do banco de dados;
- Estrutura de alocação de arquivos flexível.
- Criado em ambiente Word (editor de texto) do MS-Office® que contempla em natura a filosofia de metadados nas propriedades dos documentos;

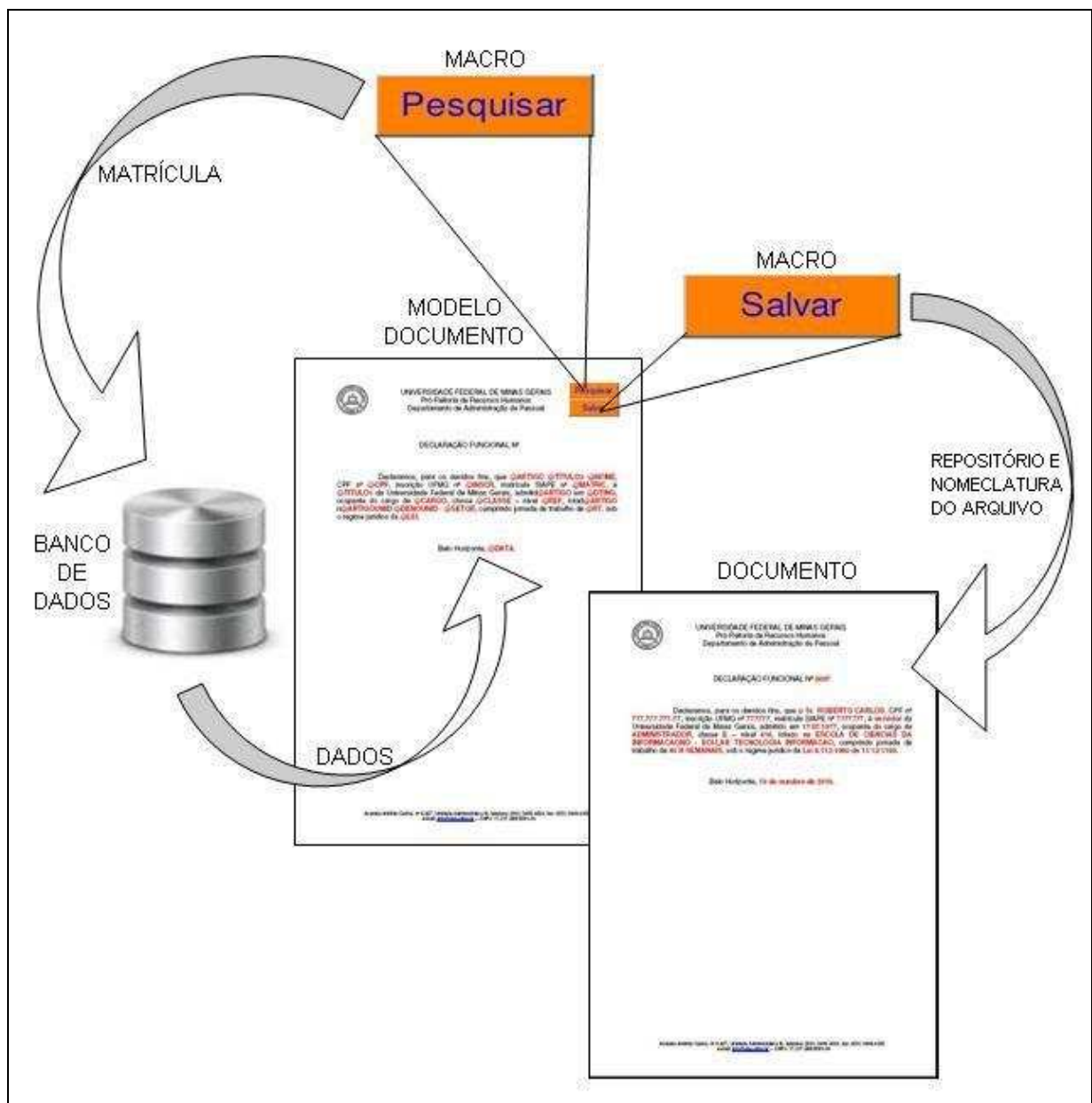


Figura 12: Esquema da produção de documentos por meio do aplicativo Geradoc.
 Fonte: Elaborada pelo autor.

