



XIX ENCONTRO REGIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO (EREBD/PB)

GT1 - Gestão, Organização e Representação da Informação

Comunicação oral

GESTÃO DOCUMENTAL EM INSTITUIÇÕES PÚBLICAS: SUBSÍDIOS E DESAFIOS PARA IMPLANTAÇÃO DE UMA POLÍTICA DE ACERVO NO NÚCLEO DE PRÁTICA JURÍDICA DA UERN-NATAL.

Vânia Juçara da Silva¹

RESUMO: Este trabalho relata a pesquisa desenvolvida sobre as ações de gestão do acervo documental em organizações públicas, tendo como estudo de caso o Núcleo de Prática Jurídica da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte-Campus Natal (NPJ). O objetivo geral é diagnosticar o processo de gestão do acervo de processos do NPJ e a partir dessa análise subsidiar a elaboração de um documento propositivo para a construção de uma política de gestão documental. Tem como objetivos específicos compreender as principais dificuldades encontradas pelos responsáveis da gestão do acervo, além de fornecer as diretrizes para um Sistema de Gestão Documental em empresas Públicas através de um diálogo entre os novos paradigmas da gestão estratégica. A metodologia utilizada é observação direta e breve levantamento bibliográfico, para compreender se existe um tratamento adequado da informação nas práticas administrativas cotidianas como também em que sentido o fluxo informacional e o gerenciamento das informações está sendo realizado. Sua justificativa se deve a qualidade e eficiência que uma política de gestão de acervos geraria no cotidiano de uma organização que diariamente trabalha com demandas informacionais. Como resultado pretendemos construir a política de gestão de acervo do NPJ, esboçando algumas medidas que possam ser integradas à rotina da organização e que possa ser eficazmente utilizada como um guia, garantindo qualidade no tratamento, organização e uso das informações.

Palavras-chave: Gestão Documental. Gestão Informacional. Política de Gestão. Acervo Jurídico. Prática Jurídica.

¹ Graduanda em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte-UFRN. E-mail: vaniajussara2@hotmail.com

Abstract: *The study reports the research conducted on the documentary collection of management actions in public organizations, taking as a case study the Legal Practice Center at the Universidade do Estado do Rio Grande do Norte Natal-Campus State (NPJ). The overall objective is to diagnose the management process of NPJ processes and from this analysis support the development of a purposeful document for building a document management policy. Its specific objectives are to understand the main difficulties encountered by those in charge of collection management and provides guidelines for Document Management System in Public companies through a dialogue between the new paradigms of strategic management. The methodology used is direct observation and brief literature review to understand if there is a proper treatment of information in daily administrative practices as well as in what way the information flow and management of information is taking place. Their justification is due to the quality and efficiency that a collections management policy would generate the daily life of an organization that works daily with informational demands. As a result, we intend to build NPJ the collection management policy, outlining some measures that can be integrated into the routine of the organization and can be effectively used as a guide, ensuring quality of care, organization and use of the information*

Keywords: *Document management. Informational management. Management Policy. Legal Collection. Legal Practice.*

1 INTRODUÇÃO

No cenário da Sociedade da Informação, onde existe um grande volume de informações produzidas e também consumidas, a informação tem adquirido um papel crucial na vida social dos indivíduos, e as dinâmicas administrativas não ficam fora desse processo, pois saber lidar com o grande volume de informações produzidas e consumidas pelos setores, sejam eles públicos ou privados de forma estratégica, é um grande desafio e garante a qualidade nos produtos e serviços oferecidos, sendo portanto fundamental que os procedimentos de Gestão Informacional façam parte da cultura organizacional e que os colaboradores percebam o valor estratégico da informação enquanto ferramenta ligada a qualidade.

O desenvolvimento das práticas administrativas diárias no setor público é permeado por inumeros desafios que estão intimamente ligados com o papel que informação vem adquirindo no cenário da chamada sociedade de informação, como insumo competitivo e estratégico e que garante a qualidade e eficiência dos serviços, quando utilizada de maneira adequada.

