

## UMA AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE PROTOCOLO DA SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO DO GOVERNO DA PARAÍBA

Danilo de Sousa Ferreira<sup>1</sup>  
Manoel Luiz da Rocha Júnior<sup>2</sup>  
Manuela Eugênio Maia<sup>3</sup>

**RESUMO:** Proporcionada pelos avanços das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), a informatização dos setores de protocolo é uma realidade nas instituições públicas e privadas brasileiras. Assim, por vezes, tais tecnologias são colocadas em questão a respeito de sua eficácia e eficiência. Questiona-se, por exemplo, se os sistemas de protocolo informatizados de fato atendem às expectativas dos seus usuários. Este trabalho tem por objetivo avaliar o sistema de protocolo informatizado, denominado Sistema On-line de Processos (SOP), da Secretaria de Estado da Administração (SEAD) do Governo do Estado da Paraíba. Fundamenta-se nas bases bibliográficas da Arquivologia e protocolo (LOPES, 1995; PAES, 2007; SCHELLENBERG, 2006; VALENTINI, 2009), das tecnologias da informação e comunicação (CRUZ, 2010; HOPPEN, 1998; LAUDON; LAUDON, 2007) e dos sistemas de protocolo informatizados (BRASIL, 2011; 2003; LIMA, 2012; SOUSA, 2010; VILLALOBOS; OLIVER, 2014). Quanto aos procedimentos metodológicos, esta pesquisa é descritiva-exploratória e de natureza quanti-qualitativa. A coleta de dados ocorreu pela observação direta e por meio da aplicação do questionário numa amostra de 10 usuários do sistema e funcionários do setor de protocolo. Alguns aspectos do SOP (interface, facilidade de uso e navegação via teclado) foram avaliados positivamente, enquanto outros negativamente (mensagens de erro e advertência, *layout* e busca). Conclui-se que apesar dos usuários avaliarem positivamente diversos aspectos do sistema de protocolo investigado, tais usuários, de maneira geral, estão insatisfeitos com o sistema e não recomendariam o seu uso para outras pessoas.

**Palavras-chave:** Sistema de Protocolo. Satisfação do usuário. Tecnologia da Informação e Comunicação.

## AN EVALUATION OF THE PROTOCOL SYSTEM OF THE ADMINISTRATION STATE SECRETARIAT OF THE PARAIBA GOVERNMENT

**ABSTRACT:** Proportioned by advances in Information and Communication Technologies, the computerization of protocol sectors is a reality in Brazilian public and private institutions. So sometimes these technologies is called into question about its effectiveness and efficiency. Questions if, for example, computerized protocol systems actually meets the expectations of its users. This study aims to evaluates the electronic protocol system called Online Process

<sup>1</sup> Mestre em Informática (2007) pela Universidade Federal de Campina Grande (UFCG). Professor do curso de Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB). [danilo.sousa@gmail.com](mailto:danilo.sousa@gmail.com)

<sup>2</sup> Bacharel em Arquivologia (2015) pela Universidade Estadual da Paraíba (UEPB). [manoellzrochajr@gmail.com](mailto:manoellzrochajr@gmail.com)

<sup>3</sup> Doutora em Ciência da Informação (2018) pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Professora do curso de Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB). [manuelamaia@gmail.com](mailto:manuelamaia@gmail.com)

System, the Agency for Administration on the Government of the State of Paraíba. It is based on the bibliographical bases of Archivology and protocol (LOPES, 1995; PAES, 2007; SCHELLENBERG, 2006; VALENTINI, 2009), the communication and information technology (CRUZ, 2010; HOPPEN, 1998; LAUDON; LAUDON, 2007) and computerized protocol systems (BRASIL, 2011; 2003; LIMA, 2012; SOUSA, 2010; VILLALOBOS; OLIVER, 2014). As for methodological procedures, this research is descriptive exploratory and has an qual-quantitative approach. Data collection occurred through direct observation of the researcher and through a questionnaire in a sample of 10 system users and employees of the protocol sector. Some aspects of SOP (interface, ease of use and navigation via keyboard) were evaluated positively, while others aspects negatively (error and warning messages, layout and search). It was concluded that despite of the positive users feedback about various aspects of the protocol system, such users, in general, are dissatisfied with the system and does not recommend its use to others.

**Keywords:** Protocol system. User satisfaction. Information and communication technology.

## 1 INTRODUÇÃO

O setor de protocolo de uma instituição pública ou privada possui o objetivo de receber, classificar, registrar e movimentar os documentos recebidos pela instituição, ou seja, realizar o controle de toda a documentação que está tramitando na instituição. Segundo Paes (2007,p.27), o protocolo é uma “denominação geralmente atribuída a setores encarregados do recebimento, registro, distribuição e movimentação de documentos em curso”. Seja numa instituição pública ou privada, quanto maior o número de documentos produzidos, mais essenciais são as atividades do setor de protocolo para o controle documental.

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) têm evoluído e veem proporcionando diversas melhorias nos processos de trabalho que se tornaram ágeis, controlados e eficientes. Na Archivologia, pode-se constatar a inserção das TICs atuando diretamente na automação dos processos de trabalho, na produção e na captura de documentos, na recuperação da informação, na indexação de documentos, na disseminação da informação, na gestão de documento eletrônicos (digitalizados ou natos digitais), nas atividades de protocolo, entre outros.

