



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE GRADUAÇÃO DE ARQUIVOLOGIA

William Marques Barros Júnior

**SERVIÇO DE PROTOCOLO DE DOCUMENTOS ARQUIVÍSTICOS NA
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO DO ESTADO DA PARAÍBA**

João Pessoa
2024

William Marques Barros Júnior

**SERVIÇO DE PROTOCOLO DE DOCUMENTOS ARQUIVÍSTICOS NA
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO DO ESTADO DA PARAÍBA**

Trabalho de Conclusão de Curso, modalidade artigo, submetido ao curso de Arquivologia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharelem Arquivologia.

Orientador(a): Prof. Dr. Rayan Aramís de Brito Feitoza

João Pessoa
2024

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

B277s Barros Junior, William Marques.

Serviço de protocolo de documentos arquivísticos na
Secretaria de Administração do Estado da Paraíba /
William Marques Barros Junior. - João Pessoa, 2024.
33 f.

Orientação: Rayan Aramís de Brito Feitoza Feitoza.
TCC (Graduação) - UFPB/João Pessoa.

1. Protocolo. 2. Gestão de documentos. 3.
Administração pública - Paraíba. I. Feitoza, Rayan
Aramís de Brito Feitoza. II. Título.

UFPB/CCSA

CDU 930.25



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

FOLHA Nº 12 / 2024 - CCSA - CARQ (11.01.13.08)

Nº do Protocolo: 23074.042717/2024-29

João Pessoa-PB, 27 de Maio de 2024

FOLHA DE APROVAÇÃO DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

WILLIAM MARQUES BARROS JUNIOR

SERVIÇO DE PROTOCOLO DE DOCUMENTOS ARQUIVÍSTICOS NA SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO DO ESTADO DA PARAÍBA

Artigo apresentado ao Curso de graduação em Arquivologia da Universidade Federal da Paraíba, em cumprimento às exigências para a obtenção do grau de bacharel em Arquivologia.

Data de aprovação: 15 de maio de 2024

Resultado: APROVADO

BANCA EXAMINADORA:

Assinam eletronicamente esse documento os membros da banca examinadora, a saber: Prof. Dr. Rayan Aramis de Brito Feitoza (orientador), Profa. Dra. Ana Cláudia Cruz Córdula e Profa. Ma. Bárbara Carvalho Diniz (membros).

(Assinado digitalmente em 27/05/2024 20:43)
ANA CLÁUDIA CRUZ CÓRDULA
PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR
Matrícula: 1272602

(Assinado digitalmente em 27/05/2024 20:35)
BARBARA CARVALHO DINIZ
PROFESSOR DO MAGISTÉRIO SUPERIOR -
SUBSTITUTO
Matrícula: 3362740

(Assinado digitalmente em 28/05/2024 10:31)
RAYAN ARAMIS DE BRITO FEITOZA
PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR
Matrícula: 4753641

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sipac.ufpb.br/documentos/> informando seu número: **12**, ano: **2024**, documento(espécie): **FOLHA**, data de emissão: **27/05/2024** e o código de verificação: **a3e14df22e**

Porque dele, e por ele, e para ele são todas as coisas; glória, pois, a ele eternamente. Amém! (Romanos 11:36).

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus, por tudo, pela minha vida e por esta vivo até hoje.

Agradeço aos meus amigos e companheiros de curso, colegas, familiares e professores que acompanharam e estiveram sempre me apoiando nessa jornada árdua acadêmica.

Agradeço, em especial, ao amigo de turma Jair Trindade, recém-formado em Arquivologia, hoje Arquivista, pelo apoio constante e contribuição.

Agradeço a meu orientador professor Dr. Rayan Aramís de Brito Feitoza, pela dedicação, pelo esforço e por acreditar no sucesso deste trabalho.

Enfim, agradeço aos não citados aqui, que de alguma forma, direta ou indiretamente, contribuíram para que eu pudesse chegar até aqui. Obrigado!

**SERVIÇO DE PROTOCOLO DE DOCUMENTOS ARQUIVÍSTICOS NA
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO DO ESTADO DA PARAÍBA**

***PROTOCOL SERVICE FOR ARCHIVAL DOCUMENTS AT THE SECRETARIAT
OF ADMINISTRATION OF THE STATE OF PARAÍBA***

William Marques Barros Junior¹

Resumo: A Secretaria de Administração do Estado da Paraíba é um órgão que produz documentos relativos à sua própria rotina administrativa e de demais secretarias do governo do Estado, tendo a necessidade de aplicação de procedimentos arquivísticos, como o serviço de protocolo na gestão de documentos. Este trabalho objetiva analisar as atividades do serviço de protocolo da Secretaria de Estado da Administração da Paraíba. Metodologicamente, a pesquisa caracteriza-se como exploratória e descritiva, de abordagem qualitativa, do tipo documental e o de campo. A coleta de dados ocorreu a partir de pesquisa de campo e aplicação de questionário aberto aos colaboradores da Gerência Operacional de Protocolo e Expedição de Documento. O estudo caracteriza a secretaria e gerência estudada, bem como suas atividades e, a partir da visão dos colaboradores, relata as convergências e divergências quanto às fases das atividades de protocolo como: recebimento, classificação, registro, distribuição, controle de tramitação, expedição e autuação. Foi possível inferir que os respondentes compreendem o serviço de protocolo como fundamental para a gestão de documentos e da comunicação dentro de um órgão público, considerando principalmente os documentos digitais no PBDoc.

Palavras-chave: protocolo; gestão de documentos; administração pública – Paraíba.

Abstract: The Secretariat of Administration of the State of Paraíba is a body that produces documents relating to its own administrative routine and that of other secretariats of the state government, so it needs to apply archival procedures, such as the protocol service in document management. This study aims to analyze the activities of the protocol service of the Paraíba State Secretariat for Administration. Methodologically, the research is characterized as exploratory and descriptive, with a qualitative approach, of the documentary and field type. Data was collected through field research and the application of an open questionnaire to employees of the Protocol and Document Dispatch Operational Management. The study characterizes the secretariat and management studied, as well as its activities and, from the employees' point of view, reports the convergences and divergences regarding the phases of protocol activities such as: receipt, classification, registration, distribution, processing control, dispatch and filing. It was possible to infer that the respondents understand the protocol service as fundamental to document management and

¹ Graduando em Arquivologia pela Universidade Federal da Paraíba.

communication within a public body, especially considering digital documents in PBDoc.

Keywords: protocol; document management; public administration - Paraíba.

1 INTRODUÇÃO

Em uma instituição pública ou privada, o protocolo assume o papel de receber, classificar, registrar, movimentar e produzir documentos em sua instituição, ou seja, realizar o controle de toda a documentação em trâmite. O protocolo é mais do que um setor administrativo, atuando como o coração da informação em movimento dentro da instituição (Nóbrega, 2014), garantindo que os processos e os documentos que circulam na instituição de forma organizada, transparente e que seja acessível aos usuários, sejam eles internos ou externos (Salvador, 2007).

O protocolo é uma ferramenta que garante o bom funcionamento de qualquer instituição (Carvalho, 2012). Com a eficiência do protocolo, garantimos uma instituição ágil, segura, transparente e, acima de tudo, garantimos o sucesso na gestão da informação (Oliveira, 2018). De acordo com (Paes, 2008) o protocolo é uma “denominação geralmente atribuída a setores encarregados do recebimento, registro, distribuição e movimentação de documentos em curso”.

A história da gestão de documentos tem sido frequentemente abordada na literatura arquivística internacional e nacional. Há uma tendência em reconhecer a gestão de documentos como um marco fundamental na história da arquivologia, precedido pela invenção da instituição arquivística após a Revolução Francesa e sucedido pelos impactos das tecnologias da informação e da comunicação, especialmente a partir dos anos 1990 (Jardim, 2015, p. 21).

