

GT 1 - Gestão, Organização e Representação da Informação

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

*Vânia Juçara Silva – UFRN**
vaniajussara2@hotmail.com

*Pedro Alves Barbosa Neto - UFRN***
pedrocorone@hotmail.com

RESUMO

Este trabalho relata a pesquisa desenvolvida sobre as ações de gestão do acervo documental em organizações públicas, tendo como estudo de caso o Núcleo de Prática Jurídica da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte-Campus Natal (NPJ). O objetivo geral é diagnosticar o processo de gestão do acervo de processos do NPJ e a partir dessa análise subsidiar a elaboração de um documento propositivo para a construção de uma política de gestão documental. Tem como objetivos específicos compreender as principais dificuldades encontradas pelos responsáveis da gestão do acervo, além de fornecer as diretrizes para um Sistema de Gestão Documental em empresas Públicas através de um diálogo entre os novos paradigmas da gestão estratégica. A metodologia utilizada é observação direta e breve levantamento bibliográfico, para compreender se existe um tratamento adequado da informação nas

práticas administrativas cotidianas como também em que sentido o fluxo informacional e o gerenciamento das informações está sendo realizado. Sua justificativa se deve a qualidade e eficiência que uma política de gestão de acervos geraria no cotidiano de uma organização que diariamente trabalha com demandas informacionais. Como resultado pretendemos construir a política de gestão de acervo do NPJ, esboçando algumas medidas que possam ser integradas à rotina da organização e que possa ser eficazmente utilizada como um guia, garantindo qualidade no tratamento, organização e uso das informações.

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

1 INTRODUÇÃO

No cenário da Sociedade da Informação, onde existe um grande volume

de informações produzidas e também consumidas, a informação tem adquirido papel crucial na vida social dos indivíduos. A dinâmica administrativa não fica fora desse

*Graduanda em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte

** Professor Doutor do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Membro do corpo docente do Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação e do Conhecimento da mesma Universidade.

processo, pois saber lidar com o grande volume de informações produzidas e consumidas pelos setores, sejam eles públicos ou privados, de forma estratégica, é um grande desafio e garante a qualidade nos produtos e serviços oferecidos. Portanto, isto é fundamental para que os procedimentos de Gestão Informacional façam parte da cultura organizacional e que os colaboradores percebam o valor estratégico da informação enquanto ferramenta ligada a qualidade.

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

Nesse sentido, o presente trabalho relata a pesquisa realizada no Núcleo de Prática Jurídica (NPJ) da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte - Campus Natal, com o objetivo de compreender em que lugar a gestão documental se situa nas rotinas e práticas administrativas dessa instituição, a partir do diagnóstico dos principais problemas encontrados na gestão do acervo. A partir dessa análise poderemos esboçar algumas medidas, sob a forma de uma política de gestão documental para o NPJ de forma colaborativa e que ela possa ser eficazmente utilizada como um guia, garantindo qualidade no tratamento, organização e uso das informações do setor.

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

No caminhar de nossas investigações algumas questões surgiram, como por exemplo ponderações sobre a existência ou não de um tratamento e uso adequado das fontes de informação pelo setor. Buscamos, também, compreender em que sentido as suas

funções pragmáticas diárias incorporavam o acervo do NPJ em suas demandas e se essa incorporação era utilizada estrategicamente, como um diferencial competitivo para a organização, identificando seus pontos positivos e negativos.

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

Partimos do princípio de que o valor da informação não está somente em si, mas ela ganha sentido a partir da sua relação contextual, ou seja o cenário que está inserida, com uma apropriação entre os sujeitos e os objetos, oferecendo ganhos e suprimindo as ausências informacionais externalizadas a partir das necessidades dos usuários, conforme nos aponta Batista (2014, p. 144-145):

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

Assim, as organizações públicas, no caso desta pesquisa o NPJ, enquanto espaços de produção, consumo e disseminação da informação devem oferecer subsídios para que seus produtos informacionais não se tornem apenas ocupantes de espaços físicos, mas que sejam apropriadas com sentido pelos sujeitos, só sendo possível tendo como passo inicial a percepção sobre a importância de

uma gestão informacional adequada, entendida aqui como suporte fundamental para inserir o acervo da organização num ambiente estratégico, respeitando as suas especificidades de produção e consumo de informação.

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

Informação é poder e possibilita uma construção conceitual coerente e crítica dos indivíduos, produzindo um corpo social mais participativo e integrado com as questões que permeiam os debates na sociedade contemporânea. Sem uma gestão documental adequada esse viés fica apenas no campo teórico, pois a prática não oferece essa possibilidade. Nesse sentido, utilizamos as reflexões propostas por Batista (2014, p. 145) que diz:

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

No contexto da sociedade da informação, o direito à informação é essencial para o pleno exercício da cidadania, sendo função dos órgãos públicos, em suas diversos âmbitos, garantir o acesso a informação produzida e custodiada pelo Estado, não apenas através de dispositivos legais¹, mas, também, através de uma

estrutura que garanta condições práticas para o exercício desse direito. Assim, compreendemos que a atuação do Estado, através das organizações públicas é decisivo para o exercício pleno da cidadania.

O Núcleo de Prática Jurídica da UERN do campus de Natal está inserido nesse contexto, sendo seu dever garantir esse acesso, só que com uma especificidade maior, as necessidades informacionais são constantes e não apenas do público externo, mas, também, dos servidores da instituição, que tem suas dinâmica administrativa voltada essencialmente para essas fontes de informação, ou seja, precisam dessas informações para subsidiar o exercício de suas funções diárias. Dessa forma, compreendemos que, sem um acesso eficiente todo o funcionamento desse setor não caminha adequadamente, por isso justifica-se essa pesquisa.