Nesse sentido, o presente trabalho relata a pesquisa realizada no Núcleo de Prática Jurídica (NPJ) da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte - Campus Natal, com o objetivo de compreender em que lugar a gestão documental situa-se nas rotinas e práticas administrativas dessa instituição, a partir do diagnóstico dos principais problemas encontrados na gestão do acervo. A partir dessa análise poderemos esboçar

algumas medidas, sob a forma de uma política de gestão documental para o NPJ de forma colaborativa e que ela possa ser eficazmente utilizada como um guia, garantindo qualidade no tratamento, organização e uso das informações do setor.

Nesse sentido buscaremos sistematizar as observações realizadas a partir do diagnóstico de todas as etapas do ciclo documental do NPJ, enfocando a gestão e uso das fontes de informação, desde o momento de produção do documento, sua saída para consultas e sua exclusão definitiva do acervo.

No caminhar de nossas investigações algumas questões surgiram, como por exemplo ponderações sobre a existência ou não de um tratamento e uso adequado das fontes de informação pelo setor. Buscamos também compreender em que sentido as suas funções pragmáticas diárias incorporavam o acervo do NPJ em suas demandas e se essa incorporação era utilizada estrategicamente, como um diferencial competitivo para a organização, identificando seus pontos positivos e negativos.

Uma reflexão sobre o comportamento informacional dos funcionários da organização se faz necessária, de modo a compreender o papel que a informação desempenha na cultura organizacional das pessoas e em suas atividades realizadas diariamente.

Partimos do princípio de que o valor da informação não está somente em si, mas ela ganha sentido a partir da sua relação contextual, ou seja o cenário que está inserida, com uma apropriação dinâmica entre os sujeitos e objetos, oferecendo ganhos e suprimindo as ausências informacionais externalizadas a partir das necessidades dos usuários, conforme nos aponta Batista(2014):

[...] a informação pública se torna um código sem base comum ao emissor e ao receptor, impedindo a compreensão, pois não é raro que a produção escrita da administração pública não tenha sentido para a maior parte das pessoas, como já consideraram Villanueva (2002) e Limberg (2007). Conforme Bakhtin, se não houver compreensão da palavra, perde-se sua significação e, em decorrência, a própria palavra, que se torna “reduzida a sua realidade física acompanhada do processo fisiológico de sua produção”. Em suma, a informação adquire sentido para o sujeito à medida que ele interpreta os códigos apresentados, interligando seu próprio conhecimento anterior, seu repertório cultural[...] (2014, p. 144-145).

Assim as organizações públicas, no caso desta pesquisa o NPJ, enquanto espaços de produção, consumo e disseminação da informação devem oferecer subsídios para que seus produtos informacionais não se tornem apenas ocupantes de espaços físicos,

mas que sejam apropriadas com sentido pelos sujeitos, só sendo possível tendo como passo inicial uma percepção sobre a importância de uma gestão informacional adequada, entendida aqui como suporte fundamental para inserir o acervo da organização num ambiente estratégico, respeitando as suas especificidades de produção e consumo de informação.

Outro viés que adotaremos nessa pesquisa é o de compreender a relação entre o acesso à informação e construção e amadurecimento da cidadania nos indivíduos, refletindo-se nas identidades dos sujeitos, pois o acesso às fontes de informação, em especial as informações públicas, possibilita uma participação social mais ativa dos sujeitos em diversos segmentos da sociedade, permitindo-lhes conhecer mais sua realidade e questionar aspectos que só através da informação ele pôde tomar conhecimento.

Informação é poder e possibilita uma construção conceitual coerente e crítica dos indivíduos, produzindo um corpo social mais participativo e integrado às questões que permeiam os debates na sociedade contemporânea, e sem uma gestão documental adequada esse viés fica apenas no campo teórico pois a prática não oferece essa possibilidade, nesse sentido utilizamos as reflexões propostas por Batista (2014) que diz:

[...] No processo de apropriação estão envolvidos sujeito e objeto numa relação dialética, na qual o sujeito torna-se um objeto do mundo, transformando-o numa “expressão de si”, num elemento simbólico constitutivo da sua identidade [...] No contexto da relação Estado-Sociedade, podemos considerar o sujeito como cidadão e o objeto como a informação pública. (2014, p. 145).

