

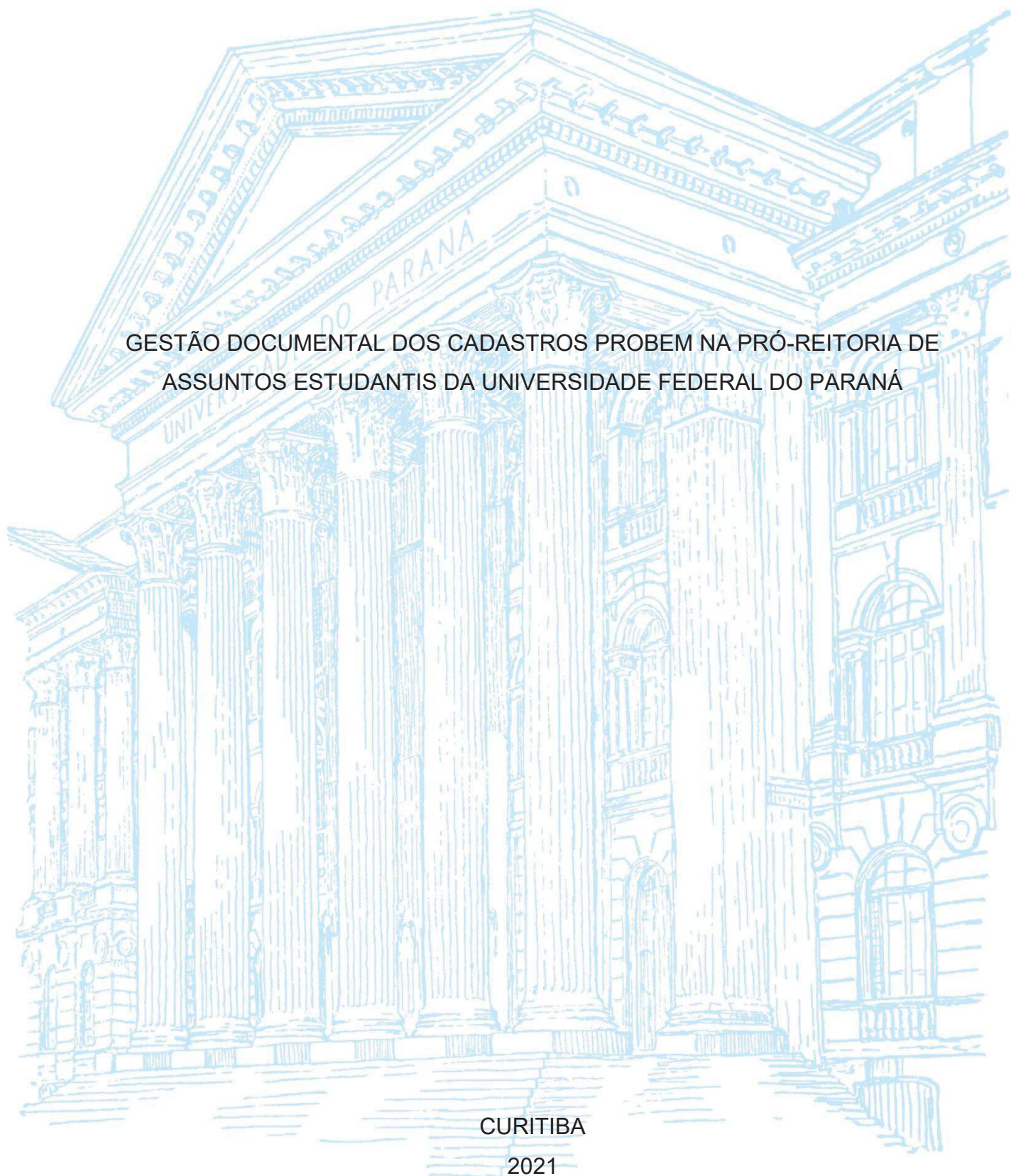
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

SARA SCHNEIDER TABORDA

GESTÃO DOCUMENTAL DOS CADASTROS PROBLEM NA PRÓ-REITORIA DE  
ASSUNTOS ESTUDANTIS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

CURITIBA

2021



SARA SCHNEIDER TABORDA

GESTÃO DOCUMENTAL DOS CADASTROS PROBLEM NA PRÓ-REITORIA DE  
ASSUNTOS ESTUDANTIS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Gestão da Informação, Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Gestão da Informação.

Orientador: Prof. Dr. Elder Lopes Barboza

CURITIBA

2021

## TERMO DE APROVAÇÃO

SARA SCHNEIDER TABORDA

### GESTÃO DOCUMENTAL DOS CADASTROS PROBEM NA PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Gestão da Informação, Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Gestão da Informação.

---

Prof. Dr. Elder Lopes Barboza

Orientador – Departamento de Ciência e Gestão da Informação,  
Universidade Federal do Paraná

---

Prof<sup>a</sup>. Dra. Paula Carina de Araújo

Departamento de Ciência e Gestão da Informação, Universidade Federal do  
Paraná

---

Prof<sup>a</sup>. Ma. Suely Ferreira da Silva

Departamento de Ciência e Gestão da Informação, Universidade Federal do  
Paraná

Curitiba, 14 de dezembro de 2021.

A Maria Elisabeth Leichsenring Sella, nossa querida Beth Sella  
(*in memoriam*)

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço ao apoio e amparo da minha família, em especial a minha mãe, que tudo suportou para que eu chegasse até aqui. Agradeço aos meus amigos, em especial ao Clayton Chaves, por permanecer na minha vida. Agradeço as minhas colegas de universidade, Daphny Franco e Gabrielle Travassos, pelos trabalhos acadêmicos infinitos. Agradeço Adelia Junglos Alves, a primeira a me acolher dentro da universidade, e um exemplo de pessoa íntegra; Fernando Sureck Leal pelos ensinamentos e liderança exemplar; Hugo Beraldi que se tornou meu sexto irmão; Rafael Félix por acreditar e sustentar o projeto do arquivo; Rosilane Castro pela leveza e força extraordinárias; Professora Maria Rita pela oportunidade de permanecer dois anos na equipe da PRAE; e a toda equipe da PRAE dos anos 2018 a 2020, que foram colegas de trabalho inigualáveis, que levarei com carinho por toda a vida. E agradeço ao curso de Gestão da Informação, a todos os professores que passaram pela minha trajetória, em especial ao meu professor orientador deste TCC, que topou essa aventura escrita, e as professoras que estiveram presentes na banca de avaliação, pelas suas contribuições para finalização do trabalho.

## RESUMO

O gerenciamento de documentos de organizações públicas é uma necessidade no cotidiano laboral de qualquer instituição. Diante dessa constatação, esta pesquisa tem o objetivo de contribuir para a melhoria da gestão documental dos cadastros PROBEM na Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis da Universidade Federal do Paraná. Apresenta conceitos de gestão de documentos no contexto organizacional; descreve a realidade da gestão documental dos cadastros PROBEM na PRAE no contexto atual; e propõem mudanças desejáveis e ações de melhoria nos processos de gestão documental dos cadastros PROBEM na PRAE. Utiliza uma metodologia que apresenta as definições cabíveis a cada termo, de acordo com uma bibliografia consistente e pertinente, que embasou uma pesquisa do tipo qualitativa, com o uso de técnicas de levantamento de dados por meio de entrevistas e observação, aplicadas a pessoas diretamente ligadas ao objeto/campo de estudo. Estabeleceu-se no caminho metodológico para análise de dados a aplicação do método de estruturação de problemas, Metodologia Sistêmica Soft, que analisa e modela problemas para gerar conhecimento de possíveis soluções que consideram variáveis sociais. Como resultados, apresenta contribuições para melhor gestão do domínio arquivístico da PRAE da Universidade Federal do Paraná, uma vez que a contribuição poderá promover a garantia do melhor atendimento e acolhimento estudantil, além de expor a necessidade e importância de um profissional da área de gestão da informação no que tange a gestão documental.

Palavras-chave: Gestão da informação. Gestão documental. Universidade pública. Assistência Estudantil.

## **ABSTRACT**

The document management of public organizations is a necessity in the daily work of any institution. Given this finding, this research aims to contribute to the improvement of document management of PROBEM records in the Dean of Student Affairs at the Federal University of Parana. It presents concepts of document management in the organizational context; describes the reality of document management of PROBEM records at PRAE in the current context; and proposes desirable changes and improvement actions in the processes of document management of PROBEM records at PRAE. It uses a methodology that presents the appropriate definitions for each term, according to a consistent and relevant bibliography, which was the basis for a qualitative research, with the use of data collection techniques through interviews and observation, applied to people directly linked to the object/field of study. The methodological path for data analysis established the application of the problem structuring method, Systemic Soft Methodology, which analyzes and models problems to generate knowledge of possible solutions that consider social variables. As results, it presents contributions to better management of the archival domain of PRAE of the Universidade Federal do Paraná, since the contribution may promote the guarantee of better student attendance and reception, as well as expose the need and importance of a professional in the area of information management regarding document management.

Keywords: Information management. Document management. Public university. Student assistance.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 - MODELO DE SETE ESTÁGIOS DE SSM.....	38
FIGURA 2 - ORGANOGRAMA DA PRAE-UFPR.....	44
QUADRO 1 - ATRIBUIÇÕES DA EQUIPE DA PRAE.....	45
FIGURA 3 - DOCUMENTOS PRODUZIDOS NO PROBEM.....	47
FIGURA 4 - PROCESSO DE GESTÃO DOCUMENTAL DOS CADASTROS PROBEM.....	48
FIGURA 5 - ESPAÇO FÍSICO DO ARQUIVO.....	49
FIGURA 6 - NUVEM DE PALAVRAS.....	51
FIGURA 7 - EXPRESSÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMÁTICA.....	52
QUADRO 2 - DEFINIÇÕES SUCINTAS DE SISTEMAS RELEVANTES.....	53
FIGURA 8 - MODELO CONCEITUAL.....	55

## LISTA DE ABREVIATURAS OU SIGLAS

CAE	- Coordenação de Assistência Estudantil
CAEE	- Coordenação de Apoio aos Estudantes e às Entidades Estudantis
COPLAD	- Conselho de Planejamento da Universidade Federal do Paraná
FONAPRACE	- Fórum Nacional de Pró-Reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis
PNAES	- Plano Nacional de Assistência Estudantil
PRAE	- Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis
PROBEM	- Programa de Benefícios Econômicos para a Manutenção do/a Estudante
UAA	- Unidade de Apoio Administrativo
UAPS	- Unidade de Apoio Psicossocial
UCEO	- Unidade de Controle e Execução Orçamentária
UFPR	- Universidade Federal do Paraná
SIGA	- Sistema de Gestão de Documentos e Arquivos
SSM	- <i>Soft Systems Methodology</i>

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>10</b>
1.1 JUSTIFICATIVA .....	12
1.2 PROBLEMA .....	13
1.3 OBJETIVOS .....	14
1.3.1 Objetivo geral .....	14
1.3.2 Objetivos específicos.....	14
<b>2 REVISÃO DE LITERATURA</b> .....	<b>16</b>
2.1 GESTÃO DE DOCUMENTOS: CONCEITOS E APLICAÇÕES .....	16
2.2 GESTÃO DE DOCUMENTOS NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL: UM OLHAR PARA AS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR PÚBLICAS.....	20
2.3 A UNIVERSIDADE PÚBLICA E OS PROGRAMAS DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL .....	27
<b>3 MATERIAIS E MÉTODOS</b> .....	<b>32</b>
<b>4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS</b> .....	<b>42</b>
4.1 DESCRIÇÃO: A REALIDADE DA GESTÃO DOCUMENTAL DOS CADASTROS PROBEM NA PRAE NO CONTEXTO ATUAL .....	43
4.2 CONTRIBUIÇÃO: MUDANÇAS DESEJÁVEIS E AÇÕES DE MELHORIA NOS PROCESSOS DE GESTÃO DOCUMENTAL DOS CADASTROS PROBEM NA PRAE.....	56
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>60</b>
5.1 RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS .....	62
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>64</b>
<b>APÊNDICE 1 – ROTEIRO DE OBSERVAÇÃO</b> .....	<b>68</b>
<b>APÊNDICE 2 – ROTEIRO DE ENTREVISTA</b> .....	<b>69</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A organização é um processo social primitivo do ser humano que se refina ao longo da história da humanidade, partindo da necessidade de se ter, estabelecer e manter relações sociais. Está ligada ao ato de se instituir relações, e por assim dizer, viver em grupo, e também ao costume de destinar/designar lugares às coisas, por tempos determinados ou não.

O ato de organizar-se tornou-se uma necessidade inerente ao desenvolvimento social, pessoal e coletivo, que influencia nas ações e nos costumes das pessoas. A organização dos elementos, no entanto, tornou possível compreender um fragmento ou recorte da história, revisitando-o, e o considerando - se possível - nas tomadas de decisões.

Gerir informação pode partir do material ou imaterial, quando consideramos a tipologia da informação guardada; se correspondente a um objeto, um documento, ou ainda a algo intangível como o conhecimento individual que poderá ser explicitado e materializado, num processo dialógico de informação e conhecimento.

Sobre a necessidade de se pensar a tipologia do objeto documental, é preciso delimitar a tipologia do mesmo, considerando seu uso e contexto, sendo de suma importância a definição de sua usabilidade, classificação, necessidade de preservação ou descarte. Com a finalidade de se pensar o manuseio, acesso, conferência, no sentido de poder recorrer a tal informação em determinado momento, a gestão de documentos é uma ação que qualifica e profissionaliza o trabalho com ativos informacionais de forma a trazer benefícios para aqueles que delas fazem uso.

A gestão de documentos está fundamentada em um conjunto de rotinas e medidas voltadas para tornar prática a criação, tramitação e classificação, uso e avaliação dos arquivos necessários à medidas administrativas. Cada um dos processos delimitados refere-se aos processos possíveis, para o trabalho de gestão, independente se delimitados à organizações públicas e/ou privadas. A gestão de documentos então auxilia o trabalho com arquivos existentes, constituído de objetos informacionais, que por algum motivo precisem ser mantidos.

Encontrar informações contidas em documentos só é possível mediante uma gestão documental elaborada e bem planejada. Elaboração e planejamento são conceitos relacionados diretamente ao ato de gerir informação, uma vez que para

que tal prática seja assertiva, necessita-se de conhecimentos específicos e técnicos. Uma prática assertiva, destinada ao trabalho com arquivos documentais, é o que necessitam instituições superiores de educação, públicas ou privadas, que acabam por criar, receber, manter e gerir um número enorme de arquivos derivados dos trabalhos realizados dentro dessas instituições.

Universidades públicas, entretanto, ao realizarem suas atividades administrativas, e por necessitarem ter uma transparência organizacional maior, acabam documentando suas ações e programas com registros resultando em uma massa arquivística. Esse acúmulo documental deriva do número de matrículas, processos seletivos, cópias de documentos (recebidos e expedidos), bolsas e programas de assistência, bem como de outras ações que necessitam de registros por parte da universidade.

A organização documental de uma instituição pública, como as universidades, demanda de um bom planejamento de gestão documental que considere desde espaços físicos até os profissionais que trabalharam com os arquivos a serem geridos. Existe, portanto, uma necessidade, quando não há apoio externo (no sentido de não existir um maior investimento nas áreas de preservação documental, por parte do poder público) de maior e melhor capacitação e qualificação profissional.

E é investindo na continuidade e qualidade dos serviços prestados aos alunos que as universidades públicas mantêm programas de assistência estudantil; pois ao discutir sobre possíveis qualificações e capacitações profissionais para o trabalho com arquivos documentais em instituição, confronta-se a necessidade de manter e formar profissionais conscientes de seu papel social e, dentro das possibilidades, dar-lhes condições para permanência nos estudos.

Para alguns alunos entrar na universidade pública não é necessariamente ter a certeza de formar-se, uma vez que manter-se frequente demanda de recursos dos quais muitos não têm necessariamente acesso. Os programas assistenciais, no entanto, voltam-se para a urgência de possibilitar aos menos favorecidos, por meio de comprovação documental, acesso a auxílios que lhes darão possibilidades dignas de continuar os estudos. São voltados, em resumo, para dar condições aos alunos que necessitem, em determinado momento, de auxílios como: Auxílio creche, moradia, permanência, alimentação, psicológico entre outros, não limitando-se a apoios financeiros.

A existência dos programas de assistência estudantil dentro das universidades públicas, corroboram com a presença de uma grande massa arquivística gerada pelo acúmulo documental causado, por sua vez, pela necessidade de se obter informações, por meio da coleta de cópias documentais para cadastro de alunos. Os discentes, na intenção de se candidatarem ao recebimento de um dos auxílios, necessitam corresponder a uma série de fatores burocráticos e aprovatórios que delimitam se receberão ou não o benefício requisitado. O acúmulo de arquivos, gerado pela concessão de benefícios e criação de outros documentos, é o que motiva nesta pesquisa a busca por meios de contribuir para uma melhor gestão documental que venha a somar para o trabalho com arquivos em universidades públicas.

Por fim, a motivação fundamental desta pesquisa é encontrar as respostas necessárias para reflexão e melhoria das práticas arquivísticas realizadas com documentos no setor da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE) da Universidade Federal do Paraná (UFPR), visando melhor dinamicidade para o trabalho com a gestão de informação e compreendendo a importância, e a necessidade, do trabalho de um profissional responsável pela área.

