

Estudo das necessidades informacionais dos usuários de sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos como subsídio para o planejamento estratégico

Thayane Morais de Alencar

Universidade de Brasília, Brasília, Brasil
<https://orcid.org/0000-0001-8740-3096>
 thayane.morais.alencar@gmail.com

Rogério Henrique de Araújo Júnior

Universidade de Brasília, Brasília, Brasil
<https://orcid.org/0000-0002-6125-822X>
 rogerio.araujo.jr@gmail.com

Resumo

Trata do estudo de necessidades informacionais dos usuários do Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos, tendo como estudo de caso o SIGAD do Senado Federal. O estudo considerou uma amostra de 23 unidades (Secretarias) que produzem e utilizam informações arquivísticas no sistema de informação. As necessidades informacionais dos usuários das unidades foram levantadas por meio de questionários com perguntas qualitativas e quantitativas. Apoiadas pelo Modelo Sense-Making de Dervin (1983). Os dados foram analisados considerando as adversidades do ambiente em que as atividades são desenvolvidas e as particularidades cognitivas dos usuários. Com o estudo foi possível a proposição de requisitos básicos para a construção de um modelo de planejamento estratégico para sistemas automatizados de gestão arquivística, sendo possível concluir que o levantamento das necessidades informacionais dos usuários são subsídios importantes para o aprimoramento contínuo dos sistemas informacionais.

Palavras-chave

Sistemas arquivísticos. Estudo de usuários em arquivo. Gestão da informação. Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos. Senado Federal.

Study of the informational needs of users of computerized archival document management systems like an input for strategic planning

Abstract

It deals with the study of informational needs of users of the Computerized System of Archival Management of Documents, having as a case study the SIGAD of the Federal Senate. The study considered a sample of 23 units (Departments) that produce and use archival information in the information system. The informational needs of the users of the units were raised through questionnaires with qualitative and quantitative questions. Supported by Dervin's Sense-Making Model (1983). Data were analyzed considering the adversities of the environment in which the activities are developed and the users' cognitive particularities. With the study, it was possible to propose basic requirements for the construction of a strategic planning model for automated archival management systems, and it was possible to conclude that the survey of users' informational needs are important subsidies for the continuous improvement of informational systems.

Keywords

Key words: Archival systems. Study of users in archives. Computerized Archivist Document Management Systems. Information management. Federal Senate of Brazil.



Licença de Atribuição BY do Creative Commons
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Submetido em 04/08/2020
 Aprovado em 02/09/2020
 Publicado em 01/01/2022

1 INTRODUÇÃO

O estudo de usuários é uma ferramenta importante no planejamento dos serviços de informação. Ao conhecer os usuários e suas necessidades, o profissional da informação apoia a criação de políticas arquivísticas, além de trazer subsídios para o desenvolvimento e melhoria do atendimento das demandas dos sistemas de gestão da informação, apontando para a melhoria da qualidade dos produtos oferecidos pela unidade de arquivo. Cunha (1982) salienta que estudos anteriores à década de 1980 eram centrados nos sistemas, ou seja, no processo de disponibilização da informação, e os realizados pós 1980 passaram a ser centrados no usuário. Para Taylor (1984), na década de oitenta, quando os estudos RAMP¹ foram realizados, a profissão de arquivista ganhou lugar de destaque nas pesquisas de usuários. Foi a partir do estudo que se comprovou a relevância da investigação das necessidades dos usuários no âmbito das unidades arquivísticas. O autor supracitado (TAYLOR, 1984) sugeriu que os arquivistas utilizassem os conhecimentos produzidos pelos bibliotecários nos estudos de usuários, avançando para o estudo de necessidades informacionais, para que fosse possível entender de forma menos quantitativa e mais qualitativa a problemática do uso da informação.

Atualmente, como a gestão da informação tem sido realizada por meio de sistemas eletrônicos, surgiu a necessidade de desenvolvimento de novos modelos de pesquisa de usuários, adaptando os conceitos já conhecidos nos estudos realizados tradicionalmente. O “lugar físico” já não é mais um item de preocupação para as pesquisas, pois o acesso virtual e remoto passou a ser o novo foco da gestão da informação arquivística. A ênfase dos estudos voltados para as necessidades de informação se desloca do acervo para o fluxo da informação nas redes, trazendo novas demandas para os profissionais de arquivologia (JARDIM, 1999).

Com o desenvolvimento e o emprego crescente das tecnologias de informação, a migração para o meio digital tem se tornado inevitável, assim, a criação de sistemas para a gestão estratégica dos órgãos é imprescindível. Porém, muitas ferramentas estão sendo desenvolvidas e implementadas sem levar em consideração o usuário, suas necessidades e as suas particularidades. O Sistema informatizado de Gestão Arquivística de Documentos (SIGAD) do Senado Federal, estudo de caso analisado neste artigo, foi uma ferramenta implementada no ano de 2015, a fim de facilitar a gestão dos processos e das atividades de gestão de documentos da instituição. O núcleo de arquivistas do órgão responsável pela gestão do sistema não se valeu de

¹ Em 9 de junho de 1948 é criado o Conselho Internacional de Arquivos (ICA). A primeira publicação do Conselho foi resultado de parceria com a UNESCO: o RAMP, Records and Archives Management Programme, constituído por vários estudos que tratam de questões importantes para os profissionais arquivistas, estando disponível em várias línguas” (INTERNATIONAL COUNCIL ON ARCHIVES, [20—]). Disponível em: <http://www.ica.org/>.

um estudo técnico anterior à implementação do sistema. O fato gerou problemas nas rotinas dos usuários, desconfiança e inconsistências, que persistem desde o início da implantação do sistema. Entretanto, esta não é uma situação circunscrita ao Senado Federal, já que no contexto brasileiro, é comum encontrar situações semelhantes, em que usuário não participa do processo de planejamento e implementação dos sistemas, como é o caso do processo do Sistema Eletrônico de Informação - SEI (SILVA, 2019).

O caso do Senado Federal (SF) foi escolhido como objeto do estudo por ser um dos primeiros órgãos, na esfera pública, a implementar um SIGAD seguindo os requisitos do “E-ARQ Brasil: Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos”. Esta composição torna o SF um *benchmark* para outros órgãos, manejando documentos eletrônicos desde 2013 e, em 2015, implementando o processo eletrônico que efetivou a obrigatoriedade da criação de documentos orgânicos exclusivamente em meio digital.

Este trabalho tem como objetivo propor requisitos básicos para a construção de um modelo de planejamento para implementação de sistemas de gestão arquivística de documentos, partindo do estudo das necessidades informacionais dos usuários, realizado por meio de estudo de caso do SIGAD do SF.

2 NECESSIDADES INFORMACIONAIS

As necessidades informacionais estão relacionadas ao caráter cognitivo e não observável das pessoas. Os estudos de Dervin (1992) remetem à existência de certas lacunas que provocariam descontinuidade no conhecimento humano, que, uma vez percebidas pelo indivíduo, suscitariam o aparecimento da necessidade informacional. Cooper (1971) afirma que a necessidade informacional é um estado psicológico: uma necessidade informacional é algo não observável diretamente. Para o autor (COOPER, 1971), não podemos, por exemplo, ver suas “estruturas”, no entanto, a necessidade informacional existe, pelo menos, na mente do usuário.

A pesquisa de usuários tem se transformado ao longo do tempo e, para Ferreira (1998), as mudanças possuem duas vertentes:

A) abordagem tradicional: estudos direcionados para o sistema de informação ou biblioteca (*system-oriented approach* ou *traditional approach*); e

B) abordagem alternativa: estudos direcionados sob a ótica do usuário (*user-oriented approach* ou *alternative approach*).