No contexto da sociedade da informação, o direito à informação é essencial para o pleno exercício da cidadania, sendo função dos órgãos públicos, em seus diversos âmbitos, garantir o acesso à informação produzida e custodiada pelo estado, não apenas através de dispositivos legais², mas também através de uma estrutura que garanta condições práticas para o exercício desse direito. Assim compreendemos que a atuação do estado, através das organizações públicas é decisivo ao exercício pleno da cidadania.

O Núcleo de Prática Jurídica da UERN do campus de Natal está inserido nesse contexto, é seu dever garantir esse acesso, só que com uma especificidade maior, as necessidades informacionais são constantes e não apenas do público externo mas

² Consideramos alguns dispositivos legais que regulam a informação pública, quais sejam: Resolução CONARQ N° 10, de 6 de dezembro de 1999 (BRASIL, 1999); Lei 8.159/91 que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados (BRASIL, 1991) e Lei 12.527/2011 que regula o acesso às informações públicas (BRASIL, 2011).

também dos servidores das instituições que tem suas dinâmicas administrativas voltadas essencialmente para essas fontes de informação, ou seja precisam dessas informações para subsidiar o exercício de suas funções diárias, dessa forma compreendemos que sem um acesso eficiente todo o funcionamento desse setor não caminha adequadamente, por isso justifica-se essa pesquisa.

2 A INSTITUIÇÃO

O Núcleo de Prática Jurídica da UERN é um setor do curso de Direito, onde os alunos exercem a prática da atividade jurídica na área civil. Funciona de segunda a sexta-feira, entre das 7hs às 17hs, atendendo não apenas os advogados e alunos mas principalmente, uma demanda de usuários, potenciais e reais, que buscam informações mais diversas.

Os serviços jurídicos oferecidos pelo NPJ são gratuitos e são principalmente: consultas aos advogados para tirar dúvidas jurídicas e abertura de processos. A abertura de processos é condicionada a alguns critérios, sendo o principal não possuir condições financeiras para arcar com advogados particulares. Dessa forma percebe-se que diariamente existem demandas informacionais externas em relação ao NPJ como por exemplo usuários que buscam saber o andamento e seus processos. O NPJ atende uma média de 500 pessoas por ano, conforme podemos observar no Quadro 1.

Quadro 1- Quantidade de atendimentos realizados pelo NPJ (2012-2014)

| SEMESTRE | ATENDIMENTOS |
|-----------------|---------------------|
| 2012.1 | 306 |
| 2012.2 | 225 |
| 2013.1 | 314 |
| 2013.2 | 212 |
| 2014.1 | 282 |

Fonte: Relatório das Atividades do Núcleo de Prática Jurídica-UERN, Natal/RN.

A estrutura administrativa do NPJ é constituída por 2 advogados, 2 professoras e 5 técnicos administrativos. Seu acervo é composto principalmente por processos judiciais abertos que estão ativos, processos inativos e fichas de atendimento de usuários que por algum motivo não viraram processo. Não existe uma sala exclusiva para o acervo, ele localiza-se em um corredor sendo composto por: 6 armários fechados,

2 gaveteiros e 1 estante de alumínio que acomodam caixas arquivos onde são inseridas as pastas com os processos.

Todos os processos são organizados segundo os critérios: origem da vara onde o processo deu entrada e por ordem alfabética. Embora não exista uma sala exclusiva para sua organização, percebe-se que os materiais são bem armazenados e conservados. Não são utilizadas técnicas arquivísticas para a gestão desses processos, entretanto eles possuem uma lógica de organização, proposta por funcionários a partir de suas percepções diárias de como os processos poderiam ser melhor recuperados.

Diariamente existe demanda por informações, os advogados por vezes necessitam de processos mais antigos para obterem informações necessárias ao andamento de outros processos, por exemplo. Além disso alguns usuários vão ao NPJ consultar o andamento do seu processo. Diante desse contexto é necessário que a localização seja eficaz, garantindo em primeiro lugar que esse processo seja preservado, que seja encontrado e que essa resposta seja rápida, nesse sentido uma gestão adequada desse material pode ser compreendida como um canal eficiente entre a necessidade informacional dos usuários e a resposta que eles esperam.

