

REGISTRO DE PRODUÇÃO E TRÂMITE DE DOCUMENTOS NA CBTU JOÃO PESSOA: operacionalização do sistema “Protocolo Web”

Everaldo Bezerra Chaves¹
Daniele Conceição da Silva Vilarim²

RESUMO: Este Artigo apresenta os resultados de um projeto de implementação do sistema denominado “Protocolo Web” na Companhia Brasileira de Trens Urbanos em João Pessoa, PB. Apresenta uma discussão teórica, ou uma crítica à quase completa inexistência de referencial teórico sobre o tema. Elenca a aplicação prática dos serviços de protocolo em diversas instituições públicas brasileiras como exemplos para a execução da pesquisa-ação, modalidade de pesquisa escolhida pelo fato de que as atividades de protocolo não poderiam ser analisadas em um ambiente diverso do vivido no dia-a-dia pela instituição. Isso justifica-se pela necessidade de observação e coleta dos dados reais produzidos pelo sistema de protocolo em determinado período de tempo. O trabalho descreve as atividades desenvolvidas para a realização das tarefas necessárias à consecução dos objetivos finais do projeto; apresenta o detalhamento dos dados coletados acompanhados da devida avaliação e define, como resultado final, um crescimento exponencial do uso do sistema de protocolo eletrônico, favorecendo o acompanhamento e controle do trâmite documental na empresa.

Palavras-chave: Gestão de documentos. Protocolo. Protocolo web. Sistema de protocolo.

REGISTRATION OF PRODUCTION AND PROCESSING OF DOCUMENTS IN THE CBTU JOÃO PESSOA: operationalization of the system "web protocol"

ABSTRACT: This article presents the results of a system implementation project called "Web Protocol" at the Brazilian Company of Urban Trains in João Pessoa, PB. It presents a theoretical discussion, or a critique of the almost complete lack of theoretical reference on the subject. It covers the practical application of protocol services in several Brazilian public institutions as examples for the implementation of action research, a research modality chosen by the fact that protocol activities could not be analyzed in an environment different from that experienced in the day- day by the institution. This is justified by the need to observe and collect the actual data produced by the protocol system in a given period of time. The work describes the activities developed to carry out the tasks necessary to achieve the final objectives of the project; presents the details of the collected data accompanied by the proper evaluation and defines, as final result, an exponential growth of the use of the electronic protocol system, favoring the monitoring and control of the documentary process in the company.

Keywords: document management, protocol, web protocol, protocol system.

Brasileira de Trens Urbanos (CBTU) em João Pessoa, PB.

²*danivilarim_20@hotmail.com* - Bacharela em Ciências Contábeis; Analista de Gestão – Contadora – na Companhia Brasileira de Trens Urbanos (CBTU) em João Pessoa, PB; Pós-graduanda *lato sensu* em Gestão Pública pelo Departamento de Economia – CCSA/UEPB.

1 INTRODUÇÃO

No mundo atual a detecção e tratamento dos problemas administrativos demandam uma atenção voltada para o uso de ferramentas tecnológicas de processamento e tratamento da informação, seus impactos e sua presença no dia-a-dia do desenvolvimento das atividades laborativas. A inserção e utilização dos recursos de tecnologia da informação e do conhecimento em todos os setores da sociedade implicou em transformações no modo como o trabalho se organiza e na busca por solução dos mais variados problemas.

A informação é um insumo fundamental para uma prestação de serviço eficiente além de subsídio fundamental para a tomada de decisão e produção do conhecimento pois ela não se estingue no ato de consumo, ao contrário ela aumenta, se transforma e é um dos ativos da organização, sendo sua administração sujeita a desafios específicos (MCGEE; PRUSAK, 1994).

Dessa forma, a informação registrada e formalizada sob a forma de documentos precisa de um gerenciamento baseado em conhecimentos e técnicas específicos, claros e bem definidos de maneira que resulte em conteúdos acessíveis e mantendo sua autenticidade, fidedignidade e preservação ao longo de seu ciclo vital.

Foi observado, então, que a Companhia Brasileira de Trens Urbanos – CBTU, já dispunha de um sistema informatizado de registro e controle de trâmite documental desde 2003 denominado de “Protocolo Web”, ou seja, um aplicativo na intranet da empresa, acessível a partir do Portal CBTU na internet, disponível para a Administração Central (AC) e para todas as suas Unidades Administrativas (UA). Tal sistema foi instituído a partir de uma Resolução de Diretoria da companhia publicada em 2003 (RD 029/2003), mas que na UA denominada Superintendência de Trens Urbanos de João Pessoa – STU-JOP, não vinha sendo cumprida já que, segundo se percebeu, o Protocolo Web só era utilizado para registro de envio e recebimento de documentos entre as UAs e a AC, enquanto que o trâmite interno nas unidades era registrado apenas em “cadernos de protocolo”, fato que corroborava para a perda de documentos, descontinuidade de registro de trâmite documental, duplicidade de alguns tipos documentais, impossibilidade de rastreamento do fluxo documental entre outros problemas.