A abordagem partindo do comportamento dos usuários se diferencia dos estudos voltados para sistemas pelos seguintes aspectos:

- I. Observação do ser humano como ação construtiva e ativa;
- II. Consideração do indivíduo como sendo orientado situacionalmente;
- III. Consideração holística das experiências do indivíduo;
- IV. Focalização dos aspectos cognitivos envolvidos;
- V. Análise sistemática da individualidade das pessoas; e
- VI. Emprego de uma maior orientação qualitativa (FERREIRA, 1998).

A abordagem alternativa consiste no processo de buscar compreender quais são as necessidades de informação e analisar, sob a perspectiva da individualidade do sujeito, o esforço empreendido no acesso e quais as origens da necessidade da busca, sendo sempre narrado pelo usuário pesquisado (FERREIRA, 1998).

Cunha, Amaral e Dantas (2015) argumentam que a necessidade de informação deveria ser considerada como informação para resolver problemas, relacionada com uma série de tarefas que o indivíduo necessita realizar. Investigar a execução das tarefas, levando em consideração as interferências do ambiente e das percepções pessoais dos usuários para sanar as incongruências no fluxo do uso da informação, foi objeto chave para o desenvolvimento do presente estudo.

Hoje as informações migram de modo contínuo para o meio digital, e uma quantidade cada vez maior já é produzida nas plataformas e sistemas digitais, fora do tradicional ambiente analógico. Este aspecto da produção e do armazenamento de grandes conjuntos de dados nas organizações, segundo Araújo Júnior e Sousa (2016), tem trazido novos desafios para a coleta, guarda e disponibilização de dados e informações, impactando diretamente a busca e a recuperação da informação para os usuários.

Dessa forma, compreendendo as necessidades dos usuários e buscando atendê-los de acordo com as novas demandas, desloca-se a unidade de arquivo de um conceito apenas físico para um serviço que pode ser oferecido de diversas maneiras, inclusive, de modo remoto. Assim, um serviço de informação concentra seus objetivos a atender as necessidades dos usuários, facilitando a tomada de decisões relativas ao planejamento e à gestão da organização (JARDIM; FONSECA, 2004).

Considerando que as necessidades informacionais dos usuários do SIGAD do SF não fizeram parte do escopo de planejamento de implementação do sistema, é possível inferir que a compreensão das dificuldades enfrentadas pelos usuários na recuperação das informações se deve pela falta de conhecimento das necessidades informacionais, importante no processo de construção de um sistema de informação, sobretudo, quando se considera, segundo Sousa e Araújo Júnior (2018), que a produção de grandes volumes de documentos das instituições públicas

ou privadas posiciona a organização dos documentos na agenda da Arquivística contemporânea, em que a preocupação da sociedade com a transparência do Estado é cada vez maior.

Quando se menciona autores como Jardim e Fonseca (2004), é perceptível que o êxito dos estudos de usuários depende da elaboração de instrumentos de coleta de dados, tais como questionários e entrevistas, baseados em uma correta definição do universo e da amostra de usuários a ser investigada. Além disso, a interpretação dos dados coletados deve seguir pressupostos definidos previamente, a fim de obter resultados palpáveis da análise qualitativa dos dados que possam ser utilizados para especificar e planejar o portfólio de serviços e produtos informacionais para a melhoria contínua do processo de busca e recuperação da informação.

Para Miranda (1999, p. 89), o “[...] reconhecimento de necessidades de informação pode corresponder, na prática, ao desenvolvimento de competências informacionais que possam atendê-las”. Com isso, é possível gerar resultados que possam ser empregados para o provimento das necessidades de informação dos usuários, a ser incorporada no planejamento estratégico dos sistemas informacionais.

Os usuários internos dos sistemas do SF são os colaboradores internos do Órgão, que desempenham atividades meio e finalísticas. Todos os servidores, sejam eles comissionados, concursados ou terceirizados de empresas particulares que atuam no órgão, utilizam necessariamente o SIGAD, pois a produção documental se dá apenas em meio digital. Portanto, senadores, chefes de gabinetes, chefes de serviço, técnicos administrativos são exemplos de usuários localizados no quadro de colaboradores do SF.

3 SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO ARQUIVÍSTICA DE DOCUMENTOS (SIGAD)

Flores (2015) define SIGAD como ferramenta de gestão de documentos que garante o controle do ciclo de vida dos documentos, o cumprimento da destinação prevista e a manutenção da autenticidade e da relação orgânica destes nas instituições. Para o Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ, 2011, não paginado) SIGAD é “[...] conjunto de procedimentos de gestão arquivística de documentos e de tecnologias da informação, pode ser implementada por um único *software* ou pela integração de diversos *softwares*”. O SIGAD abrange as fases corrente e intermediária da gestão de documentos e apoia procedimentos de preservação. Os requisitos e características que, segundo o e-ARQ-Brasil (CONARQ, 2011), caracterizam um SIGAD são:

- Captura, armazenamento, indexação e recuperação de todos os tipos de documentos arquivísticos;
- Captura, armazenamento, indexação e recuperação de todos os componentes digitais do documento arquivístico como uma unidade complexa;
- Gestão dos documentos a partir do plano de classificação para manter a relação orgânica entre os

documentos; – Implementação de metadados associados aos documentos para descrever os contextos desses mesmos documentos (jurídico administrativo, de proveniência, de procedimentos, documental e tecnológico); – Integração entre documentos digitais e convencionais; – Foco na manutenção da autenticidade dos documentos; – Avaliação e seleção dos documentos para recolhimento e preservação daqueles considerados de valor permanente; – Aplicação de tabela de temporalidade e destinação de documentos; – Transferência e recolhimento dos documentos por meio de uma função de exportação; e – Gestão de preservação dos documentos (CONARQ, 2011, p. 27).

A implementação de SIGAD é umas das formas de mudança e modernização tecnológica na gestão documental, que traz benefícios com a difusão e organização das informações orgânicas. Negreiros (2007) elucida que as tecnologias de informação estão influenciando os sistemas de gestão de arquivos em todos os âmbitos. Como a tecnologia é responsável por diversas transformações sociais, também é no contexto Intelectual, profissional e funcional. O autor (NEGREIROS, 2007) destaca que, frente ao documento tradicional, surge o documento eletrônico que, por ser plástico por conta da tecnologia, é passível de manipulação (por conta desta característica cresce a importância do estabelecimento de uma cadeia de custódia), transformação, rastreamento e de ser copiado em diversas versões.

O Arquivo Nacional (2015), em considerações sobre a gestão de documentos eletrônicos, afirma que, com o grande volume de produção de documentos em meio digital, no fim do século XX, surgiram novos desafios que dificultaram a manutenção da autenticidade, a preservação e o acesso de longo prazo aos documentos de arquivo. As considerações indicam também que os documentos digitais são mais dependentes da gestão arquivística de documentos do que os analógicos. De tal modo, ao se optar pela produção de documentos natos digitais, é indispensável a implantação de uma política e de um programa de gestão de documentos. Caso contrário, corre-se o risco de perda da confiabilidade, da autenticidade e dos próprios documentos (ARQUIVO NACIONAL, 2015).

4 IMPLEMENTAÇÃO DO SIGAD DO SENADO FEDERAL

O Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ), órgão do Governo Federal, trouxe nos anos 2000 o diálogo sobre a modernização da gestão da informação com a Resolução nº 20, de 16 de julho de 2004, que dispõe sobre “a inserção dos documentos digitais em programas de gestão arquivística de documentos dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos”, do qual pode-se destacar o seguinte artigo:

Art. 3º A gestão arquivística de documentos digitais deverá prever a implantação de um sistema eletrônico de gestão arquivística de documentos, que adotará requisitos funcionais, requisitos não funcionais e metadados estabelecidos pelo Conselho Nacional

de Arquivos, que visam garantir a integridade e a acessibilidade de longo prazo dos documentos arquivísticos [...] (BRASIL, 2004).