3 GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO NPJ-UERN

A metodologia aplicada nessa pesquisa foi a observação direta articulada com levantamentos teóricos sobre a temática. A observação técnica sobre a dinâmica do acervo do NPJ foi realizada no período de 1 mês, entre os dias 01 a 30 de outubro de 2015, sempre no período da manhã. Nessa observação percebemos uma relação intrínseca entre os processos jurídicos produzidos e armazenados pelo NPJ e as atividades desenvolvidas pelo setor. Percebemos que as demandas que surgem do NPJ exigem celeridade na recuperação da informação, portanto é inquestionável um tratamento e armazenamento adequado desse acervo.

Existem uma constante produção e uso de fontes de informação no NPJ, pois diariamente novos processos jurídicos são abertos ou são atualizados. Para que esse fluxo informacional caminhe adequadamente, no sentido de garantir que estes sejam utilizados eficazmente como fontes de informação, existe por trás uma configuração complexa para o tratamento e organização desses materiais. Nota-se que são canais não completamente estruturados e com ausência de técnicas arquivísticas adequadas para essa tipo de material, mas que em grande medida, garantem a comunicação eficaz entre a necessidade e o acesso a informação para os mais diversos fins.

Nesse sentido em nossas observações procuramos compreender como configura-se a gestão documental do acervo, quem são os responsáveis, que técnicas utilizam e observamos que os funcionários responsáveis por essa gestão tem dois grandes momentos de atuação: o primeiro é o momento de criação e arquivamento das pastas com o processo jurídico e o segundo é a etapa de localizar o processo no acervo, por necessidades informacionais diversas.

O momento de criar pastas com os processos se dá em duas vias de acordo com a natureza do suporte do processo, seja ele físico ou digital. Para processos físicos, toda a documentação trazida pelos usuários atendidos pelo NPJ além da petição inicial e todos os documentos inerentes a abertura de um processo judicial, estes são organizados e colocados numa pasta física que são sinalizados de acordo com o autor da ação e são inseridos numa planilha no Excel.

Desde o final de 2014 todos os processos abertos agora são digitais, dessa forma toda a documentação necessária à abertura do processo é virtual, ou seja, são digitalizadas e após abertura dessa pasta digital, uma cópia de todos os documentos é entregue ao arquivo para que estes abram uma pasta física, tendo em vista que consultas a andamentos desses processos só podem ser realizadas por advogados, então quando um usuário vai saber informações sobre seu processo é indispensável o documento físico para que essa necessidade informacional seja sanada.

Um segundo momento da gestão informacional, o do acesso em si aos processos do NPJ, se desenvolve por diversos motivos, a saber: um usuário pode ir ao setor e solicitar informações sobre o andamento de seu processo; um advogado do NPJ pode eventualmente solicitar algum processo para trabalhar nele, subsidiando ações futuras; os advogados encaminham diligências publicadas no Diário de Justiça para que sejam cumpridas diariamente. Em todas essas situações é indispensável o acesso rápido e integral ao processo, que posteriormente é devolvido aos funcionários responsáveis pelo arquivo, são colocados numa pasta provisória antes de voltarem ao acervo, pois são consultados da planilha do excel para que possam ser guardados do local exato de acordo com seu status, se ativo ou inativo.

A partir da observação direta algumas reflexões surgiram, em especial ao papel de um gestor documental nesse setor, pois percebe-se que mesmo com todos os esforços dos funcionários em elaborarem estratégias que garantam uma boa gestão desses documentos, ainda assim observamos a falta de um conhecimento especializado.

O NPJ possui um acervo corrente, cuja demanda por informações e seu rápido fornecimento estão diretamente associados a qualidade dos serviços prestados, portanto reduzir o tempo que os diversos usuários esperam por uma informação solicitada geraria ganhos significativos à organização. Um profissional da informação e suas competências técnicas viabilizaria melhores produtos e serviços informacionais no NPJ, agregando valor à organização.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

No contexto das organizações contemporâneas observa-se o papel decisivo que a informação vem adquirindo, enquanto elemento estratégico para os negócios. As organizações públicas também estão inseridas nessa lógica, mesmo que a competitividade e o lucro não sejam suas prioridades, já podemos observar que a cada dia existe uma preocupação maior com a informação em seus mais diversos âmbitos, sejam as produzidas internamente, seja as consultadas para eventuais necessidades ou seja as solicitadas para cumprimento de determinadas atividades, enfim seja qual for a demanda pela informação pública é inquestionável uma gestão eficaz para que num curto espaço de tempo as necessidades informacionais possam ser sanadas.