Desse modo, a informatização do setor de protocolo nas instituições públicas pode possibilitar avanços significativos para os gestores e para os seus usuários desde que realizada de maneira adequada. Especificamente, nas atividades de protocolo, aliadas adequadamente às TICs, precisam de planejamento e de implementação com o auxílio da Archivologia. Tanto os *hardware* ou *software* podem auxiliar bastante os usuários, fazendo com que os cidadãos sejam atendidos de forma mais eficiente e que os gestores das instituições obtenham mais produtividade e informações gerenciais rapidamente. No entanto, nem sempre esta é a

impressão ou opinião dos usuários. Às vezes, as tecnologias são implantadas sem uma preocupação ou atenção adequada ao uso mais eficiente.

O Setor de Protocolo da Secretaria de Estado da Administração do Governo do Estado da Paraíba (SEAD) movimenta aproximadamente 133 processos diariamente das mais variadas tipologias<sup>4</sup> como: abono permanência, certidão de tempo de serviço, empenho, pagamento retroativo, 2ª via de portaria, e outros.

As atividades de protocolo na SEAD são facilitadas por meio de um sistema informatizado de protocolo, denominado Sistema On-line de Processos, desenvolvido pela Companhia de Processamento de Dados do Estado da Paraíba (CODATA).

Este sistema tem proporcionado contribuições significativas ao serviço público prestado pela SEAD, dentre as quais se pode elencar: agilidade no atendimento, centralização das informações e disponibilização de relatórios. Nessa direção, questiona-se: o Sistema On-line de Processos da SEAD atende satisfatoriamente aos seus usuários?

A maioria dos requerimentos do setor de protocolo da SEAD ainda hoje exige muitas cópias de documentação dos requerentes, o que poderia ser minimizado caso o sistema já possuísse estas informações ou mesmo pudesse buscá-las em outros sistemas ou bases de dados. Segundo Amorim (2011, p. 76) “[...] com as novas tecnologias de comunicação, é necessária uma mudança de paradigmas e adequação aos novos meios de armazenamento e disseminação da informação”.

O aproveitamento de dados do próprio sistema, sem a necessidade de digitação, proporcionaria uma maior agilidade no atendimento, minimização da quantidade de erros na entrada de dados e, conseqüentemente, um melhor serviço público. É importante ressaltar que a integração entre sistemas ou base de dados pode proporcionar mais eficiência na execução do atendimento. Por exemplo, uma integração com a base de dados dos Correios para preenchimento e verificação de CEP proporciona mais agilidade no atendimento e menos erros de preenchimento do endereço.

Ainda no âmbito da SEAD, além do Sistema de Protocolo, utiliza-se o Sistema de Recursos Humanos que possui os dados pessoais (nome completo, documentos, endereço, contato) de todos os seus servidores e o seu histórico funcional. Pode-se dizer que a utilização das TICs não garante *per si* uma maior eficiência nos processos. Além disso, é necessário investigar o grau de satisfação dos usuários finais destas tecnologias.

---

<sup>4</sup> Tipologia Documental é a ampliação da Diplomática em direção à gênese documental, perseguindo a contextualização nas atribuições, competências, funções e atividades da entidade geradora/acumuladora (BELLOTTO, 2002, p.19).

Assim, o objetivo geral desta pesquisa compreende avaliar o sistema de protocolo da Secretaria de Estado da Administração (SEAD), denominado Sistema On-line de Processos, do Governo do Estado da Paraíba. Para atingir este objetivo geral, foram definidos os seguintes objetivos específicos: (i) delinear o perfil dos usuários internos que utilizam o sistema de protocolo; (ii) investigar a satisfação dos usuários do sistema de protocolo.

## 2 METODOLOGIA

Esta pesquisa é descritiva e exploratória; descreve o setor de protocolo da SEAD e busca familiarizar tal setor à luz das TICs, realizando levantamento das bibliografias relacionadas à pesquisa. Conceituando a pesquisa descritiva, Michel (2009, p. 45) diz:

[...] tem o propósito de analisar com a maior precisão possível, fatos ou fenômenos em sua natureza e características, procurando observar, registrar e analisar suas relações, conexões e interferências. Procura conhecer e comparar as várias situações que envolvem o comportamento humano, individual ou em grupos sociais ou organizacionais, nos seus aspectos social, econômico, cultural etc.

Já sobre a pesquisa exploratória, o citado autor confirma que esta:

[...] busca o levantamento bibliográfico sobre o tema, com o propósito de identificar informações e subsídios para definição dos objetivos, determinação do problema e definição dos tópicos do referencial teórico. É considerada uma forma de pesquisa porque implica em leituras sobre o assunto, embora não seja o propósito fim da pesquisa. (MICHEL, 2009, p.40).

Assim, este trabalho também se caracteriza como de natureza quanti-qualitativa, quantificando as opiniões e as analisa criticamente. Segundo Michel (2009, p.39):

[...] Considera-se como “qualiquanti” (importante instrumento da pesquisa social) a pesquisa que quantifica e percentualiza opiniões, submetendo seus resultados a uma análise crítica qualitativa. Isso permite levantar atitudes, pontos de vista, preferências que as pessoas têm a respeito de determinados assuntos, fatos de um grupo definido de pessoas.