Nesse contexto de modernização, em 2009, o SF instituiu a Comissão Especial para avaliar e propor melhorias no Sistema Informatizado de Acompanhamento de Processos (CAD), utilizado na época para controlar metadados dos documentos analógicos. Culminou-se então na criação do Ato do Primeiro Secretário n. 66, de 30 de novembro de 2009 e mais tarde na Portaria DGER n. 96, de 30 de novembro de 2010, que ressaltava a importância da gestão eletrônica e desmaterialização de documentos.

Após a criação da comissão, o Órgão do Poder Legislativo iniciou seu teste piloto com um SIGAD em 2013 e implementou o sistema de processo eletrônico no ano de 2015, por meio do Ato do Presidente do Congresso Nacional nº 6, de 2015, que instituiu a exigência da produção documental interna exclusivamente em meio digital. A partir deste momento, a Instituição pode contar com as funcionalidades de um SIGAD que possibilita a gestão da informação e o acesso eletrônico dos documentos natos digitais, conforme as especificações e recomendações da Resolução nº 20 do CONARQ.

Atualmente, o SIGAD implantado no Senado Federal é um *software* proprietário adquirido por meio do Pregão Eletrônico nº 240/2012, com a empresa DOC Security. Já o Sistema de Gestão de Informações Documentais, denominado PRÓTON, é um *software* desenvolvido para gerenciar toda e qualquer informação recebida ou produzida pelo seu contratante, a fim de facilitar e agilizar o acesso às informações. Segundo os desenvolvedores, é um sistema alimentado com tecnologias de Gestão Eletrônica de Documentos (GED), constituindo-se em uma ferramenta aderente às legislações vigentes e às orientações do CONARQ, tal como a versão implementada no SF que atende tais exigências (DOC SECURITY, 2020).

Segundo Lyra (2014), inicialmente, os objetivos que a equipe de trabalho do Senado almejava com a implementação do SIGAD eram: redução do uso de papel nas áreas administrativas; acesso remoto e simultâneo a processos e documentos por distintos usuários de diferentes unidades; agilidade dos processos; e a gestão documental automática, na qual o sistema deve gerenciar a produção, a tramitação e a destinação de todos os documentos e processos.

Com base em Lyra (2014), percebe-se que no SF algumas ferramentas importantes para o funcionamento do sistema e da gestão arquivística dos documentos foram implementadas após ou simultaneamente à execução do SIGAD, a classificação de sigilo, a definição da tabela de temporalidade de documentos, o treinamento/sensibilização dos servidores, a definição das regras de arquivamento e o fluxo de processos são ações que precisariam ser implementadas antes da

efetiva obrigatoriedade do uso do sistema e da produção em meio digital. O adiamento dessas etapas possivelmente gerou inconsistências no uso do SIGAD, acúmulo de documentação sem tratamento e desconfiança dos usuários internos, resultados que impactaram negativamente o planejamento de todas as funcionalidades do sistema, bem como o atendimento das demandas informacionais dos usuários do sistema.

Com efeito, o impacto negativo no atendimento das demandas informacionais compromete o processo de tomada de decisão, pois este envolve o exame das alternativas de solução que deve ser balizada por insumos informacionais. Segundo Araújo Júnior e Sousa (2016):

Para a consecução de um processo de importância estratégica para as organizações, o processo decisório deverá estar apoiado em insumos informacionais que permitam ao gestor conhecer os ambientes organizacionais para melhor compreender o problema e suas consequências. De outro modo, não há como tomar uma decisão racional e consequente sem que o decisor tenha acesso à informação (ARAÚJO JÚNIOR; SOUSA, 2016, p. 191).

Este argumento demonstra a relevância de planejar e estruturar o SIGAD desde o início do projeto de implantação das suas funcionalidades em etapas bem definidas, a fim de agregar o apoio dos usuários internos para a plena satisfação das demandas informacionais dos usuários do sistema, que decidem o futuro do desenvolvimento da organização.

5 PLANEJAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Os sistemas de informação representam para as instituições atuais ferramentas centrais de organização, controle e gestão de grande volume de dados e informações que vão adquirir valor para os processos decisórios e estratégicos. Conhecer o perfil de uso da informação dos usuários e levantar suas necessidades de informação são ações estratégicas, pois grandes mudanças organizacionais exigem, sempre, decisões proativas centradas nas demandas dos usuários, difundido a informação de forma ativa e moderna (ARAÚJO JÚNIOR, 1998).

São características dos sistemas: informação, como ferramenta da gestão estratégica interna e externa à organização, sistemas que geram informações para decisões centralizadas e não repetitivas, que tendem a gerar ações de efeito duradouro e de difícil inversão, que costumam ser originados no planejamento de longo prazo ou planejamento estratégico (SIQUEIRA, 2005).

A promoção da qualidade nos sistemas de informação é um dos desafios mais relevantes de uma organização, devendo funcionar como ferramenta estratégica da informação. No universo da pesquisa de necessidades informacionais dos usuários, é possível afirmar que o êxito de uma ferramenta estratégica não é alcançado quando os seus principais usuários não são consultados no

momento da criação e para eventuais atualizações. Para Siqueira (2005), um sistema de informação de qualidade deve possuir os seguintes pontos de atenção:

- a) Utilidade: o sistema deve ser útil para algum objetivo pré-determinado;
- b) Funcionalidade: o sistema deve satisfazer plenamente às necessidades às quais se destina;
- c) Confiabilidade: o sistema não deve apresentar falhas, e quando ocorrerem, deve-se removê-las de modo transparente para os usuários, sem perda de informação;
- d) Usabilidade: o sistema deve ser de fácil manuseio e com funcionalidades de fácil apreensão pelos usuários;
- e) Eficiência: os recursos utilizados devem ser compatíveis com o tempo de resposta e a rentabilidade;
- f) Manutenibilidade: o sistema deve ser facilmente analisável quando se necessita localizar falhas e mitigar defeitos;
- g) Portabilidade: o sistema deve ser adaptável a diversas plataformas e ambientes.

Observando os apontamentos do autor, é possível concluir que a maior parte dos requisitos básicos definidos devem fazer parte do processo de construção de uma ferramenta. Isso é ainda mais importante quando se trata dos aspectos de funcionalidade, usabilidade e eficiência.

Segundo o CONARQ (2011), a metodologia do planejamento e da implantação de um programa de gestão arquivística de documentos estabelece oito etapas, que podem ser interativas, parciais ou graduais, de acordo com as necessidades do órgão, independentes da gestão e em razão de se aplicar ao meio analógico ou digital:

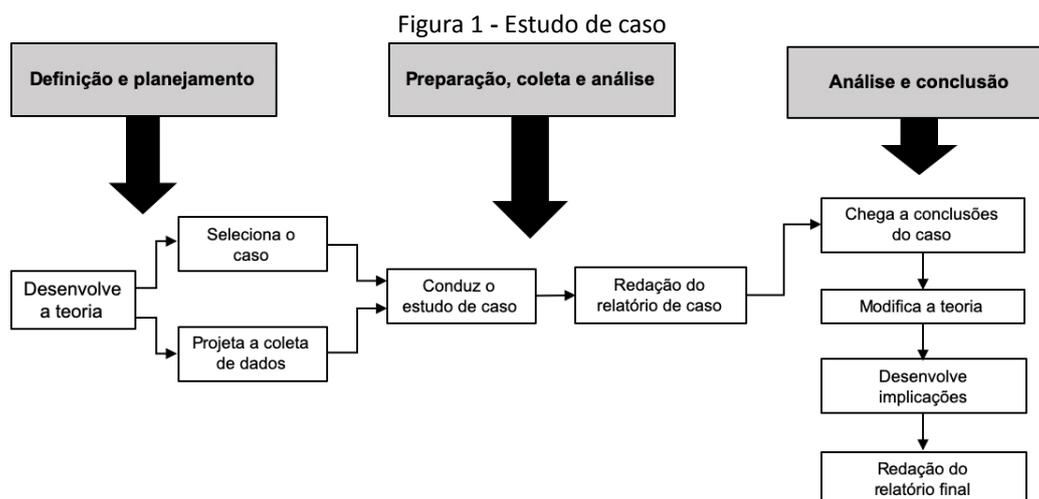
- I. Levantamento preliminar;
- II. Análise das funções, das atividades desenvolvidas e dos documentos produzidos;
- III. Identificação das exigências a serem cumpridas para a produção de documentos;
- IV. Análise dos sistemas existentes;
- V. Identificação das estratégias para satisfazer às exigências a serem cumpridas para a produção de documentos arquivísticos;
- VI. Projeto do sistema de gestão arquivística de documentos;
- VII. Implementação do sistema de gestão arquivística de documentos; e
- VIII. Monitoramento e ajustes do sistema de gestão arquivística de documentos, que consiste em recolher, de forma sistemática, informação sobre o desempenho do sistema de gestão arquivística de documentos.

Compreende-se, então, que, para planejar um sistema informatizado de gestão arquivística de documentos, é necessário um conjunto de regras e princípios relacionados entre si que contribuam para ações planejadas de implementação, execução e acompanhamento dos sistemas eletrônicos. É necessário adotar um modelo de gestão que defina um fluxo para as ações, facilitando a compreensão da percepção do usuário em relação ao sistema e permitindo as alterações necessária para eventuais melhorias.

6 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa, com abordagem quali-quantitativa e descritiva, trata do estudo de caso dos usuários do SIGAD do SF. Segundo Yin (2005), o estudo de caso é um modelo de investigação que considera a situação em que há mais variáveis de interesse do que pontos de dados com a presença de diversas fontes de evidências e o desenvolvimento prévio de proposições teóricas para conduzir a coleta de dados. Para Sekaran (2000), o método permite o tratamento de variáveis de determinados estudos, descrevendo os fenômenos, que, a partir das análises e percepções do pesquisador, observa e, em seguida, descreve-o. Conforme preconiza Perovano (2014), o processo descritivo visa a identificação, registro e análise das características, fatores ou variáveis que se relacionam com o fenômeno ou processo.

A aplicação do método de estudo de caso usado na pesquisa pode ser cotejada na Figura 1, a seguir:



Fonte: Araújo Júnior e Sousa (2016).

A primeira etapa do estudo foi a realização de uma revisão de literatura para contextualizar o tema de estudo de usuários de sistemas de informação. Percebeu-se que na literatura

contemporânea, a visão do usuário de sistemas de informação e gestão arquivística de documentos ainda não foi amplamente explorada como ferramenta decisiva no processo de desenvolvimento organizacional, lacuna que o presente estudo procura preencher.

A segunda etapa da investigação foi a de coleta de dados *in loco* com a utilização de entrevistas, realizada junto às 23 grandes unidades que utilizam o SIGAD no SF, denominadas como Secretarias. As entrevistas foram guiadas por um questionário padrão contendo perguntas abertas e fechadas. As questões abertas proporcionaram ao entrevistado responder livremente ao questionamento e expor seus sentimentos, possibilitando a identificação de comportamentos e percepções subjetivas. As questões fechadas ensejaram dos respondentes/usuários respostas objetivas ao questionário, proporcionando à coleta de dados resultados analisáveis quantitativamente, além da possibilidade de que fossem confrontados com as respostas dadas às questões abertas.

Em cada Secretaria, foram entrevistados números diferentes de colaboradores, seguindo o critério de escolha dos chefes de serviço, a fim de restringir a amostra apenas aos colaboradores que desempenhavam funções diretamente no SIGAD em atividades de gestão de documentos. Foram consultados ao todo 78 colaboradores. As respostas dos entrevistados foram agrupadas em um único questionário por Secretaria.

Optou-se por representar, em pontos específicos da pesquisa, os usuários e as suas necessidades por meio de grupos (Secretarias) pela característica que as atividades do órgão impunham. As Secretarias funcionam para gerar produtos e o trabalho em conjunto permite a entrega deles, por tanto, uni-los demonstra a visão do processo e das intercorrências como um todo. A quantidade de entrevistados por Secretaria foi a seguinte:

7 RESULTADOS

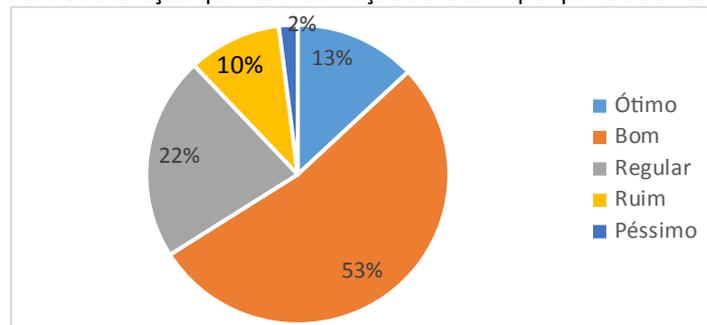
Segundo Jardim e Fonseca (2004), o estudo de usuários em arquivos se mostrou uma ferramenta eficaz de ajustes dos produtos oferecidos pelas unidades de informação, pois, por intermédio do usuário, foi possível compreender os pontos de melhorias necessárias e direcionar os recursos. O questionário aplicado ao SF buscou compreender as particularidades dos usuários em relação à produção de informação e quais consequências o órgão enfrentou por não ter realizado um estudo técnico com os usuários antes da implementação do SIGAD. Buscou-se também, com o resultado da investigação, propor requisitos básicos para a construção de um

modelo de planejamento para implementação de sistemas de gestão arquivística de documentos, partindo do estudo das necessidades informacionais dos usuários do SF.

A questão 1 verificou o nível de escolaridade dos colaboradores do órgão com objetivo de verificar se possuíam nível superior ou técnico. Segundo Parente e Fonseca (2007), estudos empíricos de avaliação neuropsicológica indicam que o desempenho em tarefas cognitivas está relacionado a características particulares de cada indivíduo, destacando, por exemplo, o nível de escolaridade, que pode interferir na produtividade. Dos 78 colaboradores pesquisados, das 23 unidades, 100% deles possuem ensino superior ou técnico, dado que pode indicar um melhor nível de aprendizagem em relação ao uso de ferramentas de gestão tal como um sistema informatizado de gestão de documentos.

A Questão 2 buscou compreender qual o nível de satisfação dos usuários quanto a utilização do SIGAD, com questões fechadas que permitissem cinco opções de respostas. O Gráfico 1 apresenta este levantamento.

Gráfico 1 - Nível de satisfação quanto a utilização do SIGAD por parte dos Respondentes/Usuários.



Fonte: Elaboração dos autores (2021).

Cerca de metade dos respondentes consideraram que o SIGAD é um bom sistema, como apresentado no Gráfico 1. Ademais, 13% (treze), consideraram o sistema ótimo. Apesar da maioria das respostas registrarem um nível de satisfação positivo sobre o sistema, 22% (vinte e dois) dos respondentes consideraram o sistema regular, quase sempre relatando que em comparação com o sistema antigo o SIGAD é satisfatório. Entretanto, ponderam que ainda necessita de melhorias. Cabe ressaltar que 10% (dez) dos respondentes consideraram o sistema ruim e 2% (dois), péssimo.