Observamos em relação ao NPJ que o valor atribuído à informação não está em sintonia somente com a vantagem competitiva e produção de lucros, mas também com a satisfação das pessoas atendidas e com a qualidade dos serviços prestados, no caso do segmento público. Dessa forma uma gestão adequada é crucial, com linhas de atuação bem demarcadas. Assim partilhamos as ideias de McGee e Prusak (1994, p. 114) apud Rodrigues(2012), os quais compreendem a importância de uma gestão informacional dentro da organização.

[...] para uma empresa ser bem sucedida no gerenciamento da informação é precisa haver, um consenso sobre o que é a informação dentro de uma organização, quem a possui, sob que forma é conservada, quem é o responsável pelo seu gerenciamento, e mais importante ainda, como controlar e utilizar a informação que existe em todas as organizações. (2012, p. 45).

O diagnóstico nos mostrou a importância que uma gestão estratégica da informação tem nos ambientes organizacionais na contemporaneidade, em especial no NPJ, pois está diretamente relacionada com a melhoria qualitativa dos serviços oferecidos, dessa forma tomamos em nossa análise a interpretação das pesquisadoras Tereza Evâny de Lima Renôr Ferreira e Valmira Perruchi, como suportes para nossas

reflexões e futuras sugestões de melhorias sobre a importância de uma gestão documental.

Dentre os maiores problemas enfrentados pelas organizações está a tarefa de saber lidar com a informação. O fluxo de informação interna e externa que precisa ser tratada, organizada, distribuída e compartilhada, requer competência no que tange à capacidade de gerir a informação. A informação bem gerida se transforma em um ponto forte caracterizado como vantagem estratégica e competitiva. (PERRUCHI; FERREIRA, 2011, p.446)

Nesse sentido compreendemos que é necessário que o NPJ promova uma mudança paradigmática e cultural sobre a importância de uma gestão estratégica, utilizando conhecimentos técnicos especializados que possam gerar ganhos no tratamento da informação, dessa forma acreditamos que seja necessário planos de gestão para tratamento dos documentos e que estes façam parte da missão, objetivos de um projeto político maior da organização, onde a informação possa ir diretamente ao encontro das necessidades do usuário.

Não existe um profissional especializado no arquivo do NPJ, então consideramos que para superar tal limitação a adoção de uma política de gestão, com procedimentos e técnicas adequadas as especificidades do acervo seria fundamental num primeiro momento para tentar suprir essa limitação. Dessa forma a institucionalização de uma política de gestão de acervo geraria eficiência e qualidade dos serviços oferecidos.

Outro conceito que subsidiou nossas observações empíricas no acervo do NPJ é o de Gestão da Informação sobre o prisma da Ciência da Informação, trabalhado pela pesquisadora Marchiori (2001), onde essa gestão:

[...]volta-se para o contexto social onde há fornecimento e demandas de informação, assim como a necessidade do gerenciamento de recursos de informação (eles mesmos e em relação à instituição e/ou indivíduos aos quais vão servir), o monitoramento, a localização, a avaliação, a compilação e a disponibilidade de fontes de informação que, potencialmente, podem suprir a solicitação, e que devem ser descritas, analisadas, compiladas e apresentadas para sua utilização imediata. [...] Assim, a gestão da informação tem, por princípio, focar o indivíduo (grupos ou instituições) e suas “situações-problema” no âmbito de diferentes fluxos de informação, os quais necessitam de soluções criativas e custo/efetivas. (2001, p. 75).