Conforme Marconi e Lakatos (2005, p.225), o “[...] universo ou população é o conjunto de seres animados e inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum”. Sobre a amostra, pode-se dizer que é uma parte do universo pesquisado. Marconi e Lakatos (2005, p.225) dizem que “o conceito de amostra é uma porção ou parcela, convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo”.

O universo desta pesquisa é composto pelo número total de usuários cadastrados e ativos que utilizam o Sistema On-line de Processos em todo o Estado da Paraíba e que

possuem experiência na utilização deste sistema. A amostra desta pesquisa é composta pelos usuários que lidam diariamente com o Sistema On-line de Processos e que estão atuando no setor de Protocolo. Foram selecionados 10 usuários em um universo de 744. A amostra desta pesquisa é não-probabilística e intencional

Por amostra não-probabilística, segundo Marconi e Lakatos (2005, p.226), “[...] não faz o uso de forma aleatória da seleção, não pode ser objeto de certos tipos de tratamento estatístico, o que diminui a possibilidade de inferir para o todo os resultados obtidos para a amostra”. Neste tipo de amostra, Richardson (1999, p.161) afirma que: “[...] os sujeitos são escolhidos por determinados critérios: acidentais; intencionais ou de seleção racional”.

Richardson (1999, p.161) explica que na amostra intencional:

Os elementos que formam a amostra relacionam-se intencionalmente de acordo com certas características estabelecidas no plano e nas hipóteses formuladas pelo pesquisador. Se o plano possuir características que definam a população, é necessário assegurar a presença do sujeito-tipo. Desse modo, a amostra intencional apresenta-se representativa do universo.

O campo empírico deste trabalho compreende o Núcleo de Protocolo Geral da Secretaria de Estado da Administração (SEAD) do Governo do Estado da Paraíba, localizada no bairro de Jaguaribe na cidade de João Pessoa-PB. A SEAD é um órgão de administração direta, cujas funções estão relacionadas com o servidor público (cargo comissionado, efetivo (ativo ou inativo) ou prestador de serviço).

O Setor de Protocolo da SEAD, onde “nasce” a documentação processual, lida com arquivos correntes, ou seja, com a documentação que está em processo contínuo de tramitação. Estes arquivos dos servidores públicos são armazenados gradativamente nos computadores, utilizando o Sistema On-line de Processos, desenvolvido pela CODATA. O intuito é de reduzir o quantitativo de papel existente no Protocolo da SEAD, sendo uma forma de evoluir a busca pelas informações do usuário, melhorando a qualidade no atendimento ao usuário.

A coleta de dados desta pesquisa ocorreu por meio da observação e aplicação de questionários.

A observação, segundo Marconi e Lakatos (2005, p.192), “é uma técnica de coleta de dados para conseguir informações e utiliza os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade”. De acordo com as várias modalidades de observação (MARCONI; LAKATOS, 2005), esta pesquisa utilizou a observação assistemática, participante, individual e na vida real.

O questionário aplicado foi composto por um conjunto de perguntas de múltipla escolha para os funcionários que trabalham no Setor de Protocolo da SEAD e um outro conjunto de questões abertas para que os pesquisados tecessem comentários e sugestões. Tais questões objetivavam delinear o perfil dos usuários que utilizam este Sistema de Protocolo e analisar aspectos da utilização do Sistema de Protocolo e a satisfação dos usuários ao utilizá-lo, identificando os pontos fortes e fracos que o referido sistema oferece. Por isso, foi aplicado ao gerente do setor e aos funcionários com cargos comissionados, funcionários efetivos, prestadores de serviço e estagiários.

### 3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

#### 3.1 PROTOCOLO

O Protocolo é o setor da instituição encarregado do recebimento, registro, distribuição e tramitação de documentos (PAES, 2007). Segundo Valentini (2009, p.60), “o órgão de uma empresa responsável pela concentração das atividades chamadas de controle da documentação é o setor intitulado Protocolo e Arquivo, ou Protocolo e Expedição, ou algo parecido”.

O Protocolo é responsável pela execução de uma série de atividades de recebimento e classificação e de registro e movimentação, conforme pode ser visualizada no Quadro 1.

**Quadro 1 - Atividades do Setor de Protocolo nas Instituições.**

	Atividades
Recebimento e Classificação	Receber a correspondência
	Separar a correspondência oficial da particular
	Distribuir a correspondência particular
	Separar a correspondência oficial de caráter ostensivo da de caráter sigiloso
	Encaminhar aos respectivos destinatários a correspondência sigilosa
	Abrir a correspondência ostensiva
	Tomar conhecimento da correspondência pela leitura
	Requisitar ao Arquivo os antecedentes
	Interpretar e classificar a correspondência
	Apor carimbo de protocolo
	Anotar abaixo do número e da data a primeira distribuição
	Na ficha de protocolo, elaborar o resumo do assunto
	Encaminhar os papéis ao Setor de Registro e Movimentação
Registro e Movimentação	Preparar a ficha de protocolo, em duas vias
	Anexar a segunda via da ficha ao documento
	Inscriver os dados constantes da ficha de protocolo nas fichas de procedência e assunto
	Arquivar as fichas de protocolo em ordem numérica
	Redistribuir os documentos recebidos dos vários setores
Encaminhar os documentos aos respectivos destinos, através da tramitação	

**Fonte:** Adaptado de Paes (2007, p.55-56).

Para Lopes (1995, p.16), a atividade do 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.