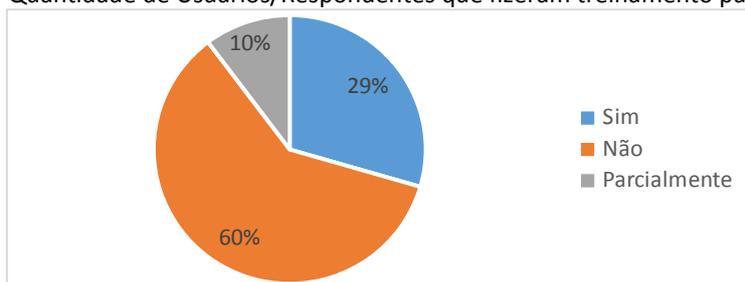
A Questão 2.1 procurou compreender quais eram as dificuldades que os usuários tinham caso a resposta não fosse “ótima” quanto a usabilidade do SIGAD. Foram 68 (sessenta e oito) usuários que relataram dificuldades e/ou necessidades de melhorias. As dificuldades citadas por todos foram:

- Interface/*layout* não é amigável;

- Utilização complexa e navegabilidade não intuitiva;
- Ineficiência dos mecanismos de recuperação dos documentos;
- Há pouca interoperabilidade/integração com outros sistemas;
- Campos com nomes que não correspondem a ação;
- Não há vocabulário controlado;
- Não há padronização de dados;
- Não há uma linha do tempo demonstrando as produções do colaborador/fluxo das informações;
- Não há relatórios gerenciais eficientes das atividades no sistema; e
- Não houve treinamento.

A Questão 2.2 buscou levantar quantos respondentes haviam feito o treinamento presencial do SIGAD para compreender se as origens das dificuldades de uso poderiam estar associadas com fatores pessoais dos usuários ou falta de treinamento.

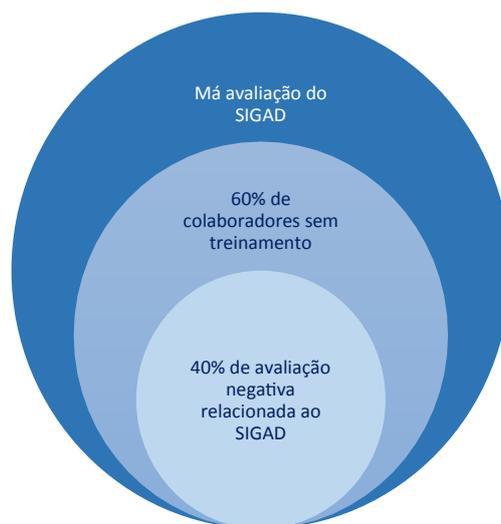
Gráfico 2 - Quantidade de Usuários/Respondentes que fizeram treinamento para utilizar o SIGAD.



Fonte: Elaboração dos autores (2021).

Percebe-se no Gráfico 2 que 60% (sessenta) dos usuários não fizeram o treinamento para utilização do SIGAD nem antes nem após a implementação do sistema. Ademais, 10% (dez) indicaram que fizeram parte do treinamento e por diferentes motivos não concluíram. O cruzamento dos dados do Gráfico 1 com os dados do Gráfico 2 ilustram a seguinte realidade apresentada na Figura 2, a seguir:

Figura 2 - Relação entre falta de treinamento e a má avaliação do SIGAD.



Fonte: Elaboração dos autores (2021).

Nove unidades consideram o SIGAD regular, ruim ou péssimo, número que representa cerca de 40% dos respondentes. Quatorze Secretarias, 60% do total, apontaram que nenhum colaborador fez o treinamento sobre o SIGAD. No universo de 40% de respondentes que avaliaram o SIGAD negativamente, é possível que estejam os usuários que também não foram treinados. O treinamento é parte fundamental da implementação de um sistema de sucesso, por ser considerada ferramenta estratégica para o êxito da gestão da informação em uma organização. Observa-se, pela Questão 2.1, que todas as unidades declararam a grande importância do treinamento, mesmo entre os que já tinham sido treinados, pois a ferramenta está em constante evolução e aprimoramento, havendo sempre a necessidade do usuário interno em fazer parte do processo de melhoria contínua.

A Questão 2.3 deixou os respondentes livres para relatar quaisquer rotinas ou soluções adotadas na utilização do SIGAD, com base nas suas experiências cotidianas. Como solução aos desafios diários de utilização do SIGAD, os respondentes mencionaram terem criado os seguintes mecanismos internos de controle das informações para suprir as dificuldades com SIGAD:

- A) Priorizaram a utilização dos correios eletrônicos para demandas e, em alguns casos, até para envio de documentos;
- B) Utilizaram diretório institucional como repositório de documentos, muitas vezes duplicando uma cópia do que foi produzido no sistema; e
- C) Desenvolveram mecanismos próprios de recuperação de documentos, em geral em planilhas, com números, data e unidade produtora dos documentos gerados no SIGAD.

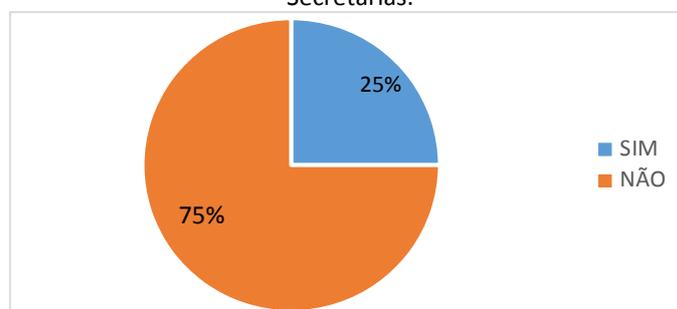
De acordo com a metodologia de Dervin (1983), o *sense-making* busca o entendimento das necessidades dos usuários sob ponto de vista de sua lacuna informacional mediante o contexto, preocupando-se como os atores constroem e conferem sentido às suas atitudes. O autor propõe 3 (três) princípios: situação, lacuna e uso. No caso do usuário do SF, fica evidente que no princípio “situação”, há falhas de fluxo tais como:

- I. Falta de pesquisa de usuário anterior à implementação do SIGAD. Essa falha levou a criação de um sistema pouco adequado a realidades específicas; e
- II. Falta de treinamento para garantir o melhor uso do sistema, em que além da ferramenta não ter sido alinhada às expectativas e necessidades dos usuários, houve também dificuldade em utilizá-la por falta de sensibilização e treinamento. (DERVIN, 1983, não paginado).

A lacuna estudada por Dervin (1983) são as dificuldades que impelem o usuário a criar maneiras de usar as ferramentas informacionais. No caso o SIGAD, diretório, *e-mail* institucional e sistemas paralelos são utilizados de maneira equivocada, trazendo obstáculos ao bom desempenho das suas funções. Portanto, após delinear esse cenário é possível inferir, a partir da perspectiva de Dervin (1983), que as demandas dos usuários do SF são por informações que complementem o desenvolvimento das suas tarefas no órgão e a descoberta das lacunas que impedem a melhoria da relação entre o usuário interno, o sistema e a unidade de gestão da informação.

A Questão 3 questionou se a unidade utilizava outro sistema, além do SIGAD, para criação ou tramitação de documentos. Nesta questão, considerou-se os usuários como conjunto, por não terem autonomia para criação de sistemas individualmente. Os resultados e as análises se iniciam com a apresentação do Gráfico 3.

Gráfico 3 - Utilização de sistemas paralelos, além do SIGAD, para criação ou tramitação de documentos pelas Secretarias.



Fonte: Elaboração dos autores (2021).

Verificou-se que 18 das 23 Secretarias entrevistadas utilizam outros sistemas, além do SIGAD para apoiar os registros de demandas e documentos. Isso significa que cerca de 75% (setenta e cinco) das Secretarias se apoiam em sistemas próprios para suprir as demandas das unidades,

indicando uma possível ineficácia do Sistema em abranger as particularidades das atividades cotidianas de gestão de informação e de documentos arquivísticos.