Entretanto, observou-se que este aplicativo apresenta as seguintes restrições:

- Pesquisa na base de dados feita somente pelo campo Matrícula;
- Não possui auto-numeração (o número do documento é extraído do DIPLEGAL);
- Necessidade de um especialista para a criação das macros associadas aos modelos;
- Criação/Manutenção/Gerenciamento do Banco de Dados paralelo ao ambiente institucional, gerando redundância de bases de dados, retrabalho, risco de informações desatualizadas e diferentes para o mesmo campo;
- Utilização do ambiente de rede local para armazenar os modelos, o banco de dados e os documentos criados, continuando a consumir recursos da rede.

5.5.2 Edidoc – Gerador Automático de Documentos

Para poder avaliar este aplicativo foi necessário a instalação do pacote de softwares para escritório BrOffice que contém o editor de texto Writer onde o Edidoc é instalado. A instalação do referido pacote deu-se de maneira tranqüila por ser rápida e auto-explicativa. Desta mesma forma, o processo de instalação do Edidoc acontece.

Ao ser avaliado o Edidoc apresentou as seguintes características:

Positivas

- Baseado em software livre;
- Fácil instalação;
- Possui menu auto-explicativo de gerenciamento do aplicativo;
- Criação de modelos pode ser feita por usuário comum;
- Criação do modelo é simples, porque é feita por meio da interação direta entre o Edidoc e o modelo propriamente dito;
- Possibilita a auto-numeração dos documentos;
- Facilita a geração de documentos;
- Proporciona a organização dos arquivos;
- Facilita a localização dos arquivos - modelos e documentos;

- Criado em ambiente Writer (editor de texto) do BrOffice que contempla em natura a filosofia de metadados nas propriedades dos documentos.

Restritivas

- Estrutura de alocação de arquivos rígida;
- Necessidade de instalação do BrOffice que está fora do padrão de softwares utilizados no DAP;
- A nomenclatura criada para os arquivos é deficiente, contemplando apenas tipo de documento, o número atribuído a este e o ano;
- Limitação do número de campos na estrutura do banco de dados (na versão Alfa apenas 10 campos são possíveis);
- Limitação do número de registros do Banco de Dados (a versão Alfa permite que o Banco de Dados possua no máximo 100 registros);
- Criação/Manutenção/Gerenciamento do Banco de Dados fora do ambiente institucional, gerando redundância de bases de dados, provocando retrabalho, aumento do risco de informações desatualizadas e diferentes para o mesmo campo em bases diferentes;
- Facilidade de descarte dos documentos torna-se limitada porque possui ambiente organizado, porém a nomenclatura dos arquivos é insuficiente;
- Não permite criação de modelo sobre documentos já existentes;
- Obrigatoriedade de o modelo possuir o primeiro campo do banco de dados (arquivo.TXT) em seu corpo;
- A auto-numeração é limitada a 999 documentos de mesmo tipo. Número muito pequeno para a produção de documentos do DAP;
- Auto-numeração em paralelo, sem caráter institucional;
- Não possui aspectos de segurança;
- Sistema de busca no banco de dados feita por apenas um campo;
- Não compatível com o Word.

5.5.3 DIPLEGAL – Diplomas Legais

O DIPLEGAL é uma ferramenta já em uso no ambiente da UFMG, disponível via internet e contém recursos de segurança de acesso gerenciados pelo CECOM. Por esse fato, para sua avaliação foi necessária a permissão de acesso as suas

funcionalidades. Essa permissão é dada pelo CECOM e necessitou de um nível de acesso “desenvolvedor” em ambiente de testes.