Assim, as necessidades informacionais dos usuários devem subsidiar os critérios utilizados no tratamento dos processos judiciais do NPJ, tendo em vista que suas demandas serão previamente atendidas caso o acervo possua linhas de atuação bem

demarcadas no processo de gestão documental. Destarte Consideramos ser fundamental conscientizar os profissionais que trabalham diretamente com a gestão desses materiais de que uma profissionalização, através de cursos de capacitação e uso de técnicas arquivísticas adequadas, promoveria ganhos essenciais para o desenvolvimento diário das atividades no NPJ

Por fim constatamos que o acervo do NPJ devem assumir uma dimensão maior no contexto administrativo da organização, no sentido de que a informação só é comunicada através de sua materialização e disponibilização em forma de documentos, estes representam a materialização dos processos comunicativos das instituições públicas e essa comunicação é o que garante o desenvolvimento e continuidade dos serviços ofertados, portando gerir adequadamente esses documentos é também fazer parte dessa cadeia comunicativa de cada instituição. Utilizamos em nossa análise o seguinte conceito de documento.

O documento é a materialização do fenômeno da informação, compreendendo não apenas objetos criados pelo homem especificamente para este fim (livros, cartas, jornais, revistas, sítios na Internet, registros em bases de dados, etc.), mas também, objetos que foram preservados em virtude de sua *informatividade*, como artefatos em museus e peças de colecionadores. (ALMEIDA; TORRES, 2014, p. 2).

Assim ao final do nosso diagnóstico constatamos que os processos jurídicos do NPJ possuem uma informatividade, no sentido de serem fontes de informação, sendo utilizada para os mais diversos fins nas dinâmicas administrativas diárias, sendo essencial que sejam estrategicamente trabalhadas, através de procedimentos técnicos adequados a sua tipologia, garantindo assim a credibilidade e confiabilidade das informações contidas nos processos. Dessa forma acreditamos que a padronização de procedimentos relacionados ao tratamento técnico do acervo, em forma de política, seria um começo para corrigir os principais problemas encontrados.

5 SUBSÍDIOS PARA UMA POLÍTICA DE GESTÃO DO ACERVO DO NPJ

Consideramos política de gestão de acervo como um documento que abrange todas as atividades inerentes aos acervos documentais, desde a produção, organização, armazenamento, preservação e disseminação dos produtos informacionais gerados, apontando as diretrizes e metodologias para o tratamento técnico do material de modo a respeitar suas especificidades, seja de natureza do material e de frequência de uso.

Esse documento visa reduzir os principais problemas encontrados nas práticas de gestão de acervo, de modo a prever e reduzir os erros, garantindo qualidade aos procedimentos relativos ao fluxo informacional nas organizações e conseqüentemente a preservação da memória institucional e acesso à informação pública.

A partir do diagnóstico das dinâmicas da gestão do acervo do NPJ e encontrado alguns problemas, objetivaremos algumas ações para a construção, implantação e avaliação de uma política de gestão de acervo para o setor e com ela subsidiar as atividades de gestão realizadas no NPJ, corrigindo eventuais problemas.

Esse documento será constituído por elementos indispensáveis e que padronizem os procedimentos técnicos para o tratamento dos materiais do acervo, de modo a reduzir em até 50% o tempo destinado ao tratamento desses materiais, sendo um guia das práticas de gestão documental do NPJ, regulando os procedimentos arquivísticos.

Após essa construção iremos apresentar esse documento a todos os colaboradores da organização, não somente aos que trabalham com o tratamento do acervo em si, mas todos os funcionários, de modo a conscientizá-los sobre a importância da informação no contexto organizacional e como conseqüência uma gestão documental adequada, de modo que esta seja inserida na cultura organizacional do setor. Buscaremos assim compreender o valor atribuído à informação na organização, evidenciando que ela não está em sintonia apenas com vantagem competitiva e geração de lucros, mas também com a satisfação das pessoas atendidas e com a qualidade dos serviços prestados no setor público.

Posteriormente encaminharemos o documento para que o gestor possa aprová-lo e institucionalizá-lo de modo que este possa ser efetivamente utilizado nas atividades diárias da organização, como subsídio das atividades de gestão documental, fornecendo os procedimentos necessários para que os documentos sejam tratados da melhor maneira.

Após a institucionalização da Política de Gestão do Acervo do NPJ faz-se necessário um acompanhamento constante, para verificar se ele de fato está sendo seguido pela organização e se existem alterações não previstas que comprometam a atividade dos profissionais, para que possam ser corrigidas evitando assim que a política se torne apenas mais um documento do setor e que seja utilizada adequadamente. Sugerimos que esse acompanhamento seja realizado a cada 6 meses, tempo que julgamos necessário para avaliar as mudanças nas práticas do acervo. Consideremos

fundamental esse acompanhamento e avaliação, sendo fundamental incorporá-lo na rotina da organização.