A Questão 3.1 detectou, nas respostas afirmativas à Questão 3, qual sistema paralelo é utilizado e quais as funcionalidades possuíam, a fim de compreender se os sistemas utilizados englobavam funções semelhantes às do SIGAD. Durante as entrevistas foram identificados 98 sistemas, aplicativos e ferramentas tecnológicas que apoiavam a realização das atividades nas unidades, número expressivo de alternativas ao sistema, demonstrando a sua falta de eficiência ou de confiança, que é um aspecto bastante negativo e que enseja cuidados e, talvez, uma reavaliação das suas funcionalidades.

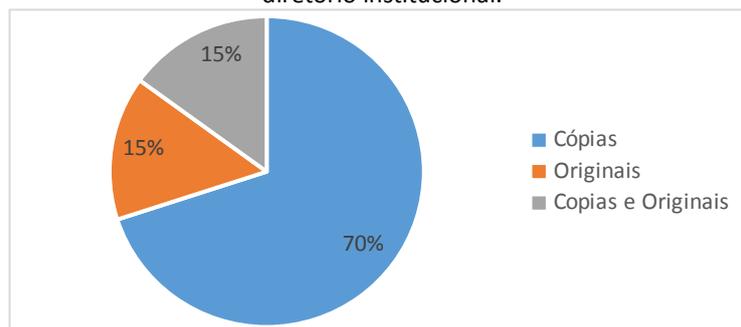
De acordo com as funções relatadas dos sistemas, muitos destes tem a função de apoio administrativo, mas não produzem informações com valor arquivístico para instituição. Documentos de Arquivo são documentos produzidos e recebidos/armazenados no decorrer das atividades e no cumprimento de suas funções, por uma instituição, órgão administrativo ou indivíduo (SCHELLENBERG, 2006), ou seja, informação arquivística precisa representar comprovação de fato relevante para a administração.

Todavia, 20% dos sistemas descritos pelas Secretarias poderiam ter suas funções abrangidas pelo SIGAD ou funcionar conjuntamente com este. Poderia haver maior integração dos sistemas que produzem informações orgânicas, dotadas de valor jurídico ou até mesmo histórico, no caso das atividades fim da instituição. Com tantos sistemas funcionando paralelamente ao SIGAD, há uma grande dispersão das informações, impactando o processo de tomada de decisão do órgão. Para elucidar as funcionalidades dos sistemas paralelos e quais informações sensíveis produzem, foram descritos e apontados alguns exemplos apresentados pelos respondentes:

- *Archive*: registra e armazena vídeos da TV Senado, que são fatos documentais históricos e/ou administrativos;
- *Copernick*: organiza e recupera documentos armazenados no diretório institucional. Ferramenta utilizada pelos usuários que poderia ser molde de funcionalidade para o SIGAD.
- Sistema de informações gerenciais: registra trâmite/transações e mantém o histórico de relacionamento das câmaras municipais. Registros que poderiam estar documentados no SIGAD, já que concretizam atividades do órgão; e
- *Stele*: gestão de ordens de serviços. Apesar do documento final poder ser incluído no SIGAD, as suas funcionalidades deveriam estar integradas ao SIGAD para diminuir a perda de informação e aumentar a garantia de registros seguros.

As questões seguintes buscaram elucidar o comportamento de uso do diretório institucional do órgão e quais informações armazenam. O Diretório é denominado “Drive U” sendo disponibilizado às unidades administrativas para apoio das atividades, podendo ser acessado simultaneamente por usuários internos devidamente autorizados. Procurou-se saber, por meio da Questão 5, se a unidade armazena cópias ou originais dos documentos no diretório institucional. O resultado dessa questão é apresentado no Gráfico 4, a seguir.

Gráfico 4 – Número de Respondentes/Usuários que armazenam cópias, originais ou ambos os tipos de documentos no diretório institucional.

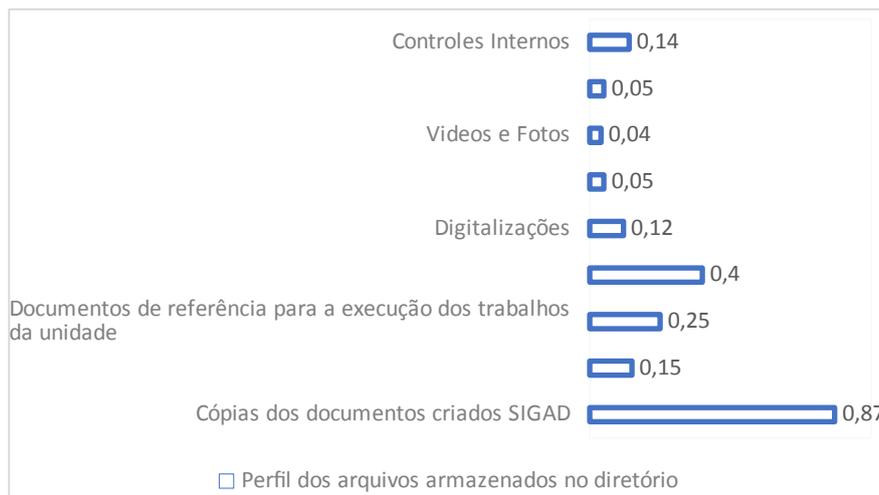


Fonte: Elaboração dos autores (2021).

O Diretório (Drive U) é um espaço temporário de armazenamento para facilitar o processo de trabalho dos servidores do SF. Porém, observa-se que é um ambiente largamente utilizado como um repositório definitivo de documentos, que mantém uma variedade de informações sensíveis e essenciais às atividades das unidades. Há uma vulnerabilidade neste fato, pois o Drive U não possui espaço de armazenamento ilimitado, tem poucos requisitos de segurança e quase nenhum requisito arquivístico que garanta a recuperação, o acesso e a preservação dos documentos de arquivo. Do total de usuários, 85% (oitenta e cinco) utilizam o Drive U para armazenar cópias. Segundo os respondentes é a maneira mais segura que os usuários encontraram de recuperar as informações que são colocadas no SIGAD, já que um dos itens de destaque nas respostas foi a dificuldade em recuperar informação no SIGAD.

Na Questão 5.1, foi questionado aos usuários qual o perfil dos documentos armazenados em diretórios, com objetivo de compreender o conteúdo e os tipos de documentos armazenados. Os respondentes puderam marcar mais de uma opção, já que é possível haver diversos tipos de arquivos. Portanto, as somas dos valores totais podem ultrapassar 100%, conforme pode ser cotejado no Gráfico 5.

Gráfico 5 - Perfil dos arquivos armazenados no Drive U.



Fonte: Elaboração dos autores (2021).

Mesmo sendo um espaço temporário de armazenamento, o Diretório foi concebido para facilitar o processo de trabalho dos servidores do SF, entretanto, na prática é um espaço usado para armazenar documentos com pouco ou nenhum valor institucional, tais como documentos pessoais, cópias, minutas, rascunhos entre outros. Quinze por cento (15%) dos documentos inseridos no Diretório são potenciais documentos com valor institucional e 5% (cinco por cento) dos *e-mails* que podem comprovar tomadas de decisões dos servidores.