Na avaliação constataram-se as seguintes características:

Positivas

- Sistema de busca no banco de dados por mais de um campo;
- Criação de modelos pode ser feita por usuário comum;
- Banco de dados institucional único, com atualização periódica administrada pelo Centro de Computação da UFMG (CECOM) sem interferência do usuário evitando redundância, retrabalho, conflito de dados e descrédito da informação;
- Tabelas pré-existentes de tipos e assuntos de documentos com permissão de atualização;
- Auto-numeração por tipo de documento sem limites;
- Numeração com caráter institucional;
- Permite restrição de acesso por perfil de usuário;
- Possui consultas por tipo, assunto, ano, número, período, interessado e unidade para os documentos emitidos, facilitando o gerenciamento;
- Toda a alocação e gerência dos arquivos de banco de dados, modelos e documentos ficam a critério do CECOM, não ocupando espaços na rede e recursos humanos do DAP;
- Disponível via internet;
- Aplicativo dentro do escopo de infraestrutura da UFMG.

Restritivas

- Encontra-se em sua versão inicial, ainda não sendo possível utilizá-lo plenamente;
- Necessidade de adequação para as funcionalidades de criação de modelo e geração de documentos;
- Obrigatoriedade do modelo possuir, em seu corpo, o campo “Inscrição do Servidor”;
- Editor de texto para criação dos modelos limitado na versão atual;

- Metadados para os documentos têm que ser implementados no aplicativo por meio de programação (previstos na especificação do aplicativo).

5.6 Proposição do aplicativo

Para a proposição do aplicativo mais adequado às necessidades do DAP, foi criada a Tabela de Grau de Atendimento (Tabela 9), similar àquela da escala tipo Likert, quanto aos requisitos necessários para atingir a situação esperada, conforme Fig. 8, no processo de emissão de declaração funcional.

Tabela 9: Grau de Atendimento

Item	Denominação	Nota
1	NÃO ATENDE	0
2	ATENDE PARCIALMENTE	1
3	ATENDE SATISFATORIAMENTE	2
4	ATENDE TOTALMENTE	3
5	ATENDE ALÉM DAS EXPECTATIVAS	4

Fonte: Elaborada pelo autor

Para estabelecimento dos critérios de avaliação dos softwares foi considerada a análise das vantagens do GED, conforme o primeiro parágrafo do item 3.3, combinadas com as proposições da missão do DAP.

De posse da Tabela de Grau de Atendimento (Tabela 9), dos critérios de avaliação dos softwares e da descrição e avaliação dos aplicativos, criou-se a Tabela de Avaliação dos Aplicativos (Tabela 10), na qual são colocados os critérios e os aplicativos para utilização no estudo de caso e atribuídas as notas para cada aplicativo conforme o grau de atendimento aos critérios.

Os critérios da Tabela 10 são mais genéricos e foram usados para avaliação preliminar.

Detalhando-se mais profundamente os critérios da Tabela 10, confrontando as características dos trabalhos realizados no DAP e as especificidades necessárias, obteve-se a Tabela 11, na qual novamente usaram-se as notas da Tabela 9.

Tabela 10: Avaliação dos Aplicativos

Item	Critérios	Aplicativos		
		Geradoc	Edidoc	DIPLEGAL
1	USABILIDADE	2	3	2
2	PADRONIZAÇÃO	3	3	3
3	REVISÃO	1	3	2
4	RAPIDEZ	3	3	2
5	GERENCIAMENTO	2	1	3
6	ARQUIVAMENTO / DESCARTE	3	2	4
7	RECUPERAÇÃO	3	1	3
8	ADEQUADO A ESTRUTURA JÁ EXISTENTE	3	1	3
9	CUSTO / BENEFÍCIO	2	3	3
10	SEGURANÇA	1	1	4
11	INTEGRAÇÃO COM A BASE INSTITUCIONAL	1	1	4
Totalização		24	22	33

Fonte: Elaborada pelo autor.