Uma das rotinas do Protocolo no recebimento e classificação, segundo Paes (2007, p.55), é: “requisitar aos Arquivos os antecedentes. Se os antecedentes não estiverem no Arquivo, o Setor de Registro e Movimentação informará onde se encontra e os solicitará para ser feita a juntada”.

Em geral, são oferecidos serviços aos usuários de maneira que ele possa saber o andamento do seu processo. Tais serviços podem ser oferecidos no próprio setor de protocolo, por telefone ou por meio do *site* da instituição, necessitando apenas que o usuário forneça dados que identificam o processo, tais como: número do processo, nome do requerente, CPF do requerente, data de entrada, dentre outros.

Ainda sobre o Sistema de Registro ou Protocolo, Schellenberg (2006, p.98) diz que:

No serviço de registro protocolam-se os documentos na ordem em que se acumulam. Atribuem-lhes números consecutivos. Esses números são a chave para o controle dos documentos em ambas as séries, e constituem um meio de referência para o nome dos signatários e para os assuntos dos documentos.

Este controle numérico citado por Schellenberg (2006), facilitado pelas TICs, já condiz com o trabalho realizado atualmente nos setores de protocolo das instituições públicas e privadas, auxiliando assim os servidores e funcionários no controle da tramitação de documentos e na rápida recuperação da informação.

Nos últimos anos, constata-se que os setores de protocolo das mais variadas instituições têm passado por um processo de transformação em virtude da chegada das TICs.

### 3.2 TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Laudon e Laudon (2007, p. 9) dizem que: “tecnologia da informação (TI) é todo *software* e todo *hardware* que uma empresa necessita para atingir seus objetivos organizacionais”.

Atualmente, é mais usual o termo Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), pois estas compreendem além do *hardware* e do *software*, as tecnologias específicas de armazenamento de dados, as tecnologias de comunicação e redes e as pessoas treinadas e necessárias para administrar tais tecnologias e fazer com que uma organização, empresa ou instituição atinja seus objetivos organizacionais.

No entanto, é preciso destacar que as tecnologias por si só não irão garantir o alcance dos objetivos organizacionais, é necessária a integração das tecnologias com as pessoas e as organizações, formando, assim, um Sistema de Informação (SI). Ou seja, um SI é muito mais amplo e complexo do que computadores.

Um sistema de informação pode ser definido teoricamente como um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam (ou recuperam), processam, armazenam e distribuem informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização. Além de dar apoio à tomada de decisões, à coordenação e ao controle, esses sistemas também auxiliam os gerentes e trabalhadores a analisar problemas, visualizar assuntos complexos e criar novos produtos (LAUDON; LAUDON, 2007, p. 9).

Com a evolução destas tecnologias e sistemas na vida cotidiana do cidadão e a ansiedade por informações instantâneas ocasionadas pelo avanço tecnológico afirma-se que:

A área de Sistemas de Informação (SI) tem-se expandido e evoluído continuamente em razão das mudanças e do impacto econômico que produz nas organizações e na sociedade, e também em função da própria tecnologia da informação (HOPPEN, 1998, p.152).

O desenvolvimento, evolução e expansão dos Sistemas de Informação (SI) provocaram a necessidade de formação de parcerias de trabalho entre profissionais das mais diversas áreas:

O crescimento explosivo dos sistemas de informação empresariais gerou uma demanda crescente por profissionais e administradores de sistemas de informação que, trabalhando com outros profissionais na administração de contabilidade, de finanças, marketing, produção e operações e na administração geral, projetem e desenvolvam novos sistemas de hardware e software para atender às necessidades empresariais (LAUDON; LAUDON, 2007, p.25).

No Brasil, assim como em outros países do mundo, a evolução dos SIs tem provocado parcerias de trabalho nos mais diversos setores profissionais, como por exemplo na saúde, educação, medicina, direito e arquivologia.

A evolução das tecnologias e dos sistemas de informação tem impulsionado grandes avanços nos setores públicos e privados a fim de tornar os ambientes administrativos mais eficazes, conforme relata Cruz (2010, p.179):

O surgimento dos sistemas de informação contribuiu decisivamente para a mudança de comportamento do usuário, que se preocupa mais com a parte gerencial de seu negócio e não mais somente com o lado operacional como fazia ao utilizar programas isolados. Os sistemas de informação passaram a integrar naturalmente as diversas áreas da empresa, ou porque podiam ler e gravar vários arquivos ao mesmo tempo, o que, em outras palavras, quer dizer que várias áreas podiam a partir de então relacionar-se através de dados comuns a todas elas ou porque concatenavam ações, através do surgimento de uma nova classe de informações.