O Protocolo da Secretaria de Estado da Administração (SEAD) do estado da Paraíba (PB) atende aos servidores realizando a abertura de processos diversos, sendo um setor responsável por administrar um fluxo de documentos de natureza digital e não digital, sendo necessário uma gestão de documentos eficiente, a fim de cumprir as normativas vigentes do âmbito de disponibilização e acesso à informação. Deste modo, as atividades do protocolo, com o uso de seus procedimentos, contribuem para sistemas e metodologias de produção, tramitação e cumprimento das funções administrativas, jurídicas e legais das instituições.

Sendo assim, a SEAD passa por um momento de transição quanto á gestão de documentos não digitais e digitais, o que motiva o seguinte questionamento: como estão sendo realizadas as atividades do serviço de protocolo da SEAD do estado da Paraíba? Nesse ínterim, o objetivo desta pesquisa é de analisar as atividades do serviço de protocolo da SEAD do estado da Paraíba.

Este trabalho surgiu da inquietação de compreender como é realizado o serviço de protocolo em instituição pública, considerando a transição de documentos não digitais para digitais; a mudança de cultura de produzir documentos de formas centralizada para descentralizadas; o impacto no acesso às informações, entre outros. Do ponto de vista pessoal, essa temática foi escolhida pela identificação do autor com as atividades de gestão de documentos, mais precisamente quanto aos meios de produção e tramitação em ambientes não digitais para digitais, ou seja, pela transição desse contexto.

No contexto Arquivístico, espera-se contribuir para estudos de protocolo na gestão de documentos, tendo em vista que ainda são incipientes esse tipo de estudo na área da Ciência da Informação e Arquivologia, conforme apontam Furtado e Santos (2020, p. 29) “No que tange a discussão acadêmica quanto ao serviço de Protocolo e os seus assuntos periféricos é irrefutável a necessidade de expansão deste debate, visto a limitada produção científica e as vastas possibilidades de exploração existente nos temas abordados.”

Este trabalho, além desta seção introdutória, é constituído de seções teóricas sobre gestão de documentos e o serviço de protocolo nesse tipo de gestão, seção de metodologia da pesquisa, seção de resultados sobre a caracterização da SEAD/PB, o serviço de protocolo e a visão dos seus colaboradores, seção de considerações finais e seção de lista de referências de embasamento teórico e metodológico. Além disso, foram inseridos elementos pós-textuais enquanto apêndices.

2 GESTÃO DE DOCUMENTOS

O termo gestão de documentos é encontrado em diversas abordagens e em diversas línguas e traduções, podemos observar que os aspectos teóricos estão diretamente relacionados a sua aplicação. Na literatura Norte Americana,

encontramos referências sobre o tema gestão de documentos, mencionado sua importância para efetiva consolidação. No *Glossary of Archival and Records Terminology Society of American Archivists*, menciona o termo em inglês “Records Management”, como o controle sistemático e administrativo dos registros ao longo do seu ciclo de vida para garantir eficiência e economia na sua criação, uso, manuseio, controle, manutenção e disposição (Jardim, 2015).

Entende-se que a gestão de documentos é o trabalho de assegurar que a informação seja administrada com economia e eficácia; que seja recuperada de forma ágil e eficaz subsidiando as ações das organizações com decisões esclarecidas, rápidas, seguras, que permitam reduzir o fator de incerteza (Marteleto, 2008, p. 73).

Identificamos o termo no Dicionário brasileiro de terminologia arquivística (Dibrate, 2005), onde se define Gestão de documentos como 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.

Também podemos citar a Lei que dispõe sobre a Política Nacional de Arquivos Públicos e Privados, Lei nº 8159, de 08 de janeiro de 1991, em seu art. 3º:

Art. 3º - Considera-se gestão de documentos o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente.

A definição de Gestão de Documentos, aqui citada na Lei nº 8159, de 08 de janeiro de 1991, em seu art. 3º, é encontrada parcialmente reproduzido pelo artigo 2º, inciso I, da Resolução CNJ no 324/2020 da seguinte forma:

O conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, à tramitação, ao uso, à avaliação e ao arquivamento de documentos e processos recebidos e tramitados pelos órgãos do Poder Judiciário no exercício das suas atividades, inclusive administrativas, independentemente do suporte de registro da informação (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2020).

Jardim (1987, p. 1) afirma que a gestão cobre todo o ciclo de existência dos documentos desde sua produção até serem eliminados ou recolhidos para

arquivamento permanente, ou seja, trata-se de todas as atividades inerentes às idades corrente e intermediária.

De acordo com Jardim (2015, p. 32), a teoria das três idades tem suas bases na concepção do ciclo vital de documentos. Talvez por isso, seja frequente a confusão entre os dois termos. A literatura internacional e brasileira sobre o tema é bastante ampla. Em síntese, sustenta a ideia de que os documentos arquivísticos, em função dos seus usos e valores para a organização produtora ou para terceiros, podem ser objeto de intervenção em uma ou mais fases: corrente, intermediária e permanente.

Arquivo de primeira idade ou corrente, constituído de documentos em curso ou consultados frequentemente, conservados nos escritórios ou nas repartições que os receberam e os produziram ou em dependências próximas de fácil acesso (Paes, 2008).

Arquivo de segunda idade ou intermediário, constituídos de documentos que deixaram de ser frequentemente consultados, mas cujos órgãos que os receberam e os produziram, podem ainda solicitá-los para tratar de assuntos idênticos ou retomar um problema novamente localizado (Paes, 2008, p. 21).

Arquivo de terceira idade ou permanente, constituído de documentos que perderam todo valor de natureza administrativa, que se conservam em razão de seu valor histórico ou documental e que constituem os meios de conhecer o passado e sua evolução (Paes, 2008).

Essas três fases são os procedimentos técnicos que garantem uma organicidade nos documentos e são dependentes uma da outra como em uma reação em cadeia, não sendo possível a dispensa de qualquer fase para o desempenho das atividades arquivísticas e sua aplicação na prática. Além das fases do documento de arquivo, na gestão de documentos há uma divisão em três momentos apontados por James Rhoads (1989), a saber: produção, utilização e destinação.

De acordo com Corrêa (2010), a produção documental constitui a fase inicial do ciclo de vida dos documentos, na qual se definem as características dos documentos a serem criados, como formato, conteúdo e metadados. Essa etapa fundamental garante a qualidade e a confiabilidade das informações documentais.

Segundo Freitas (2016), para otimizar a utilização dos documentos, é fundamental implementar um sistema de gestão documental que facilite o acesso às

informações. Esse sistema deve permitir a busca rápida e eficiente dos documentos, bem como a consulta de metadados relevantes.

Segundo Oliveira (2018), a destinação dos documentos corresponde à fase final do ciclo de vida dos documentos, na qual decide se os documentos serão preservados permanentemente ou descartados. Essa etapa fundamental garante a preservação da memória institucional e libera espaço físico.

Segundo o e-Arq Brasil, de acordo com o CONARQ (2022, p. 37), o órgão ou entidade deve elaborar um manual com o objetivo de estabelecer procedimentos regulares no tocante à produção, tramitação, arquivamento e destinação dos documentos arquivísticos, de acordo com as normas e a legislação vigente, ou seja, da gestão de documentos.

O manual do e-Arq Brasil, de acordo com o CONARQ (2022) contempla todas as fases necessárias à condução dos documentos oriundas das atividades do órgão ou entidade, independentemente do suporte, incluindo atividades-meio e atividades-fim. O manual compreende os seguintes pontos:

- Definição e identificação de todos os documentos arquivísticos produzidos e identificação e separação dos documentos não arquivísticos, como documentos pessoais, cópias extras, publicações, entre outros; classificação dos documentos de acordo com a atividade desenvolvida;
- Classificação dos documentos quanto a segurança e sigilo e sua desclassificação;
- Estabelecimento da forma documental no que diz respeito logomarca, título, numeração, local, data, origem, destinatário, assunto, anexos, normas de redação, formas de tratamento, assinatura, regras de digitação, rubrica, autenticação (selo, carimbo, carimbo de tempo, assinatura digital) etc.;
- Procedimentos para captura, registro, autuação, recebimento, tramitação, distribuição, expedição reprodução dos documentos;
- Procedimentos para implementação do plano de classificação, da tabela de temporalidade e destinação e da destinação dos documentos.