## 1.1 JUSTIFICATIVA

No que se refere à justificativa da pesquisa, ela se apresenta por meio de diferentes perspectivas, pois considera o conjunto preocupações, demandas e interesses do ponto de vista da pesquisa científica, do pesquisador, e do ambiente pesquisado, sendo assim delimitadas a partir da justificativa social, pessoal e acadêmica.

A justificativa social sustenta-se a partir da perspectiva da comunidade acadêmica, incluindo todos os alunos e servidores que trabalham para manter a universidade como local democrático e plural, na busca pelo entendimento e esclarecimento da necessidade real de se pensar a prática arquivística em universidades públicas; e em entender que o trabalho realizado dentro delas, mesmo que por menor que seja, gera impacto na comunidade interna e externa.

Como justificativa pessoal, considerou-se aqui o crescimento obtido pela pesquisadora durante um estágio de dois anos na unidade. A experiência

apresentou novos olhares para prática documental e para a gestão como um todo, em unidades do serviço público.

Como justificativa acadêmica, busca-se identificar e analisar as áreas com dificuldades, no que tange ao manuseio da massa documental, e com isso reafirmar a importância de se discutir e pesquisar a gestão documental em diferentes organizações, neste caso em arquivos universitários, além de provocar reflexões, ainda que preliminares, sobre a atuação profissional de um gestor da informação em locais semelhantes a estes, considerando inclusive a prática de pesquisa e o desenvolvimento do processo laboral da gestão documental de unidades de arquivos universitários.

## 1.2 PROBLEMA

A Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE), da Universidade Federal do Paraná (UFPR), tem como objetivo principal dispor de ações e programas para auxílio na manutenção do estudante na instituição; disponibilizando como principal programa de auxílio financeiro o Programa de Benefícios Econômicos para a Manutenção do/a Estudante (PROBEM), no qual estudantes de baixa renda podem se inscrever para concorrer aos auxílios disponibilizados anualmente (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ, [202?]).

No ato da inscrição no programa, é solicitada dos alunos concorrentes a apresentação de diversos documentos comprobatórios da situação econômico-social atual da família do estudante, o que acaba por gerar um volume documental para a unidade.

No ano de 2018, devido à necessidade de alteração de espaço da pró-reitoria para um novo prédio, realizou-se o deslocamento de arquivos PROBEM. Sem uma organização prévia, os arquivos foram deslocados para o novo espaço, e empilhados em uma sala sem nenhuma classificação ou organização explícita. A falta de tal organização, de onde ficaria ou de qual seria sua disposição, impossibilitava localizar qualquer documento.

No ano seguinte, iniciou-se pela pesquisadora deste trabalho - ainda como estagiária da unidade - a separação das caixas de documentos deixados, de tal forma a organizar o arquivo dos cadastros PROBEM. De início adotou-se a organização e separação das caixas por ano; iniciando-se assim o trabalho de

seleção, classificação, higienização e armazenamento dos cadastros. Em sequência, com a pandemia de covid-19, as atividades tiveram de ser interrompidas sem sua conclusão.

O processo seletivo do PROBEM precisou ser continuado de forma distinta aos anos anteriores, uma vez que não seria mais possível - por conta da pandemia - que a entrega fosse feita presencialmente pelo estudante. Considerou-se então o uso de correio eletrônico para o recebimento e envio da documentação requisitada aos alunos, mudando assim, temporariamente, o processo de organização da documentação na unidade.

Diante do cenário apresentado, a problemática de pesquisa se debruça em responder às seguintes questões: **Qual é a realidade da gestão documental dos cadastros PROBEM na PRAE no contexto atual? Quais contribuições podem ser propostas para a melhoria da gestão documental dos cadastros PROBEM na PRAE?**

### 1.3 OBJETIVOS

A seguir são propostos os objetivos relativos a esse trabalho, sendo eles separados em objetivo geral, que tem uma ideia mais abrangente, e objetivos específicos para traçar o caminho a percorrer.

#### 1.3.1 Objetivo geral

O objetivo geral da pesquisa é: Contribuir para a melhoria da gestão documental dos cadastros PROBEM na PRAE UFPR.

#### 1.3.2 Objetivos específicos

Os objetivos específicos usados para delimitar o caminho ao objetivo geral são:

- a) Apresentar conceitos de gestão de documentos no contexto organizacional;
- b) Descrever a realidade da gestão documental dos cadastros PROBEM na PRAE no contexto atual;

- c) Propor mudanças desejáveis e ações de melhoria nos processos de gestão documental dos cadastros PROBEM na PRAE.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

Para uma pesquisa, o levantamento teórico bibliográfico é a base principal na busca de respostas aos problemas que se quer superar. Reconhecendo isso, buscou-se conceitos que mantêm o plano de fundo para a gestão documental. Dialoga-se aqui com pesquisadores também da área de gestão de documentos, em conjunto e conformidade com conceitos retratados em publicações nacionais.

Com o acúmulo de documentos, ações voltadas para o manuseio, pesquisa, resgate, são ações cada vez mais comuns na atualidade. Com a necessidade de se manter tais arquivos, considera-se abranger aqui noções além de conceitos já definidos.

Em suma, para o desenvolvimento do trabalho proposto foram levantados conceitos referentes à gestão documental; temática principal do estudo. Foram alcançadas também discussões referentes à universidade pública e seus programas assistenciais; onde será realizada a pesquisa e como são gerados os documentos.

### 2.1 GESTÃO DE DOCUMENTOS: CONCEITOS E APLICAÇÕES

A humanidade tem cuidado de seus registros, ou de uma parte considerável deles, ao longo da história. Alguns registros ultrapassam a memória e o tempo e se firmam de modo físico e material, tornando o que se pode considerar como documentos. Seja em casas, museus, bibliotecas ou outros ambientes, uma quantidade significativa desses documentos e registros artísticos, políticos e sociais são armazenados com a finalidade de revisitá-los, na maioria dos casos, quando preciso. Recorrer à história por meio de registros é algo que se naturalizou no desenvolvimento humano, ressaltando que gerir conhecimentos e informações não é apenas obtê-los, mas também saber administrá-los a fim de que quando necessário, possam a eles recorrer.

Com o avanço das tecnologias, os diferentes tipos de registro tornaram-se documentos capazes de ensinar, resgatar e auxiliar em criações e tarefas atuais. Com tanto conhecimento sendo escrito, naturalmente saber armazená-los seria uma preocupação futura que necessitaria de atenção, assim como, com tanto conhecimento registrado ao longo dos tempos, seria normal que o acúmulo de itens (escritos, objetos, desenhos, documentos em sua essência, entre outros) fosse

gerado, e que os mesmos precisassem de técnicas próprias para sua gestão e manuseio.

Atualmente existem diferentes meios para a gestão e organização desses registros, sejam eles de valor histórico, estratégico ou legal. Aqui considera-se a gestão de documentos como um processo sistemático que organiza documentos gerados e utilizados pela organização em suas atividades, que possam gerar acúmulos de material, para enfim discutirmos a função da gestão documental como um conjunto de operações técnicas e procedimentos para uso, manuseio e armazenamento destes arquivos (BRASIL, 1991).

Como temática deste trabalho, a gestão documental faz-se necessária em organizações que geram expressiva quantidade de documentos, principalmente no que diz respeito ao processo de organização e recuperação da informação gerada. A seguir serão apresentados, os conceitos necessários para a compreensão da pesquisa e seu universo de aplicação.

Como primeiro passo, apresentam-se aqui conceitos de informação; que segundo os autores referenciados, são “dados dotados de relevância e propósito” (DAVENPORT e PRUSAK, 1998, p. 18), possíveis de serem notados em diversos suportes. Para eles, “a informação, além do mais, é um termo que envolve todos os três (dados, informação e conhecimento), além de servir como conexão entre os dados brutos e o conhecimento que se pode eventualmente obter.” (DAVENPORT E PRUSAK, 1998, p. 18).

Para os autores a informação é o elo entre os dados e o conhecimento, ela parte de uma fonte, seja ela registrada ou não registrada, e é ressignificada a ponto de transformar-se em conhecimento por aquele que a detém. Para eles, a informação é um dado que possui relevância, quando inserido em um contexto.

Já o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p.107), trata a informação como algo contido em um determinado suporte, ocasionando assim um documento. A descrição apresentada considera a informação como um “Elemento referencial, noção, ideia ou mensagem contidos num documento.” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 107).

Em “A organização do conhecimento”, Choo (2003) traz reflexões e respostas às questões que completam o sentido de sua publicação ao apresentar em seu título “como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões”. No trabalho mencionado, o autor alega

que “a informação é um componente intrínseco de quase tudo que uma organização faz” (CHOO, 2003, p. 27).

Essa discussão permite refletir que a informação é um componente inerente a toda organização, independentemente de seu produto ou serviço oferecido. Segundo ele, a informação permeia todos os processos, tarefas, resultados, e quando utilizada para tomada de decisão, torna-se uma ferramenta de estratégia. Reflexionando sobre os conceitos é possível considerar que a informação advém de um ponto de partida que considera características, ações e reações preexistentes, sendo a mesma também notável em diversos suportes.

No mesmo dicionário que cita a informação como uma “ideia ou noção contida” em determinado registro, encontra-se uma descrição em diversos sentidos sobre o conceito de arquivo. No Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (ARQUIVO NACIONAL, 2005) o arquivo pode ser entendido como:

1 Conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma entidade coletiva, pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades, independentemente da natureza do suporte. 2 Instituição ou serviço que tem por finalidade a custódia, o processamento técnico, a conservação e o acesso. 3 Instalações onde funcionam arquivos. 4 Móvel destinado à guarda de documentos. (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p.27).

O conceito aqui descrito traz as interpretações de “Arquivo” sob a perspectiva arquivística, sendo de tal modo coerente que a primeira definição se encaixe no trabalho da PRAE para designar os arquivos que são gerados pelas atividades e objetivos da organização. O arquivo, segundo o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p.27) é considerado como prática/ato de se guardar; ambiente onde se é possível manter documentos, ou ainda um “conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma entidade”.

Bellotto (2002) também tem a compreensão de que “arquivos são conjuntos orgânicos de documentos produzidos/recebidos/acumulados por um órgão público, uma organização privada ou uma pessoa, no curso de suas atividades [...]” (BELLOTTO, 2002, p.18). Quanto à gestão de documentos, a mesma se entende como procedimentos que abrangem o manuseio, avaliação, recepção e eliminação.

A fim de conceitualizar o tipo de informação que será abordada no trabalho, observou-se uma semelhança nos termos de “informação arquivística” e “informação orgânica”. Bellotto (1998, p. 22) conceitua a informação arquivística como

Informação jurídico-administrativa ou a relativa ao funcionamento das organizações e entidades, diante das diferentes formas com que se apresenta a informação em geral, quer seja a jornalística (a da mídia em geral), quer seja a técnico-científica, quer seja a sociocultural. (BELLOTTO, 1998, p.22).

A informação orgânica tem semelhanças em suas definições como descrito por Lousada e Valentim (2008, p. 254) em que, para elas, “a informação orgânica é produzida internamente, sendo produto resultante da execução das funções e das atividades organizacionais.”, e também são comparadas pelas mesmas autoras quando afirmam que

A informação arquivística e a informação orgânica são produtos das atividades da organização, elas são produzidas no contexto do exercício das funções organizacionais, o registro físico das transações de uma determinada atividade, tarefa ou tomada de decisão. (LOUSADA; VALENTIM, 2008, p. 254).

As pesquisadoras ainda fazem uma breve diferenciação sobre os dois conceitos:

A informação não orgânica é aquela produzida externamente à organização, mas que se relaciona com a organização por meio das atividades e/ou transações realizadas, isto é, *informação não orgânica* pode, também, ser considerada sinônimo de *informação arquivística*. (LOUSADA; VALENTIM, 2008, p. 254).

Sobre Gestão de documentos o referencial do Arquivo Nacional a conceitua como:

Conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento. Também chamado de administração de documentos. (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p.100).

Portanto, a gestão de documentos determina os processos necessários ao tratamento de documentos, constituindo um conjunto de técnicas aplicadas para criação, uso, classificação, armazenamento e recuperação da informação; visando a eficiência nos processos informacionais de uma organização.

Busca-se estabelecer aqui a contextualização temática por meio do levantamento de conceitos que permeiam o trabalho com a gestão documental. Aqui foram considerados termos técnicos que são diretamente ligados ao tema,

considerando a construção de conhecimento que esteve presente ao longo do levantamento dos conceitos. Conceitos de informação, arquivo e gestão de documentos continuarão sendo pensados ao longo da pesquisa, uma vez que estão diretamente ligados às técnicas aqui ditas, e que de forma rápida associam-se ao trabalho de um gestor.

Entender esses conceitos faz parte de percebê-los no contexto real, e dessa maneira sua aplicação na prática em instituições. Uma dessas organizações que consideram o uso da gestão documental pela necessidade de lidar com inúmeros arquivos/documentos, são as universidades públicas brasileiras.

Considerando o possível acúmulo documental mantido por instituições públicas de educação superior, nota-se que a gestão de documentos e suas aplicações poderiam contribuir positivamente nos processos organizacionais das unidades a ser referenciadas.

Sendo assim, para estabelecer as relações entre a gestão de documentos e o contexto da universidade, discutir-se-á essa prática no âmbito das instituições de ensino superior públicas, das quais a UFPR faz parte e a PRAE integra uma de suas unidades setoriais.

## 2.2 GESTÃO DE DOCUMENTOS NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL: UM OLHAR PARA AS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR PÚBLICAS

Diante de sistemas cada vez mais burocráticos criou-se o costume de manter-se arquivos com a finalidade de preservação e acesso a informações. É normal que organizações, independente de quais sejam, produzam e requisitem arquivos ao longo de suas atividades. Portanto, a geração de documentos é algo intrínseco a todas as organizações, públicas ou privadas, e seu acúmulo acaba por gerar novas necessidades, incluindo a de sua organização.

As empresas, no intuito de se tornarem mais competitivas, acabam por expandir suas ações buscando abranger novos públicos; para tanto, ficam à mercê de lidar com novos processos burocráticos resultantes, na maioria das vezes, de acúmulo físico documental.

A gestão documental em uma instituição privada não desconfigura-se do conceito de gerir, organizar, planejar e manusear documentos visando melhor trato com o fluxo de informações; em outras palavras, ela não muda sua usabilidade por

ser aplicada em uma instituição privada ou pública, mas quando bem gerida pode melhorar a agilidade em processos burocráticos documentais. Corroborando com isso, Lucena (2013, p. 13) alega que “A gestão documental procura gerenciar o controle e disponibilidade das informações organizadas como também evidenciar a transparência da administração.”

A agilidade em uma organização é uma diferenciação de serviço que pode colaborar para um melhor ganho de produtividade e eficiência, garantindo um melhor retorno monetário quando em uma empresa privada. Em organizações cujo objetivo é o lucro, estar à frente da concorrência é oferecer principalmente a descomplicação do serviço; o que não resulta na diminuição de dados e informações necessárias, por parte do indivíduo, a ser manuseado e tratado pelas organizações.

Buscando manter a eficiência no oferecimento do serviço, e desta forma continuar a obter lucros, empresas privadas têm na gestão de seus documentos e arquivos a fórmula para descomplicar a relação cliente e instituição, bem como o maior controle sobre as informações administrativas condizentes às empresas. A gestão da massa documental gerada durante o trabalho é, portanto, um ganho para empresas privadas, pois permite um melhor acesso e resgate de informações em tempo hábil/ágil, uma vez que em seu planejamento se considera o espaço físico e meios de consulta às informações, visando facilitá-las, o que conseqüentemente acaba por interferir em um possível retorno financeiro.

Sendo assim a gestão documental para empresas privadas traz vantagem competitiva para a organização, uma vez que a mesma passa a ter uma recuperação de informações mais eficaz e ágil, tornando assim a tomada de decisão mais precisa e assertiva.

No que diz respeito à gestão documental no setor público, as vantagens competitivas, se é que se pode nominar dessa forma, se dá pelo trabalho documental eficiente que possibilita a transparência devida, cobradas dos órgãos públicos, sobre suas atividades, seus processos e informações que são de direitos aos cidadãos.

Considerando a importância dos arquivos, é possível afirmar que para a ciência da Administração os arquivos constituem a base para as decisões gerenciais; e para as instituições governamentais são inestimáveis fontes de informação para as pesquisas. (PEREIRA; SILVA, 2016, p. 30).

Embora o apoio do poder público, no que tange a gestão de arquivos, em instituições públicas, seja menor que o necessário, Pereira e Silva (2016) consideram elencar que uma boa administração arquivística, é a base para as decisões gerenciais e administrativas de uma organização, bem como fonte de pesquisa de informações para empresas do setor público.

A partir dessas primeiras constatações, faz-se necessário aprofundar o entendimento dos conceitos e normatizações que hoje regem a gestão documental no âmbito das organizações públicas para este trabalho, que trataremos a seguir.