Um dos principais obstáculos que dificultaram tanto a delimitação do problema quanto o seu tratamento durante a nossa intervenção foi a constatação do fato de que a cultura organizacional da empresa se percebe arraigada em valores que não mais condizem com os

atuais princípios da administração, ao passo que, ao longo do desenvolvimento dos estudos que originaram o presente artigo, percebeu-se que um dos principais entraves na consecução da implantação efetiva do Protocolo Web era, notadamente, a resistência de uma parcela considerável dos empregados em aceitarem e aderirem ao processo de registro de trâmite documental através do sistema supramencionado.

Identificado o problema da necessidade de implantação de fato do sistema de protocolo eletrônico na STU-JOP tal como determina a RD 029/2003, foi determinado que algumas ações seriam adotadas e postas em práticas, tais como:

- Realização de cadastro dos usuários no sistema de protocolo com *login* e senha;
- Treinamento de pessoal que lida com produção e trâmite e uso dos documentos;
- Campanha de conscientização;
- Acompanhamento e controle de implantação; e
- Avaliação dos resultados.

2 CONTROLE DE TRÂMITE DOCUMENTAL: técnica de gestão de documentos

Os documentos são, desde tempos imemoriais, ferramentas essenciais para registro das atividades das pessoas e organizações.

A humanidade, desde os seus primórdios de sua história, buscou desenvolver tecnologias capazes de documentar seus atos como forma de cristalização da memória através do registro formal. Com o passar do tempo, considerando o desenvolvimento da administração, o surgimento das tecnologias da informação e comunicação que potencializou vertiginosamente a produção e reprodução de documentos, além do desenvolvimento da ciência arquivística, se percebeu a necessidade do desenvolvimento de técnicas de racionalização da produção de documentos, do aprimoramento das técnicas de tratamento documental, das formas de facilitação ao acesso à informação e ações voltadas à garantia da preservação dos documentos até que não sejam mais considerados necessários à administração e à sociedade. Foi esse cenário que fez com que fosse desenvolvido o conceito de gestão de documentos e que o Brasil adotou, inclusive definindo na Lei 8.159/1991 como sendo “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”.

Os documentos, produtos da informação, devem ser tratados de acordo com a necessidade de uso e valor para as instituições e, tal como observa Rousseau e Couture (1998, p. 63), o seu gerenciamento implica no reconhecimento de sua importância e na aplicação de um tratamento do mesmo nível que o dispensado aos outros recursos.

Para Sousa e Alves (2017),

as informações que circulam nas organizações, em sua maioria, estão intimamente ligadas às suas atividades e funções. Este fato reforça a necessidade de um controle do fluxo informacional não apenas pela importância das informações em si, mas pela necessidade de acompanhamento das ações que são desencadeadas pelo conjunto de informações que circulam (SOUSA; ALVES, 2017, p. 61).

Esses autores ainda enfatizam a necessidade e a importância do registro das informações de tramitação dos documentos no sistema, acrescentando que tal procedimento deve ser realizado de modo descentralizado, com a responsabilidade distribuída por todos os funcionários da organização.

Com base na definição de gestão de documentos em que são consideradas operações técnicas, a afirmação dos autores supracitados de que “as atividades de registro, trâmite e expedição de documentos devem ser vistas e entendidas inicialmente como parte de um sistema maior de gestão de documentos arquivísticos”, se pode concluir que o serviço de protocolo pode e deve ser compreendido como uma dessas operações técnicas integrantes de um sistema mais completo e complexo que é a gestão de documentos e que, inclusive, ainda segundo os mesmos autores, o controle da expedição de documentos deve ser enxergado como uma tarefa que transcende o mero controle do envio. Deve-se possibilitar a recuperação contextualizada dos documentos expedidos (SOUSA; ALVES, 2017, p. 28).

3 O SERVIÇO DE PROTOCOLO

Apesar de ser considerado um serviço auxiliar das atividades arquivísticas de qualquer instituição, o serviço de protocolo ainda é extremamente negligenciado pela ciência arquivística, logo não se encontra tão facilmente conteúdos científicos abordando esse serviço de forma a determinar procedimentos padronizados que garantam, enquanto operação técnica integrante da gestão de documentos, o reconhecimento por parte dos profissionais como o

nascedouro do documento enquanto integrante de um conjunto uno e inter-relacionado com todos os demais documentos, condição *sine qua non* para que o documento seja reconhecido como documento arquivístico.

Diante da escassez de produção científica, a definição mais confiável para o termo protocolo é dada pelo Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística em sua mais recente edição do ano de 2005 ao definir que protocolo Serviço encarregado do recebimento, registro, classificação, distribuição, controle da tramitação e expedição de documentos. (DBTA, 2005.) O protocolo compreende um conjunto de operações que possibilita o controle do fluxo documental no órgão/instituição viabilizando a sua recuperação e o acesso à informação.

À revelia de um arcabouço teórico, as instituições brasileiras, incluindo diversos setores do governo pertencentes às três esferas do poder, têm a prática de elaborar cartilhas, folhetos, manuais, etc., com a finalidade de padronizar as atividades de protocolo em instituições, secretarias e ministérios. É possível identificar inúmeras atividades descritas nesses manuais, dentre elas podemos citar: recebimento, expedição, autuação, controle de trâmite, classificação, apensação, juntada, desentranhamento, desmembramento, instrução processual, numeração de folhas, etc.

Não são poucas as atividades elencadas, entretanto a descrição de cada atividade varia de um órgão para outro, dando margem a entendimentos diversos e despadronização quando se observa o todo dos procedimentos em instituições distintas.