Tabela 11: Avaliação dos Aplicativos – Critérios detalhados

Item	Critérios	Aplicativos		
		Geradoc	Edidoc	DIPLEGAL
1	Usabilidade do software	2	3	2
2	Simplicidade na criação dos modelos	1	3	3
3	Padronização de nomenclatura	3	3	3
4	Clareza da nomenclatura	4	1	3
5	Organização dos arquivos na rede	2	2	4
6	Não necessidade de especialização do usuário	1	3	3
7	Recuperação dos documentos	3	2	3
8	Simplicidade de configuração do ambiente do aplicativo	2	3	4
9	Diminuição do espaço de alocação de arquivos na rede	2	2	4
10	Variedade de campos para pesquisa no banco de dados	1	1	2
11	Não limitação do número de campos para criação do modelo	3	1	3
12	Disponibilidade de utilização de mais de um registro em um mesmo documento	0	0	2
13	Não limitação do número de registros no banco de dados	3	0	3
14	Restrição de acesso por perfil de usuário	1	1	4
15	Manutenção dos bancos de dados feita pelo CECOM	0	0	3
16	Vinculo exclusivo com as bases de dados institucionais	1	1	3
17	Garantia da segurança dos modelos, documentos e bases de dados	1	1	3
18	Auto numeração dos documentos	0	2	3
19	Adequação com a infraestrutura existente do DAP	3	2	4
20	Facilidade de atualização do ambiente do aplicativo	2	3	3
21	Possibilidade de acesso ao aplicativo via web	0	0	3
Totalização		35	34	65

Fonte: Elaborada pelo autor.

De acordo com a análise feita, utilizando o sistema de pontuação nas Tabelas 10 e 11, conclui-se que o aplicativo DIPLEGAL é aquele que melhor atende às necessidades para o processo de emissão de documentos do DAP, seja na análise genérica ou detalhada. Observa-se, também, que praticamente o Geradoc e o Edidoc têm o mesmo nível de vantagens e desvantagens.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) é composta por várias unidades acadêmicas e administrativas. A estrutura administrativa é formada por departamentos, divisões e setores. Um dos departamentos de grande importância dentro da UFMG é o Departamento de Administração de Pessoal (DAP), que atua, de forma geral, no acompanhamento e registro da vida funcional dos servidores da Universidade, tendo como uma de suas principais atribuições gerar documentos para atender a todos os servidores e ex-servidores da instituição, seus representantes e beneficiários.

A produção desses documentos não pode dispensar a aplicação de critérios que envolvem a segurança, controle, normas e padronização. Entretanto, mesmo com toda a capacidade humana e de infra-estrutura do DAP, suficiente para o atendimento das solicitações de documentos, tais recursos são subutilizados gerando ineficiência.

O objetivo deste projeto foi estudar, por meio da seleção de um documento chave emitido pelo DAP, o processo de sua elaboração e propor uma metodologia para implantar a gestão eletrônica de documentos no DAP, de forma a otimizar a produção de documentos oficiais padronizados, com qualidade e segurança.

O documento selecionado foi a “Declaração Funcional” que é um documento simples, porém possui um volume de emissão considerável e é direcionado para todo o público de servidores e ex-servidores da UFMG.

Após a determinação da situação atual de emissão do documento e estabelecimento da situação esperada, elaborou-se o modelo padronizado da Declaração Funcional. Em seguida selecionou-se, dentro de diversos aplicativos, aquele que atendia o maior número de critérios para a emissão do documento, incluindo critérios de pessoal, tempo e segurança. Para a elaboração do documento esse aplicativo gerencia uma base de dados em que os dados necessários para o preenchimento do modelo são extraídos automaticamente, sem a necessidade da intervenção de um especialista, melhorando o grau de satisfação do solicitante e do operador, bem como reduzindo não conformidades, tempo e custo com materiais e armazenamento.

Conclui-se que o GED é uma filosofia, ou seja, muito além do simples uso de tecnologias (DI, DM, RM, Workflow, etc.) e este estudo no DAP mostra que é possível promover transformações positivas, a partir da mudança de comportamento e de uma visão global do processo. É necessário enxergar a floresta e não somente a árvore.