Para as organizações públicas ligadas ao Poder Executivo Federal, as atividades referentes à gestão de documentos são fundamentadas e normalizadas pelo órgão competente do Arquivo Nacional, que dispõe de um conjunto de leis, normas e manuais de práticas arquivísticas. Sendo assim, a gestão de documentos supera a simples organização prematura e amadora, revelando-se como uma atividade de projeção organizada, dependente de ações previamente discutidas e pensadas, e deste modo também normatizada.

Atualmente, o AN é o órgão central de um sistema, criado para o desenvolvimento da gestão de documentos dos órgãos e entidades integrantes da APF. Esse sistema, instituído por meio do Decreto no 4.915, de 12 de dezembro de 2003, foi denominado de Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo – SIGA, da Administração Pública Federal. (ROCCO, 2013, p. 86)

O Arquivo Nacional, órgão central do Sistema de Gestão de Documentos e Arquivos (SIGA), tem por finalidade acompanhar as políticas arquivísticas na esfera federal, enquanto o SIGA, criado pelo Decreto nº 4.915 de 12 de dezembro de 2003 e revisado e atualizado pelo Decreto nº 10.148 de 2 de dezembro de 2019 tem como uma de suas competências, descritas no inciso I do artigo 1º, “propor diretrizes e normas relativas à gestão e à preservação de documentos e arquivos, no âmbito da administração pública federal” (BRASIL, 2019, não paginado).

Como prática arquivística, a gestão de documentos se tornou obrigatória para os entes públicos através da Lei 8.159 de 8 de janeiro de 1991, onde foi instituída a Política Nacional de Arquivos, para organizações públicas e privadas.

Art. 3º - Considera-se gestão de documentos o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente. (BRASIL, 1991, não paginado).

A legislação supracitada considera importante a retenção, o manuseio, bem como toda e qualquer prática arquivística para com os documentos/arquivos em uma organização.

Muitas das instituições são organizadas de forma que passam a reter maior quantidade de informações documentais ao longo de seus trabalhos. Reter e gerar informações é, então, um ato intrínseco das organizações, uma vez que a prática constantemente de se manter arquivos permite gerar e visitar documentos. Gerar e visitar documentos são ações naturais quando se busca por informações específicas, como nomes, números, contatos, acordos, datas e entre outros.

Nas instituições educacionais a influência dos documentos é devido ao fato de se constantemente precisar estabelecer um contato entre instituição e indivíduo. A título de exemplo, solicitação de cópias de documentos de alunos, bem como outras informações pertinentes a renda, moradia e desempenho acadêmico são necessárias para essa relação comercial/educacional; o que acaba por resultar em um acúmulo arquivístico devido à quantidade de cópias documentais solicitadas, e de alunos matriculados na instituição. Por conta disto, há a necessidade de se questionar e compreender a utilidade do manuseio documental em uma instituição, bem como a melhor maneira para organizá-lo e mantê-lo, de modo a se utilizar de técnicas da gestão documental no trabalho com o arquivo.

Bellotto (1989) descreve quais são os objetivos principais do arquivo no contexto universitário visando a compreensão da importância da gestão documental:

O papel principal dos arquivos universitários é o de 1 -reunir, processar, divulgar e conservar todos os documentos relativos à administração, histórica e ao funcionamento/desenvolvimento da universidade; 2 -avaliar e descrever estes documentos tornando possível seu acesso, segundo as políticas e procedimentos elaborados especificamente para estes fins; 3 -supervisionar a eliminação, ter o controle da aplicação das tabelas de temporalidade, a fim de que nenhum documento de valor permanente seja destruído. (BELLOTTO, 1989, p. 23).

A autora destaca a importância, e utilidade, de uma gestão documental eficaz, considerando o papel dos arquivos universitários como um retentor de informações ligado diretamente ao perfil identitário da universidade e sua administração. Ainda atrelado ao papel principal, se reconhece a necessidade de ações específicas e elaboradas que colaborem para a preservação documental. A sistematização de uma gestão de documentos eficiente para qualquer ambiente, faz

com que seja avaliado, mantido ou descartado os documentos corretos ao seu “ciclo de vida”.

As universidades, tal como outras instituições públicas e privadas, devem implantar seus programas de gestão de documentos. Assim, serão sistematizados os procedimentos administrativos para que se alcance o controle da produção documental, sua utilização, seus prazos de vida e sua destinação (a eliminação, a conservação temporária ou a guarda permanente). (BELLOTTO, 1989, p. 24).

A autora considera a autonomia das universidades, em diferentes esferas, em suas práticas de gestão documental, elencando que cabe ao sistema interno da universidade a decisão de guarda/preservação (temporária ou não) ou eliminação/descarte desses documentos, sempre seguindo a legislação vigente para a instituição. Com entendimento similar, Santana Filho (2021, p. 65) traz a importância da gestão documental nos acervos acadêmicos, apontando que “é necessário implantar um programa de gestão documental nas universidades para sistematizar a organização, o tratamento e a preservação do seu acervo [...]”.

Dentre as políticas para gestão de documentos no âmbito das universidades federais, utilizam-se como ferramentas o “Código de classificação de documentos de arquivo relativos às atividades-fim das Instituições Federais de Ensino Superior - IFES” (ARQUIVO NACIONAL, 2011a), e a “Tabela de temporalidade e destinação de documentos de arquivo relativos às atividades-fim das Instituições Federais de Ensino Superior - IFES” (ARQUIVO NACIONAL, 2011b).

O código de classificação e a tabela de temporalidade e destinação de documentos de arquivo são instrumentos que refletem as funções e atividades de um órgão e/ou entidade, utilizados para classificar, avaliar e definir a destinação final de todos os documentos, produzidos e/ou recebidos por uma instituição. (ARQUIVO NACIONAL, 2020, não paginado).

O código de classificação é utilizado para determinar o tipo de documento e fazer sua classificação de acordo com o conteúdo do mesmo e da atividade que o originou. A tabela de temporalidade determina por quanto o documento tem valor administrativo/legal e qual a sua destinação, se é eliminação ou guarda.

Para analisar a importância de estudos realizados na área de gestão documental, defendendo-a como uma prática necessária para a pesquisa de melhoria de processos, podemos observar alguns casos documentados em

instituições de ensino superior que obtiveram bons resultados com intervenção da prática arquivística.

Como exemplo elencamos a pesquisa feita por Lara (2018, p. 11) onde os objetivos eram “mapear, identificar e descrever as mudanças implementadas de uma gestão documental realizada por um dos setores que mais geram documentos dentro da UFPR: a matrícula dos estudantes.” As mudanças mostraram-se ter sido bem recebidas entre os usuários, com melhorias no processo de trabalho e adequação às legislações vigentes para a gestão documental na universidade.

Com a vasta massa documental sendo gerada e circulando pelas organizações, a gestão de documentos assume o papel essencial para o crescimento e administração, sejam as organizações públicas ou privadas. (LARA, 2018, p. 14).

As matrículas em uma universidade, principalmente em uma de “grande porte”, acaba por gerar um acúmulo documental imenso, necessitando que algumas medidas sejam tomadas, no que tange aos cuidados com os arquivos mantidos. A falta de preparo para lidar com o recebimento e destinação destes documentos pode resultar em problemas legais para a instituição.

Manter um arquivo de grande porte, ou seja, um arquivo composto por uma quantidade enorme de documentos, é uma ação que demanda de estudo, planejamento, organização de espaço, e disposição para encontro e pesquisa destes documentos. Há ainda a necessidade de se considerar os diferentes tipos de documentos ou objetos documentais, com suas especificidades de cuidados necessárias para sua preservação e classificação. Pela falta de um espaço organizado e pensado para manutenção e preservação do arquivo, alguns documentos (independentes de suas formas documentais) sofrem com a ação do tempo, apresentando avarias que possivelmente podem vir a comprometê-los.

A falta de perícia no trato com o arquivo e também a falta de apoio e importância a este trabalho, são agravantes apontados por Luquetta (2009) como problemas que não se restringem apenas a uma esfera de nível institucional, mas também de caráter político.

O problema apontado por Luquetta (2009) no âmbito municipal, se estende às demais esferas públicas; “Há arquivos nas organizações públicas com grandes quantidades de documentos dispersos, em processo de deterioração, sofrendo ação

do tempo, sem nenhum método de organização ou classificação.” (LUQUETTA, 2009, p. 10). A autora relata uma realidade de muitas organizações públicas que não se organizam devidamente, ou que não recebem o apoio necessário, para abranger tamanha burocratização, geradora de mais e mais arquivos, naturalizada por poderes públicos.

Segundo ela, a solução é “constituir as diretrizes necessárias para estabelecer as Políticas de Gestão de Documentos...” (LUQUETTA, 2009, p.12), ou seja, elencar maneiras básicas de se trabalhar com a gestão documental, considerando também como parte importante deste trabalho a organização de grandes acúmulos documentais/arquivísticos, geralmente mantidos por grandes instituições. Trabalho cujo objetivo foi construir diretrizes para uma política de gestão de documentos em arquivos públicos municipais.

Santana Filho (2021) descreveu um projeto de gestão documental em ambiente universitário onde sua implementação começou desde a separação dos documentos até sua classificação e armazenamento da massa física:

A gestão de documentos de arquivo depende de fatores que se integram sistematicamente, como avaliação, planejamento, conhecimento especializado, metodologia fundamentada em conceitos e técnicas reconhecidas. (SANTANA FILHO, 2021, p. 53).

O autor afirma que a gestão de documentos necessita de estudos e preparos intrínsecos e pré-realizados para ser eficaz. A fim de comprovar sua visão, o próprio plano de ação para a organização do acervo acadêmico realizado por Santana Filho (2021) foi composto por três etapas: Avaliação e seleção da massa documental acumulada com etapas de aplicação da tabela de temporalidade para identificar documentos para descarte; organização e arquivamento dos documentos de valor administrativo; e organização do acervo a ser recolhido ao arquivo permanente, com a higienização e acondicionamento necessários para conservação. Esta ação de organização teve como resultado uma melhor disposição do espaço físico, redução de riscos, rapidez na recuperação da informação, evitando prejuízos administrativos e também preservando a memória institucional.

Observou-se até aqui a necessidade irrevogável de estudo e perícia para o trabalho com a gestão de documentos em instituições de pequeno e grande porte. Foram considerados casos, que ao longo de suas pesquisas, mostraram-se casos

de sucesso, e que demonstraram a importância da gestão documental no trabalho diário desenvolvido por instituições de ensino superior.

Seja qual for a demanda de trabalho de uma universidade, o acolhimento de informações se mostrará necessário como uma prática laboral associada naturalmente aos envolvidos, e deste modo servirá para pesquisa, revisão e geração de novos arquivos.

Considerando o escopo e o ambiente em que esta pesquisa se desenvolve, apresentam-se, a seguir, discussões sobre a universidade pública e os programas de assistência estudantil para, desse modo, situar a pesquisa nos aspectos teóricos que envolvem esses temas.

### 2.3 A UNIVERSIDADE PÚBLICA E OS PROGRAMAS DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL

A educação no Brasil atualmente se organiza em etapas, sendo elas: Educação Infantil, Ensino Fundamental, Ensino Médio, e Ensino Superior. Ao longo dos anos, todas as citadas foram se constituindo, e aos poucos sendo pensadas e repensadas, com o propósito de formar um cidadão que seja considerado “completo” em caráter social, político, científico e laboral.

Apesar de hoje a educação ser vista e tratada como um direito básico da criança e do adolescente, uma vez que estados, municípios e famílias são obrigados a mantê-los matriculados na escola, a educação deixa de ser obrigatória logo após o ensino médio. Para contextualizar e conceituar a educação superior e a universidade é preciso compreender o papel da educação na formação do indivíduo.

As etapas de base, (educação infantil, ensino fundamental e médio) tem por objetivo desenvolver indivíduos capazes de conviver socialmente, por meio da construção e abstração de conceitos científicos, e como cita a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) 9.394/96, no Art.22

A educação básica tem por finalidades desenvolver o educando, assegurar-lhe a formação comum indispensável para o exercício da cidadania e fornecer-lhe meios para progredir no trabalho e em estudos posteriores. (BRASIL, 1996, não paginado).

A educação superior permite a titulação de profissionais em diferentes áreas para atuação na sociedade e mercado de trabalho. A educação superior, na esteira do processo formativo do indivíduo, tem por finalidade “estimular a criação cultural e o desenvolvimento do espírito científico e do pensamento reflexivo”, bem como outros objetivos (BRASIL, 1996, não paginado).

Esta etapa do ensino, antes conhecida como terceiro grau, abrange a graduação e a pós-graduação; esta última composta por especialização, mestrado, doutorado e pós-doutorado, e destina-se a indivíduos/alunos que já tenham concluído o ensino médio, podendo ser ofertada nas redes pública e privada.

Apesar de ter sua oferta possibilitada tanto na esfera pública ou privada, a educação superior não é obrigatória, sendo muitas vezes destinada às “elites”. Com a chegada da LDB 9.339/96 foram-se criando, como afirma Cavalcante (2000, p.12) “uma reordenação do sistema educacional por inteiro e abre um conjunto de inovações que podem fazer o acesso ao ensino superior menos elitista.” Uma dessas ações foi uma maior atenção ao ingresso de estudantes de classes menos favorecidas, bem como a implementação de ações de apoio e auxílio permanência.

A universidade pública é uma instituição de ensino superior, mantida pelo estado com fundos públicos, portanto destinada a todos, não unicamente aqueles que detém determinado poder aquisitivo. A instituição era muito associada às elites, uma vez que o acesso a seu interior era desigual para os menos favorecidos, considerando aqui para o ingresso a adesão a um sistema supostamente meritocrático, que desconsiderava as diferenças sociais existentes.

O olhar social e identitário sobre a universidade pública tem mudado ao longo do tempo e grande parte dessa mudança é graças a Constituição de 1988 e a LDB, esta última em especial que traça, não só para educação superior, meios específicos e mais democráticos para acesso e permanência a essas instituições.

No Brasil a educação é concebida como um direito fundamental e um instrumento de formação integral do ser humano. Para tanto, existem legislações que visam assegurar direitos básicos para o acesso e permanência do indivíduo ao ensino superior.

A assistência estudantil é uma política que se insere na política social de educação e na política de assistência social. É o conjunto de políticas realizadas através dos programas de Promoção, Assistência e Apoio, que têm como objetivo principal criar condições que contribuam para a permanência do estudante nos estabelecimentos de ensino superior, melhorando sua qualidade de vida e, conseqüentemente, seu desempenho acadêmico. (BARBOSA, 2009, p. 12).

Como descrito pelo autor, as políticas de assistência visam dar subsídio aos estudantes de baixa renda para que os mesmos possam permanecer na universidade. Sobre o aumento do acesso de estudantes em situação socioeconômica desfavorável, Souza e Silva (2021, p. 290) indicam que

Com as políticas de cotas do Governo Federal, houve um aumento no ingresso de estudantes com fragilidade socioeconômica nas Universidades Públicas Federais, entretanto, muitos deles acabam desistindo do curso por não terem condições de se manterem na Universidade. (SOUZA; SILVA, 2021, p. 290).

Sendo assim, se faz necessário, a fim de se estabelecer estado de equidade para acesso e permanência, que políticas públicas de apoio estudantil sejam discutidas. Uma legislação que estabelece regras para disposição de auxílio aos estudantes de situação socioeconômica desfavorecida é o Plano Nacional de Assistência Estudantil (PNAES), criado e incluído no Plano Nacional de Educação, após solicitação do Fórum Nacional de Pró-Reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis (FONAPRACE). O PNAES tem o objetivo de prover recursos necessários para apoiar a permanência de estudantes de baixa renda, sendo eles de cursos de graduação presencial das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), minimizando as desigualdades e gerando oportunidades entre todos os estudantes.

O Plano Nacional de Educação determina a criação de programas e ações de assistência estudantil, executadas pela própria instituição de ensino para apoiar os estudantes com fragilidade econômica que demonstrarem bom desempenho acadêmico, podendo ser esses auxílios: assistência à moradia estudantil, alimentação, transporte, saúde, inclusão digital, cultura, esporte, creche e apoio pedagógico. Esses Programas são mantidos com verba proveniente de orçamento anual do governo (BRASIL, 2014).

A Universidade Federal do Paraná (UFPR) faz parte das universidades atendidas pelo PNAES onde, a partir da Resolução nº 31/09 publicada no ano de 2009 pelo Conselho de Planejamento da Universidade Federal do Paraná

(COPLAD), criou-se o Programa de Benefícios Econômicos para a Manutenção do/a Estudante (PROBEM), programa de benefícios para os estudantes com fragilidade socioeconômica, tendo como principal objetivo ajudar na permanência do estudante até sua formação, e tendo atualização em resoluções de anos posteriores, chegando até os editais atuais do programa (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ, 2009).

Como regras atuais do PROBEM, o estudante deve estar matriculado e cursando regularmente cursos presenciais de graduação; não podendo possuir diploma de conclusão de curso superior, ou ainda possuir renda per capita mensal superior a 1,5 salário mínimo nacional (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ, 2009).