O desenvolvimento do projeto contará com a participação de todos os funcionários que trabalham no NPJ, essa escolha e não apenas as pessoas que trabalham exclusivamente com a gestão, se efetiva devido a necessidade de que todo o setor compreendam a importância da informação e de sua gestão adequada para organização, dessa forma gostaríamos que essa perspectiva fosse incorporada a cultura organizacional de modo que todos fossem colaboradores desse processo.

Utilizaremos essa abordagem macro, por considerarmos o ciclo informacional do setor bem abrangente, de modo que cada etapa do fluxo informacional está direta ou indiretamente relacionada com outras, desta forma os processos formam uma cadeia onde qualquer etapa desenvolvida de forma equivocada afeta o desenvolvimento das outras etapas, por isso é fundamental o comprometimento de todos os colaboradores na construção dessa política.

A partir da construção desse documento, podemos dizer que o NPJ estará em sintonia com as demandas informacionais da sociedade da informação, de modo que possibilitará uma gestão estratégica, havendo a promoção do acervo e conseqüentemente ampliando seu acesso, e assim as funções administrativas, que diariamente necessitam do acervo para subsidiar suas ações, serão exercidas com maior eficiência.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tratar os problemas das organizações contemporâneas no que se refere a gestão documental, é um dos principais desafios a serem enfrentados por profissionais da informação, tendo em vista que a cultura organizacional da maioria das instituições ainda permaneça afetada pela lógica de que não é necessário um profissional especializado para desenvolver essa atividade e a incubência desses serviços acaba sendo exercido por profissionais que não possuem competências técnicas para tal.

Nesse sentido a observação direta no Núcleo de Prática Jurídica da UERN nos permitiu compreender como a gestão das fontes de informação que são produzidas pelo próprio setor é exercida. Percebemos que há uma preocupação com o fluxo informacional no setor, ou seja todas as etapas do tratamento, organização e disponibilização da informação são cuidadosamente preparadas para que os serviços

possam ser prestados com qualidade, conscientizando todos os envolvidos nesse processo da importância desses passos, entretanto essas ações não são embasadas em conhecimentos arquivísticos especializados, o que por vezes gera dúvidas e dificuldades aos profissionais que lidam com essa gestão.

Ademais constatamos que existem práticas de gestão que carecem de melhorias, que não são institucionalizadas e sim passadas verbalmente aos funcionários, compreendemos que esse tipo de canal de comunicação pode não ser eficaz e em algum momento o fluxo informacional pode ser comprometido, se alguma informação for passada de forma equivocada por exemplo. Dessa forma sugerimos que num primeiro momento seja elaborado um manual com as rotinas e práticas de gestão das fontes documentais do NPJ, no caso os processos judiciais e que este documento possa ser discutido e aprovado por todos, levando em conta a especificidade dos documentos e suas demandas de uso e posteriormente transforme-se numa política de gestão para o acervo.

Constatamos que a cultura organizacional leva em consideração a importância de um tratamento adequado nos processos, pois todos os funcionários mostraram respeito pelas regras adotadas pelos funcionários responsáveis pelo arquivo, por considerarem que estas são eficazes quando é necessário encontrar algum processo. Ninguém além dos 3 funcionários responsáveis pelo arquivo são autorizados a retirar ou arquivar os materiais no arquivo, desta forma consideramos que a implantação da política de gestão do acervo não teria resistência por parte dos funcionários.

Tanto os funcionários, advogados e técnicos administrativos, quanto os professores avaliam positivamente as ações de gestão dos documentos, pois todas as vezes que é necessário encontrar algum processo eles o são de forma positiva. Mas encontramos também alguns pontos que acreditamos que possam ser melhorados ou até mesmo incorporados à rotina. Falta um controle maior sobre a demanda de uso dos processos, ou seja não existem dados estatísticos sobre a quantidade de uso dos processos.