Um resultado paralelo deste estudo foi o envolvimento dos servidores do DAP no processo de melhoria das práticas de emissão dos documentos.

Como proposta para novos trabalhos na mesma linha poderão ser estudados processos relativos a outros documentos, principalmente na Divisão de Legislação do DAP – DLEG –na qual são gerados o maior número de documentos.

Diagnóstico semelhante poderá ser feito em todas as unidades da UFMG, nas quais documentos semelhantes são produzidos, buscando sua padronização, rapidez e confiabilidade.

Modelos de solicitação de documentos oficiais poderiam ser criados e gerenciados para utilização *on line*, por meio do portal da UFMG, dentro de padrões de segurança, otimizando tempo e recursos.

Para os processos de gerência de documentos, verificou-se durante este trabalho uma série de lacunas e dificuldades que deveriam também ser objeto de estudos futuros. Uma delas está localizada na Divisão de Arquivo do DAP (DARQ). Esta divisão possui uma série de dificuldades de gerenciamento de documentos. Algumas podem ser citadas abaixo:

- ✓ Vários tipos de documentos de vários formatos/tamanhos em suporte papel;
- ✓ Mais de 1.800 metros lineares de documentos;
- ✓ Mais de 30.000 dossiês (pastas funcionais);
- ✓ Demanda diária elevada de empréstimos de pastas funcionais;
- ✓ Riscos de extravio de documentos como também da perda da ordenação do dossiê;

- ✓ Força de trabalho insuficiente;
- ✓ Localização do acervo ocupando dois andares, provocando desgaste físico e reduzindo a produtividade;
- ✓ Controle manual de empréstimos de pastas funcionais;
- ✓ Usuários/clientes despreparados para lidar com o processo de gerenciamento dos documentos oficiais, provocando retrabalho na higienização dos mesmos;
- ✓ Volume elevado de cópias de documentos.

REFERÊNCIAS

ARQUIVAR. Disponível em:

http://www.arquivar.com.br/espaco_profissional/sala_leitura/conceitos/ged. Última modificação 12.11.2007 10:44 h. Acesso em: 06.10. 2010.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística**: Publicações Técnicas, 51. Rio de Janeiro, 2005. 232 p. Disponível em: www.portalan.arquivonacional.gov.br . Acesso em: 12.04.2010.

ARAÚJO, Luis César G. **Organização, Sistemas e Métodos**. São Paulo: Atlas, 2001.

ASSOCIAÇÃO DOS ARQUIVISTAS BRASILEIROS. AAB (Núcleo Regional de São Paulo). **Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística**: contribuição para o estabelecimento de uma terminologia arquivística em língua portuguesa. São Paulo: CENADEM, 1990. 163 p.

BARBOSA, Ricardo Rodrigues; PAIM, Isis. **Da GRI à gestão do conhecimento**. PAIM, Isis (Org.). *A Gestão da Informação e do Conhecimento*. Belo Horizonte: Escola de ciência da Informação – UFMG, 2003. Parte 1, p.7-31.

BRASIL. Agência Nacional de Águas. **Manual de redação e atos oficiais**. Brasília: ANA, SGE, CDOC, 2005.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil** de 05 de outubro 1988 - DOU de 05/10/1988. Brasília: Imprensa Nacional, 1988.

BRASIL. Lei 8.159 de 08 de janeiro de 1991 dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Brasília: **DOU**, 09.01.1991.

BRASIL. Presidência da República. **Manual de redação da Presidência da República**. Gilmar Ferreira Mendes e Nestor José Forster Júnior. – 2. ed. rev. e atual. – Brasília: Presidência da República, 2002.140 p.

BROFFICE. Disponível em: <http://www.broffice.org>. Acesso em: 13.10.2010.

CASTRO, Astréa M., CASTRO, Andresa M. e GASPARIAN, Danuza M. C. **Arquivos**: físicos e digitais. Brasília: Thesaurus, 2007.

CENADEM. **Guia Brasileiro de Software para GED e ECM 2005**. São Paulo: CENADEM, 2005. 202p.