Portanto, pode-se dizer que à chegada das tecnologias de informação e comunicação (TIC) e dos sistemas de informação (SI) nos órgãos públicos e especificamente nos setores de protocolo destas instituições, visa à execução das atividades de recebimento, registro, distribuição e tramitação de maneira mais eficiente, a fim de oferecer um serviço de melhor qualidade aos servidores, permitir maior agilidade na recuperação e acesso à informação e possibilitar a elaboração de relatos gerenciais auxiliando as tomadas de decisão.

### 3.3 SISTEMAS DE PROTOCOLO INFORMATIZADO

Neste trabalho, denomina-se Sistema de Protocolo Informatizado um Sistema de Informação que emprega os recursos das TICs com o objetivo de automatizar as atividades de um setor de protocolo.

O Sistema de Protocolo Informatizado lida com documentos em arquivos correntes e permanentes, cuja finalidade é disponibilizar ao usuário a informação necessária, de maneira rápida e de forma que o usuário possa acompanhar o trâmite da documentação.

Sobre os arquivos correntes, é importante ressaltar que:

Os Arquivos Correntes, tanto em instituições públicas quanto em empresas privadas deverão manter os documentos em tramitação ou não, que pelo seu valor primário serão objeto de consultas frequentes pela área que o produziu, a quem compete a sua administração (CASTRO;CASTRO;CASTRO, 2007, p.50).

Sobre os arquivos permanentes, no entanto, possui a finalidade de:

reunir, conservar, arranjar, descrever e facilitar a consulta dos documentos oficiais, de uso não-corrente, ou seja, concentrar sob sua custódia, conservar e tornar acessíveis documentos não-correntes, que possam tornar-se úteis para fins administrativos, pesquisas históricas e outros fins (PAES, 2007, p.121).

Com o avanço das tecnologias, os Sistemas de Protocolo Informatizado vêm evoluindo rapidamente, melhorando a qualidade no atendimento ao usuário, possibilitando o acompanhamento da tramitação, a auditoria das ações executadas e uma recuperação rápida das informações.

Uma pesquisa bibliográfica permite constatar a existência de diversos sistemas de protocolo informatizados, tais como, os apresentados no Quadro 2.

**Quadro 2 - Sistemas de protocolo informatizado.**

<b>SISTEMA</b>	<b>INSTITUIÇÃO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Sistema de Protocolo Eletrônico de Documentos - SPED(BRASIL, 2011)	Exército Brasileiro	Controla os processos existentes no protocolo e elabora documentos no suporte eletrônico. Tem por objetivo controlar e acompanhar o trâmite dos documentos da Instituição.
Sistema Integrado de Protocolo e Arquivo – SIPAR(BRASIL, 2003)	Ministério da Saúde	Objetiva controlar a tramitação dos documentos no âmbito do Ministério da Saúde, promover a descentralização do registro de documentos em todas as unidades da organização, possibilitar uma consulta mais eficiente e acompanhar os prazos para atendimento ao usuário.
Sistema de Protocolo - SIPRO (VILLALOBOS; OLIVER, 2014)	Tribunal de Contas dos Municípios da Bahia	Tem como objetivo reduzir a massa documental acumulada (MDA) dos documentos em suporte papel, possibilitando assim um melhor acesso as informações e atendimento ao usuário.
Sistema de Protocolo da PBPrev - SISPROT(SOUSA, 2013)	Paraíba Previdência - PBPrev	Objetiva controlar o grande número de documentos do órgão, reduzindo o quantitativo de papel, agilizando o acesso à informação e promovendo a conservação dos documentos no suporte papel.
Sistema de Desenvolvimento Urbano - SIDUR(LIMA, 2012)	Instituição Bancária pública	Controla a tramitação de documentos no órgão, localizando e recuperando a informação de forma imediata.

**Fonte:** Elaborado pelos autores (2018).

## 4 ANÁLISE DO SISTEMA DE PROTOCOLO DA SEAD

### 4.1 SISTEMA ON-LINE DE PROCESSOS (SOP)

O Sistema On-line de Processos, utilizado principalmente no Setor de Protocolo, foi criado com a missão de atender a Lei Complementar nº58 de 30 de dezembro de 2003<sup>5</sup>. O Setor de Protocolo possui dentre as suas atribuições prestar atendimento aos usuários na abertura dos processos por meio do recebimento, registro, classificação, distribuição, controle da tramitação e expedição dos documentos.

Dentre as principais atividades do Setor de Protocolo da SEAD estão:

- **Recebimento:** cuja função é receber correspondências, separando as de caráter sigiloso das de caráter ostensivo;
- **Classificação:** na qual se analisa o documento quanto a seu assunto;
- **Registro e Movimentação:** cuja finalidade é apor o carimbo no protocolo e encaminhar por meio do controle do destinatário e
- **Atendimento:** cuja finalidade é prestar informações sobre a existência e a localização de determinado documento.