No programa existem quatro auxílios, sendo eles: auxílio permanência, auxílio moradia, auxílio refeição e auxílio creche. O auxílio permanência é um valor monetário para que o estudante possa subsidiar seus gastos básicos referente a universidade, como transporte, materiais, entre outros. O auxílio moradia, também é um valor monetário que serve para auxiliar no valor pago de aluguel pelo estudante que não tem família morando na cidade, e que se mudou para estudar. O auxílio refeição não é monetário, mas dá acesso com isenção total do pagamento das taxas nas refeições oferecidas pelo Restaurante Universitário. Já o auxílio creche, propõem um valor para auxiliar no pagamento de creches ou escolas particulares para filhos menores de 6 anos dos estudantes (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ, 2009).

A execução do PROBEM fica sob a responsabilidade da Pró-reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE) da universidade, que tem seu objetivo centrado na criação e acompanhamento de programas, cujo intuito é apoiar a formação e o desenvolvimento acadêmico.

A PRAE teve seu início pertencente à antiga Pró-Reitoria de Recursos Humanos e Assuntos Estudantis (PRHAE), como uma assessoria e não necessariamente uma Pró-Reitoria específica do tema, chamando-se de Assessoria de Assuntos Estudantis (AAE). Em 2007 com as demandas apresentadas pelo movimento estudantil e pelo Plano Nacional de Assistência Estudantil - PNAES fez-se necessária a ampliação dos programas de assistência, e em 2008 foi aprovado através da resolução 003/2008-COUN, a transformação da AAE em uma Pró-Reitoria específica que passa então a possibilitar a permanência estudantil, bem

como o desenvolvimento social-acadêmico com qualidade de vida (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ, 2008).

Visando contemplar de forma integral o estudante, a Pró-reitoria não restringe suas ações e programas apenas no apoio financeiro direcionado ao aluno, mas considera aspectos como a humanização, integração e assistência.

Como humanização entende-se por ações que tragam reflexões e questionamentos sobre o bem-estar do discente. Quanto à integração, refere-se aos atos de pertencimento, ações que desenvolvam maior participação política, acadêmica e social. Já o aspecto da assistência, é voltado para a garantia mínima de permanência do estudante, através de programas que possibilitem a superação dos déficits financeiros, contribuindo desta maneira para o desenvolvimento e melhor performance acadêmica (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ, [202?]).

Para viabilizar suas ações e em decorrência de suas atividades, a PRAE produz e armazena uma quantidade considerável de documentos. Sendo tantos os documentos solicitados em suas diversas ações, em geral publicadas via edital estabelecido pela universidade, é natural o acúmulo dos mesmos nas dependências da instituição.

Diante dessa realidade, estudos e métodos específicos reconhecidos na gestão de documentos para organização, acesso e conservação a estes documentos, se tornam demandas necessárias. Esta pesquisa se propõe a contribuir, no plano teórico e científico, para a reflexão e melhoria deste setor tão fundamental ao corpo discente que integra a comunidade acadêmica, neste caso específico da UFPR.

Superadas as discussões teóricas, e buscando responder as questões e inquietações geradas ao longo da pesquisa, referentes à gestão documental no ambiente universitário, serão apresentados os aspectos metodológicos que, em nosso entendimento, são capazes de propiciar respostas compreensíveis e que promovam novos olhares para esta prática, em especial no local escolhido para aplicação da pesquisa.

### 3 MATERIAIS E MÉTODOS

Conseguir explicar aquilo que se pretende provar ou questionar é uma das missões dada à ciência. Buscar entre diversos referenciais é a base para se obter um caminho mais confortável no universo da pesquisa, uma vez que ao apoiar a própria pesquisa em outros trabalhos já produzidos, tem-se o diálogo de conceitos e resultados experimentais que apontam para caminhos similares.

Tendo questionamentos sobre a maneira, eficiência e possíveis melhorias do processo de gestão documental da PRAE, esta pesquisa pode ser caracterizada de diversas formas a partir do percurso metodológico escolhido.

Considerou-se buscar respostas às perguntas motivacionais desta pesquisa, encontrando base teórica que referencie as questões abordadas, por meio da revisão de literatura pertinente ao tema.

A pesquisa possui caráter exploratório, e de natureza qualitativa pois busca encontrar por meio de técnicas de coleta de dados, respostas às questões e problemas considerados motivadores para este estudo, preocupando-se especialmente com a profundidade, completude e estabelecimento de relações das informações, e não somente com a quantidade do espectro estudado.

Por meio de entrevistas e momentos de observação em campo, que permitiram o levantamento desses dados, encontrou-se respostas com os sujeitos de pesquisa e análise do campo observado. Desse modo, quando se buscou encontrar, registrar, analisar, e descrever a subjetividade nos dados levantados para então, de maneira estruturada apresentar os resultados, considera-se que esta pesquisa também é uma pesquisa descritiva.

Por sua vez, em uma pesquisa, os méritos dos resultados são correspondentes aos métodos aplicados para se obter a busca pelas respostas possíveis, e os resultados corresponderão à metodologia aplicada no levantamento e análise de dados.

Ao considerar essa reflexão, esta pesquisa pode ser caracterizada como qualitativa, pois se desenvolve a partir do esforço de se comprometer a encontrar soluções para a problemática levantada por meio da investigação em certo nível de profundidade de análise, assim como se baseia no confronto de dados, por meio de revisão de literatura, entrevistas, aplicação metodológica, e a própria observação. É também considerada qualitativa uma vez que lidou com observações

de campo, coleta e análise de dados de fontes humanas e subjetivas, e por assim dizer de aspecto social.

Todas estas características de pesquisa estão sob a base fundamental de uma metodologia de estruturação de problemas, uma vez que com ela é possível analisar e se chegar a conclusões diretamente relacionadas aos problemas sociais, comumente considerados complexos. Aqui, corroborando com esse objetivo, foi utilizada a Metodologia Sistêmica Soft, que analisa situações coletivas, do ponto de vista reflexivo em que se é possível evidenciá-las e interpretá-las, para, com estas situações, chegar ao aprendizado e às mudanças que se fizerem necessárias.

Foi realizada uma revisão da literatura pertinente com o levantamento e a discussão de conceitos em materiais já publicados, a fim de trazer fundamentação teórica ao trabalho, apoiando as novas reflexões e argumentos em conclusões e resultados já obtidos para então compará-los. Esta forma de pesquisa, muitas vezes acontece com base em artigos, teses, monografias e outras formas de publicação científica que possam ir ao encontro daquilo que está a ser estudado, sendo posteriormente - devidamente - referenciadas para consulta (MARCONI; LAKATOS, 2003).

Ela se caracteriza dessa maneira pelo trabalho realizado no capítulo 2, onde intencionou-se realizar a revisão da literatura para apresentar conceitos de gestão de documentos no contexto organizacional, dialogando com a universidade pública e os programas de assistência estudantil e, assim, atingir um dos objetivos de pesquisa propostos.

Também pode ser considerada uma pesquisa documental, pois utiliza-se de documentos primários já existentes, com finalidades diversas para a organização, como o código de classificação e a tabela de temporalidade que são usados para subsidiar, ainda que de maneira preliminar, as atividades investigadas pela pesquisa.

Caracteriza-se por ser também uma pesquisa descritiva, que tem o objetivo de descrever e registrar os eventos, com bases no levantamento de dados por meio da diversidade de opinião, de características do fenômeno, sem que o pesquisador interfira sobre os dados, utilizada principalmente por meio de entrevistas, questionários e a própria observação (GIL, 2018). Portanto essa pesquisa também assume caráter descritivo pois se dedica à transcrição das observações e relatos

obtidos com base no método de coleta de dados utilizados a partir de seus instrumentos, quais sejam, a entrevista e a observação sistemática.

Entretanto, entende-se também que pode ser caracterizada como pesquisa exploratória, pois tem o intuito de desenvolver maior familiaridade com o tema a partir da construção de hipóteses, fazendo jus assim a Metodologia Sistêmica Soft, que foi desenvolvida e aplicada neste trabalho para levantamento e análise de dados que colaborem para as melhorias do ambiente pesquisado.

Uma vez caracterizada a pesquisa, adequado às necessidades deste trabalho, faz-se necessário entender o ambiente pesquisado, ou seja, o espaço de aplicabilidade da mesma. O espaço tem grande influência sobre o tema a ser abordado e sobre a escolha do método de pesquisa, isso porque as respostas precisam conferir/adequar à realidade as soluções necessárias para as hipóteses previamente levantadas.

A pesquisa foi realizada na Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE) da Universidade Federal do Paraná (UFPR), que atende alunos em situação de dificuldade socioeconômica, proporcionando subsídios para permanência do estudante na universidade, buscando possibilitar-lhes condições para conclusão dos estudos.

Dentro da PRAE o programa destinado aos auxílios, chamado PROBEM, como já discutido anteriormente, gera anualmente uma grande quantidade de documentos, originados das requisições feitas aos estudantes; que por sua vez, necessitam mandá-los para a PRAE na intenção de fazer o cadastro ou renovação dos auxílios. A quantidade documental, em suma, parte do envio de cópia de arquivos contendo documentos pessoais e de renda do estudante, bem como de todos seus membros familiares; o que resulta na necessidade de espaços adequados para armazená-los.

Com a mudança de sede, realizada em 2018, a unidade conta atualmente com uma sala destinada ao arquivo para guarda intermediária e permanente de documentos na unidade; enquanto a guarda do arquivo corrente foi encaixada na sala da equipe de serviço social, uma vez que estes são os profissionais responsáveis pela análise destes documentos, e tendem a consultá-los durante a vigência de cada edital, renovado anualmente.

Os participantes em uma pesquisa correspondem a um fator importante na compreensão e análise de dados, isso porque são peças-chaves que podem

colaborar para uma melhor abordagem e reflexão. Neste caso, no que se refere aos sujeitos da pesquisa, foram escolhidos por amostra intencional, em que foram entrevistados o Coordenador de Assistência Estudantil, que é o responsável pelo programa PROBEM e o Chefe da Unidade de Apoio Administrativo. O coordenador foi a escolha mais eficiente para esta pesquisa, uma vez que ele detém o conhecimento da legislação correspondente e é quem elabora os editais anuais do programa. Já o Chefe da Unidade de Apoio Administrativo, mostra-se também uma escolha oportuna, sendo o responsável por toda a infraestrutura da unidade e que, por sua vez, realizou também - em conjunto com estagiários - a organização do espaço atual destinado ao arquivo.

Como procedimento de coleta de dados foi utilizada a entrevista, desenvolvida com os dois integrantes previamente escolhidos, por deterem o conhecimento específico sobre o arquivo da unidade e por chegar-se à conclusão de que a participação de ambos somaria às análises e reflexões feitas posteriormente.

Sobre a entrevista, Gil (2018) considera questões pertinentes de se levar em consideração ao se estabelecer a entrevista como meio de levantamento de dados e informações. A entrevista, segundo ele, permite flexibilidade e espontaneidade no diálogo, possíveis de serem observados e posteriormente reflexionados durante a análise de dados obtidos.

O procedimento de entrevista aplicado neste trabalho é o que Gil descreve como “focalizado”, ou entrevista focalizada, que nada mais é do que uma entrevista, que embora passe a ideia de liberdade temática, possibilita ao entrevistador retornar ao assunto ou guiar a conversa para que o entrevistado retorne ao assunto caso dele se desvie. Em uma entrevista a habilidade de mediar é posta em prática e o entrevistador passa a conduzir um momento de reflexão sobre determinado tema. Para uma boa condução pelo entrevistador, Gil não descarta a necessidade de um estudo prévio do assunto sobre o qual será a conversa, alegando que a elaboração de um roteiro é positiva para a análise da entrevista pelo entrevistador.

Outro procedimento a ser utilizado na pesquisa é a observação, a fim de se entender a organização do arquivo e as dinâmicas que envolvem aquele ambiente. Esta etapa consiste na observação do campo, ou objeto, a ser estudado e na coleta e interpretação de dados. Subdivide-se em outros processos como a observação assistemática, que ocorre quando o pesquisador colhe fatos da realidade sem precisar fazer perguntas ou utilizar de outras técnicas, sendo necessário, desta

forma, ser fiel às suas observações para se chegar aos objetivos. A observação sistemática, no entanto, consiste no pesquisador saber o que está procurando, reconhecendo seu objetivo e reconhecendo possíveis erros, sem haver influência do próprio nos dados e resultados finais. É preciso planejamento sobre a forma e o que se vai observar.

A observação delimitada para a pesquisa foi a observação direta intensiva, a fim de que se tenha uma visão do trabalho realizado na PRAE com o arquivo atual do PROBEM, e entender quais são as características de trabalho com esses documentos.

A observação é uma técnica de coleta de dados para conseguir informações e utiliza os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade. [...] A observação ajuda o pesquisador a identificar e a obter provas a respeito de objetivos sobre os quais os indivíduos não têm consciência, mas que orientam seu comportamento. (MARCONI, LAKATOS, 2003, p. 190).

A fim de se alcançar material substancial que colabore com a pesquisa, tanto a entrevista quanto a observação foram organizadas de forma semi estruturadas, por meio de instrumentos de pesquisa, com o desenvolvimento de um roteiro de entrevista e um roteiro de observação, feitos de forma prévia, para que ambas estivessem adequadas e objetivadas à temática e ao propósito da pesquisa.

Gil (2018, p. 78) reforça esse entendimento ao dizer que:

A realização de entrevistas de pesquisa é muito mais complexa que entrevistas para fins de aconselhamento ou seleção de pessoal. Isso porque a pessoa escolhida não é a solicitante. Logo, o entrevistador constitui a única fonte de motivação adequada e constante para o entrevistado. Por essa razão, a entrevista nos levantamentos deve ser desenvolvida a partir de estratégia e tática adequadas. (GIL, 2018, p.78).

Todo este percurso está ancorado em uma metodologia denominada Metodologia Sistêmica Soft (MSS), constante em um arcabouço mais amplo no âmbito das metodologias de estruturação de problemas, que é comumente utilizada para problemas relativos à ciências sociais, onde vemos a organização de uma forma sistêmica, e não fragmentada, como faz o apontamento de Bertalanffy (2012, p. 26) ao dizer que “[...] os fenômenos sociais devem ser considerados como “sistemas”, por mais difíceis e mal estabelecidas que sejam atualmente as definições das entidades socioculturais”. Segundo ele, o problema metodológico está ligado

diretamente à dificuldade de se encontrar soluções para problemas relacionados aos fenômenos sociais; uma vez que são de natureza geral e, por assim dizer, mais complexas.

A Metodologia Sistêmica Soft; que em seu conceito original é chamada de *Soft Systems Methodology (SSM)*, foi criada por Peter Checkland nos anos 70 e desenvolvida nas décadas seguintes. Em sua trajetória Checkland escreveu quatro livros sobre a temática em que aborda e desenvolve pensamentos e melhorias sobre seus métodos (CURO; BELDERRAIN, 2011).

A SSM busca considerar que sistemas sociais devem ser modelados para se obter aprendizado sobre eles; examinando situações problemáticas, analisando e interpretando possíveis soluções, também levando em conta as variáveis sociais, políticas e as relações humanas com os processos (CURO; BELDERRAIN, 2011).

Essa definição está de acordo com o que é também explicado por Barboza (2019), em que relata que a

Metodologia sistêmica Soft permite ao pesquisador a análise detalhada e sistemática do ambiente pesquisado, seguindo etapas que vão desde a compreensão do problema, à realização do diagnóstico da realidade, até a sistematização de mudança e propostas contributivas para o universo de estudo. (BARBOZA, 2019, p. 98).

Essa metodologia partiu da proposta de resolver problemas que a conhecida abordagem *Hard* não deu conta, por considerar intervenção humana não quantificável em sua elaboração. Para Barboza (2019)

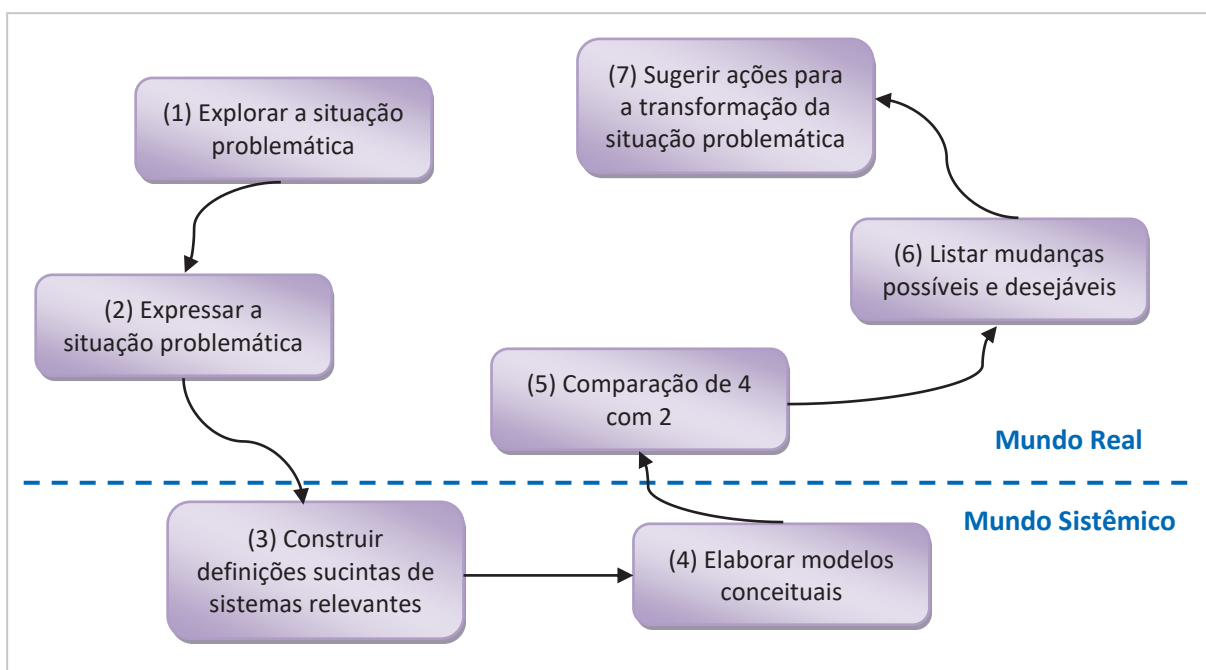
Mais do que mostrar como fazer, a SSM identifica o que fazer, buscando da base da situação problemática presente na realidade, levando-a para o plano sistêmico com conseqüente elaboração de modelos, e retornando para o plano da realidade num processo de comparação e proposição das mudanças necessárias que são identificadas, a partir da aplicação do método. (BARBOZA, 2019, p. 103).