Não obstante a diversidade de manuais de procedimentos, há alguns casos em que as práticas de protocolo são bem definidas e assumem um caráter normativo que determina procedimentos específicos, como é o caso do Manual de Normas e Procedimentos de Protocolo Administrativo do Senado Federal aprovado pelo Ato da Diretoria-Geral Nº 667 de 2013, que dispõe sobre as normas e procedimentos de Protocolo Administrativo e que, entre outras coisas, estabelece em seu no Art. 2º que tal manual tem o objetivo de

- I - estabelecer as normas obrigatórias e os procedimentos necessários para efetuar o tratamento de protocolo dos documentos arquivísticos administrativos, produzidos ou recebidos pelas diversas unidades setoriais no âmbito do Senado Federal;
- II - estabelecer as diretrizes de recebimento, cadastro, autuação, registro, tramitação e arquivamento dos documentos arquivísticos produzidos ou recebidos pelas diversas unidades setoriais, no Sistema de Gestão Arquivística de Documentos do Senado Federal (SIGAD-SF);
- III - assegurar o correto manuseio e a integridade física dos documentos arquivísticos produzidos e recebidos pelas diversas unidades setoriais (BRASIL, 2013, p.06).

O manual adverte em sua página de apresentação que foi desenvolvido a partir de estudos realizados pelas equipes da Coordenação de Arquivo e do Serviço de Protocolo Administrativo, tendo por objetivo a racionalização e padronização dos procedimentos gerais referentes à gestão de protocolo e o estabelecimento da uniformidade de procedimentos para subsidiar os servidores das diversas unidades da Casa Legislativa no exercício de suas atribuições administrativas relacionadas ao recebimento, cadastro, autuação, registro, tramitação e arquivamento setorial.

Em alguns casos, as atribuições do serviço de protocolo são confundidas com as atribuições específicas do serviço arquivístico. Essa peculiaridade pode ser observada no que está disposto no Manual de Protocolo da Secretaria de Meio Ambiente do Estado de São Paulo regulamentado pela Resolução SMA 29, de 31/05/2007, que regulamenta as atividades de protocolo e arquivo com as atribuições de receber, conferir, registrar, autuar, expedir e controlar a distribuição de documentos; informar, quando solicitado, sobre a localização dos documentos e providenciar a classificação, organização e conservação dos arquivos, sendo os documentos arquivados com base na Tabela de Temporalidade de Documentos.

O mesmo documento estabelece atribuições para um setor denominado Centro de Gestão de Documentos. Dentre elas, algumas também se confundem com atividades específicas de serviço de protocolo tais como: Receber, registrar, protocolar, classificar, autuar, expedir e controlar a distribuição de papéis e processos; informar sobre a localização de papéis, documentos e processos em andamento; receber, distribuir e expedir a correspondência e organizar e viabilizar os serviços de malotes.

A diversidade de atribuições e competências dos serviços de protocolo até aqui percebidas e mencionadas não são os únicos problemas ligados a esse serviço tão importante no controle dos documentos produzidos e recebidos que circulam no ambiente organizacional. Some-se a isso outra questão não menos importante que não sendo tratada adequadamente pode gerar ambiguidades que, certamente, resultarão em maiores e mais complexos problemas, como é o caso da diversidade terminológica. Alguns manuais utilizam o termo “unidade protocolizadora” com atribuições semelhantes àsquelas definidas a setores denominados de “protocolo”, “serviço de protocolo”, etc.

O Manual de Procedimentos de Protocolo e Arquivo da Universidade Federal do Ceará (2017) define que a Unidade Protocolizadora é o setor encarregado pelo serviço de recebimento, registro, classificação, distribuição, controle da tramitação e expedição de

documentos. Procedimentos esses análogos aos definidos para a maioria dos demais setores ou serviços de protocolo até aqui apresentados e acrescenta que essa Unidade Protocolizadora desenvolve seu trabalho observando a padronização e a uniformidade de procedimentos, que facilitam a localização dos documentos, evita o retrabalho e garante a celeridade no processamento das informações.

Na Advocacia-Geral da União – AGU, as especificações de competência e atuação descritas no Manual de Procedimentos de Protocolo, Expedição e Arquivo (2010), nos dão uma importante ideia de como um serviço dessa natureza deve se comportar. O documento leva em consideração os fatores críticos para segurança e acesso à informação, reconhece que os documentos e processos refletem as atividades do órgão e são de extrema importância para a tomada de decisões, além de servirem como fontes de provas, garantias e direitos, além da preservação da história e da cultura da instituição.

As atividades de protocolo na AGU são operacionalizadas com o suporte do Sistema de Controle de Documentos da Advocacia-Geral da União – AGUDoc., que tem por finalidade receber, cadastrar e tramitar toda a documentação recebida ou expedida no âmbito daquela instituição. O sistema está disponível no Portal de Informações e Serviços da AGU e todos os servidores podem utilizá-lo para fins de consulta e pesquisa, inclusive pela internet, entretanto, apenas usuários e operadores previamente cadastrados com *login* e senha podem inserir, alterar ou excluir dados. A solicitação de habilitação para operar o sistema é feita pelo gestor da unidade, nos perfis previstos no AGUDoc.