A criação e aplicação de manuais que orientem as fases de gestão de documentos devem ser estabelecidas em políticas arquivísticas institucionais. Dessa

forma, destaca-se, na seção seguinte, o serviço de protocolo como fase da gestão arquivística.

3 O SERVIÇO DE PROTOCOLO NA GESTÃO DE DOCUMENTOS

As unidades de protocolo atuam especialmente na produção, recepção, distribuição e controle de documentos correntes, que estão em curso, e que são ainda frequentemente consultados. No exercício de suas atividades, as unidades de protocolo asseguram que os documentos públicos cumpram as finalidades administrativas e legais para as quais foram produzidos.

Nota-se que a gestão documental começa nos protocolos, pois o registro de documentos, no momento de sua produção ou recepção, deve ser realizado de acordo com critérios previamente definidos nos planos de classificação e tabelas de temporalidade de documentos. Nesse sentido, é uma atividade indispensável à eficácia da política de gestão documental, pois assegura o efetivo controle dos documentos, desde a sua origem. Ao registrar e controlar o trâmite dos documentos públicos, os protocolos cumprem uma função essencial para garantir a celeridade do processo decisório, bem como para viabilizar a avaliação e controle interno e externo da Administração Pública (SAESP, 2013).

Segundo Schellenberg (2015), a administração dos arquivos correntes oficiais tem por objetivo fazer com que os documentos sirvam as finalidades para os quais foram criados, de maneira mais eficiente e econômica possível, e concorrer para a destinação adequada aos mesmos, depois que tenham servido aos seus fins.

Segundo o Dicionário brasileiro de terminologia arquivística (Dibrate, 2005), protocolo é o serviço encarregado do recebimento, registro, classificação, distribuição, controle da tramitação e expedição de documentos.

De acordo com o manual do curso de gestão de documentos do arquivo Nacional (2019), documento corrente, é aquele necessário ao desenvolvimento das atividades de rotina de um órgão ou entidade, por isso, os procedimentos para sua produção, classificação, registro, autuação, controle da tramitação e arquivamento têm o objetivo de facilitar o acesso às informações. Esse conjunto de operações técnicas caracteriza os serviços de gestão de documentos correntes.

Na administração pública, as próprias unidades administrativas são responsáveis pelo serviço de protocolo, que são, de modo geral, intituladas protocolo e arquivo, comunicações administrativas, ou serviço de comunicações, que normalmente estão subordinados a um serviço de arquivo central.

3.1 Protocolo Centralizado e Descentralizado

Segundo Paes (2008) falar de modelo eficiente de gestão de documentos, não se pode deixar de considerar a centralização e descentralização dos serviços de arquivo em fase corrente. Vale salientar que de acordo com o desenvolver da pesquisa, que a orientação sobre o tema descentralização de arquivos, se dá apenas em arquivos de fase corrente, pois na fase intermediária e permanente, os arquivos devem permanecer de forma centralizada. A autora aponta que:

“um sistema centralizado de arquivos correntes não é apenas a concentração de documentos em um único espaço físico ou local, mas, também, toda concentração de atividades de controle (recebimento, registro, distribuição, movimentação e expedição) de documentos de uso corrente em um único órgão da estrutura organizacional, designado como protocolo e Arquivo (Paes, 2008, p. 37).”

A centralização enfatiza as relações escalares, isto é, a cadeia de comando. A organização é desenhada dentro da premissa de que o indivíduo no topo possui a mais alta autoridade e que a autoridade dos demais indivíduos é escalada para baixo, de acordo com sua posição relativa no organograma. A cadeia escalar ou cadeia de comando está intimamente relacionada com a unidade de comando. (Chiavenato, 2003, p. 162).

De acordo com Paes (2008), a descentralização não se aplica somente aos arquivos, mas as atividades de controle, ou seja, os arquivos setoriais serão encarregados, além do arquivamento, também do registro da classificação e da tramitação dos documentos.

Segundo Chiavenato, (2003, p.162) “a descentralização faz com que as decisões sejam pulverizadas nos níveis mais baixos da organização. A tendência moderna é no intuito de descentralizar para proporcionar melhor utilização dos recursos humanos. O princípio que rege a descentralização é assim definido: a autoridade para tomar ou iniciar a ação deve ser delegada tão próxima da cena quanto possível.”

A partir de então, entende-se que as atividades de protocolo são determinantes para a concreta implementação de uma política de gestão de documentos em instituições públicas, pois, todas suas atividades direcionam a garantia de recuperação e acesso à informação. Baseando –se nas informações citadas neste trabalho, torna-se notória a estreita relação da gestão documental e do setor de protocolo. Ao ponto de se reconhecer os procedimentos e ações técnicas relativas à produção e tramitação de documentos em fase corrente, na composição do art. 3º da Lei de Arquivos nº 8.159, de janeiro de 1991, aqui já citada.

Dessa maneira, é possível defender que as atividades do protocolo não apenas compõem, mas são vitais à eficácia do plano de gestão documental, pois ao registrar e controlar o trâmite dos documentos, os protocolos completam uma função importante para garantir a agilidade do processo decisório, assim como proporcionar a avaliação e controle interno e externo da Administração Pública.

Para atender as exigências de disponibilização de informações previstas na Lei Nº 12.527/2011, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal, é que as unidades protocolizadoras necessitam exercer um papel ainda mais eficiente e estratégico nas instituições.

3.2 Funções e Atividades de Protocolo

De acordo com Lopes (1995, p.16), atividades de protocolo “é o conjunto de operações visando o controle dos documentos que ainda tramitam no órgão, de modo a assegurar a imediata localização e recuperação dos mesmos, garantindo, assim, o acesso à informação”. Portanto, o Protocolo visa informar ao usuário onde está localizada a sua documentação, qual o estágio atual da tramitação e, se for o caso, facilitar a recuperação do documento.

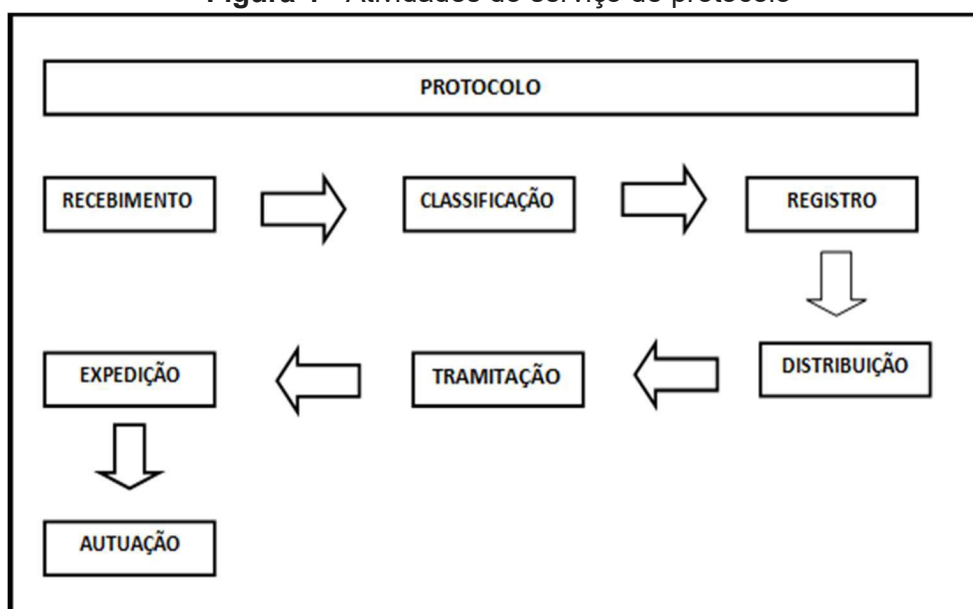
O e-Arq Brasil, conforme o CONARQ (2022), apresenta que as atividades de protocolo são constituídas pelo conjunto de operações que visam o controle dos documentos produzidos e recebidos que tramitam no órgão ou entidade, assegurando sua localização, recuperação e acesso.