E por assim dizer passa o SSM a estabelecer um processo de investigação e colaboração entre os envolvidos para se chegar ou determinar uma conclusão, resolução, melhoria ou aprendizagem. Entende-se desta maneira a relação do método com o percurso, ou seja, com os estágios reflexivos que levarão a compreensão e resolução de situações-problemas; a partir das análises e observação dos espaços estudados.

A aplicação da SSM se dá em um mundo real em que se estudam os sistemas existentes desenvolvendo modelos, no intuito de melhorar o funcionamento destes. Depois dos modelos serem elaborados, eles são comparados à situação real e suas diferenças é que possibilitam as melhorias na realidade pesquisada. (NASCIMENTO, 2019, p. 132).

O modelo SSM aplicado a esta pesquisa é o Modelo de sete estágios, em que são desenhadas etapas que perpassam pelo mundo real e pelo mundo sistêmico, sendo as atividades as seguintes: 1-Explorar a situação problemática, 2-Expressar a situação problemática; 3-Construir definições sucintas de sistemas relevantes; 4-Elaborar modelos conceituais; 5-Comparação de 4 e 2; 6-Listar mudanças possíveis e desejáveis; 7-Sugerir ações para a transformação da situação problemática. Essas etapas estão organizadas e sistematizadas e podem ser visualizadas de acordo com a figura abaixo.

FIGURA 1 - MODELO DE SETE ESTÁGIOS DE SSM



FONTE: Adaptado de CHECKLAND (1985).

O modelo, desenvolvido por Checkland (1985) é uma exposição dos processos da metodologia Soft; dos quais faz-se necessário compreender seus sete estágios da análise dos problemas. Ele foi pensado para simplificar e organizar o entendimento dos processos de forma mais visual, numa relação dialógica entre o mundo real e o mundo sistêmico.

No **primeiro estágio**, denominado “Explorar a situação problemática”, o pesquisador precisa observar e perceber a situação problemática de seu objeto de estudo. Nesse aspecto, busca-se compreender o funcionamento da gestão documental dentro da PRAE em relação aos cadastros do PROBEM. Esta é a etapa de identificação dos participantes do processo e seu ambiente, que foi realizada por meio da entrevista e da observação, dando assim início a busca por respostas.

O **segundo estágio** consiste em “Expressar a situação problemática”, em que são sugeridas formas de expressão da situação para melhor compreensão do problema. Uma destas formas de expressão são as figuras ricas, sugeridas por Checkland (1985), como uma representação gráfica, sem normas formais, para se ilustrar o sistema de coisas encontrado na primeira etapa, e assim deixá-lo mais compreensível, num primeiro intento de estruturar o problema.

No **terceiro estágio**, passa-se para o mundo sistêmico, onde são selecionados os sistemas relevantes do problema pesquisado, fazendo parte do sistema e de suas estruturas e processos. Para tanto, Checkland criou a mnemônica *Customer, Actor, Transformation, Weltanschauung, Owner, Environmental Constraints* (CATWOE) para auxílio na sistematização do problema, e determinação de seus sujeitos e participantes. A tradução dos termos para a língua portuguesa pode ser dada por: Cliente, Ator, Transformação, Visão de Mundo, Proprietário e Restrições Ambientais (BARBOZA, 2019). Como forma de compreender melhor a mnemônica, e inseri-la no contexto da pesquisa, descreve-se a seguir os seis elementos do CATWOE:

- a) **Customer** /Cliente: são os beneficiários do sistema organizacional. Nesse caso, todos os servidores da PRAE, que serão beneficiados com as possíveis ações de melhorias da gestão documental.
- b) **Actor**/Ator: termo geralmente utilizado aos sujeitos que executam as tarefas rotineiras do sistema, podendo também ser ligado aos líderes da organização que fazem parte do processo. Aqui os atores podem ser indicados com a equipe da PRAE.
- c) **Transformation**/Transformação: são as ações que transformam os inputs em outputs do sistema, ou seja, ações que precisam ser executadas para transformar a situação por todos os participantes do sistema. Para esta pesquisa, vislumbra-se preliminarmente a necessidade de um novo olhar para o arquivo dos cadastros PROBEM e

da PRAE como um todo, bem como uma política que sistematize os procedimentos que são realizados em relação aos documentos produzidos e recebidos na Pró-Reitoria.

- d) *Weltanschauung*/Visão de mundo: é a perspectiva geral do sistema e dos processos, a percepção do que é relevante no mundo daquele sistema. No contexto da PRAE o impacto tem alcance tanto dos servidores que trabalham com aquela documentação, quanto no atendimento dos alunos que são contemplados com as bolsas.
- e) *Owner*/Proprietário: é a designação da pessoa que tem o poder na tomada de decisões dentro daquela organização. Geralmente visto como o chefe da instituição ou seus coordenadores. No âmbito da PRAE encontra-se a pró-reitora como autoridade máxima da unidade, seguido do Coordenador de Assistência Estudantil, que chefia a implementação do programa PROBEM, e do Chefe da Unidade de apoio administrativo, que por sua vez faz a organização física da unidade.
- f) *Environmental Constraints*/Restrições ambientais: são circunstâncias que podem influenciar negativamente nas mudanças propostas para a melhoria do sistema podendo ser de ordem externa à organização, ou mesmo interna. Neste caso podem ser legislações que influenciam em normas de guarda e preservação de documentos, a limitação de recursos para investimentos na área, e até mesmo o comportamento organizacional dos indivíduos do sistema, que pode gerar ações inadequadas por interpretações individuais do processo.

O **quarto estágio** faz a conexão dos integrantes do (CATWOE) com as informações levantadas na observação e na expressão da situação problemática real para a elaboração, no mundo sistêmico, de um modelo conceitual do sistema representado.

No **quinto estágio** faz-se a comparação do modelo conceitual elaborado na etapa anterior, com a realidade existente. É possível utilizar quatro formas diferentes para fazer essa comparação segundo Checkland (1985): não mostrando aos indivíduos a comparação, somente propondo mudanças; comparando o modelo com ações anteriores, e como elas se adaptariam ao novo modelo; discutindo o modelo conceitual com os indivíduos para confronto com a situação real; e comparando o

modelo com a realidade para identificar ações ainda não previstas (BARBOZA, 2019).

No **sexto estágio**, as mudanças necessárias previstas na comparação do modelo com a realidade, são agora identificadas e descritas como possíveis soluções. As mudanças podem ser na estrutura, nos procedimentos e/ou nas atitudes. Sendo esta uma etapa que precisa ser pensada em conjunto com todos os sujeitos da pesquisa.

No **sétimo e último estágio**, chega-se ao fim deste ciclo com contribuições em que se apresentam propostas com as ações para transformação e melhoria da situação problemática, para serem aprovadas e colocadas em prática pelos integrantes do sistema pesquisado.

A SSM é um método que prevê ações de aprendizagem, e conforme se verifica em seus estágios, contempla essa aprendizagem na integração entre pesquisador e sujeitos da pesquisa, não sendo um método unidimensional. Ao contrário, a SSM propõe a interação, numa dualidade entre o mundo real e o mundo sistêmico, o que enriquece a pesquisa. (BARBOZA, 2019, p.107).

Em sua pesquisa, Barboza (2019) revela a importância da Metodologia Sistêmica Soft na compreensão e reflexão de problemas por meio dos sete estágios da pesquisa. Esta integração, dita pelo autor como sendo “uma interação entre pesquisador e sujeitos da pesquisa” corrobora com a ideia da busca coletiva por uma melhoria eficaz que contemple a todos.

Desta maneira, o método corresponde eficientemente com os objetivos estipulados nesta pesquisa, uma vez que a mesma compromete-se em contribuir na busca de soluções para uma melhor dinamicidade no processo de gestão documental na PRAE da UFPR.

Veremos a seguir os resultados advindos da aplicação da metodologia aqui descrita, as respostas para o problema da pesquisa, as reflexões e inferências realizadas, e as constatações sobre os objetivos alcançados.

## 4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Parte do processo de pesquisa consiste na apresentação e análise dos resultados obtidos, considerando-se uma reflexão anterior e posterior à coleta de dados. Ao propor uma entrevista para captação de material observável, será conciliado neste capítulo os dados, bem como feita uma explanação de forma descritiva no que se refere às ações realizadas no interior da PRAE.

Uma análise adequada das respostas obtidas dos entrevistados se fez necessária, uma vez que elas contribuem para o objetivo da pesquisa. A partir daqui, portanto, os resultados serão apresentados em uma descrição única sobre o tema abordado, e contextualizados no âmbito dos objetivos definidos para esta pesquisa, e inseridos no método adotado.

A fim de investigar, coletar e analisar dados com os objetivos de descrever a realidade da gestão documental na PRAE, e propor mudanças desejáveis e ações de melhoria, foram realizadas entrevistas com dois integrantes escolhidos entre a equipe da PRAE; ambos com uma maior relação com o processo de gestão documental e outras atividades relacionadas ao PROBEM, estes que por sua vez geram a guarda dos documentos.

Entre os selecionados para a entrevista estavam o Coordenador de Assistência Estudantil, ao qual compete a criação e manutenção do edital regente das normas do programa, que por sua vez, lista os documentos necessários para inscrição e validação no mesmo. Outro participante foi o Chefe da Unidade de Apoio Administrativo (antigo cargo de Chefe de Gabinete), responsável pela manutenção dos espaços físicos da pró-reitoria, e que está ligado diretamente à organização atual do arquivo físico.

As perguntas de um a nove, apresentadas no Apêndice 2, tiveram por objetivo descrever a realidade da gestão documental, identificando o ambiente, seus processos e suas atividades para compreender melhor a problemática abordada. Já as perguntas de dez a quatorze, objetivaram propor mudanças desejáveis, bem como ações de melhoria nos processos de gestão documental para desenvolver o modelo conceitual da Metodologia Soft, e propor melhorias à gestão de documentos da organização.

#### 4.1 DESCRIÇÃO: A REALIDADE DA GESTÃO DOCUMENTAL DOS CADASTROS PROBEM NA PRAE NO CONTEXTO ATUAL

Analisar as falas dos entrevistados é na maioria das vezes um desafio, pois ao fazer isso é necessário manter um grau de comprometimento com a pesquisa, com os entrevistados e com possibilidades de uma pesquisa futura. Nas respostas dos entrevistados às perguntas, foi possível compreender o dinamismo e a organização do serviço correspondente a demanda de serviços gerados e esperados pelo setor da PRAE. Já com o auxílio da observação do ambiente foi possível comprovar os fatos que compõem a situação pesquisada.

Com isso, é possível iniciar a apresentação dos resultados no contexto do problema e dos objetivos da pesquisa e inseri-los no âmbito da Metodologia Sistêmica Soft em seus sete estágios, primeiramente realizando a descrição da realidade da gestão documental dos cadastros PROBEM na PRAE no contexto atual.

O **primeiro estágio** da metodologia, onde se tem por objetivo explorar a situação problemática, deu-se em conjunto com a transcrição das entrevistas, as observações do ambiente e a análise da organização, para melhor entender a demanda da Pró-Reitoria e o processo de sua gestão documental, como veremos a seguir.

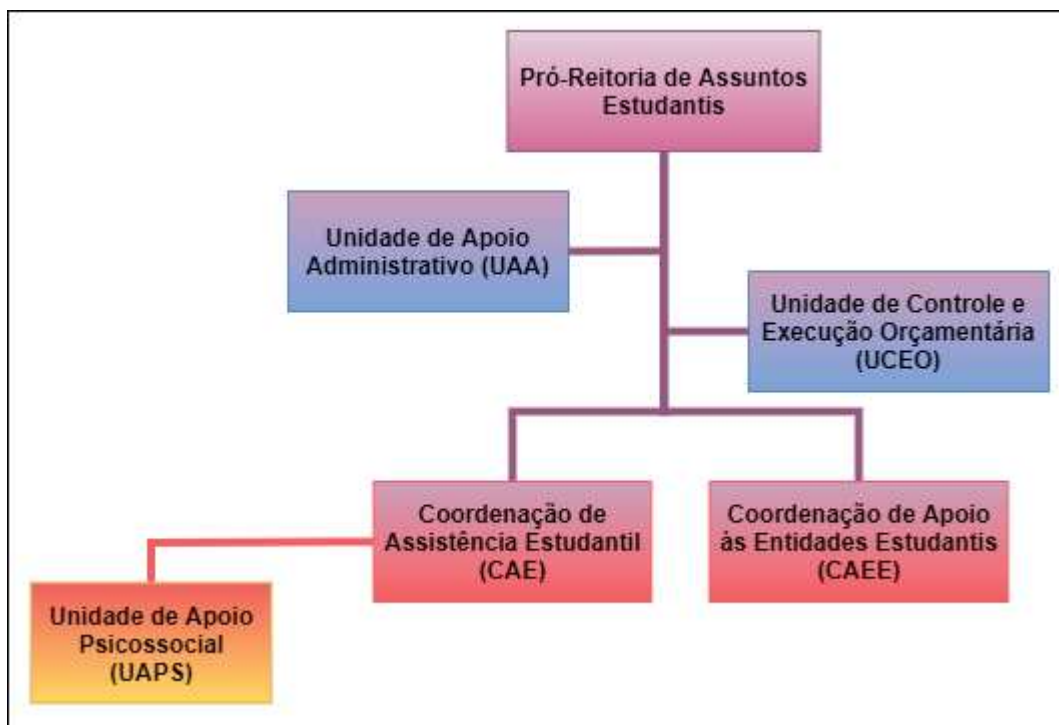
Os serviços oferecidos e/ou mantidos pela PRAE apresentam benefícios como: atendimento psicológico, pedagógico e social (podendo ser usufruído por todos os estudantes da universidade), e os auxílios financeiros voltados aos estudantes em situação de vulnerabilidade social, sendo o auxílio permanência; auxílio moradia; e o auxílio creche; com valores monetários; e o auxílio refeição que embora não seja em dinheiro, garante a gratuidade das refeições nos restaurantes universitários aos alunos com esse benefício. A pró-reitoria, também segundo os entrevistados, ainda conta com outra coordenação que faz o atendimento de entidades estudantis.

Com o resultado da apresentação dos setores da pró-reitoria, foi elaborado um organograma com a finalidade de mostrar a hierarquia das unidades e coordenações existentes. A Unidade de Apoio Administrativo (UAA) - tratado anteriormente como gabinete da pró-reitoria - e a Unidade de Controle e Execução Orçamentária (UCEO) tem ligação direta com o cargo mais alto – a pró-reitora, pois

fazem execução do trabalho ligado a todos dentro do setor, como: recursos humanos, infraestrutura do espaço e compras do departamento. Ligados ainda com a pró-reitoria, também estão as coordenações que controlam e executam os programas estudantis.

Já a Coordenação de Assistência Estudantil (CAE) é a responsável pela criação, execução e controle do programa PROBEM, e também coordena a Unidade de Apoio Psicossocial (UAPS), que realiza o atendimento social, psicológico e pedagógico, direto ao estudante. A Coordenação de Apoio às Entidades Estudantis (CAEE) trabalha com a assessoria a entidades estudantis e eventos realizados por elas, e também outros programas da PRAE para inclusão digital dos estudantes na época da pandemia.

FIGURA 2 - ORGANOGRAMA DA PRAE-UFPR



FONTE: A autora (2021).

Observando o organograma acima, compreendem-se as ligações intersetoriais dentro da PRAE, bastando evidenciar as atividades realizadas por cada constituinte. O quadro abaixo (Quadro 1), foi elaborado para explicar melhor as atribuições de cada membro da equipe PRAE, e entender como o sistema de trabalho se constrói por meio de cada atividade atribuída aos membros.