O Manual de Procedimentos de Protocolo, Expedição e Arquivo (2010) da AGU aponta que a utilização de um sistema de protocolo oferece diversas vantagens para a instituição, já que ele,

- Integra as atividades de protocolo e arquivo de todas as unidades da AGU;
- Controla a tramitação de documentos e processos nas unidades da AGU e seu envio para órgãos e pessoas físicas e jurídicas externos à instituição;
- Possui grande capacidade de pesquisa;
- Possibilita a recuperação imediata da informação previamente cadastrada;
- Permite a localização física da documentação via Sistema;
- Emite diversos tipos de relatórios;
- Propicia o controle de prazos pelos próprios usuários;
- Acompanhamento individualizado de Documentos e Processos;
- O recebimento eletrônico leva a economia de papel e garante a segurança na localização física de documentos e processos;
- Oferece base de treinamento para simulação de utilização do Sistema (AGU, 2010, p.23).

Ademais, a AGU, ainda no referido manual, define que as rotinas de protocolo envolvem várias atividades a exemplo da entrada de correspondência, documentos e processos, manuseio, tratamento, análise e inserção de dados no sistema, além de envio de documentos e processos às demais unidades da AGU ou instituições externas.

4 METODOLOGIA

A pesquisa que originou este trabalho foi desenvolvida mediante a necessidade de se solucionar um problema real detectado na unidade administrativa paraibana da Companhia Brasileira de Trens Urbanos - CBTU, que é uma empresa oriunda da Rede Ferroviária Federal S.A., e constituiu-se em uma sociedade de economia mista em 22 de fevereiro de 1984, através do Decreto-Lei nº 89.396, com o objetivo de modernizar, expandir e implantar sistemas de transporte de passageiros sobre trilhos no país. Vinculada ao Ministério das Cidades desde 1º de janeiro de 2003 (Decreto nº 4.566), a CBTU ampliou o seu escopo de atuação, passando a suprir a demanda de mobilidade da população, a contribuir para o desenvolvimento dos setores produtivos da sociedade e para a melhoria da qualidade de vida dos grandes centros urbanos.

Tendo sob a sua operação os sistemas de transporte de passageiros nas regiões metropolitanas de Belo Horizonte, Recife, Maceió, João Pessoa e Natal, o desempenho da CBTU revela a sua capacidade em promover a mobilidade e a acessibilidade da população ao transporte público, através da adoção de diretrizes que consolidem metrô e veículos leves sobre trilhos – VLTs, como principais modais para as grandes e médias cidades brasileiras

Diante da importância da empresa no segmento “Mobilidade Urbana”, a detecção e a solução de problemas que possam afetar a qualidade dos serviços prestados à sociedade, optou-se, com base no referencial teórico da metodologia de pesquisa científica, pela modalidade pesquisa-ação, já que o problema da falta de controle e registro do trâmite documental atinge essencialmente os níveis mais elevados da gestão da empresa.

Partindo do pressuposto de que os documentos, enquanto produtos da informação, são ferramentas essenciais ao processo de tomada de decisão, além de servirem como base para atuação e registro das atividades dos níveis intermediários e inferiores da administração, ou seja, um problema de ordem geral que exprime a necessidade de uma solução em que todos os

atores por ele afetados, sejam diretamente envolvidos na sua compreensão e na implementação.

A opção por esse tipo de pesquisa está justificada na concepção de Thiollent (1997) ao afirmar que a pesquisa-ação consiste essencialmente em acoplar pesquisa e ação em um único processo, no qual os atores implicados participam, junto com os pesquisadores, para chegarem interativamente a elucidar a realidade em que estão inseridos, identificando problemas coletivos, buscando e experimentando soluções em situação real. Simultaneamente, há produção e uso de conhecimento.

Ainda nesse sentido, McKay e Marshall (2001, *apud* Costa et al, 2014), observam que a essência da Pesquisa-ação está intrínseca em seu nome, pois representa uma função dupla, já que objetiva ao desenvolvimento da pesquisa científica ao mesmo tempo que se implementa a ação para a solução do problema observado, ou seja, associa a teoria à prática.

Objetivando o desenvolvimento de ações que integrassem os envolvidos com o problema, foram pensadas seis atividades a serem desenvolvidas durante a aplicação do projeto: I) foram identificados todos os empregados que fazem uso de terminais de computador para desenvolverem suas tarefas diárias e cadastrados todos aqueles que ainda não dispunham de *login* e senha no sistema “Protocolo Web”; II) foi desenvolvida e aplicada uma campanha de conscientização da necessidade de uso das ferramentas de registro de produção e trâmite dos documentos; III) foi feito um estudo acerca do funcionamento do sistema de protocolo eletrônico, detalhando suas funcionalidades, identificando possíveis falhas e, por fim, foi desenvolvido um manual básico do usuário; IV) foi desenvolvido e aplicado treinamento de pessoal que lida com produção, trâmite e uso dos documentos; V) foi realizado acompanhamento e controle periódico de utilização do sistema “Protocolo Web” em todos os departamentos da empresa; e por fim, VI) foi realizada a avaliação final da implementação do projeto e apresentada à empresa uma versão resumida dos resultados obtidos.