Por intermédio da Portaria Interministerial nº 1.677, de 07 de outubro de 2015 (MPOG), consideram-se atividades de protocolo o recebimento, a classificação, o registro, a distribuição, o controle da tramitação, a expedição e a autuação de

documentos avulsos para formação de processos, e os respectivos procedimentos decorrentes. As atividades de protocolo são aplicáveis a todos os documentos, avulsos ou processos, independentemente do suporte.

O CONARQ (2023, p.169) aponta as unidades protocolizadoras como unidade administrativa que tenha a incumbência do “recebimento, classificação, registro, distribuição, controle da tramitação e expedição de documentos, avulsos ou processos, bem como seja responsável pela autuação de documento(s) avulso(s) para formação de processo [...]” A Figura 1 representa as atividades que devem ocorrer no serviço de protocolo.

Figura 1 - Atividades do serviço de protocolo



Fonte: Elaboração própria.

De acordo com o Manual de Protocolo do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba, IFPB (2019, p. 10), na etapa de recebimento, o setor de protocolo recebe documentos provenientes de várias origens. Já a etapa da classificação é o momento em que o protocolo efetua a análise do documento com vistas a identificar o seu assunto, utilizando para isso o Código de Classificação de Documentos de Arquivo, que é um instrumento de trabalho utilizado para classificar todo e qualquer documento produzido ou recebido por uma instituição no exercício de suas funções e atividades.

De acordo com o CONARQ (2022), classificação é o ato ou efeito de analisar e identificar o conteúdo dos documentos arquivísticos e de selecionar a classe sob a

qual serão recuperados. Essa classificação é feita a partir de um plano de classificação elaborado pelo órgão ou entidade e que pode incluir ou não a atribuição de código aos documentos.

O CONARQ (2022), no e-ARQ BRASIL, diz que registro consiste em formalizar a captura do documento dentro do sistema de gestão arquivística por meio da atribuição de um número identificador e de uma descrição informativa.

Ainda de acordo com o texto, o registro tem por objetivo demonstrar que o documento foi produzido ou recebido e capturado pelo sistema de gestão arquivística de documentos, assim como facilitar sua recuperação.

A distribuição de acordo com Paes (2008, p. 56) “este setor funciona como um centro de distribuição e redistribuição de documentos”. É a remessa do processo às unidades que decidirão sobre a matéria nele tratada.

Segundo IFPB, (2019, p. 11), “O protocolo deve fazer o controle da tramitação dos documentos, mediante sistema manual ou informatizado, no sentido de identificar os departamentos pelos quais passam os documentos. O controle é feito para que o(s) documento(s) não sejam extraviados, e para saber em qual setor ele se encontra, possibilitando que seja consultado o seu andamento”.

Segundo IFPB, (2019, p.11) “a expedição é a atividade que consiste em enviar o documento ao seu destinatário. É chamada de distribuição quando é interna e expedição quando for direcionada a outra instituição. Já a autuação e a ação pela qual um documento passa a constituir um processo. Visa dar forma processual aos documentos que requeiram análises, informações e decisões. A autuação de processo ocorrerá mediante despacho de autoridade competente ou quando acordado entre o destinatário e a Unidade Protocolizadora.”

Quadro 1 - Atividades de protocolo

FUNÇÃO	ATIVIDADES
RECEBIMENTO	Verificar se o documento se destina ao órgão ou entidade, separando os documentos de caráter oficial daqueles de caráter particular.
CLASSIFICAÇÃO	Classificar os documentos quanto aos seus assuntos relativos às atividades-meio de acordo com as classes aprovadas pelo Conselho Nacional de Arquivos, e o relativos às atividades—fim de acordo com as classes elaboradas por cada órgão ou entidade e aprovadas pelo Arquivo Nacional.

REGISTRO	Registrar informações dos documentos em Sistema Informatizado ou excepcionalmente em formulário, no qual constarão dados identificadores.
DISTRIBUIÇÃO	Processo de endereçar os documentos aos seus destinatários.
CONTROLE DE TRAMITAÇÃO	Procedimentos realizados visando o mapeamento do trâmite dos documentos.
EXPEDIÇÃO	Procedimento de encaminhar da documentação ao destinatário externo a uma instituição.
AUTUAÇÃO	Ato obrigatório quando o assunto requerente requer análise, informações, despachos pareceres ou decisões administrativas do órgão ou entidade.

Fonte: Adaptado de Furtado e Santos (2020)

Compreendendo as fases/atividades que devem ser realizadas no serviço de protocolo, apresentamos a metodologia da pesquisa que embasa a caracterização, operacionalização e procedimentos adotados.

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

Esta pesquisa é de caráter descritiva e exploratória, de abordagem qualitativa, buscando familiarizar as atividades de protocolo e aspectos da gestão de documentos realizados pela secretaria de administração do estado da Paraíba (SEAD) com a literatura, a fim de compor um ambiente analítico que possa auxiliar no entendimento da importância de utilizar modelos de gestão de arquivos correntes em órgãos públicos.

As pesquisas exploratórias segundo Gil (1991, p. 41) “[...] têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses. Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições.”

As pesquisas descritivas segundo Gil (1991, p. 41) “têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis.”

Araújo e Oliveira (1997) descreve a pesquisa qualitativa como uma situação natural, rico em dados descritivos, obtidos no contato direto do pesquisador com a situação estudada. Nesta pesquisa a abordagem qualitativa se destaca por buscarmos compreender como se dá as atividades do serviço de protocolo, a partir da análise de legislação, documentos da SEAD, e das visões ou percepções dos colaboradores dessa atividade.

Sendo assim, nossa pesquisa é do tipo documental e de campo, tendo a pesquisa documental, o documento como objeto investigado, e a pesquisa de campo, um encontro direto com a população investigada. Esses documentos são utilizados como fontes de informações, indicações e esclarecimentos que trazem seu conteúdo para elucidar determinadas questões e servir de prova para outras, de acordo com o interesse do pesquisador (Figueiredo, 2007).

Segundo Gonçalves (2001, p.67), [...] A pesquisa de campo é o tipo de pesquisa que pretende buscar a informação diretamente com a população pesquisada. Ela exige do pesquisador um encontro mais direto. Nesse caso, o pesquisador precisa ir ao espaço onde o fenômeno ocorre, ou ocorreu e reunir um conjunto de informações a serem documentadas [...]. O campo da pesquisa é a SEAD, mais precisamente no setor competente ao serviço de protocolo, a GOPED, com autorização da chefia (Apêndice A).

A coleta de dados ocorreu a partir de levantamento de documentos normativos (decreto e regimento interno) e de aplicação de questionário com questões abertas, divididas em dois blocos (Apêndice B) e construído no *Google Forms*, sendo aplicado presencialmente aos servidores vinculados a GOPED. O questionário foi aplicado no período de 15 a 30 de abril de 2024, obtendo a resposta de seis colaboradores da GOPED, funcionários e estagiários. Considerando que a pesquisa é qualitativa, não foi definida uma amostra mínima e, assim, obtivemos o retorno de 6 (seis) colaboradores do setor.

Após o levantamento dos dados, foi realizada a organização e representação desses resultados a partir de quadros e análises com base na literatura científica dos temas envolvidos. A seção cinco apresenta a SEAD enquanto campo estudado, mais especificamente o serviço de protocolo, a partir na análise de suas normativas e da visão dos colaboradores da GOPED.

5 Secretaria de Administração do Estado da Paraíba (SEAD): caracterização e visão de colaboradores sobre o serviço de protocolo

A SEAD, localizada na Avenida João da Mata, 200, no Centro Administrativo Estadual, em João Pessoa, Paraíba, tem como missão geral planejar, coordenar, normatizar e executar os sistemas de administração do Estado. Cabe a SEAD formular e implementar políticas de administração dos recursos humanos, materiais,

patrimoniais e tecnológicos que fornecem à Administração Estadual meios para fazer uma prestação de serviço de modo efetivo, ético e de alta qualidade para os cidadãos do estado da PB.