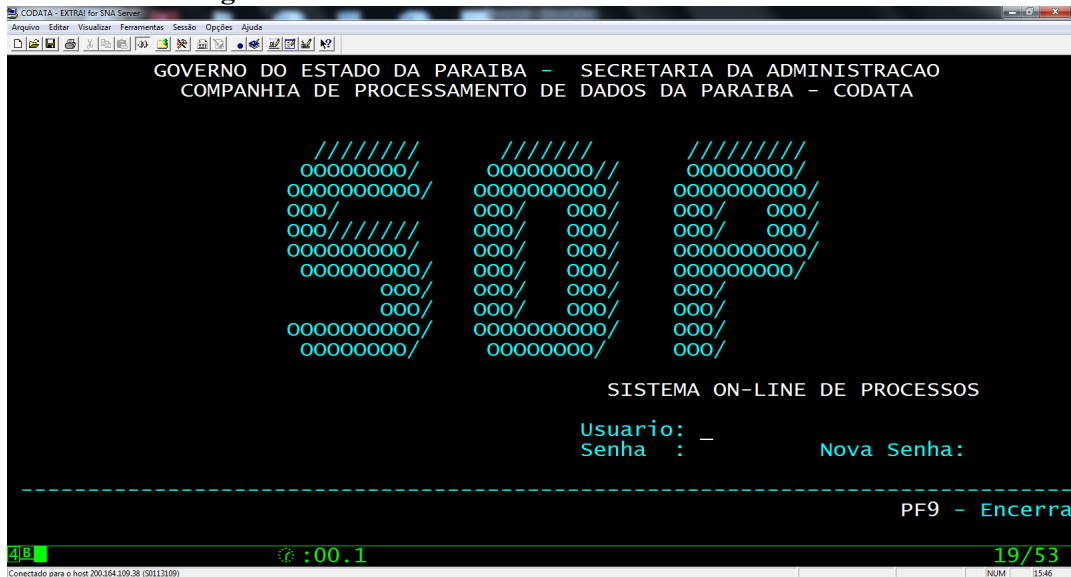
Estes procedimentos realizados pelo Sistema On-line de Processos estão de acordo com o descrito por Paes (2007, p.7), que diz que o protocolo é uma “denominação geralmente atribuída a setores encarregados do recebimento, registro, distribuição e movimentação de documentos em curso”.

O Sistema On-line de Processos foi desenvolvido pela Companhia de Processamento de Dados do Estado da Paraíba (CODATA) e o integra. A tela inicial do Sistema On-line de Processos, apresentada na Figura 1, solicita ao usuário do sistema sua identificação de Usuário e Senha.

---

<sup>5</sup> PARAIBA. Lei Complementar nº58, de 30 de Dezembro de 2003, que dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis do Estado da Paraíba.

**Figura 1** - Tela inicial do Sistema On-line de Processos – SOP.



**Fonte:** Sistema CODATA, 2014.

No Protocolo da SEAD, todos os processos são enumerados por um número único, por exemplo: 14024359-3. Os dois primeiros dígitos deste número representam o ano do cadastramento do processo (2014) e os demais dígitos significam o número individual do usuário, simbolizando o nome do servidor e qual assunto foi requerido.

Em geral, para dar entrada em um processo, são solicitadas cópias do documento de identidade (RG), do Cadastro de Pessoa Física (CPF) e do contra-cheque do solicitante, além de outras documentações necessárias à solicitação feita pelo usuário.

Para o cadastramento do processo no sistema, o funcionário do Setor de Protocolo preenche os dados pessoais do requerente como: nome completo, documentos, endereço completo e número do telefone. Ao final do cadastramento, é impressa uma etiqueta, contendo o Número do Protocolo, por meio do qual o usuário poderá ter acesso às informações de tramitação do seu processo, por telefone, por *site*<sup>6</sup> ou pessoalmente no Setor de Protocolo da SEAD.

Finalmente, depois de todo este procedimento de cadastro, estas documentações ficam a cargo do gerente do Protocolo, as quais são avaliadas e, dependendo do assunto, tramitadas para os setores responsáveis.

No final do expediente, depois de toda a análise da documentação para tramitação elabora-se um relatório diário, o qual é encaminhado para os setores responsáveis do Centro Administrativo Estadual do Estado da Paraíba.

<sup>6</sup> Disponível em: <[www.secadm.pb.gov.br](http://www.secadm.pb.gov.br)>.

A observação realizada no Setor de Protocolo possibilita destacar alguns aspectos do Sistema On-line de Processos e do seu uso, a saber:

- **O uso exclusivo do teclado** para interação no sistema pode implicar em dificuldades de uso para novos usuários e que possuem uma cultura de utilização do *mouse*. No entanto, o uso exclusivo do teclado pode proporcionar maior agilidade do usuário na execução das funções do sistema;
- **A interface do sistema em mais de um idioma** geram atraso na execução das tarefas como também pode causar a inserção de informações divergentes e com erros. Observa-se que algumas informações que são solicitadas na inclusão de um processo poderiam ser automaticamente recuperadas no Sistema CODATA;
- **Campos de formulários com ordem de preenchimento incorreta** ocasionam ineficiência na execução das tarefas. Observou-se que o campo CEP nas telas de preenchimento de endereço deveria ser o primeiro campo e o seu preenchimento deveria implicar no preenchimento automático dos campos Logradouro, Bairro, Cidade e Estado;
- **Uso de códigos e linguagem pouco descritivas** pode causar confusão e dúvidas nos usuários. Por exemplo, o uso de um *Login/Usuário* formado por 3 letras e 4 números é de difícil memorização e faz com que os usuários não memorizem facilmente seu usuário no sistema.