5 APRESENTAÇÃO DOS DADOS

A coleta dos dados de pesquisa foi realizada ao longo da aplicação do projeto que se desenvolveu de Janeiro a Novembro de 2017. Foi dividida em seis etapas conforme a

necessidade de compreensão da dimensão do problema, estudo das potenciais soluções e finalmente a implementação propriamente dita do uso do sistema “Protocolo Web”.

O Protocolo Web é um sistema de registro de trâmite de documentos utilizado pela CBTU desde 2003. Está disponível para todas as unidades administrativas através do acesso pela rede *intranet*, com acesso a partir do *site* da empresa no portal do Governo Federal, mediante utilização de *login* e senha.

5.1 FASE I: identificação e cadastro de usuários

Após levantamento realizado junto aos setores de Recursos Humanos e de Tecnologia da Informação foram coletados os seguintes dados:

- Total de empregados na empresa (em média, já que o número de empregados oscilou bastante durante todo o ano devido ao prazo de validade do último concurso público ainda estar em vigência): 162
- Total de empregados que utilizavam computador em suas tarefas diárias: 87
- Total de usuários cadastrados no sistema “Protocolo Web”: 65
- Usuários cadastrados que utilizavam, de fato, o “Protocolo Web” para registrar o trâmite dos documentos: 8

Pode-se perceber que mais da metade (53,7%) dos empregados da empresa utilizavam diariamente o computador. Desses, a grande maioria (74,7%) já estava cadastrada no sistema Protocolo Web, entretanto, apenas uma pequena quantidade (12,3%) dos usuários cadastrados utilizavam o sistema.

Após a detecção desses dados, verificou-se que o problema da não utilização do “Protocolo Web” poderia não estar relacionado à quantidade de usuários cadastrados no sistema, mas por algum outro fator que passou a ser investigado. A partir desse ponto, diversas conversas com chefes de setores e usuários cadastrados no sistema foram sistematicamente estabelecidas e foi percebido que o grande obstáculo para a não utilização do sistema, estava atrelado à cultura organizacional. Essa constatação veio a partir da observação da prática de utilização de caderno de protocolo como forma de registro do trâmite documental. Daí em diante, uma nova etapa do projeto precisou ser posta em ação concomitantemente ao cadastramento dos demais empregados, potenciais usuários do sistema.

5.2 FASE II: campanha de conscientização

Essa fase precisou entrar em ação de forma antecipada devido à percepção do considerável número de empregados cadastrados no sistema de protocolo eletrônico e a baixa adesão à sua utilização.

Uma série de imagens educativas foi divulgada, tanto na forma impressa quanto por meio da intranet, disponibilizando na “área de trabalho” dos computadores informações evidenciando a necessidade do uso do “Protocolo Web”, citando, inclusive, que seu uso era uma determinação expressa em resolução da diretoria da empresa. As imagens eram lançadas com intervalo de dois meses e acompanhadas de outros tipos de apoio como e-mails contendo matérias jornalísticas, comentários temáticos e conversas setoriais com as chefias e com os empregados cadastrados ou não no sistema “Protocolo Web”.

Figura 1 - campanha de conscientização para uso do “Protocolo Web”



Fonte: Serviço de Documentação e Arquivo, CBTU - João Pessoa, PB, 2017.

No decorrer das atividades se percebeu que algumas ações deveriam mesmo ser antecipadas e sobrepostas às anteriores, uma vez que sua aplicação não interferisse nas ações já em curso. Especialmente nas fases iniciais que diziam respeito às atividades de caráter primordialmente de abstração e compreensão da realidade para definir, ainda que a despeito

do cronograma, quais os passos seguintes e quais medidas deveriam ser implementadas e a que tempo. Pode-se dizer mesmo que as atividades de acompanhamento e controle fizeram parte da implementação do projeto desde sua fase inicial, entretanto, será detalhada nos próximos tópicos, conforme se fizer necessário. Nesse caso, o passo a ser descrito em seguida é aquele em que esteve previsto desde o princípio e que demandou muito mais estudo do que a ação propriamente dita. Trata-se do desenvolvimento de um manual do usuário do sistema “Protocolo Web” que foi fundamental para que cada trabalhador pudesse conhecer as principais funcionalidades do sistema, aprender a utilizá-lo corretamente e eficazmente e dirimir eventuais dúvidas.

5.3 FASE III: desenvolvimento de manual do usuário do “protocolo web”

O desenvolvimento do manual do usuário que foi denominado “Iniciação ao uso do Protocolo Web”, foi a fase do projeto que demandou uma extensa dedicação de tempo de estudos, visto que, trata-se de um aplicativo posto em operação desde o ano de 2003, instituído na companhia através da Resolução de Diretoria RD 029/2003, que aprova a Norma Administrativa “Controle de Documentos”, ou seja, trata-se de um dispositivo eletrônico sem muita ou quase nenhuma informação disponível que possa nortear a compreensão de todas as suas funcionalidades.

Não obstante as mencionadas dificuldades, a primeira versão do manual ficou pronta. Descrevendo as principais funcionalidades que um usuário básico poderia utilizar em seu dia-a-dia, a ferramenta apresenta em seu conteúdo uma primeira parte com conceituações e mensagens de cunho educativo, apontando, por exemplo, “Por que é importante usar o Protocolo Web”, tal como se pode observar na figura 2, que é uma reprodução do índice do referido manual.