Adiante, esta seção de resultados apresenta a subseção 5.1 com os serviços de atendimento ao usuário, com informações levantadas no site da instituição (<https://servicos.pb.gov.br>), a subseção 5.2 expõe as atividades da Gerência Operacional de Protocolo e Expedição de Documentos (GOPED), disponível em Regimento Interno da Secretaria de Estado da Administração da Paraíba (2021), conforme o Decreto nº 41.415 de 12 de Julho de 2021 (PARAÍBA, 2021), e a subseção 5.3 com a visão dos colaboradores a partir do questionário aplicado.

5.1 Serviço de Atendimento ao Usuário do Protocolo

O protocolo da SEAD presta o serviço de atendimento ao seus usuários por meio de atendimento presencial e eletrônico através do endereço <https://servicos.pb.gov.br>, onde é possível verificar a lista de documentos necessários para abertura dos diversos processos disponíveis bem como verificar os meios de acesso e comunicação.

Quadro 2 - modalidade de atendimento

MODALIDADE DE ATENDIMENTO	TIPO DE SERVIÇO
Atendimento via e-mail: protocolo@sead.pb.gov.br	Abertura de processos; Consulta de Processos; Informações.
Atendimento via telefone: (83) 3218-9038	Consulta de Processos; Informações.
Correspondência	Recebimento e expedição de correspondências, nas quais são endereçadas ao Centro Administrativo Estadual.

Fonte - Endereço eletrônico <https://servicos.pb.gov.br>.

A seguir, as tipologias disponíveis aos servidores atualmente para abertura de processos Através do site <https://servicos.pb.gov.br>., aonde o usuário deve encontrar informações sobre a documentação necessária para envio e abertura do processo.

Caso a solicitação não esteja listada dentre as disponíveis no site, o servidor poderá entrar em contato por telefone ou presencialmente.

Quadro 3 – Tipologias de processos disponíveis para abertura.

Abono de falta	Abono de permanência
Acumulação de cargo	Adicional noturno
Afastamento para curso	Anotação de tempo de serviço
Afastamento para mandato eletivo	Atualização adicional de tempo de serviço
Atualização de gratificação	Auxílio funeral
Avaliação especial de desempenho em estágio probatório	Cancelamento de seguro/associação
Certidão de tempo de serviço	Cessão de funcionário
Concessão de horário especial	Consignação judicial (pensão alimentícia)
Concessão de licença especial	Licença para mandato classista
Contrato de emergência	Conversão de férias em tempo de serviço
Conversão de licença especial	Cópia de processo
Correção de certidão de tempo de serviço	Desaverbação de tempo de serviço
Desistência de licença de interesse particular	Desistência de licença para atividade política
Desistência de vacância	Exoneração
Flexibilização de horários	Gratificação de insalubridade
Gratificação de periculosidade	Inclusão dependente para dedução de imposto de renda
Indenização de férias não gozadas (órgãos da direta)	Indenização de licença especial não gozadas
Indenização e restituição trabalhista	Liberação de pagamento
Liberação de pagamento para consignação judicial	Licença de interesse particular
Licença para atividade política	Mudança de nome
PAGAMENTO DE DIFERENÇA DE 13º SALÁRIO	PAGAMENTO DE FÉRIAS GOZADAS (GOZOU MAS NÃO RECEBEU 1/3 DE FÉRIAS)
Pagamento de ressarcimento de servidor requisitado	Pensão do tesouro
Progressão funcional vertical	Progressão funcional horizontal
Prorrogação de posse	Readaptação
Redução de carga horária	Regularização funcional
Relotação	Renovação da cessão
Ressarcimento previdenciário	Retorno a repartição de origem
Retorno ao cargo	Retroativo de pagamento
Risco de vida	Salário família
Segunda via de portaria	Solicitação de ficha financeira

Solicitação de cartão vale transporte	Solicitação de reativação do vale transporte
Solicitação de suspensão de vale transporte	Solicitação de vale restaurante servidor
Vacância de cargo	

Fonte - Endereço eletrônico <https://servicos.pb.gov.br>

Quanto ao setor da SEAD responsável pelo serviço de protocolo é GOPED. Sendo assim, passamos a apresentá-la, a seguir.

5.2 Gerência Operacional de Protocolo e Expedição de Documentos (GOPED)

Conforme regimento interno da Secretaria de Administração do Estado da Paraíba (2021), a Gerência Operacional de Protocolo e Expedição de Documentos (GOPED) é responsável pela abertura e gestão inicial dos documentos e processos, combinando elementos da gestão tradicional com a gestão digital (Paraíba, 2021), assim, permite que aproveite as vantagens de ambos os modelos, otimizando a gestão documental. Esse modelo é baseado em cinco pilares principais:

- **Centralização** - O protocolo centraliza o recebimento, a triagem, a classificação, o registro, a distribuição e a movimentação de todos os documentos da SEAD. Essa centralização garante a organização, o controle e a padronização dos processos documentais, otimizando o tempo e os recursos da SEAD.
- **Digitalização** - O protocolo está em processo de digitalização, com a implementação de dois sistemas complementares: o PBDoc e o SESuite.
- **Padronização** - Padroniza de abertura dos processos através dos sistemas implementados, garantindo a segurança da informação e a confiabilidade dos documentos.
- **Transparência** - Garantindo o acesso à informação para todos os interessados, de acordo com a Lei de Acesso à Informação.
- **Segurança** - O protocolo protege os documentos contra perda, extravio ou acesso indevido, através de medidas de segurança física e digital.

Destaca-se que no âmbito digital a GOPED/SEAD se apoia no SESuite e no PBDoc. o Sistema de Negócio (SN) SESuite, que é uma solução para fluxo e tramitação de processos entre setores, desenvolvida pela Soft Expert. Esse SN tem sido uma parte fundamental do dia a dia da Secretaria de Estado da Administração da Paraíba - SEAD/PB (SoftExpert, 2024)². Com suas diversas funcionalidades, o SESuite não apenas simplifica, mas humaniza o processo de gerenciamento de documentos na SEAD-PB. Ele oferece um conjunto robusto de ferramentas, desde o controle meticuloso da criação e arquivamento de documentos até a digitalização de registros não digitais, buscando melhorar a eficiência dos processos administrativos.

Já o PBDoc é um sistema de uso restrito a usuários internos da secretaria de administração (SEAD), e é por meio desse novo sistema que os modelos de criação e classificação de documentos gerados recebem características de documentos arquivísticos digitais e foi criado a partir do Decreto Estadual nº 40.546, de 17 de setembro de 2020, com vistas à produção, gestão, tramitação, armazenamento, preservação, segurança e acesso a documentos e informações (PARAÍBA, 2020). No âmbito da SEAD/PB, o PBDoc foi criado, também, com o intuito de substituir o SESuite, a longo prazo.

5.3 A visão dos colaboradores do serviço de protocolo da SEAD Paraíba

O questionário, foi direcionado aos servidores vinculados a área de gestão do protocolo, pela necessidade de conhecimento das práticas de gestão do órgão, por isso, no universo de 22 servidores, apenas 6 são respondentes.

A primeira parte do questionário com o objetivo de compreender o perfil dos respondentes a partir da aplicação de três perguntas básicas, obteve que o nível de instrução dos respondentes em sua maioria de nível superior, ocupando cargo e função ligados diretamente a gestão do órgão, e que o nível de conhecimento e capacitação na área de arquivo e relativamente considerável, baseado na quantidade de pessoas com algum tipo de capacitação na área, segundo respostas dadas a pesquisa e observada no Quadro 4.