Tais características observadas *in loco* no Setor de Protocolo da SEAD foram investigadas com mais profundidade no questionário aplicado à mostra desta pesquisa e suas constatações são discutidas na próxima seção.

#### 4.2 ANÁLISE DOS DADOS

A primeira parte do questionário compreendeu questões relacionadas ao delineamento do perfil de cada respondente, por meio das quais foram coletadas as informações pessoais de cada participante da amostra.

**Quadro 3 - Perfil dos participantes da pesquisa.**

CRITÉRIO	RESPOSTA	QUANTIDADE
Gênero	Masculino	6
	Feminino	4
Grau de Instrução	Ensino Fundamental Incompleto	0
	Ensino Fundamental Completo	2
	Ensino Médio Incompleto	0
	Ensino Médio Completo	2
	Ensino Superior Incompleto	5

	Ensino Superior Completo	1
Faixa Etária	18 a 29 anos	4
	30 a 41 anos	2
	42 a 53 anos	2
	Acima de 54 anos	2
Conhecimento em Informática	Básico	2
	Intermediário	6
	Avançado	2
Plataforma computacional mais frequente	Windows	8
	Linux	1
	Outra	1
Tempo de uso do Sistema On-line de Processos	Menos de 1 ano	3
	Entre 1 e 2 anos	3
	Entre 2 e 3 anos	0
	Entre 3 e 4 anos	1
	Mais de 4 anos	3

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2018.

A partir do Quadro 3, constata-se que a amostra da pesquisa:

- está equilibrada no que diz respeito ao gênero;
- tem um elevado nível de instrução, pois mais da metade dos usuários (6) possuem ensino superior incompleto ou completo;
- é heterogênea com relação à faixa etária;
- possui um ótimo nível de conhecimento e familiaridade com sistemas computacionais;
- quase em sua totalidade, utilizam o Windows como sua plataforma computacional;
- utilizam o SOP há mais de 01 ano, revelando, assim, um alto grau de conhecimento e experiência destas pessoas no uso deste sistema.

Assim, pode-se dizer que o usuário típico da amostra da pesquisa pode ser do gênero masculino ou feminino, possui, no mínimo, ensino médio completo, possui um nível intermediário/avançado de conhecimento em informática, utiliza principalmente a plataforma Windows e possui pelo menos 1 ano de experiência no uso do Sistema On-line de Processos.

A segunda parte do questionário envolveu questões com o objetivo de investigar as impressões e o grau de satisfação dos usuários que utilizam diariamente o SOP. Os seguintes aspectos foram investigados:

- **Interface do SOP:** metade dos respondentes (5) fez uma avaliação positiva (ótima/boa) da interface do sistema e apenas um deles avaliou negativamente (ruim/péssima);
- **Visualização das informações:** a maioria dos usuários (6) tem uma avaliação positiva a respeito das informações visualizadas no sistema, e os demais (4) opinaram que as informações são confusas. Quanto às mensagens de advertência e de erros, a maioria dos usuários (6) avaliou-as como confusas/bastante confusas;

- **Navegação via teclado:** nenhum dos usuários relatou dificuldades na navegação e a grande maioria (9 usuários) relatou facilidade de navegação. Acredita-se que, apesar das limitações colocadas pela exclusividade de interação via teclado, este aspecto foi avaliado positivamente em virtude do grau de experiência destes usuários. A maioria dos usuários não acredita que o uso exclusivo do teclado dificulta a entrada de dados ou torna o uso do sistema mais lento. Apenas uma minoria de usuários visualiza implicações desta característica com dificuldades de uso ou lentidão na utilização do sistema;
- **Preenchimento de campos em formulários:** os dados coletados no questionário mostram que a ordem de preenchimento dos campos faz com que as tarefas sejam executadas de maneira eficiente e rápida e que os campos apresentados são suficientes, não havendo necessidade de outros campos no sistema avaliado. Estes resultados são contraditórios à observação realizada *in loco*, mas explicam-se pela experiência dos usuários. Ou seja, os usuários já estão acostumados com o sistema ao ponto de não visualizar mais facilmente aspectos negativos;
- **Layout do sistema:** a maioria dos usuários (6) opinaram que *olayout* deveria ser atualizado;
- **Mecanismos de ajuda (*help*):** a grande maioria dos usuários (8) desconhece a existência de mecanismos de ajuda e, conseqüentemente, tais mecanismos são pouco utilizados;
- **Facilidade de uso:** nove (9) usuários avaliam o sistema como fácil ou muito fácil;
- **Atendimento do sistema às funções de um protocolo (registro/entrada de documentos, classificação, tramitação e busca/pesquisa):** observou-se uma maior satisfação dos usuários com relação ao registro/entrada de documento, classificação e tramitação. No que se refere à busca/pesquisa, constatou-se que metade dos usuários está insatisfeita com esta função;
- **Substituição do papel pelo digital:** a maioria dos usuários (8) disse que é possível alterar a exigência atual de informações comprobatórias (por exemplo, cópias de documentos) do suporte papel para o digital (por exemplo, digitalizações);
- **Integração do SOP com outros sistemas:** a maioria dos usuários (7) não tinha conhecimento deste aspecto do sistema. Este questionamento foi feito com o objetivo de investigar se a integração com outras bases de dados e o aproveitamento de dados já contidos nestas bases poderiam trazer mais eficiência e agilidade às tarefas executadas no SOP;
- **Satisfação:** apesar das muitas avaliações e impressões positivas, quando questionados objetivamente, os usuários mostraram-se insatisfeitos com o SOP. Apenas dois (2) usuários,

uma minoria, disseram sentir-se satisfeitos com o sistema. Constatou-se ainda que apenas uma minoria, 2 usuários, recomendaria o uso do SOP para outras pessoas.