QUADRO 1 - ATRIBUIÇÕES DA EQUIPE DA PRAE

(continua)

SETOR	EQUIPE	ATRIBUIÇÕES
Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis	Pró-reitora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerir a pró-reitoria;</li> <li>• Fazer a intercomunicação entre as outras instâncias da universidade com a pró-reitoria;</li> <li>• Realizar ações políticas;</li> </ul>
Unidade de Apoio Administrativo (UAA)	Chefe da Unidade de Apoio Administrativo (UAA); Assessor da pró-reitoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tratar demanda de recursos humanos;</li> <li>• Zelar pela manutenção predial;</li> <li>• Acompanhar a manutenção do arquivo físico;</li> <li>• Gerenciar a comunicação social com os estudantes através de <i>e-mail</i> e redes sociais.</li> <li>• Auxiliar nas ações políticas.</li> <li>• Direcionar respostas de cunho jurídico a órgãos de controle e demais entidades externas à UFPR.</li> </ul>
Unidade de Controle e Execução Orçamentária (UCEO)	Chefe da Unidade de Controle e Execução Orçamentária (UCEO); Técnico em contabilidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar compras de materiais;</li> <li>• Gerar empenhos;</li> <li>• Executar as folhas de pagamento dos auxílios.</li> </ul>
Coordenação de Assistência Estudantil (CAE)	Coordenador de Assuntos Estudantis, Administradores; Assistentes em administração; Estagiários	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciar as regras e partes mais burocráticas do programa;</li> <li>• Conferir os recibos do auxílio moradia;</li> <li>• Manter o controle dos auxílios dos estudantes;</li> <li>• Gerar as folhas de pagamento dos auxílios;</li> <li>• Arquivar e armazenar a documentação gerada pelos auxílios.</li> <li>• Elaborar os editais do PROBEM (e outros recursos provenientes do PNAES);</li> <li>• Planejar a distribuição do orçamento anual do PNAES.</li> </ul>
Unidade de Apoio Psicossocial (UAPS)	Pedagogos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar atendimento pedagógico aos estudantes;</li> <li>• Acompanhar o rendimento acadêmico do bolsista;</li> </ul>
	Psicólogos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acolher o estudante por plantão psicológico;</li> <li>• Dar suporte e atendimento psicológico aos estudantes;</li> <li>• Elaborar oficinas, conversas temáticas, etc.</li> </ul>
	Assistentes Sociais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar atendimento social aos estudantes;</li> <li>• Fazer a análise documental dos cadastros PROBEM;</li> </ul>

QUADRO 1 – ATRIBUIÇÕES DA EQUIPE DA PRAE

(conclusão)

Unidade de Apoio Psicossocial (UAPS)	Assistentes Sociais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atestar a vulnerabilidade socioeconômica do estudante;</li> <li>• Calcular a renda per capita e grau de vulnerabilidade socioeconômica dos estudantes;</li> <li>• Encaminhar estudantes para os auxílios;</li> <li>• Fazer encaminhamentos internos e externos à unidade.</li> </ul>
Coordenação de Apoio às Entidades Estudantis (CAEE)	Coordenadora de Apoio às Entidades Estudantis; Assistentes em administração; Estagiários	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciar programas e auxílios, exceto PNAES (Tutoria entre pares, Inclusão digital, etc.);</li> <li>• Assessorar às entidades estudantis para realização de eventos.</li> </ul>

FONTE: A autora (2021).

Todos os membros das equipes têm acesso ao cadastro, porém com finalidades distintas. O serviço social tem a função primordial de analisar toda a documentação cadastral a fim de avaliar a situação do estudante e de determinar se ele se encaixa nos parâmetros requeridos para recebimento dos auxílios. A equipe administrativa, por sua vez, tem acesso aos cadastros quando órgãos de controle, como Tribunal de Contas da União (TCU) e Controladoria-Geral da União (CGU), pedem acesso aos documentos para análise de controle contra fraudes. Esses órgãos fazem, quando necessário, a amostragem dos cadastros enviados pelos estudantes, podendo consultar sobre o núcleo familiar de cada aluno, e atestar a veracidade das informações prestadas. Em outras palavras, o acesso aos dados serve para verificar se as informações prestadas estão de acordo com as informações que o governo tem dos cidadãos. Os profissionais da UAPS (psicólogos, pedagogos e assistentes sociais), por sua vez, podem também precisar do acesso ao cadastro para fim de acompanhamento do estudante nos atendimentos sociais.

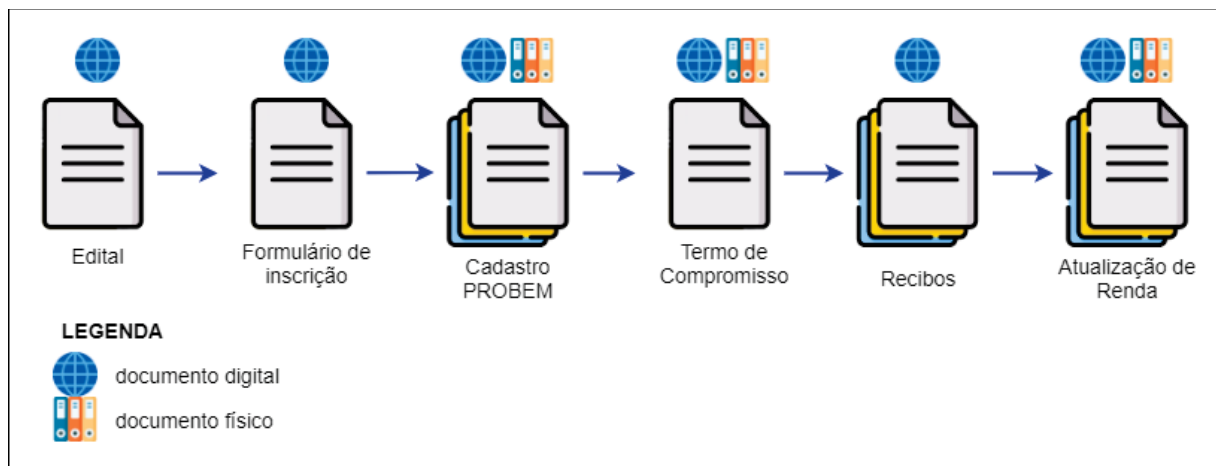
Todo o processo de inscrição para recebimento dos auxílios, gera uma série de documentos relacionados. Dentre eles, o primeiro a ser gerado é o edital onde se encontram todas as regras e especificações sobre os auxílios. Em seguida é gerada a inscrição do estudante, realizada por meio do sistema Gestão de Bolsas na intranet da universidade, em que o aluno acessa um formulário e preenche seus dados pessoais nele. Após essa etapa, o processo passa pelo recebimento da documentação comprobatória das informações da inscrição, sendo eles os

documentos pessoais, comprovantes da situação financeira e outras informações do estudante e de todos os membros que compõem o seu núcleo familiar. Antes da pandemia, toda essa documentação comprobatória era recebida de forma física, mas diante da situação pandêmica foi adotado o recebimento desta documentação por *e-mail*, de forma digitalizada pelo estudante.

Em seguida o resultado dos auxílios é divulgado e os estudantes que são contemplados precisam assinar um termo de compromisso, no qual declaram ciência das normas do programa e consequências no caso de fraudes.

Os demais documentos que podem ser gerados no processo PROBEM, são os recibos dos estudantes que recebem auxílio moradia e o auxílio creche, dos quais tem o comprometimento de comprovação mensal desses custos; e os documentos de atualização de renda, que podem ser adicionados ao cadastro em qualquer momento durante a vigência do edital. Essa atualização de renda, envolve documentos de entrada ou saída de renda dos membros da família, como cópias de carteira de trabalho ou contratos. A figura abaixo tem a finalidade de apresentar e destacar todos os documentos que podem compor o processo PROBEM.

FIGURA 3 - DOCUMENTOS PRODUZIDOS NO PROBEM

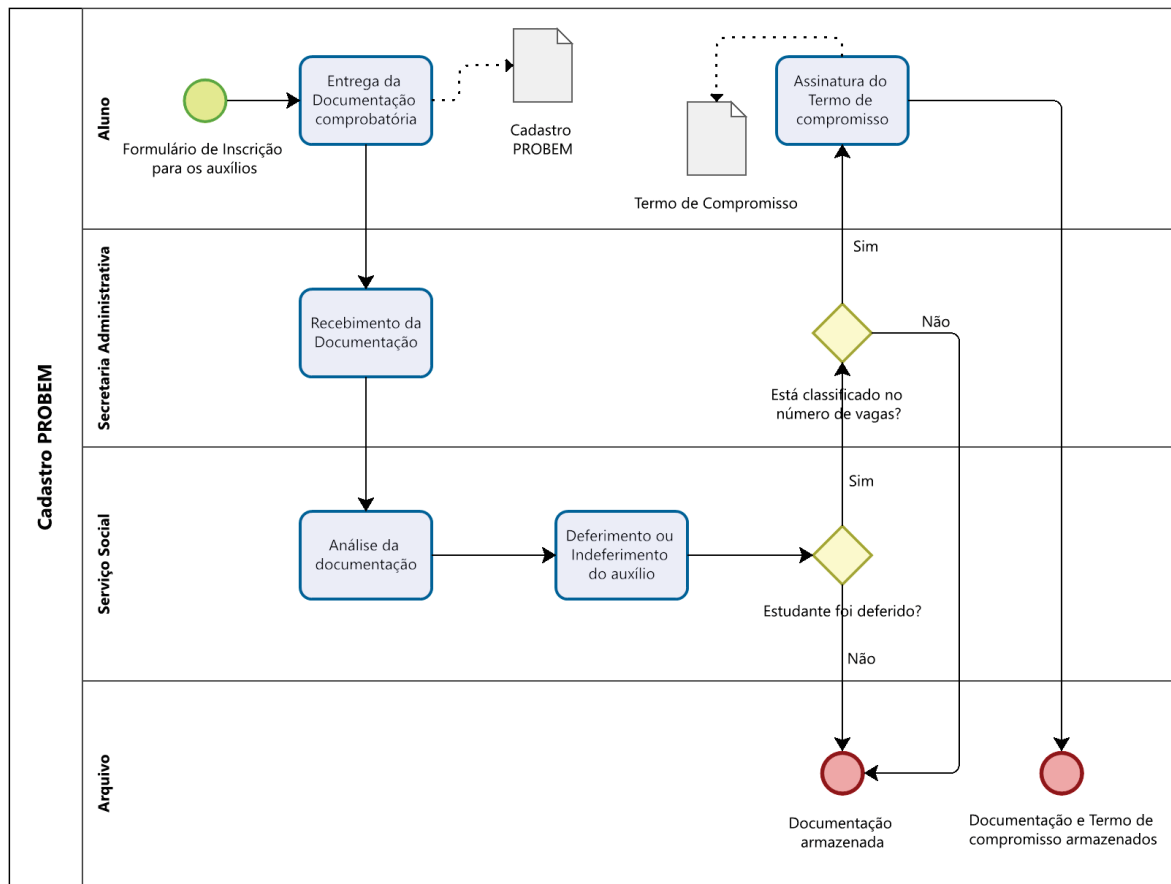


FONTE: A autora (2021).

O processo de inscrição do aluno aos auxílios se inicia por meio de formulário no sistema Gestão de Bolsas, e a entrega da documentação requerida no edital para cada situação em que o estudante ou o membro da sua família se encontra. Os documentos são de cunho pessoal para identificação; documentos financeiros para comprovação da renda familiar; e outros documentos que sejam

necessários para atestar a situação econômica social. Essa documentação é entregue na secretaria administrativa e encaminhada para o serviço social realizar a análise, e dar o deferimento ou indeferimento da inscrição. O estudante quando indeferido tem a sua documentação armazenada no arquivo, já os que têm o pedido deferido precisam assinar o termo de compromisso para receber os auxílios; após estes processos a documentação gerada e o termo são arquivados. O processo atual de gestão documental dos cadastros PROBEM está representado na figura 4 a seguir, criada a partir do *software* Bizagi, para mapeamento de processos.

FIGURA 4 - PROCESSO DE GESTÃO DOCUMENTAL DOS CADASTROS PROBEM



FONTE: A autora (2021).

Na análise dos resultados é possível destacar que os problemas encontrados foram referentes à questão do armazenamento físico, uma vez que o mesmo já não suporta a carga da massa documental existente. Além da problemática voltada ao volume documental existente, está sua classificação e

organização; ação esta, iniciada por estagiárias do curso de gestão da informação, porém não concluída no ano de 2020 devido à pandemia.

Além disso, outro problema encontrado durante a investigação foi a falta de mão-de-obra especializada para realizar a gestão do acervo documental, que contava somente com uma equipe de estagiários. Após a pandemia o único servidor que continua mantendo a manutenção do arquivo é o chefe da unidade de apoio administrativo.

Um problema ainda relacionado a estrutura física é a questão de mobiliário para o acervo, pois todas as estantes atuais encontram-se ocupadas, conforme mostra a figura 5, sendo já necessário a aquisição de mais estantes que possam suportar a carga documental.

FIGURA 5 - ESPAÇO FÍSICO DO ARQUIVO



FONTE: A autora (2021).

Quanto aos documentos digitais, os problemas relacionados são direcionados a segurança dos arquivos digitais enviados via *e-mail* para a equipe, e

armazenados no diretório da universidade. O recebimento via *e-mail*, por sua vez, não traz a segurança necessária aos arquivos digitais e também a proteção aos dados sensíveis do cadastro ainda não é existente, sendo o correto delimitar o acesso de cada usuário para que as informações sensíveis só aparecessem às pessoas autorizadas, como determina a atual Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Relacionados a esta questão, existem ainda os problemas correspondentes ao uso de tecnologia por erro do usuário, que podem não enviar corretamente a documentação por erro de digitação de *e-mail*; anexo incorreto de arquivo feito pelo requerente, assim como a chegada de *e-mails* ao spam; dentre outros problemas relacionados a usabilidade dos usuários uma vez que a ação envolve conhecimentos prévios em tecnologia.

Das tecnologias envolvidas no processo da gestão documental, como vimos, existe o *e-mail*, por onde atualmente são recebidas as cópias dos documentos necessários para o cadastro do aluno. Optou-se pelo recebimento de documentos via *e-mail* devido ao período pandêmico, visto que neste período não seria possível realizar a entrega presencialmente.

Outra tecnologia é o Sistema Gestão de Bolsa, localizado dentro da intranet da universidade onde os estudantes realizam a inscrição para o programa. Ali eles podem conferir e atualizar seus dados bancários; consultar o status dos auxílios recebidos, bem como fazer a inserção dos recibos para os auxílios moradia e creche tendo em vista que ambos precisam de comprovação mensal.

Os problemas enfrentados pelas tecnologias contemplam a questão citada anteriormente, e está relacionada diretamente ao recebimento via *e-mail* dos documentos. O sistema de Gestão de Bolsas, por sua vez, que no momento tem as informações referentes a manutenção dos auxílios, ainda não tem um espaço para *upload* do cadastro feito pelo aluno, sendo este o segundo problema relacionado com a tecnologia.

Feita a descrição e entendimento do ambiente escolhido para a pesquisa, em que se iniciou a transposição das informações coletadas para análise, utilizando-se da Metodologia Sistêmica Soft e seus sete estágios a fim de explorar a situação problemática, passamos ao próximo estágio previsto.

Para **segundo estágio** da SSM, foi colocada em prática duas estratégias no intuito de expressar a situação problemática, sendo uma delas realizada por meio de

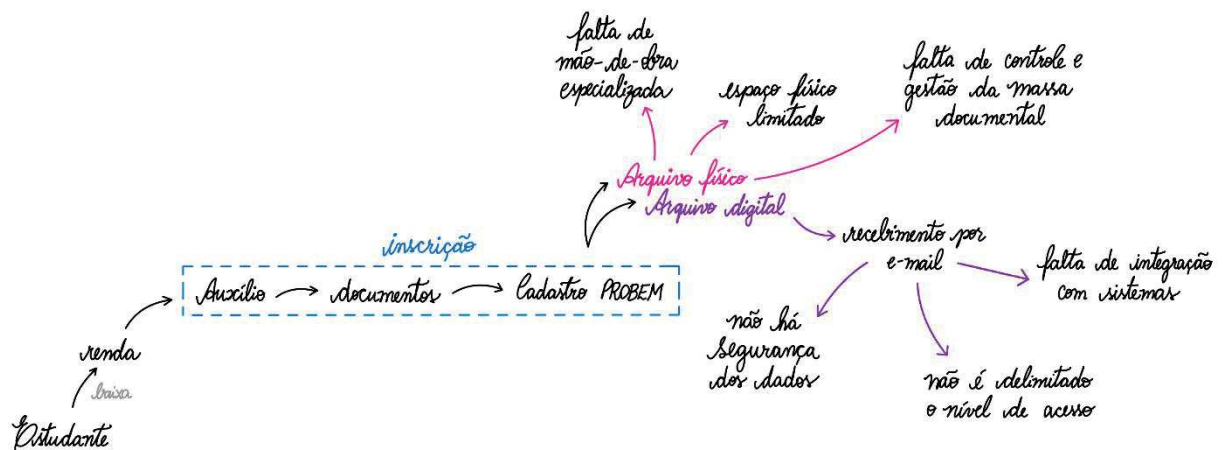


Documentos, Processo, Cadastro, Social, Problema, Sistema, Renda, Tecnologia, Bolsa, Mail, Gestão, Informações, dentre tantas outras em menor intensidade.

A partir dessa primeira expressão é possível começar a construir significações e a estabelecer relações entre os termos, pensando na situação problemática explorada no estágio anterior e que configura a preocupação da pesquisa em descrever com clareza, detalhes e profundidade a realidade existente na gestão documental da PRAE.