²SESuite: Solução de gestão documental. Disponível em: <https://www.softexpert.com/pt-br/>

Quadro 4 - Perfil de atuação dos participantes da pesquisa

Questão	Resposta	Quantidade
Grau de instrução	Nível Fundamental	00
	Nível Médio	01
	Nível Superior	03
	Pós-graduação	02
	Mestrado	00
	Doutorado	00
	Pós-doutorado	00
Cargo função	Gerente	01
	Gerente Operacional	01
	Técnico Administrativo	02
	Estagiário	01
	Assistente Técnico	01
Já realizou algum curso ou capacitação sobre gestão de documentos e arquivos?	Sim	04
	Não	02

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

O Quadro 4 revela que o perfil dos respondentes em relação ao grau de instrução, na sua maioria, 5 (cinco) dos 6 (seis) respondentes, têm nível superior. Quanto à função desempenhada na instituição, obtém um resultado equilibrado na distribuição dos cargos. E quanto a participação em curso de capacitação, a maioria dos respondentes, 4 (quatro) dos 6 (seis), participaram de alguma capacitação sobre gestão de documentos e arquivos.

Como resultado da segunda parte do questionário aplicado, as respostas em diversos aspectos se assemelham, principalmente ao uso das tecnologias e seus benefícios. Já sobre os aspectos das atividades no setor de protocolo, fica evidente uma relação das práticas administrativas com os preceitos arquivísticos. E quanto ao perfil técnico dos respondentes, fica explícito que existe um bom nível de conhecimento e que este, deve-se se a prática das normas que compreende o regimento interno e decretos institucionais aplicados pela gestão do governo do Estado dentro da organização.

Analisando as respostas de forma individual, selecionamos as três respostas que representam os principais pontos e contrapontos da pesquisa, tendo como

resultado da primeira pergunta, no Quadro 5, a saber: O serviço de protocolo da SEAD realiza o recebimento de documentos internos e externos das unidades relacionadas ao órgão?

Quadro 5 - Respostas da questão sobre recebimento

Resp. 1	<i>“Seu recebimento pode ser tanto presencial (entrega de documento físico), quanto por sistema automatizado PBDoc e por e-mail (documentos digitalizados).”</i>
Resp. 4	<i>“Recebemos documentos internos e externos das unidades relacionadas por meio de diferentes canais, como correio físico, e-mail oficial ou sistemas de gestão documental.”</i>
Resp. 5	<i>“Esses documentos são então registrados, classificados e encaminhados para as áreas responsáveis para análise ou providências necessárias.”</i>

Legenda: Resp. = Respondente
Fonte: Dados da pesquisa (2024).

A literatura evidencia o recebimento como a fase inicial das atividades de protocolo e segundo IFPB (2019), na etapa de recebimento, o setor de protocolo recebe documentos provenientes de várias origens, e segundo as respostas por diversos meios, principalmente por ferramentas eletrônicas. Como resultado da segunda pergunta, no Quadro 6, sobre a existência do plano de classificação de documento e como ocorre a classificação dos documentos, apresenta-se:

Quadro 6 - Respostas da questão sobre classificação

Resp.1	<i>“No sistema PBDoc sim, os processos são classificados por códigos, conforme a tabela de classificação no ato de seu cadastro. Já no sistema SESuite os processos não possuem classificação por códigos, apenas são cadastrados por assunto.”</i>
Resp. 3	<i>“Sim, a classificação é realizada de acordo com a solicitação”.</i>
Resp. 6	<i>“Não, embora a SEAD ainda não possua um plano de classificação de documentos oficialmente implantado, estou ciente de que o plano de classificação está em fase de elaboração pelo Arquivo Público do Estado.”</i>

Legenda: Resp. = Respondente
Fonte: Dados da pesquisa (2024).

De acordo com as respostas apresentadas, podemos verificar que apesar da evidência da não existência de um plano de classificação, existe uma

preocupação e o conhecimento da sua importância, para que ocorra o que de acordo com o CONARQ (2022), é o ato ou efeito de analisar e identificar o conteúdo dos documentos arquivísticos e de selecionar a classe sob a qual serão recuperados. No Quadro 7, a seguir, são apresentados os resultados da terceira questão: como ocorre o registro ou captura dos documentos arquivísticos no âmbito do protocolo?

Quadro 7 - Respostas da questão sobre registro/captura

Resp.2	<i>“Desde janeiro de 2023, todos os documentos capturados neste setor de protocolo são encaminhados via PBDoc.”</i>
Resp.4	<i>“Todo processo de registro/captura dos documentos pode ser feito por meio do sistema PBdoc.”</i>
Resp.5	<i>“A captura dos documentos arquivísticos ocorre principalmente por digitalização. Os documentos físicos são convertidos em formato digital e inseridos no sistema de protocolo, onde são registrados com informações como data, tipo de documento, origem, assunto e outras relevantes para seu controle e organização.”</i>

Legenda: Resp. = Respondente

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Analisando as respostas do Quadro 7, a inserção de identificadores é atribuída no processo de registro dentro dos sistemas informatizados (PBDoc e SESuite) da SEAD/PB. O CONARQ (2022) diz que registro consiste em formalizar a captura do documento dentro do sistema de gestão arquivística por meio da atribuição de um número identificador e de uma descrição informativa, evidenciando a prática desta atividade do protocolo.

O Quadro 8 apresenta, a seguir, os resultados da quarta questão, a saber: como ocorre a distribuição interna ou encaminhamento dos documentos para as unidades destinatárias?

Quadro 8 - Respostas da questão sobre distribuição

Resp.2	<i>“Por meio do sistema PBDoc.”</i>
Resp.4	<i>“Através dos sistemas Sesuíte e PBdoc. Além de criar documentos, eles também possuem a função de trâmite, onde podemos acompanhar o fluxo documental dos arquivos.”</i>
Resp.6	<i>“A distribuição e encaminhamento são realizadas via sistemas, onde cada</i>

	<i>servidor tem seu acesso e senha pessoal. A partir do protocolo é realizado o encaminhamento dos processos para seus respectivos setores, de acordo com a necessidade e fluxo dos processos.”</i>
--	---

Legenda: Resp. = Respondente
Fonte: Dados da pesquisa (2024).

A fase de distribuição no protocolo da SEAD/PB fica evidente quando comparamos com Paes (2008) onde fala que o setor funciona como um centro de distribuição e redistribuição de documentos com a finalidade de redirecionar os documentos para cada setor responsável. O Quadro 9 apresenta, a seguir, respostas destacadas da quinta pergunta realizada, a saber: existe monitoramento ou rastreamento dos trâmites dos documentos? Como ocorre esse mapeamento?

Quadro 9 - Respostas da questão sobre controle de tramitação

Resp.2	<i>“Considerando que todos eles são protocolados no sistema PBDOC, o rastreamento é feito de acordo com o protocolo gerado”</i>
Resp.3	<i>“Sim, em um dos sistemas utilizados, o SEsuite, o acompanhamento é através de notificação no usuário do cadastrador do processo.”</i>
Resp.5	<i>“Mapeamento é realizado no sistema de gestão documental, onde é possível acompanhar em tempo real o progresso de cada documento, como também na internet por qualquer cidadão.”</i>

Legenda: Resp. = Respondente
Fonte: Dados da pesquisa (2024).

O monitoramento dos trâmites se evidencia como prática das atividades na SEAD/PB, conforme as respostas do Quadro 9. O protocolo deve fazer o controle da tramitação dos documentos, para que o(s) documento(s) não sejam extraviados, e para saber em qual setor ele se encontra, possibilitando que seja consultado o seu andamento (IFPB, 2019). O Quadro 10 elenca algumas das respostas da sexta pergunta que foi: Para destinatários externos, como ocorre a expedição dos documentos?