Portanto, percebeu-se que apesar de aspectos positivos no Sistema On-line de Processos, os usuários do sistema que trabalham no Setor de Protocolo da SEAD estão insatisfeitos com o seu uso.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo se propôs a avaliar o Sistema de Protocolo da Secretaria de Estado da Administração (SEAD) do Governo do Estado da Paraíba, denominado Sistema On-line de Processos – SOP. Neste sentido, a partir da compreensão da importância dos setores de protocolo e, em específico, do serviço protocolista da SEAD para os seus usuários, este trabalho se preocupou em: (i) delinear o perfil dos usuários que utilizam o SOP; e (ii) avaliar a satisfação dos usuários com o SOP.

De acordo com a análise apresentada, os usuários participantes da amostra fazem uma avaliação positiva em muitos aspectos a respeito do SOP. No entanto, quando questionados objetivamente a respeito de sua satisfação, tais usuários mostram-se insatisfeitos ou em posição neutra, e mostram reticentes ou não recomendariam o uso do sistema a outros usuários. Os dados coletados e a análise apresentada permitem dizer ainda que o perfil heterogêneo dos usuários não interfere negativamente na satisfação dos usuários, mas interfere em suas percepções pontuais, pois tais usuários já são considerados experientes no uso do sistema e, por isso, já estão familiarizados com diversas limitações do sistema (*e.g.* uso exclusivo do teclado, visibilidade da ajuda).

É importante destacar ainda que se reconheça a importância do SOP na diminuição de filas de atendimento no Setor de Protocolo da SEAD e para a agilidade e melhoria na qualidade do atendimento.

## REFERÊNCIAS

AMORIM, Fabiana Borelli. O uso de sistemas de informação e seus reflexos na cultura organizacional e no compartilhamento de informações. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v.1, n.1, p. 74-91, jan./jun.2001. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/osj2/index.php/pgc>>. Acesso em: 18 set. 2014.

BELLOTTO. Heloísa Liberalli. **Como fazer análise diplomática e análise tipológica de documento de arquivo**. São Paulo: Arquivo do Estado, Imprensa Oficial, 2002.

BRASIL. Centro de Desenvolvimento de Sistemas. **Manual do usuário do sistema de protocolo eletrônico de documentos, versão 2.2011**. Disponível em:  
<[http://www.decex.ensino.eb.br/pdfs/\\_sped/manual\\_SPED\\_2.6.05\\_01012011\\_ebook.pdf](http://www.decex.ensino.eb.br/pdfs/_sped/manual_SPED_2.6.05_01012011_ebook.pdf)>.  
Acesso em: 16 out.2014.

BRASIL. Ministério da Saúde. **SIPAR Sistema Integrado de Protocolo e Arquivo**: curso básico de protocolo. Brasília: Ministério da Saúde, 2003.

CASTRO, Andréa de Moraes e; CASTRO, Andresa de Moraes e; CASTRO, Danusa de Moraes e. **Arquivos**: físicos e digitais. Brasília: Thesaurus, 2007.

CRUZ, Tadeu. **Sistemas, organizações e métodos**: estudo integrado das novas tecnologias de informação. São Paulo: Atlas, 2010.

HOPPEN, Norberto. Sistemas de Informação no Brasil: uma análise dos artigos científicos dos anos 90. **RAC**, v.2, n.3, p.151-177, set./dez. 1998. Disponível em:  
<<http://www.scielo.br/pdf/rac/v2n3/v2n3a09>>. Acesso em: 19 out.2014.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2006.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. **Sistemas de informações gerenciais**. São Paulo: Person Prentice Hall, 2007.

LIMA, Andressa Ferreira de. **Sistema de Informação**: o caso de uma instituição bancária na cidade de João Pessoa. 2012. 46f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia)- Universidade Estadual da Paraíba. Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2012.

LOPES, Luís Carlos. **A informação e os arquivos**: teorias e práticas. Niterói: São Carlos, 1996.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**. São Paulo: Atlas, 2009.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo**: teoria e prática. Rio de Janeiro: FGV, 2007.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 2011.

SCHELLENBERG, Theodore R. **Arquivos modernos**: princípios e técnicas. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

SOUSA, Lidiane Carneiro de. **A sombra do Sistema de Protocolo (SISPROT) à luz da Arquivologia**. 2013. 91f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia)- Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2013.

VALENTINI, Renato. **Arquivologia para concursos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.



VILLALOBOS, Ana Paula de Oliveira; OLIVER, Paulo. A gestão informatizada de documentos no Tribunal de Contas dos Municípios da Bahia. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 8, n. 1, p.24-38, abr. 2014. Disponível em:  
<<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/viewFile/6493/8173>>. Acesso em:  
16 out. 2014.