O armazenamento em diretório é uma questão que se apresentou como um dos grandes problemas do órgão em questão. Os dados indicam falhas no SIGAD que influenciaram a maneira como o usuário armazena e busca informação. A maioria dos usuários armazena cópias e documentos originais nos seus diretórios. Uma parcela dos usuários relatou que essa utilização dos diretórios se dá por dificuldade em localizar os documentos existentes no SIGAD, comportamentos esses que demonstram a desconfiança do usuário com sistema. Dessa forma, é possível inferir que é necessária intervenção técnica, a fim de corrigir a gestão da ferramenta, bem como redefinir as orientações acerca do uso do espaço dos diretórios. Esta providência também é válida para sanar os problemas do SIGAD, a fim de que os diretórios possam funcionar em harmonia e centrados nos seus objetivos.

No Gráfico 1, os respondentes que não avaliaram o sistema como “ótimo” fizeram observações quanto as melhorias que poderiam ser feitas no SIGAD. Portanto, 98% (noventa e oito) relataram diversas melhorias que poderiam ser implementadas, entre elas, o aprimoramento da ferramenta, busca e recuperação de documentos no SIGAD. A maioria dos usuários apontou essa falha no sistema, número que possivelmente justificaria o motivo de mais de 85% dos

respondentes armazenarem cópias e originais no Drive U, conforme os dados apresentados na Figura 3, a seguir:

Figura 3 - Relação entre usuários que indicaram necessidade de melhorias no sistema de busca do SIGAD e os que realizam o armazenamento de cópias no Diretório



Fonte: Elaboração dos autores (2021).

Dos dados apresentados na Figura 2, é possível concluir que praticamente todos os usuários que relatam dificuldades na busca e recuperação de documentos no âmbito do SIGAD armazenam cópias no diretório. Isso evidencia que os indivíduos buscam maneiras de sanar seus problemas para buscar e recuperar as informações, desconsiderando as consequências que essas ações possam levar, tais como o acúmulo de cópias e os gastos de recursos públicos com a compra e manutenção de espaços virtuais para o armazenamento de informação já existentes em outro sistema. O dado indica que há elementos no SIGAD que influenciam na maneira como o usuário armazena, busca e recupera as informações.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Constatou-se que a necessidade de informação do usuário interno do SF está sempre relacionada ao desenvolvimento de suas atividades no órgão, sejam elas documentos de arquivo, materiais de apoio, informações legislativas, como apontaram os usuários na descrição dos conteúdos armazenados no diretório, e a quantidade de sistemas criados de modo independente com objetivo de apoiar às atividades. Para um modelo de requisitos básicos de planejamento com objetivo de implementar sistemas de gestão arquivística de documentos nas organizações, esta pesquisa observou que devem ser seguidos os seguintes procedimentos:

- Identificar os usuários do sistema;
- Identificar características dos usuários tais como: nível de escolaridade, idade e outras características que possam influir no aprendizado de novas rotinas e ferramentas;
- Entrevistar os usuários sistematicamente, a fim de compreender rotinas e procedimentos que são desempenhados nas unidades de trabalho (necessidade de informação do usuário), bem como nas mudanças das rotinas e procedimentos ao longo do tempo;
- Questionar, por meio das entrevistas, quais são as principais dificuldades em relação à gestão da informação na unidade;
- Identificar quaisquer sistemas, aplicativos e ferramentas tecnológicas que possam estar desempenhando as funções do sistema que está sendo proposto;
- Identificar em qual nível se encontra a cultura de produção de documentos analógicos;
- e
- Sensibilizar os usuários com relação ao uso do sistema e à execução correta das rotinas arquivísticas.²

Cabe ressaltar que o processo de estudo de usuários visando a aquisição de sistemas informatizados de documentos deve ser realizado antes da implementação do sistema, na etapa de planejamento da ação. O estudo de usuário, quando feito no momento correto, pode ser considerado uma ferramenta estratégica importante para unidade de arquivo. No processo de pesquisa com os usuários do SF, ficou evidente que incluir o usuário no processo de implementação do sistema é de importância estratégica, pois cada unidade trata a rotina de informação de maneira particular, sendo, muitas vezes, impossível para os gestores do sistema preverem procedimentos e comportamentos dos colaboradores.

Outro aspecto do planejamento que se torna indispensável para a melhoria contínua do sistema é a necessidade de treinamento e capacitação dos usuários para compreender a gestão documental, bem como ter as suas necessidades informacionais atendidas pelos sistemas. Treinar o usuário sistematicamente é providência estratégica para a diminuição de intercorrências entre a interface do sistema com os usuários. Todavia, constatou-se que, os colaboradores do SF possuem bom nível de escolaridade, demonstrando um potencial para se adequar às mudanças de rotinas

² “Inclui as atividades de protocolo (recebimento, classificação, registro, distribuição, tramitação), de expedição de organização e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, bem como a elaboração de normas de acesso à documentação (empréstimo, consulta) e à recuperação de informações, indispensáveis ao desenvolvimento de funções administrativas, técnicas ou científicas das instituições” (PAES, 2004, p. 54).

que exijam habilidades cognitivas e a aquisição de novas competências informacionais e de gestão estratégica da informação.

Diante dos dados coletados e da análise empreendida na investigação, é possível afirmar que os usuários utilizam sistemas paralelos por falta de confiança no SIGAD e na sua gestão. A conclusão é apoiada pelas falhas e limitações apontadas pelos respondentes, usuários do SIGAD. Por vezes, esses sistemas apresentam funções semelhantes às do SIGAD, resultado da criação por parte das unidades de sistemas e ferramentas de apoio, ação que enfraquece sobremaneira a gestão de documentos e a gestão da informação, em última análise. Ficou evidente que a ausência de estudo de usuários prévia à criação do SIGAD trouxe problemas ao órgão, como a criação dos sistemas paralelos, demonstrando a busca por suprir demandas particulares por parte dos usuários de atividades que o SIGAD não abrange de forma satisfatória. Esse cenário coloca a segurança das informações institucionais em risco, pois nenhum dos 98 sistemas encontrados dispõem de requisitos arquivísticos. Ademais, 17 sistemas podem ter suas funções juntadas ao SIGAD, funcionando em conjunto ou dentro do próprio sistema.

O usuário, quando envolvido no processo de planejamento, acompanhamento, melhoria e correção dos possíveis erros do sistema, pode trazer contribuições estratégicas de grande valia para a administração e o aprimoramento contínuo da gestão de documentos. Assim sendo, os gestores internos podem contar com os usuários como aliados no processo de solução de problemas e melhoria de rotinas e procedimentos antes não considerados, contribuindo com conhecimentos valiosos para a construção e o aprimoramento da ferramenta. Deixar o usuário em segundo plano gera sistemas inconsistentes, imprecisos e que não atendem às necessidades da organização, resultando em sentimento de desconfiança e descrédito com os sistemas e gestores, por parte dos usuários.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO JÚNIOR, R. H. **Estudo de necessidades de informação dos gerentes do setor editorial e gráfico do Distrito Federal**. Brasília, 1998. 178 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/36018>. Acesso em: 20 jul. 2021

ARAÚJO JÚNIOR, R. H. de; SOUSA, R. T. B. de Estudo do ecossistema de big data para conciliação das demandas de acesso, por meio da representação e organização da informação. **Ciência da Informação**, v. 45 n.3, p. 187-198, set./dez. 2016. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/4057/3575>. Acesso em: 19 jul. 2021.

ARQUIVO NACIONAL. **Recomendações para elaboração de política de preservação digital**. Jun/2015. Disponível em: http://www.arquivonacional.gov.br/images/COGED/Politica_presercacao_digital.pdf. Acesso em: 20 jul. 2021.

BRASIL. CONARQ, RESOLUÇÃO nº 20, de 16 de julho de 2004. Dispõe sobre a inserção dos documentos digitais em programas de gestão arquivística de documentos dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 19 jul. 2004b. Seção 1, p. 5. Disponível em: <https://www.gov.br/conarq/pt-br/legislacao-arquivistica/resolucoes-do-conarq/resolucao-no-20-de-16-de-julho-de-2004#:~:text=3%C2%BA%20A%20gest%C3%A3o%20arquiv%C3%ADstica%20de,integridade%20e%20a%20acessibilidade%20de>. Acesso em: 20 jul. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS (CONARQ). **e-ARQ Brasil: Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos**. Versão 1.1. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2011. Disponível em: <http://www.siga.arquivonacional.gov.br/images/publicacoes/e-arq.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2021.