A partir da nuvem de palavras, foram visualizados os itens destacados para iniciar o processo de criação de uma figura rica que se aproxima de um mapa mental e que pudesse, nessa expressão, representar a situação atual da gestão documental tendo por fundamento os cadastros da unidade. Como demonstra a figura 7, construída com uma base de figura rica apoiada na nuvem de palavras, ferramenta esta utilizada por Checkland em seus trabalhos, existe a liberdade de criação da figura por seu autor, a fim de que o mesmo expresse da melhor maneira a situação analisada (CHECKLAND, 1985).

FIGURA 7 - EXPRESSÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMÁTICA



FONTE: A autora (2021).

Analisando a expressão acima, foi possível perceber e estabelecer relações entre os termos, enxergando-os em um processo que se inicia com a inscrição do estudante de baixa renda se inscreve na busca de ter acesso ao auxílio, por meio da entrega de documentos ao Cadastro PROBEM. Após a equipe recepcionar esses documentos e utilizá-los nas atividades pertinentes, os mesmos são destinados, a depender de sua estrutura, a dois caminhos: ao arquivo físico ou ao arquivo digital.

No arquivo físico é possível refletir e expressar os problemas existentes ao verificar que o arquivo dispõe de espaço físico limitado para armazenamento, e que não há procedimentos estabelecidos para o controle e gestão da massa documental, e tampouco existe mão de obra especializada para gerir esses documentos em todos os aspectos necessários.

No arquivo digital, se é que podemos considerá-lo dessa forma, visto que se trata apenas de uma caixa de e-mail, os problemas se expressam no âmbito do recebimento desses e-mails que não há qualquer estrutura que promova a segurança dos dados e documentos ali armazenados, nem há qualquer delimitação de níveis de controle de acesso. Também não há integração com sistemas, a exemplo do Gestão de Bolsas.

Essa expressão da situação problemática nos antecipa alguns caminhos a seguir no âmbito da propositura de contribuições para ambiente pesquisado, pois revela problemas nesse local que carecem de ações de melhorias em múltiplas frentes.

A partir dessa expressão, é possível avançar para o **terceiro estágio** da metodologia que também cumpre com o intuito de descrever a realidade, pois visa construir definições sucintas de sistemas relevantes, por meio da descrição da mnemônica CATWOE para determinação de seus sujeitos e participantes (vide p. 42-43). Sendo nesta pesquisa as seguintes representações, descrita no quadro 2:

QUADRO 2 - DEFINIÇÕES SUCINTAS DE SISTEMAS RELEVANTES

<i>Customer</i> / Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servidores da PRAE</li> <li>• Estudantes</li> </ul>
<i>Actor</i> / Ator	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipe da PRAE</li> </ul>
<i>Transformation</i> / Transformação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão documental</li> <li>• Armazenamento físico dos cadastros</li> <li>• Armazenamento digital dos cadastros</li> </ul>
<i>Weltanschauung</i> / Visão de mundo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vida acadêmica do estudante</li> <li>• Atendimento ao estudante</li> <li>• Impacto no trabalho da unidade</li> </ul>
<i>Owner</i> / Proprietário	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pró-reitora</li> <li>• Coordenadores</li> </ul>
<i>Environmental Constraints</i> / Restrições ambientais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de orçamento</li> <li>• Falta de mão-de-obra</li> <li>• Falta de espaço físico</li> <li>• Falta de mobiliário adequado</li> </ul>

FONTE: A autora (2021).

No quadro acima tem-se a divisão entre os participantes, de acordo com o CATWOE; a metodologia usada para a compreensão dos processos e seus agentes. Com o uso desta metodologia é possível visualizar a categorização de tópicos como clientes, atores, visão de mundo, transformação e outros, para melhor compreender os atores que compõem o sistema.

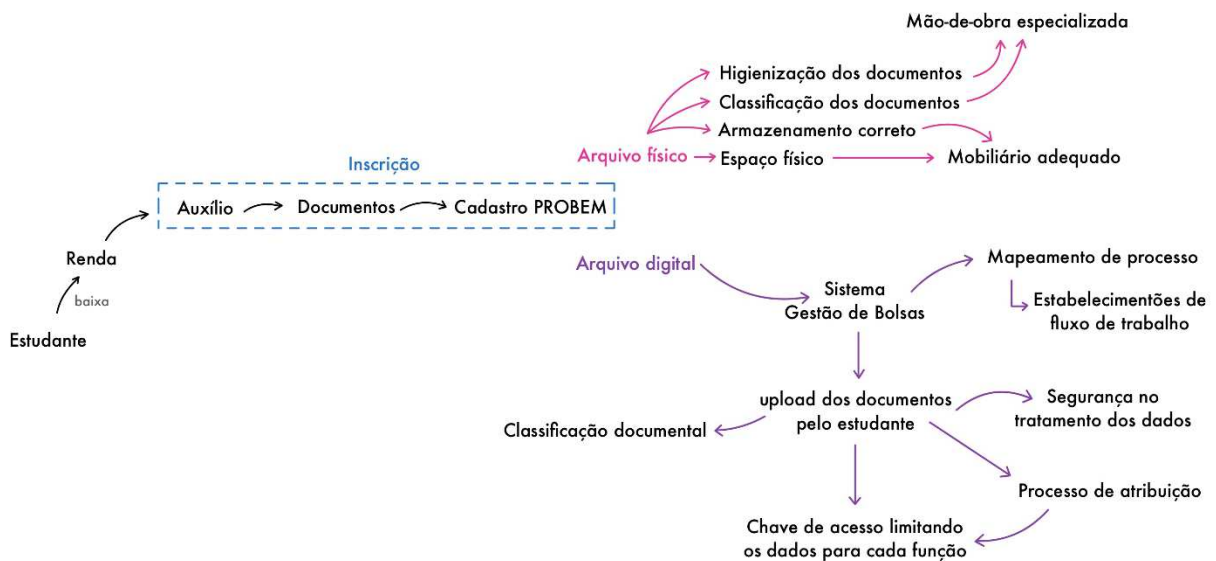
Pode-se ainda compreender que os beneficiários de tais proposições são os servidores da PRAE e os estudantes, e que a própria equipe da PRAE são os atores que lidam com suas atividades nesse âmbito dos documentos. Por outro lado, é possível perceber a necessidade de uma transformação em relação à gestão documental, em um primeiro momento mais urgente no armazenamento físico e digital dos cadastros, mas que abrange todo o processo relacionado ao PROBEM.

Identifica-se como os gestores que podem promover (ou não) essas mudanças a figura da Pró-Reitora e dos Coordenadores que juntos podem propor e buscar recursos no âmbito institucional para que as mudanças possam ocorrer, visto que foram identificados problemas no contexto das restrições ambientais que envolvem orçamento, espaço físico, recursos materiais, pessoal especializado, itens relacionados especificamente à gestão universitária.

Para o **quarto estágio** da metodologia é necessário fazer as conexões dos termos e significações apresentados nas fases anteriores, para criar um modelo conceitual dentro do mundo sistêmico, adequado à solução do problema, conforme representado na figura 8.

Nesse aspecto, considerando tratar-se de uma intervenção arbitrária, ou seja, pertencente a uma situação ideal, sistêmica, as situações problemáticas foram solucionadas por questões relacionadas à prática da gestão documental almejada.

FIGURA 8 - MODELO CONCEITUAL



FONTE: A autora (2021).

É observável no modelo conceitual construído a ligação entre os agentes e momentos necessários para a resolução da problemática relacionada à gestão documental. Observa-se que a partir do momento da inscrição as ações relacionadas subdividem-se em dois modelos de arquivos, que por sua vez necessitam de novos e diferentes agentes e ações.

O arquivo físico apresenta uma demanda por classificação, higienização e melhor armazenamento dos documentos recebidos, que por sua vez necessitam de pessoal especializado com o trabalho com tais materiais e de mobiliário adequado para a consecução das atividades. Já o arquivo digital apresenta métodos próprios para sua gestão, utilizando o sistema Gestão de Bolsas de maneira integrada, que dentre suas funcionalidades exista a opção de *upload* de arquivos do processo feitos pelos alunos, um mapeamento de processo de trabalho para atribuição do acesso aos dados, a criação de uma chave de acesso que limite cada função, e uma necessidade voltada à melhor segurança no tratamento de dados.

Considerando que o modelo conceitual se trata de um modelo ideal construído no mundo sistêmico, no **quinto estágio** da metodologia é realizada a comparação do passo dois com o passo quatro, onde foi expressa a situação problemática.

Nessa comparação é possível verificar a oposição entre ambas, em que a realidade construída arbitrariamente no mundo sistêmico não reflete o que acontece

no mundo real, tornando-se de fato uma abstração de um devir, ou seja, de algo que poderia ser, mas que no momento atual não existe.

Neste momento o que foi desenhada é uma situação almejada; enquanto a primeira é dentro do mundo real, a segunda é dentro do mundo sistêmico. Nesta comparação, todas as ações que necessitavam de melhoria na etapa dois, foram dispostas como possibilidades na etapa quatro, tendo as circunstâncias necessárias para resolução dos problemas nos estágios seguintes.

Os estágios seguintes, aliás, estão inseridos no contexto desta pesquisa na resposta ao problema de pesquisa e no propósito de alcançar o objetivo geral de contribuir, por meio de mudanças desejáveis e ações de melhoria, nos processos de gestão documental dos cadastros PROBEM na PRAE. Diante disso, passa-se a próxima subseção de resultados, que justamente apresenta essas demandas e as soluções encontradas a partir da metodologia SSM.

#### 4.2 CONTRIBUIÇÃO: MUDANÇAS DESEJÁVEIS E AÇÕES DE MELHORIA NOS PROCESSOS DE GESTÃO DOCUMENTAL DOS CADASTROS PROBEM NA PRAE

Continuando os estágios delimitados na Metodologia Sistêmica Soft que visa proporcionar contribuições ao ambiente pesquisado, as perguntas de dez a catorze tiveram o objetivo de corroborar com os estágios seis e sete da metodologia, alinhados às construções realizadas nos estágios anteriores que até aqui trouxeram numerosas respostas e formatações às inquietações da pesquisa.

Sendo assim o **sexto estágio**, é o passo que descreve as mudanças possíveis e desejáveis, onde se transforma, a partir da observação do ambiente e os tópicos levantados pelos entrevistados, em diretrizes a serem analisadas, conjecturadas e explicitadas com vistas à busca de soluções aos problemas identificados.

Como mudanças possíveis para os problemas encontrados estão a busca por um espaço de tamanho adequado que contemple e comporte o arquivo físico e que tenha em mente que os ambientes informacionais que se pautam no armazenamento de suportes físicos necessitam estar em constante crescimento, ainda que se deva pensar também na conversão do acervo físico para o digital.

Outra mudança também se relaciona à aquisição de mobiliário adequado para suportar a massa documental atual, seguindo preferencialmente os padrões existentes no setor que de fato dê condições de trabalho e de custódia que salvaguardem por completo os documentos existentes na unidade, com fins de preservação daqueles que se enquadram nesses aspectos.

Ainda há uma necessidade de mudança que se vincula à mão-de-obra especializada, voltada para o trabalho processual de gestão documental que possa realizar a classificação e o armazenamento correto dos cadastros, visto que contribuirá significativamente para a mudança também nas práticas da equipe que lida com a massa documental. Ademais, haverá profissionais em tempo integral para gerir a massa documental, com ganho de tempo nesse aspecto.

Outras mudanças desejáveis dizem respeito à tecnologia, especificamente na melhoria do sistema Gestão de Bolsas, para que este pudesse comportar o *upload* dos cadastros realizados pelos alunos e fizesse parte do processo das ações dos cadastros PROBEM desde o início. O ideal seria o estabelecimento de um sistema único integrado, mas na sua impossibilidade no curto prazo, também poderia ser considerada a realização de uma integração entre os diversos sistemas de uso comum da universidade, para uma comunicação facilitada entre as informações que circundam a vida acadêmica do estudante; sendo para isso necessária a existência de uma chave de acesso para cada integrante da equipe com a delimitação dos dados sigilosos e os dados de acesso pertinente a determinado atendimento, o que contribuiria para as questões administrativas e também aquelas afeitas à LGPD e também à segurança da informação.

No entanto, para que essas mudanças possam ocorrer, as ações necessárias seriam voltadas para a possibilidade de transferência do arquivo físico para outra dependência que comportasse seu volume. Já no caso do sistema, existe ainda a necessidade de contratação ou capacitação de profissionais para desenvolver a melhoria necessária do mesmo.

Para isso, entre as instâncias institucionais que inicialmente precisariam ajudar nas mudanças relatadas estão a Agência de Tecnologia da Informação e Comunicação (AGTIC), e a Superintendência de Infraestrutura (SUINFRA). A AGTIC com o desenvolvimento das mudanças necessárias no sistema Gestão de Bolsas e as possíveis integrações entre os sistemas existentes na universidade ou o desenvolvimento de um sistema único; e a SUINFRA na melhoria do espaço

destinado ao arquivo. No entanto, a falta de orçamento para compra de mobiliário e contratação de mão-de-obra podem dificultar para que tais mudanças ocorram.

A melhoria da gestão documental depende tanto da estrutura física que precisa ser aumentada para comportar a massa documental, e uma organização especializada para manter o acervo, quanto a estrutura digital que precisa ser melhorada.

O último e **sétimo estágio** da metodologia sugere ações para a transformação da situação problemática, em que se compreende aquilo que é necessário para qualificar as soluções dos problemas referentes à gestão documental. Neste aspecto, percebe-se como necessária uma mobilização dos órgãos responsáveis por algumas demandas na universidade, para que a mudança ocorra, como no caso da compra de mobiliário, aumento do espaço físico, e demanda de mão-de-obra qualificada voltada para tratar da massa documental, realizando sua classificação e armazenamento adequado. Assim como é necessário mão-de-obra também na parte tecnológica para desenvolvimento e melhorias do sistema existente para que possa receber os cadastros de forma digital.

Cabe destacar que, na questão da mão-de-obra especializada, a instituição possui o curso de Gestão da Informação que visa a formação de um profissional com competências voltadas à lidar com a informação em diferentes suportes. Também apresenta em seu Projeto Pedagógico disciplinas de Gestão de Documentos que, por consequência, habilita o profissional a atuar nessa área.

Portanto, é possível inferir que a instituição apresenta dificuldades organizacionais no que se refere ao quadro atual de funcionários capacitados para trabalho com a massa documental e arquivística, sendo desta forma a contratação de novos profissionais qualificados uma necessidade. Para tanto é necessário de uma equipe multidisciplinar que integre, dentre outros, administradores, gestores da informação, TI, arquivistas, bibliotecários e historiadores, para abranger todas as demandas que um arquivo possa exigir para sua correta gestão. Neste sentido, a Universidade precisa buscar por métodos e profissionais que venham colaborar com o objetivo de estruturar a gestão de documentos, não somente dos cadastros PROBEM na PRAE, como também em demandas nos diversos ambientes organizacionais da instituição.

Corroborando aqui o ciclo completo da metodologia, com os levantamentos iniciais conceitualizados no trabalho, obteve-se a compreensão de uma situação

problemática em uma organização, onde a gestão documental tem uma fundamental importância no processo de trabalho, e necessita de melhorias, as quais foram sendo descobertas durante a aplicação do método a partir dos instrumentos de pesquisa, e evidenciadas pela análise realizada e as reflexões construídas.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A gestão de documentos em instituições públicas, especificamente em universidades, trouxe questões a serem pensadas mediante pesquisa, no que se refere ao comprometimento em saber qual a relação de uma boa prática de gestão documental e sua influência na vida de pessoas direta e indiretamente ligadas aos sistemas que dela fazem uso. Aqui se faz referência ao compromisso entre alunos e o programa PROBEM, com a relação mantida entre ambos, para melhora e seguridade da qualidade de vida estudantil.

Cumprindo com os objetivos estipulados; apresentando conceitos referentes à gestão documental, alguns deles encontrados no Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística, bem como o conceito de informação, ou ainda descrevendo o contexto atual de cadastros PROBEM na PRAE, e propondo contribuições para a melhoria dessa realidade, essa pesquisa comprometeu-se em analisar a realidade por meio de observação, revisão de literatura e entrevistas com pessoal ligado diretamente ao ambiente de pesquisa.

Com a compreensão dos conceitos de informação, arquivo, informação arquivística e gestão de documentos, além das temáticas da educação, universidade pública e assistência estudantil, promoveu-se uma revisão de literatura, que considerou o contexto e a realidade atual da PRAE esta última apoiada em documentos oficiais e em produções acadêmicas desenvolvidas na instituição.

Uma vez entendido os conceitos relacionados à área estudada, foi possível compreender as defasagens e demandas evidenciadas pela documentação do PROBEM. Ainda para melhor compreensão fez-se aqui a conceitualização da gestão de documentos em instituições públicas, já que a compreensão de como estas instituições lidam com suas massas documentais promoveram a fundamentação teórica necessária à pesquisa.

Entender como as universidades lidam com seus documentos, reunindo-os, processando-os e conservando-os, é, retomando as ideias de Belloto (1989), uma característica dos arquivos universitários, que por sua vez recorrem a políticas e métodos específicos de trabalho com estes materiais.