Figura 2 - Índice remissivo do manual - Iniciação ao uso do Protocolo Web”

ÍNDICE REMISSIVO	
1. Introdução.....	03
2. O que é o protocolo?.....	03
3. Por que é importante usar o protocolo?.....	03
4. Como é o protocolo na CBTU?.....	04
5. Localizando o “Protocolo Web” no portal CBTU.....	04
6. Operando o “Protocolo Web”.....	04
7. Adicionando novo documento.....	04
8. Adicionando um novo fluxo e anexos ao documento.....	07
9. Consultando documentos específicos ou em uma lista.....	09
10. Gerando relatórios.....	10
11. Acessando o manual do Protocolo Web.....	11
12. Fazendo “Log Off” do sistema.....	11
13. Como receber documento no “Protocolo Web”.....	12

Fonte: Serviço de Documentação e Arquivo. CBTU - João Pessoa, PB, 2017.

O manual foi utilizado como base para o treinamento que foi aplicado como a fase seguinte do projeto.

5.4 FASE IV: desenvolvimento e aplicação de treinamento de pessoal

Desde a concepção do projeto de implementação do sistema de protocolo, foi percebida a necessidade de treinamento do pessoal já que, mesmo considerando uma parcela representativa de usuários cadastrados no sistema, a grande maioria dos empregados, até mesmo aqueles cadastrados como usuários, não tinham conhecimento de como funcionava o aplicativo e nunca tinham nem mesmo enviado algum documento com registro nesse sistema.

Foi feito o devido estudo para determinar quanto tempo de horas-aula seriam minimamente necessárias para uma apreensão aceitável acerca das principais funcionalidades

do sistema pelos empregados, em seguida foi selecionado o público alvo para o treinamento, determinado o material teórico básico que, além do já mencionado manual, foram adicionados mais dois manuais internos paralelamente elaborados como material de apoio à produção e trâmite documental: “Orientações sobre o correto uso do memorando”, que aborda questões acerca de quais empregados detêm a competência legal para emitir esse tipo de documento

Essa fase se caracterizou por duas situações a que foi submetida a implementação do projeto: em primeiro lugar, a observação do crescimento do volume de geração de números de protocolo, ou seja, passou-se a utilizar o “Protocolo Web” de forma mais efetiva nos diversos setores da companhia e, em segundo lugar, o crescente número de pessoas entrando em contato com o Serviço de Documentação e Arquivo, objetivando dirimir dúvidas e solucionar problemas de ordem prática na operação da ferramenta eletrônica demanda até então inexistente.

5.5 FASE V: acompanhamento e controle

A despeito das demandas por atendimento e do cadastramento de novos usuários (recém-contratados, já que havia um edital de concurso público em vigência), as ações de coleta de dados para produção de relatório final se desenvolveram normalmente.

Como parâmetro para comparação com os dados obtidos a partir da aplicação do projeto, foi utilizado o mesmo período de tempo do ano anterior (Janeiro a Novembro de 2016).

Na tabela a seguir é possível visualizar três aspectos considerados como parâmetros para comparação entre os dois períodos (janeiro a novembro de 2016 e janeiro a novembro de 2017) que a pesquisa considerou para a ação em busca dos resultados esperados: 1) Documentos expedidos e registrados no Protocolo Web; 2) Documentos ainda não recebidos pelo setor; e 3) documentos já recebidos pelo setor.

Tabela 1 - Comparativo de registro de trâmite documental no “Protocolo Web” em 2016 e 2017.

SETOR		Documentos expedidos e registrados no PW		Documentos ainda não recebidos pelo setor		Documentos já recebidos pelo setor	
		Jan-Nov 2016	Jan-Nov 2017	Jan-Nov 2016	Jan-Nov 2017	Jan-Nov 2016	Jan-Nov 2017
01	COREH	71	403	00	08	34	884
02	COJUR	08	202	00	07	16	336
03	GAB	06	38	00	08	24	211
04	STU	03	145	01	18	42	1.099
05	COMAK	11	66	02	00	01	24
06	GIPEN	00	36	01	05	08	126
07	GIAFI	19	103	00	00	20	163
08	GIOPE	24	208	00	48	21	450
09	COAFI	26	1.744	01	04	141	1.772
10	COACO	01	76	00	03	06	38
11	COPLA	02	38	01	11	02	76
12	COOPE	03	125	01	05	01	312
13	COMAN	02	204	00	07	06	101
14	COLIC	00	68	00	09	07	168
15	PROTG	80	693	15	32	302	859
Totais		256	4.149	22	165	631	6.568