Observamos que a produção, disseminação e uso das fontes de informações no setor público é permeada por algumas especificidades, dessa forma consideramos que o NPJ consegue garantir em grande medida uma gestão adequada do seu acervo, mesmo não utilizando procedimentos técnicos adequados ao tipo de material e demanda informacional que lhe é cobrada.

A presença de um profissional da informação especializado, com conhecimentos técnicos sobre o tratamento da informação certamente melhoraria estrategicamente os serviços oferecidos. Acreditamos por fim que uma política de gestão documental para o acervo do NPJ é indiscutivelmente uma ferramenta que geraria sucesso nas atividades da organização, tendo em vista o papel decisivo da informação nos dias atuais, mas mesmo com todas essas limitações percebemos que a equipe responsável pela gestão do acervo e os outros colaboradores estão dispostos a incorporar essa política em suas atividades e compreendem a importância desta para a melhoria do acervo do NPJ.

REFERÊNCIAS

BATISTA, C. L. Medição e apropriação: questões do direito de acesso à informação. In: MOURA, M. A. (Org.) **A construção social do acesso público à informação no Brasil: contexto, historicidades e repercussões**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2014, p. 137-149.

CHARLES, Rodrigues. **Gestão da Informação do Centro de Pesquisa e Gestão de Recursos Pesqueiros do litoral sudeste e sul (CEPSUL): estudo de caso**. Dissertação mestrado. Florianópolis, 2012. Universidade Federal de Santa Catarina. p. 33-50. Disponível em: < <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/96411> > Acesso em 30 de outubro de 2015.

CRIPPA, G.; MOSTAFA, S. P.(Orgs.). **Ciência da Informação e Documentação**. Campinas: Editora Alínea, 2011.

FERREIRA, E. L. R; PERUCCHI, V. Gestão e o Fluxo de Informações nas Organizações: a informação no contexto organizacional. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.16, n.2, p. 446-463, jul./dez., 2011. Disponível em: < <http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/781> >. Acesso em 30 de outubro de 2015.

MARCHIORI, P. Z. A ciência e a gestão da informação: compatibilidades no espaço profissional. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 72-79, mai/ago. 2002. Disponível em: < <http://revista.ibict.br/cienciainformacao/index.php/ciinf/article/view/159> > Acesso em 30 de outubro de 2015.

PINHEIRO, L. V. R. Fontes de Informação ou recursos de informação: categorias e evolução conceitual. **Revista Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**. v. 1, n. 1, 2006, p. 1-5. Disponível em: < <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pbcib/article/view/8809/4716> > Acesso em 30 de outubro de 2015.

RODRIGUES, Charles. **Gestão da Informação do Centro de Pesquisa e Gestão de Recursos Pesqueiros do litoral sudeste e sul (CEPSUL): estudo de caso**. Dissertação mestrado. Florianópolis, 2012. Universidade Federal de Santa Catarina. p. 33-50.

Disponível em: < <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/96411>> Acesso em 30 de outubro de 2015.

TORRES, S.; ALMEIDA, M. B. Reflexões sobre a função social do documento aplicados à documentação jurídica. **Revista DataGramZero-Revista de Informação**. v.15, n. 2, abr./14. p.1-13. Disponível em: < http://www.dgz.org.br/abr14/Art_01.htm> Acesso em 30 de outubro de 2015.

UERN-Núcleo de Prática Jurídica. Relatório das Atividades do Núcleo de Prática Jurídica- Natal/RN (2012.1).

UERN-Núcleo de Prática Jurídica. Relatório das Atividades do Núcleo de Prática Jurídica- Natal/RN (2012.2).

UERN-Núcleo de Prática Jurídica. Relatório das Atividades do Núcleo de Prática Jurídica- Natal/RN (2013.1).

UERN-Núcleo de Prática Jurídica. Relatório das Atividades do Núcleo de Prática Jurídica- Natal/RN (2013.2).

UERN-Núcleo de Prática Jurídica. Relatório das Atividades do Núcleo de Prática Jurídica- Natal/RN (2014.1).

UNESCO. **Guia de fontes: acesso à informação pública**. Disponível em: < <http://www.acessoainformacao.gov.br/menu-de-apoio/recursos-passo-a-passo/guia-de-fontes.pdf>> Acesso em 30 de outubro de 2015.