As análises e comparações sobre a gestão documental realizadas entre instituições públicas e privadas não descentralizaram o olhar para o foco no setor alvo desta pesquisa, qual seja, a universidade pública. Sendo assim, aqui o olhar foi

voltado para os programas de assistência estudantil, e sua correlação com a demanda e produção de arquivos gerados entre universidade e estudante.

A existência de um programa voltado para a distribuição de renda, auxílios e assistência normalmente gera massa documental excessiva e exige distribuição sistemática de funções e aplicações de sistemas voltados à gestão arquivística, uma vez que, retomando os preceitos de Barbosa (2009), a assistência estudantil permeia pela política educacional e pela política de assistência social.

Conclui-se aqui que a gestão documental se mostra necessária, uma vez que sua utilização é comprometida com a melhoria da organização e gerência de espaços voltados ao armazenamento de dados. A gestão de documentos por sua vez exige técnicas específicas, como foi possível constatar em Santana Filho (2021), a mesma precisa de planejamento e conhecimento especializados. Com o objetivo de entender o processo documental relacionado ao PROBEM e de promover soluções que de alguma forma sejam positivas para uma melhor administração dos arquivos recebidos e mantidos pelo setor da universidade, este trabalho se comprometeu em estudar as faces da prática organizacional ligada à preservação e cuidado dos dados recebidos.

Por meio de uma metodologia de pesquisa que subsidiou a coleta e análise de dados, compreendeu-se aqui a distribuição de funções e cargos relacionados com a administração e manutenção do trabalho documental dentro da PRAE, bem como sua importância e relação com a manutenção da vida acadêmica de discentes da universidade, que recebem os auxílios da unidade.

A Metodologia Sistêmica Soft se mostrou adequada e completa na sistematização da coleta e análise de dados, permitindo de fato a estruturação de problemas, visualização e compreensão da realidade, a reflexão, e a elaboração de proposta que contribuem para a melhoria da realidade estudada.

Sobre a realidade estudada, com a compreensão da notoriedade que o espaço físico mantém na preservação de documentos, levantaram-se aqui sugestões, como: a busca por espaço físico que contemple o volume documental; melhor administração tecnológica dos documentos recebidos; investimento em segurança da informação, com a organização de diretórios para guarda e acesso destes arquivos digitais. A presente pesquisa prendeu-se em discutir a realidade atual da PRAE e da organização de seu trabalho, para fins de analisar e sugerir melhorias nas ações e condições de trabalho com processos arquivísticos.

Por meio da entrevista com dois profissionais e observação do ambiente, compreendeu-se a distribuição laboral e administrativa entre os responsáveis, assim como a participação dos mesmos na promoção dos programas de auxílios aos estudantes. Com base nas respostas obtidas, observou-se a atual organização laboral da PRAE, sua função social, bem como seus processos de trabalho.

Nota-se ainda o comprometimento da universidade, enquanto espaço público e dentro de suas capacidades, com a manutenção e zelo dos dados e informações de estudantes que, interessados, buscam os programas de auxílio do PROBEM. Com a análise das pendências atuais, uma deficiência notada é a ausência de investimentos na área de tecnologia que cooperem para um eficiente armazenamento de dados para o caso específico.

A necessidade de se pensar novos caminhos para a gestão da informação em instituições públicas, neste caso a UFPR, é uma solução para problemas ligados à segurança, envio, recebimento e armazenamento de dados sigilosos. Importante salientar, inclusive, a importância do apoio tecnológico, ou financeiro advindo do governo para que as universidades possam cuidar de seus volumes arquivísticos, bem como destinar-lhes um fim adequado quando necessário.

## 5.1 RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

Durante a pesquisa, na busca de respostas às questões, evidenciou-se e justificou-se em paralelo a existência da área e do profissional de gestão da informação em um processo de gestão documental vivido por uma instituição. Compreendeu-se, ao analisar algumas situações, a necessidade de organização de espaços, bem como sua influência positiva no trabalho arquivístico.

Para fins de estudo futuros referentes à temática, considera-se como recomendação o aprofundamento no papel do gestor da informação e dos demais profissionais da informação e seu trabalho em instituições públicas, bem como, especificamente, em instituições de ensino superior. Outra indicação é o aprofundamento na área de gestão, que por sua vez, tem que ser uma prática para as organizações, que vise a sua eficiência na gestão de informações contidas em documentos gerados e armazenados por elas.

Analisar como implementar a gestão documental é uma possibilidade em vigência para estudos futuros. Procurar meios para implementação de técnicas e

métodos que facilitem a gestão arquivística é uma necessidade quando se percebe que há a demanda por novos recursos e percursos.

A carência por meios de gestão documental que sejam mais eficientes é um indicativo da necessidade de pesquisas que se voltem para melhoria dos modelos atuais de organização; visto a existência e o avanço contínuo da tecnologia nos processos de documentação, bem como o surgimento de sistemas de Gestão Eletrônica de Documentos (GED), que podem ser implementados para melhoria do processamento de informações nas organizações. Portanto, refletir a gestão documental digital é outra indicação para aprofundamento em pesquisas futuras.

A gestão documental nas universidades, por sua vez, completa a sequência de possibilidades de aprofundamento de pesquisa. Para além da PRAE e do PROBEM existem ainda outros setores e processos dentro da universidade que demandam de um sistema de gestão de documentos e informações eficiente, ou ainda de ações tecnológicas que corroborem para melhor gerirem as informações produzidas e recebidas no setor público.

## REFERÊNCIAS

- ARQUIVO NACIONAL (BRASIL). **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. Disponível em: [http://www.arquivonacional.gov.br/images/pdf/Dicion\\_Term\\_Arquiv.pdf](http://www.arquivonacional.gov.br/images/pdf/Dicion_Term_Arquiv.pdf). Acesso em 21 nov. 2021.
- ARQUIVO NACIONAL (BRASIL). Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo (SIGA). **Código de classificação de documentos de arquivo relativos às atividades-fim das Instituições Federais de Ensino Superior - IFES**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2011a. Disponível em: [http://www.siga.arquivonacional.gov.br/images/codigos\\_tabelas/portaria\\_n0922011\\_codigo\\_de\\_classificacao\\_de\\_documentos\\_.pdf](http://www.siga.arquivonacional.gov.br/images/codigos_tabelas/portaria_n0922011_codigo_de_classificacao_de_documentos_.pdf). Acesso em: 21 nov. 2021.
- ARQUIVO NACIONAL (BRASIL). Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo (SIGA). **Tabela de temporalidade e destinação de documentos de arquivo relativos às atividades-fim das Instituições Federais de Ensino Superior das Instituições Federais de Ensino Superior - IFES**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2011b. Disponível em: [http://www.siga.arquivonacional.gov.br/images/codigos\\_tabelas/portaria\\_n0922011\\_tabela\\_de\\_temporalidade\\_e\\_destinacao.pdf](http://www.siga.arquivonacional.gov.br/images/codigos_tabelas/portaria_n0922011_tabela_de_temporalidade_e_destinacao.pdf). Acesso em: 21 nov. 2021.
- ARQUIVO NACIONAL (BRASIL). **Código de Classificação e Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos de Arquivo**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/servicos/gestao-de-documentos/orientacao-tecnica-1/codigo-de-classificacao-e-tabela-de-temporalidade-e-destinacao-de-documentos-de-arquivo>. Acesso em: 04 nov. 2021.
- BARBOSA, R. de A. **A assistência ao estudante da Residência Universitária da UFPB**. 2009. 133 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2009. Disponível em: [https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/tede/7212?locale=pt\\_BR](https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/tede/7212?locale=pt_BR). Acesso em: 05 nov. 2021.
- BARBOZA, E. L. **Contribuições dos fluxos de informação para o turismo de Bonito-MS**. 257 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília-SP, 2019. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/180823>. Acesso em: 26 nov. 2021.
- BELLOTTO, H. L. Universidade e arquivos: perfil, história e convergência. **TransInformação**, Campinas, v. 1, n. 3, p. 15-28, set./dez. 1989. Disponível em: <http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/1679>. Acesso em: 19 nov. 2021.
- BELLOTTO, H. L. A especificidade da informação arquivística. **Contracampo**, Rio de Janeiro, n. 2, p. 21-29, jan./jun. 1998. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/contracampo/article/view/17285>. Acesso em: 26 nov. 2021.

BELLOTTO, H. L. **Arquivística**. Objetos, princípios e rumos. São Paulo: Associação de Arquivistas de São Paulo, 2002.

BERTALANFFY, L. V. Introdução. In: \_\_\_\_\_. **Teoria geral dos sistemas: fundamentos, desenvolvimento e aplicações**. 6 ed. Petrópolis: Vozes, 2012. p. 21-53.

BRASIL. Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 09 jan.1991. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8159.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8159.htm). Acesso em: 21 nov. 2021.

BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 23 dez. 1996. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm). Acesso em: 06 nov. 2021.

BRASIL. Lei nº 13.005, de 25 de junho de 2014. prova o Plano Nacional de Educação - PNE e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 25 jun. 2014. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/l13005.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l13005.htm). Acesso em: 10 dez. 2021.

BRASIL. Decreto nº 10.148, de 2 de dezembro de 2019. Institui a Comissão de Coordenação do Sistema de Gestão de Documentos e Arquivos da administração pública federal, dispõe sobre a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos, as Subcomissões de Coordenação do Sistema de Gestão de Documentos e Arquivos da Administração Pública Federal e o Conselho Nacional de Arquivos, e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 03 dez. 2019. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2019/decreto/D10148.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/D10148.htm). Acesso em: 19 nov. 2021.

CAVALCANTE, J. F. **Educação superior: conceito, definições e classificações**. Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais, 2000. Disponível em: [http://portal.inep.gov.br/informacao-da-publicacao/-/asset\\_publisher/6JYIsGMAMkW1/document/id/486167](http://portal.inep.gov.br/informacao-da-publicacao/-/asset_publisher/6JYIsGMAMkW1/document/id/486167). Acesso em: 04 nov. 2021.

CHECKLAND, P. **Systems thinking, systems practice**. Chichester: John Wiley & Sons, 1985.

CHOO, C. W. **A Organização do Conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado**. São Paulo: SENAC, 2003.

CURO, R. S. G.; BELDERRAIN, M. C. N. A evolução dos estágios do processo sistêmico em *Soft Systems Methodology*. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE SISTEMAS, 7., 2011, Franca. **Anais...** Franca: Uni-FACEF Centro Universitário de Franca, 2011. p. 29-41. Disponível em: [https://eventos.unifacef.com.br/cbs/2011/artigos/A\\_02\\_Curo\\_Belderrain.pdf](https://eventos.unifacef.com.br/cbs/2011/artigos/A_02_Curo_Belderrain.pdf). Acesso em: 08 nov. 2021.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Ecologia da Informação: porque só a tecnologia não basta para o sucesso na Era da Informação.** São Paulo: Futura, 1998.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

LARA, T. L. de. **O processo de gestão dos documentos de registro acadêmico da Universidade Federal do Paraná.** 84 f. Monografia (Bacharelado em Gestão da Informação) - Departamento de Ciência e Gestão da Informação do Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2018. Disponível em: <https://acervodigital.ufpr.br/handle/1884/57408>. Acesso em: 20 nov. 2021.

LOUSADA, M.; VALENTIM, M. L. P. Informação orgânica como insumo do processo decisório empresarial. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Gestão da informação e do conhecimento: no âmbito da ciência da informação.** São Paulo: Polis, 2008. p. 243-261.

LUCENA, D. C. S. de. **Gestão documental: Estudo de caso em uma empresa privada no segmento industrial da Paraíba.** 60 p. Monografia (Bacharelado em Arquivologia) – Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, Universidade Estadual da Paraíba, João Pessoa, 2013. Disponível em: <http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/bitstream/123456789/3498/1/Parte%201%20-%20D%C3%A9borah%20Cristina%20Santos%20de%20Lucena.pdf>. Acesso em: 06 nov. 2021.

LUQUETTA, C. A. **Diretrizes para as políticas de gestão de documentos em arquivos públicos municipais de Curitiba, PR e região metropolitana.** 76 f. Monografia (Bacharelado em Gestão da Informação) - Departamento de Ciência e Gestão da Informação do Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2009. Disponível em: <https://acervodigital.ufpr.br/handle/1884/48150>. Acesso em: 20 nov. 2021.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica.** 5 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

NASCIMENTO, NATÁLIA MARINHO DO. **Inter-relação entre os fluxos informacionais, a identificação de tipos documentais e a avaliação de documentos: um modelo processual para a Salutar de Marília.** 189 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília-SP, 2019. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/181728>. Acesso em: 28 nov. 2021.

PEREIRA, E. C.; SILVA, S. F. DA. **Gestão da informação arquivística para arquivos públicos e privados: boas práticas.** Curitiba: Imprensa da UFPR, 2016.

ROCCO, B. C. de B. **Um estudo sobre gestão de documentos arquivísticos digitais na administração pública federal brasileira.** 135 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia; Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2013. Disponível em: <https://ridi.ibict.br/handle/123456789/711>. Acesso em: 11 nov. 2021.

SANTANA FILHO, D. de. Arquivos universitários: a organização de acervo acadêmico na Universidade Federal de Alagoas (UFAL). **Archeion Online**, João Pessoa, v. 9, n. 1, p. 51-68, jan./jun. 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/archeion/article/view/57573/33606>. Acesso em: 17 nov. 2021.

SOUZA, R. de O. C. de.; SILVA, H. de F. N. Comportamento informacional dos gestores de assuntos estudantis das universidades federais do Brasil. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 26, n. 1, p. 289-314, jan./mar. 2021. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/40183>. Acesso em: 05 nov. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. **Assessoria de Assuntos Estudantis agora é Pró-Reitoria**. Curitiba, 30 mai. 2008. Disponível em: <https://www.ufpr.br/portalufpr/noticias/assessoria-de-assuntos-estudantis-agora-e-pro-reitoria/>. Acesso em: 12 nov. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Conselho de Planejamento e Administração. **Resolução nº 31/09-COPLAD**, 29 de julho de 2009. Regulamenta o Programa de Benefícios Econômicos para Manutenção aos estudantes de graduação e ensino profissionalizante da Universidade Federal do Paraná. Curitiba, 31 jul. 2009. Disponível em: [http://www.soc.ufpr.br/portal/wp-content/uploads/2016/07/resolucao\\_coplada\\_31072009-532.pdf](http://www.soc.ufpr.br/portal/wp-content/uploads/2016/07/resolucao_coplada_31072009-532.pdf). Acesso em: 04 nov. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis. **A PRAE**. [202?]. Disponível em: <http://www.prae.ufpr.br/prae/a-prae/>. Acesso em: 09 nov. 2021.

## APÊNDICE 1 – ROTEIRO DE OBSERVAÇÃO

<b>ITENS DE OBSERVAÇÃO</b>	<b>COMENTÁRIOS DO OBSERVADOR</b>
<b>DESCRIÇÃO DOS SUJEITOS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Observar e descrever pessoas, cargos e funções.</li> </ul>	
<b>DESCRIÇÃO DOS AMBIENTES / ESTRUTURA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Observar como é o ambiente.</li> <li>▪ Observar a estrutura física do arquivo.</li> </ul>	
<b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Observar as atividades relacionadas a gestão documental.</li> <li>▪ Observar os comportamentos relacionados as atividades de gestão documental</li> </ul>	
<b>TECNOLOGIAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Observar as tecnologias utilizadas nas atividades realizadas.</li> </ul>	
<b>OUTRAS OBSERVAÇÕES</b>	

## APÊNDICE 2 – ROTEIRO DE ENTREVISTA

<b>SUJEITOS ENTREVISTADOS</b>
Coordenador de Assistência Estudantil
Chefe da Unidade de Apoio Administrativo

<b>ROTEIRO DE ENTREVISTA</b>	
<b>OBJETIVOS</b>	<b>PERGUNTAS</b>
<p>Descrever a realidade da gestão documental dos cadastros PROBEM na PRAE no contexto atual</p>	1. Quais são as principais atividades realizadas pela PRAE?
	2. Qual a composição da equipe que atua na PRAE?
	3. Quais as atribuições de cada membro da equipe?
	4. Quais os membros da equipe têm contato com os cadastros PROBEM?
	5. Que documentos são produzidos, armazenados e compartilhados nas atividades da PRAE, relacionado ao cadastro PROBEM?
	6. Qual o processo atual da gestão documental dos cadastros e suas etapas?
	7. Quais problemas são encontrados na atual gestão documental dos cadastros?
	8. Existem tecnologias envolvidas no processo de gestão documental para desempenhar suas atividades? Se sim, quais são?
	9. Há dificuldades/problemas relacionados às tecnologias utilizadas, ou a ausência delas? Se sim, quais?
<p>Propor mudanças desejáveis e ações de melhoria nos processos de gestão documental dos cadastros PROBEM na PRAE</p>	10. Cite mudanças possíveis para os problemas mencionados.
	11. Quais ações precisam ser executadas para que essas mudanças possam ocorrer?
	12. Quais as instâncias institucionais que teriam as condições necessárias para contribuir com as mudanças?
	13. Quais são as circunstâncias que podem dificultar ou impedir que as mudanças ocorram?
	14. Gostaria de fazer outras observações para a melhoria nos processos de gestão documental dos cadastros PROBEM na PRAE?