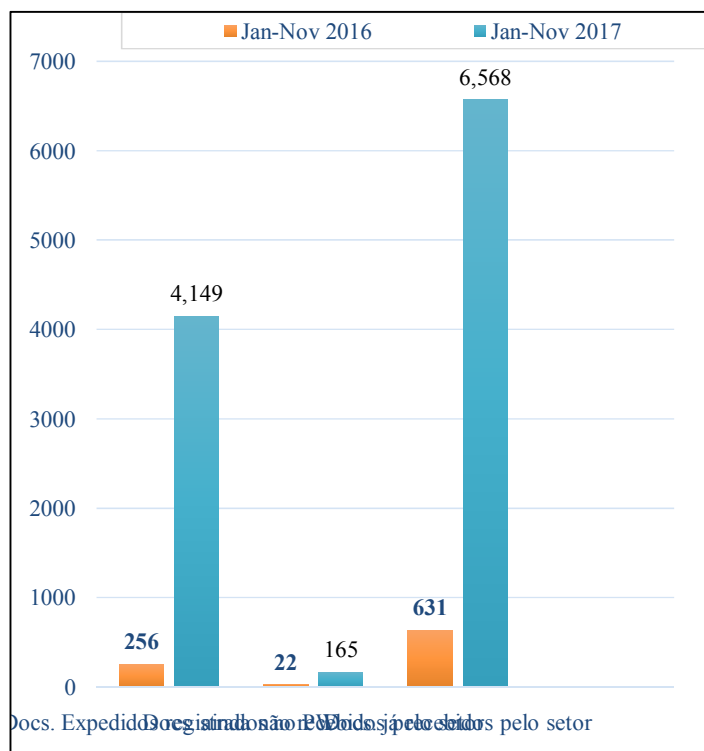
Fonte: Serviço de Documentação e Arquivo, CBTU - João Pessoa, PB, 2017.

O gráfico (no qual foi utilizada a abreviação PW para se referir a “Protocolo Web”), demonstra, logo em primeira análise, que todos os setores passaram a registrar a expedição dos documentos no sistema de protocolo eletrônico quando comparado ao mesmo período do ano anterior. Nesse ponto, o que apresentou o menor índice (Gabinete Regional - GAB), apresentou em 2017 um volume de documentos superior a seis vezes o total registrado no sistema no ano de 2016.

Pode-se perceber que alguns setores tiveram uma tramitação expressiva diante dos demais, como é o caso da Coordenação de Administração e Finanças – COAFI, que deu um salto exponencial de 26 documentos tramitados no sistema em 2016 para 1.744 em 2017, portanto, um crescimento de mais de 6.700 pontos percentuais.

Vejamos um comparativo dos dados totais de documentos expedidos e registrados no sistema “Protocolo Web”, os que ainda não tinha sido recebido através do sistema e aqueles que já tinham sido recebidos pelos setores, consolidados e representados graficamente:

Gráfico 1 - Comparativo dos documentos expedidos e tramitados através do “Protocolo Web”



Fonte: Serviço de Documentação e Arquivo, CBTU - João Pessoa, PB, 2017.

O gráfico evidencia que no período utilizado como parâmetro comparativo, o uso do sistema de registro de trâmite documental passou a ser uma constante em todos os setores da companhia.

5.6 FASE VI: avaliação final e divulgação dos resultados

Ao fim da coleta dos dados até aqui apresentados, foi elaborado um relatório resumindo o desenvolvimento das etapas e o resultado final do projeto.

Todos os setores e empregados foram comunicados através de e-mail contendo um “Relatório das ações voltadas à utilização do “Protocolo Web”, onde continha em sua introdução uma mensagem reforçando que o registro do trâmite de documentos é uma atividade necessária para rastrear todas as ações desempenhadas por todo o ciclo de cada documento ou processo que circula na empresa. O documento informava ainda que, visando acompanhar o fluxo de cada documento emitido nas empresas, a administração percebeu a necessidade do uso de um

sistema que tornasse possível acompanhar cada documento desde o momento de sua produção até o seu destino final.

O referido relatório concluía que “o uso do Protocolo Web já é uma realidade bem atual e em pleno funcionamento”. Apesar dos resultados positivos descritos no documento, uma última observação chama a atenção para o fato de que “as resistências ainda podem ser percebidas em pontos isolados, porém, a adesão à sua utilização é muito superior a qualquer dado negativo”.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O tratamento do problema apresentado encerrou-se no penúltimo mês do ano de 2017. Foi um ano de intenso trabalho, buscas interináveis por apoio político dentro da organização, desafios que se apresentaram com a aparência de insuperáveis, mas que ao fim de todo um ciclo de trabalhos e estudos, revelou resultados ainda superiores àqueles esperados quando da detecção e do dimensionamento do problema.

A questão da cultura organizacional enraizada em valores de difícil penetração, realidade de imediato percebida por nós que concebemos o projeto e implementamos a pesquisa-ação, foi uma das grandes barreiras enfrentadas para que as ações que dependiam da participação dos trabalhadores fossem levadas a cabo e fossem finalizadas com êxito. Só a partir de uma persistência em apresentar repetidas vezes os benefícios tanto para facilitar o trabalho do dia-a-dia do empregado, quanto para o desenvolvimento da própria empresa e culminando com a melhoria na qualidade dos serviços prestados pela companhia, já que essa é uma entidade que por ter um cunho eminentemente social, tem no usuário um foco especial.

A partir da implementação do projeto descrito neste artigo, não seria exagerado afirmar que a CBTU João Pessoa alcança a quebra de um paradigma na questão do controle do registro de trâmite documental. É absolutamente perceptível que, mesmo tendo sido instituído há pelo menos 14 anos, o sistema “Protocolo Web” nunca tinha sido, de fato, utilizado na forma como está determinado pela resolução de diretoria que o institui.