CURY, Antônio. **Organização e Métodos: uma visão holística**. São Paulo: Atlas, 2006.

DAP. **Seminário sobre atividades realizadas pelos setores do DAP no primeiro semestre/2010 e previsões para o segundo semestre/2010**. Belo Horizonte: UFMG/DAP, 07.07.2010.

D'ANDRÉA, Carlos F. de B.. Estratégias de produção e organização de informações na web: conceitos para a análise de documentos na internet. Revista **Ciência da Informação**, v. 35, n. 3, p. 39-44, dez. 2006. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/708/601>. Acesso em: 03.10.2010.

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE ARQUIVO PÚBLICO – DEAP. **Manual de gestão de documentos do Estado do Paraná**. 3. ed. Curitiba : O Arquivo, 2007. 115 p.

DRUCKER, P. **Desafios gerenciais para o século XXI**. São Paulo: Pioneira, 1999.

GED. **GED**. Disponível em: <http://www.ged.net.br>. Acesso em: 06.10. 2010.

GUINCHAT, Claire; MENOUE, Michel. **Introdução geral as ciências e técnicas da informação e da documentação**. Brasília: MCT: CNPq: Ibict, 1994.

LAVILLE, Christian; DIONNE, Jean. **A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas**. Traduzida por Heloisa Monteiro e Francisco Setttineri. Porto Alegre: Editora Artes Médicas Sul Ltda.; Belo Horizonte: Editora UFMG, 1999.

LAMOUNIER, Teresa Cristina Nunes. **Manual de redação e correspondência oficial**. Belo Horizonte, 1987. 186p.

MCGEE, James; PRUSAK, Laurence. **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.

MICROSOFT. **Manual planejamento e arquitetura para o Office SharePoint Server 2007**, Parte 1, 2009. 690 p. Disponível em: [http://technet.microsoft.com/pt-br/library/cc262757\(office.12\).asp](http://technet.microsoft.com/pt-br/library/cc262757(office.12).asp). Acesso em: 03.10.2010.

MORESI, Eduardo Amadeu Dutra. Delineando o valor do sistema de informação de uma organização. Revista **Ciências da Informação**, v.29, n.1, p. 14-24, jan/abr 2000.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistema de Informações Gerenciais: estratégias, táticas, operacionais**. São Paulo: Atlas, 2008.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas, organização e métodos: uma abordagem gerencial**. São Paulo: Atlas, 2000.

PADOVEZE, Clovis Luiz. **Sistemas de informações contábeis: Fundamentos e Análise**. 2ª ed., São Paulo: Atlas, 2000.

PAZIN, Márcia. **A administração pública e o documento**. 1º GEPEA – Gestão de Expediente, Protocolo e Arquivo. São Paulo: USP. Pirassununga, 15 a 24 jul. 2008. Disponível em: <http://www.usp.br/sausp/noticias/2008/administracao.pdf>. Acesso em: 30.06.2010.

SANTOS, Antônio Raimundo dos et al. **Gestão do conhecimento: uma experiência para o sucesso empresarial/organizadores**. Curitiba: Champagnat, 2001. 267 p.: il.; 23 cm.

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

STRASSBURG, Udo et al. A tecnologia da informação como diferencial competitivo para empresas. **Ciências Sociais em Perspectiva** (6) II: 93-107 2º sem.2007.

TAMANE, Wilton, “Gerar documentos gerenciáveis”. **Revista Document Management**. n.1 p.44, Ago., 2007. Disponível em: <http://www.docmanagement.com.br/portal/index.asp>. Acesso em: 03.10.2010.

VIDEIRO, Rafael. **Documentação padronizada para não perder a ordem na empresa**. 04.11.2008. Disponível em: <http://edidoc.softonic.com.br>. Acesso em: 13.10.2010.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS – UFMG. **Estatuto UFMG 2000**. Belo Horizonte: UFMG, 2000. Disponível em: www.ufmg.br. Acesso em: 03.10.2010.