Quadro 10 - Respostas da questão sobre destinação

Resp.1	<i>“São tramitados por meio do PBDoc, que está sendo implantado em todos os órgãos do estado da Paraíba.”</i>
Resp.3	<i>“Por meio do PBDoc ou por e-mail.”</i>

Resp.6	“A SEAD oferece diversas opções para a expedição de documentos para destinatários externos. Geralmente são utilizados os sistemas para tramitação para outros Órgãos, como o PBDoc, como também pode-se usar os e-mails institucionais para enviar os documentos.”
--------	--

Legenda: Resp. = Respondente

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

O aspecto que evidencia a expedição de documentos na SEAD/PB é que as respostas indicam que essa etapa do protocolo é realizada principalmente de forma eletrônica, consistindo em enviar o documento ao seu destinatário externos dos órgãos ligado à secretaria de administração do estado. O Quadro 11 dispõe das respostas da sétima pergunta realizada, a saber: Como ocorre a análise dos documentos para tomada de decisão por parte dos agentes públicos?

Quadro 11: Respostas da questão sobre autuação

Resp.3	“Cada solicitação, tem um checklist de critérios a serem avaliados, através disso é realizada a análise.”
Resp.4	“A análise é feita em conjunto da chefe do setor, para que a melhor solução seja tomada (já que não temos plano de classificação e muito menos tabela de temporalidade).”
Resp.6	“A análise começa pelo recebimento e triagem dos documentos, em seguida é realizado o registro e identificação (cada documento recebe um número único, garantindo sua individualização e rastreabilidade. Em seguida os servidores realizam uma análise preliminar para conferir se todos os documentos estão de acordo com o checklist seguido pelo setor. Identificando os pontos relevantes do documentos e as informações necessárias para a tomada de decisão e os possíveis impactos da decisão. Em seguida é feito uma análise técnica, o servidor responsável examina em detalhe considerando as informações contidas, a legislação aplicável e os princípios da administração pública.”

Legenda: Resp. = Respondente

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

A atividade de autuação, conforme se representa nas atividades de protocolo, na fase em que os documentos passam por análises por autoridade competente a fim de destinar a utilização e finalidade com o qual foram produzidos (Furtado e Santos, 2020). Podemos verificar esses aspectos nas mensagens apresentadas no Quadro 11.

Como resultado da oitava e última pergunta, foi solicitado que o respondente deixasse um comentário sobre a sua percepção a respeito do serviço de protocolo da SEAD. O Quadro 12, a seguir, apresenta os trechos das respostas de cada um(a).

Quadro 12- Percepções sobre o serviço de protocolo da SEAD/PB

Resp. 1	<i>“É um serviço com bastante potencial, poderia ser ainda melhor, caso investissem mais na tecnologia e nos seus equipamentos para otimizar ainda mais seus serviços.”</i>
Resp. 2	<i>“O serviço de protocolo é fundamental para a integridade e eficiência da gestão documental e da comunicação dentro de um órgão público. A manutenção de um serviço de protocolo adaptável é vital para assegurar que uma Secretaria possa operar com responsabilidade, transparência e eficiência. Desse modo, o protocolo da SEAD, hoje, entende sua importância dentro da estrutura da Secretaria, principalmente por estamos passando por um período de modernização e transformação digital. É essencial que o protocolo se adapte a novas demandas e expectativas, incluindo a necessidade de maior agilidade, respostas mais rápidas e suporte ao aumento do volume de documentos eletrônicos e de comunicações em diferentes formatos.”</i>
Resp. 3	<i>“É bem organizado a forma de trabalho.”</i>
Resp. 4	<i>“Como estagiária, percebo que nosso trabalho é bastante eficiente. Conseguimos resolver problemas e realizar todas as demandas solicitadas. Como futura arquivista, percebo uma carência no processo de criação dos documentos, já que não possuímos plano de classificação ou tabela de temporalidade.”</i>
Resp. 5	<i>“O serviço de protocolo da SEAD está em processo de modernização e adequação às demandas contemporâneas, especialmente com a implementação do sistema PBdoc para o gerenciamento de documentos eletrônicos. Estamos constantemente garantindo que os processos estejam alinhados com as melhores práticas de gestão documental e que haja uma comunicação clara sobre as atualizações e mudanças para os usuários internos e externos.”</i>
Resp. 6	<i>“O protocolo da SEAD apresenta diversos pontos fortes, como a utilização de ferramentas tecnológicas, a implementação de mecanismos de controle e segurança e o compromisso com a qualidade. No entanto, ainda existem oportunidade de melhorias, que possivelmente será possível após a implementação do Plano de Classificação. Acredito que após essas medidas e mantendo o monitoramento e avaliação contínua, a SEAD poderá oferecer um servidor de protocolo ainda mais eficiente, segura, transparente e de qualidade para seus servidores e cidadãos.”</i>

Legenda: Resp. = Respondente
Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Os colaboradores respondentes do setor de protocolo, relatam que o serviço de protocolo é fundamental para eficiência da gestão documental e da comunicação dentro de um órgão público. Destacam, ainda, a importância da manutenção de um serviço de protocolo adaptável que invista em tecnologia para tornar ainda mais eficiente os serviços prestados a instituição. Os sujeitos relatam ainda que o serviço de protocolo na instituição, a partir do uso de sistemas

eletrônicos assume uma característica moderna que facilita o acesso e funcionalidade.

Compreendendo a resposta do segundo respondente, que destaca a importância do serviço de protocolo e da eficiência do mesmo com uso de suas tecnologias, afim de garantir maior agilidade nos processos e recuperação da informação, podemos verificar que o serviço de protocolo se alinha a Schellenberg (2015) quando destaca a importância de uma boa administração dos arquivos correntes, identificando a importância da aplicação de procedimentos e métodos de gestão de documentos, afim de se obter os objetivos e finalidades para que esses documentos criados, de maneira mais eficiente e econômica possível.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Abordamos neste trabalho uma visão da importância de pensar o serviço de protocolo para a gestão de documentos por meio de um estudo prático no ambiente da Secretaria de Administração do Estado da Paraíba, demonstrando que para uma gestão de documentos eficiente, existe a necessidade de se analisar a rotina de cada cenário, seus recursos pessoais e tecnológicos, e demonstrar como utilizar de forma adequada cada recursos, com a finalidade de obter bons resultados.

O setor e os serviços de protocolo assumem importância para todo processo de gestão de documentos, assim como o modelo deste trabalho, atuando como agente regulador, administrando os processos de recebimento, classificação, registro, distribuição, tramitação, expedição e autuação de documentação corrente.

Para auxiliar no entendimento do funcionamento dos serviços do protocolo da Secretaria de administração, é que avaliamos o perfil profissional e o grau de conhecimento técnico arquivísticos dos indivíduos participantes nos processos relativos à gestão e tomadas de decisão, bem como as atividades de protocolo, e buscando entender a contribuição desse contexto dentro do processo de gestão na organização.

A partir da visão de cada colaborador foi possível perceber convergências e divergências quanto às fases das atividades de protocolo como: recebimento, classificação, registro, distribuição, controle de tramitação, expedição e autuação. Além disso, é possível inferir que os respondentes compreendem o serviço de

protocolo como fundamental para a gestão de documentos e da comunicação dentro de um órgão público, considerando principalmente os documentos digitais no PBDoc.

Esta pesquisa também revela a importância da literatura como uma ferramenta na construção de um plano de gestão de documentos, uma vez que os preceitos teóricos ajudam a construir um mapa de ações importantes para desenvolver a prática arquivística dentro dos protocolos, vale observar que a utilização dos preceitos da literatura científica ajuda a compreender a organicidade do ambiente administrativo do protocolo.

Apesar das dificuldades encontrada durante a produção deste estudo, no alinhamento da rotina interna do órgão, com a disponibilidade para atender e responder a questões importantes para o desenvolvimento do estudo, e até mesmo a aplicação do questionário a tempo hábil, dificuldade de acesso a informações precisas, no entanto, considero como positiva a participação e contribuição deste trabalho, considerando as visões dos colaboradores, analisadas qualitativamente.