COOPER, W. S. A definition of relevance for information retrieval. **Information Storage and Retrieval**, v. 7, n. 1, p. 21-29, 1971.

CUNHA, M. B. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 10, n. 2, p. 5-19, 1982.

CUNHA, M. B.; AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

DERVIN, B. From the mind's eye of the user: the sense-making qualitative-quantitative methodology. In: GLAZIER, J. D.; POWELL, R. R. **Qualitative Research in Information Management**. Englewood, CO: Libraries Unlimited, p. 61-84, 1992. Disponível em: <https://ci.nii.ac.jp/naid/10020996723/>. Acesso em: 20. Jul. 2021.

DERVIN, B. **An overview of Sense-Making research: concepts, methods and results to date**. INTERNATIONAL COMMUNICATIONS ASSOCIATION ANNUAL MEETING, Dallas/TX, 1993. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/eca/prof/sueli/sense-1983.htm>. Acesso em: 20. Jul. 2021.

DOC SECURITY. Sistema PRÓTON. 2020. Disponível em: <http://www.dsec.com.br/servico/sistema-de-gestao-documental/>. Acesso em: 20 jun. 2021.

FERREIRA, S.M.S.P. **Sistema de informação centrado no usuário: programa e material para leitura**. In: CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE BIBLIOTECAS - MÓDULO I - USUÁRIOS. Curitiba: UFPR, 1998. 5p. (Mimeografado).

FLORES, D. Repositórios digitais confiáveis para documentos arquivísticos: ponderações sobre a preservação em longo prazo. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 20, n. 2, p. 198-218, 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/mNsCkHM77L7RMrNqj8L57XF/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 20 jul. 2021

JARDIM, J. M. O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação. Caderno de Textos. **Mesa Redonda Nacional de Arquivos**, 1999. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1999.

JARDIM, J. M.; FONSECA, M. O. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramZero-Revista de Ciência da Informação**, v. 5, n. 5, 2004. Disponível em: https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/01/pdf_312514a1d4_0007650.pdf. Acesso em: 20 jul. 2021.

LYRA, L. N. **Processo Administrativo Eletrônico**: proposições à sua implantação no Senado Federal. 2014. Trabalho de Conclusão de Curso (Pós-graduação lato sensu em Administração Legislativa) - Instituto Legislativo Brasileiro. Brasília: Instituto Legislativo Brasileiro, 2014. Disponível em: <https://www2.senado.leg.br/bdsf/handle/id/509357>. Acesso em: abril. 2021.

MIRANDA, R. C. R. O uso da informação na formulação de ações estratégicas pelas empresas. **Ciência da informação**, v. 28, p. 286-292, 1999. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/r7L9msHr6FfrYpJ5PKk8fsS/?format=pdf&lang=pt> Acesso em: 20 jul. 2021.

NEGREIROS, L. R. **Sistemas eletrônicos de gerenciamento de documentos arquivísticos: um questionário para escolha, aplicação e avaliação**. 2007. 246f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Escola de Ciência da Informação, UFMG, 2007. Disponível em: https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/VALA-74QHCP/1/mestrado_leandro_ribeiro_negreiros.pdf Acesso em: 20 jul. 2021.

PAES, M. L. **Arquivo**: teoria e prática. 3. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2004.

PARENTE, M. A. M. P.; FONSECA, R. P. A importância de fatores culturais nos estudos neuropsicológicos. In: MACEDO, E. C.; MENDONÇA, L. I. Z.; SCHLECHT, B. B. G; ORTIZ, K.Z; AZAMBUJA, D. A. (ORGS.) **Avanços em neuropsicologia**: das pesquisas à aplicação clínica. São Paulo: Santos Editora, 2007.

PEROVANO, D. G. **Manual de metodologia científica para a segurança pública e defesa social**. Curitiba: Juruá, 2014.

SCHELLENBERG, T. R. Importância dos arquivos. In: SCHELLENBERG, T. R. (Org.). **Arquivos modernos**: princípios e técnicas. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006. p. 25-33.

SEKARAN, U. **Research methods for business**. United States of America: 2000.

SILVA, P. M. **Benefícios e dificuldades na implantação do SEI por uma Equipe de Gestão Documental**: o caso do DMAE. Porto alegre, 2019. 146, Trabalho de conclusão de curso (especialização escola de administração). Universidade Federal Do Rio Grande Do Sul Escola De Administração Programa De Pós-Graduação Em Administração, 2019. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/202307> Acesso em: 20. Jul. 2021.

SIQUEIRA, M. C. **Gestão estratégica da informação**. Rio de Janeiro: Brasport, 2005.

SOUSA, R. T. B. de; ARAÚJO JÚNIOR, R. H. de. A recuperação das informações contidas nos documentos de arquivo: proposta para a expansão do acesso e integração das fontes de informação. In: Campos, M. L. A.; Marcondes, C. H.; Souza, J. C. C. E.; Rodrigues, A. C.; Vogel, M. J. M.; Oliveira, L. M. V. (Org.). **Produção, tratamento, disseminação e uso recursos informacionais heterogêneos: diálogos interdisciplinares**. 1. ed. Niterói: IACS/Universidade Federal Fluminense, 2018. v. 5, p. 117-124. Disponível em: <https://doi.org/10.36311/1981-1640.2017.v11n4.08.p47>
Acesso em: julho, 2021.

TAYLOR, H. A. **Archival Services and the Concept of the User: A RAMP Study**. Paris: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, 1984.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

NOTAS DE AUTORIA

Thayane Morais de Alencar

Bacharela em Arquivologia pela Universidade de Brasília (UnB); Mestranda do Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação (UnB); Atuou pesquisadora pela Universidade de Brasília (UnB) entre os anos de 2018 e 2020. Atualmente é pesquisadora pela Funape vinculada à Universidade de Brasília (UnB).

Link Currículo Lattes - <http://lattes.cnpq.br/2407148811232883>

Rogério Henrique de Araújo Júnior

Doutor em Ciência da Informação pela Universidade de Brasília e Professor Associado da Faculdade de Ciência da Informação da mesma Universidade. É líder do Grupo de Pesquisa: Estudos de Representação e Organização da Informação e do Conhecimento (EROIC) e membro do Grupo Inteligência Organizacional e Competitiva registrados no Diretório dos Grupos de Pesquisa no Brasil do CNPq e Membro da Comissão de Avaliação da Área de Arquivologia do Instituto Nacional de Pesquisas Educacionais do Ministério da Educação (INEP/MEC) desde 2006. Atuou como Coordenador do Curso de Arquivologia do Departamento de Ciência da Informação e Documentação da Universidade de Brasília entre 2003 e 2004, como Vice-Diretor da Faculdade de Ciência da Informação entre 2011 e 2014, como Coordenador Substituto do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação entre 2016 e 2018. Atualmente é Vice-Diretor da Faculdade de Ciência da Informação, membro do Conselho Universitário (CONSUNI) e do Conselho de Ensino Pesquisa e Extensão (CEPE). É Pesquisador Visitante Categoria 1 na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Linhas de Ensino e Pesquisa: Representação e organização da informação; Gestão de documentos; Indexação de Documentos de Arquivo; Planejamento e gestão de sistemas de informação; Gestão do conhecimento; Inteligência competitiva.

Link Currículo Lattes -<http://lattes.cnpq.br/4752236489901895>