Os dados apresentados em tabela e gráfico expressam claramente de forma quantitativa as mudanças atingidas a partir da implementação do projeto, entretanto, quando se observa diariamente como todos os usuários cadastrados no sistema se relacionam com a obrigatoriedade do registro de trâmite é que se percebe, de fato o quanto um trabalho contínuo

de conscientização acompanhado de capacitação e controle constante, são capazes de mudar mentalidades e fazer com que o serviço flua de forma mais natural e eficaz.

Não obstante a relevância dos resultados desse trabalho para a empresa, é razoável advertir que este trabalho não se encerra com a produção deste documento. Estamos cientes de que os desafios surgem diariamente, que não se pode recuar um só instante na busca por uma conscientização de modo que cada trabalhador seja um potencial multiplicador da ideia. Não se pode desatar as amarras da ação permanente de avaliação e controle, buscando manter as atividades já absorvidas sempre presentes na rotina dos afazeres de cada um que está envolvido com a produção, uso, trâmite e arquivamento dos documentos.

Não podemos deixar de nos referir e registrar nossa crítica à questão das referências teóricas em relação à problemática relacionada aos serviços de protocolo. É comum no meio arquivístico a afirmação de que o “protocolo” é um serviço auxiliar do serviço de arquivo, entretanto, esse tema parece não ter sido abordado de forma minimamente aprofundada por praticamente nenhum autor, ou pelo menos não se consegue localizar material teórico disponível tanto em livros como na internet. Tanto isso é verdade que, para demonstrar a prática brasileira mais comum quanto às atividades de registro e controle do trâmite documental, foram utilizados neste artigo alguns manuais de procedimentos de protocolo de instituições públicas federais no Brasil.

Por fim, afirmamos que, mesmo diante das dificuldades que foram enfrentadas, algumas delas superadas outras contornadas, o resultado entregue à CBTU se mostrou, em nossa avaliação mais severa, bastante favorável, uma vez que na atualidade se pode observar que, com raríssimas exceções, cada documento que circula na companhia acompanha número de protocolo, tornando-o rastreável, com menos possibilidade de extravio e, em caso contrário, tornando possível a tomada de providências para apuração de responsabilidades, uma vez que sempre se registra o último empregado a movimentar o documento ou processo.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Arquivo Nacional. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. 232 p. Disponível em:
<<http://www.arquivonacional.gov.br/Media/Dicion%20Term%20Arquiv.pdf>>. Acesso em: 30 maio 2018.
- _____. Advocacia Geral da União. **Manual de Procedimentos de Protocolo, Expedição e Arquivo**. 2010. Disponível em:
<file:///C:/Users/echaves/Documents/versao_livreto_manual_de_procedimentos_de_protocolo_expedicao_e_arquivo.pdf>. Acesso em: 01 de jun. 2018.
- _____. Senado Federal. **Manual de normas e procedimentos de protocolo administrativo**. 2. ed. – Brasília: Senado Federal, 2013. Disponível em:
<http://www.senado.leg.br/transparencia/SECRH/BASF/Anexo/A_01_2013_937451.pdf>. Acesso em: 30 maio 2018.
- _____. Lei 8.159/1991. **Diário Oficial da União**, Brasília, 9 de jan. 1991.
- _____. Ministério da Saúde. **Manual de procedimentos internos de serviços de protocolo**. Brasília : Ministério da Saúde, 2014. 28 p.: l. (Coleção Arquivo). Disponível em:
<http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manual_procedimentos_internos_servicos_protocolo.pdf>. Acesso em: 23 jan. 2018.
- _____. Universidade Federal do Estado Do Ceará. **Manual de Procedimentos de Protocolo e Arquivo no Sei-Ufc**. 2017. Disponível em: <<http://www.prex.ufc.br/wp-content/uploads/2017/07/manual-procedimentos-protocolo-arquivos-no-sei-ufc.pdf>>. Acesso em: 01 jun. 2018.
- COSTA, E. P.; POLITANO, P. R.; PEREIRA, N. A. Exemplo de aplicação do método de Pesquisa-ação para a solução de um problema de sistema de informação em uma empresa produtora de cana-de-açúcar. **Gestão e Produção**, v.21, n.4, p.895-905, 2014.
- MCGEE, J; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. 7. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1994
- ROUSSEAU, Jean-Yves, COUTURE, Carol. **Os fundamentos da disciplina Arquivística**. Lisboa: Dom Quixote, 1998.
- SÃO PAULO. Secretaria de Estado de Meio Ambiente. **Resolução SMA- 29, DE 31-05-2007**: Regulamenta as atividades de protocolo e arquivo da Secretaria de Estado de Meio Ambiente. 2007. Disponível em:
<http://www.cetesb.sp.gov.br/licenciamento/documentos/2007_Res_SMA_29.pdf>. Acesso em: 25 maio 2017.
- SOUSA, Renato Tarciso Barbosa de; ALVES, Ítalo Henrique. O controle de documentos arquivísticos em trâmite: entrada, registro, movimentação e saída. **Ágora**, Florianópolis, v. 27, n. 54, p. 47-81, jul./dez., 2017. Disponível em:
<<https://agora.emnuvens.com.br/ra/article/view/616>>. Acesso em: 26 maio, 2018.
- THIOLLENT, M. **Pesquisa-Ação nas Organizações**. São Paulo: Atlas, 1997.