Esta pesquisa abre precedentes para uma posterior, que possa revelar com uma nova visão as práticas e os serviços de protocolos, sua contribuição social, o estudo de seus usuários e a aplicação e o desenvolvimento de um plano de classificação, e não mais importante, a necessidade da construção de um manual de atividades de protocolo.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, A. O.; OLIVEIRA, M. C. **Tipos de pesquisa**. Trabalho de conclusão da disciplina Metodologia de Pesquisa Aplicada a Contabilidade - Departamento de Controladoria e Contabilidade da USP. São Paulo, 1997.

ARQUIVO NACIONAL. **Gestão de Documentos**. Disponível em: https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/servicos/gestao-de-documentos/orientacao-tecnica-1/publicacoes-tecnicas-de-referencia/copy_of_gestao_de_documentos.pdf. Acesso em: 12 jan. 2024.

ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Manual de normas e procedimentos de protocolo para a Administração Pública do Estado de São Paulo**. São Paulo: Arquivo Público do Estado, 2013.

BRASIL. **Lei nº 8.159**, de 8 de janeiro de 1991. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8159.htm. Acesso em: 31 ago. 2023.

CARVALHO, D P de. **A importância do protocolo para a gestão pública**. In: Revista Administração Pública. Rio de Janeiro: FGV Editora, v. 46, n. 2, p. 241-260, 2012.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS (CONARQ). **Dicionário de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. Disponível em: https://www.gov.br/conarq/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/dicionario_de_terminologia_arquivistica.pdf. Acesso em: 08 de abr. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS (CONARQ). **e-ARQ BRASIL: modelo de requisitos para sistemas de gerenciamento de documentos arquivísticos digitais**. CONARQ, Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2022.

FIGUEIREDO, N.M.A. **Método e metodologia na pesquisa científica**. 2a ed. São Caetano do Sul, São Paulo, Yendis Editora, 2007.

FURTADO, R. L.; SANTOS, F. C. A. Gestão de protocolo: uma proposta teórica de novos modelos organizacionais para a Administração Pública. **Informação@Profissões**, v. 9, n. 1, p. 28–47, 2020.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo. Atlas. 1991.

GONÇALVES, Elisa Pereira. **Iniciação à pesquisa científica**. Campinas, SP: Editora Alínea, 2001.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA. **Manual de Protocolo**. João Pessoa, Paraíba: IFPB, 2019.

JARDIM, J. M. Caminhos e perspectivas da gestão de documentos em cenários de transformações. **Acervo - Revista do Arquivo Nacional**, v. 28, n. 2, p. 19-50, 2015. Disponível em: <https://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/45098>. Acesso em: 27 set. 2023.

MARTELETO, R M; BARTALO, L. **Gestão em arquivologia: Abordagens múltiplas**. SciELO-EDUEL, 2008.

NÓBREGA, M J. **O protocolo como ferramenta de gestão da informação**. In: Anais do Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação. Brasília: ABDF, 2014.

OLIVEIRA, A M de. **O protocolo como investimento na gestão da informação**. In: Anais do Encontro Nacional de Arquivologia. Salvador: ABRA, 2018.

PAES, M. L. **Arquivo teoria e prática**. Rio de Janeiro, Editora FGV; 3ª ed., 2008.

PARAÍBA. Decreto nº 41.415, de 12 de julho de 2021. Aprova o Regimento Interno da Secretaria de Estado da Administração – SEAD e dá outras providências. **Diário Oficial [do] Estado da Paraíba**, João Pessoa, n. 17.408, 13jul. 2021.

PARAÍBA. Decreto nº 40.546, de 17 de setembro de 2020. Institui o Sistema PBdoc de produção, gestão, tramitação, armazenamento, preservação, segurança e acesso a documentos e informações em ambiente digital e dá outras providências. **Diário Oficial [do] Estado da Paraíba**, João Pessoa, n. 17.203, 18 set. 2020.

SALVADOR, A. **Manual de protocolo e arquivo**. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2007.

SCHELLENBERG, T. R. **Arquivos modernos: princípios e técnicas**: princípios e técnicas. Editora FGV, 2015.

SELBETTI. **Tudo sobre as principais fases da gestão de documentos**. Disponível em: <https://selbetti.com.br/tudo-sobre-as-principais-fases-da-gesta%CC%83o-de-documentos/>. 30 de out. 2023.

SERVIÇOS PB. **Checklist**. Disponível em: https://servicos.pb.gov.br//se/_personalizados/Checklist-protocolo/checklist.html. Acesso em: 30 de set. 2023.

SIAAPM. **Manual de Gestão de Documentos**. Disponível em: http://www.siaapm.cultura.mg.gov.br/acervo/acervo_gestao/Manual_Gestao.pdf. Acesso em: 05 jan. 2024.

SOCIETY OF AMERICAN ARCHIVISTS. **SAA Glossary**. Disponível em: <https://files.archivists.org/pubs/free/SAA-Glossary-2005.pdf>. Acesso em: 15 de out. 2023.

APÊNDICA A - CARTA DE ANUÊNCIA

CARTA DE ANUÊNCIA SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO PARA PESQUISA ACADÊMICO-CIENTÍFICA

Prezado(a) Senhor(a) **CHRISTHINY FERNANDA MASIERO SANSON**

Solicitamos autorização para realização de uma pesquisa integrante do Trabalho de Conclusão de Curso, modalidade artigo, do acadêmico: **WILLIAM MARQUES BARROS JUNIOR**, orientado pelo Professor Doutor **RAYAN ARAMÍS DE BRITO FEITOZA**, tendo como título preliminar "O PAPEL DO PROTOCOLO NA GESTÃO DOCUMENTAL – No caso da Secretaria de Administração do Estado da Paraíba (SEAD)".

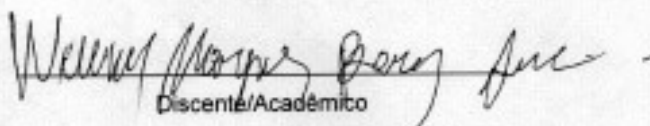
O Objetivo Geral da pesquisa é: **Analisar as atividades do protocolo da secretaria de administração do Estado da Paraíba (SEAD).**

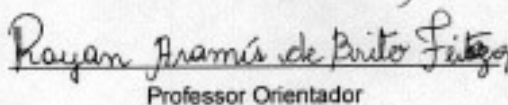
Salientamos que todos os dados e informações necessárias para a pesquisa serão previamente submetidos à aprovação do responsável pela empresa concedente.

A presente atividade é requisito para a conclusão do Curso de **Graduação em Arquivologia – Câmpus I da Universidade Federal da Paraíba (UFPB).**

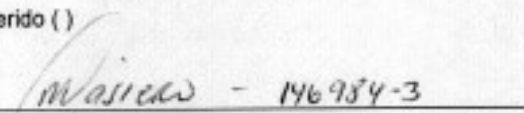
Agradecemos a atenção e nos colocamos ao inteiro dispor para melhores esclarecimentos.

João Pessoa, 26 de abril de 2024.


Discente/Acadêmico


Professor Orientador

Parecer: Deferido () Indeferido ()


Representante da instituição/empresa concedente da pesquisa
Assinatura

APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO

Parte I - Perfil de atuação

1. grau de escolaridade;
2. função de ocupação;
3. já realizou algum curso ou capacitação sobre gestão de documentos e arquivos?

Parte II - Atividades do protocolo

1. como o serviço de protocolo da SEAD realiza o recebimento de documentos internos e externos das unidades relacionadas ao órgão?
2. existe plano de classificação de documentos? como ocorre a classificação dos documentos?
3. como ocorre o registro ou captura dos documentos arquivísticos no âmbito do protocolo?
4. como ocorre a distribuição interna ou encaminhamento dos documentos para as unidades destinatárias?
5. existe monitoramento ou rastreamento dos trâmites dos documentos? como ocorre esse mapeamento?
6. para destinatários externos, como ocorre a expedição dos documentos?
7. como ocorre a análise dos documentos para tomada de decisão por parte dos agentes públicos?
8. deixe um comentário sobre a sua percepção a respeito do serviço de protocolo da SEAD.