2 A INSTITUIÇÃO

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

Os serviços jurídicos oferecidos pelo NPJ são gratuitos e são principalmente: consultas aos advogados para tirar dúvidas jurídicas e abertura de processos. A abertura de processos é condicionada a alguns critérios, sendo o principal, não possuir condições financeiras para arcar com a despesa de advogados particulares. Dessa forma, percebemos que diariamente existem

CONARQ Nº 10, de 6 de dezembro de 1999 (BRASIL,1999); Lei 8.159/91 que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados (BRASIL, 1991) e Lei 12.527/2011 que regula o acesso às informações públicas (BRASIL, 2011).

¹ Consideramos alguns dispositivos legais que regulam à informação pública, quais sejam: Resolução

demandas informacionais externas em processos. O NPJ atende a uma média de 500 relação ao NPJ como por exemplo usuários pessoas por ano, conforme podemos observar que buscaram saber o andamento e seus no Quadro 1.

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

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

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

A estrutura administrativa do NPJ é constituída por dois advogados, dois professoras e cinco técnicos administrativos. Seu acervo é composto, principalmente, de processos judiciais abertos que estão ativos, processos inativos e fichas de atendimento de usuários, que por algum motivo, não se transformaram em processo. Não existe sala exclusiva para o acervo, localizando-se este em um corredor, sendo composto por: seis armários fechados, dois gaveteiros e uma estante de alumínio, que acomodam caixas arquivos onde estão armazenadas as pastas com os processos.

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

Diariamente existe demanda por informações; os advogados, por vezes, necessitam de processos mais antigos para obterem informações necessárias ao andamento de outros processos, por exemplo. Além disso, alguns usuários vão ao NPJ consultar o andamento de seu processo. Diante desse contexto é necessário que a

localização seja eficaz, garantindo, em primeiro lugar, que esse processo seja preservado, que seja encontrado e que essa resposta seja rápida. Nesse sentido, a gestão adequada desse material pode ser compreendida como um canal eficiente entre a necessidade informacional dos usuários e a resposta que eles esperam.

3 GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO NPJ-UERN

A metodologia aplicada nessa pesquisa foi a observação direta articulada com levantamentos teóricos sobre a temática.

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

Existe constante produção e uso de fontes de informação no NPJ, uma vez que, diariamente, novos processos jurídicos são abertos ou são atualizados. Para que esse fluxo informacional caminhe adequadamente, no sentido de garantir que estes sejam utilizados eficazmente como fonte de informação, existe uma configuração

complexa para o tratamento e organização desses materiais. Note-se que são canais não completamente estruturados e com ausência de técnicas arquivísticas adequadas para esse tipo de material, mas, que, em grande medida, garantem a comunicação eficaz entre a necessidade e o acesso à informação para os mais diversos fins.

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

O momento de criar pastas com os processos se dá em duas vias de acordo com a natureza do suporte do processo, seja ele físico ou digital. Para processos físicos, toda a documentação trazida pelos usuários atendidos pelo NPJ, além da petição inicial e todos os documentos inerentes a abertura de um processo judicial, são organizados e colocados em uma pasta física, sinalizadas de acordo com o autor da ação, e os dados inseridos numa planilha do Excel.

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

Um segundo momento da gestão informacional, o do acesso em si aos processos do NPJ, ocorre por diversos motivos: o usuário pode ir ao setor e solicitar informações sobre o andamento de seu processo; o advogado do NPJ pode,

eventualmente, solicitar algum processo para consulta, subsidiando ações futuras; os advogados encaminham diligências publicadas no Diário de Justiça para que sejam cumpridas diariamente. Em todas essas situações é indispensável o acesso rápido e integral ao processo, que posteriormente é devolvido aos funcionários responsáveis pelo arquivo e colocados em uma pasta provisória, antes de voltarem ao acervo, pois são consultados na planilha do excel para que possam ser arquivados no local exato de acordo com a situação, se ativo ou inativo.

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

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

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

No contexto das organizações contemporâneas observamos o papel decisivo que a informação vem adquirindo, enquanto elemento estratégico para os negócios. As organizações públicas também estão inseridas nessa lógica, mesmo que a competitividade e o lucro não sejam suas prioridades. Podemos observar que, a cada dia, existe uma preocupação maior com a informação em seus mais diversos âmbitos. Seja as informações produzidas internamente, seja as consultadas para eventuais necessidades, ou seja as solicitadas para cumprimento de determinadas atividades. Seja qual for a

demanda pela informação pública, é inquestionável uma gestão eficaz para que em um curto espaço de tempo as necessidades informacionais possam ser sanadas.

Observamos, em relação ao NPJ, que o valor atribuído à informação não está em sintonia somente com a vantagem competitiva e produção de lucros, mas, também com a satisfação das pessoas atendidas e com a qualidade dos serviços prestados, no caso, o segmento público. Dessa forma, uma gestão adequada é crucial, com linhas de atuação bem demarcadas. Assim, partilhamos as ideias de McGee e Prusak (1994, p. 114) apud Rodrigues (2012, p. 45), os quais compreendem a importância de uma gestão informacional dentro da organização.

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

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

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

vantagem estratégica e competitiva. (PERRUCHI; FERREIRA, 2011, p.446)

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

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

Outro conceito que subsidiou nossas observações empíricas no acervo do NPJ é o de Gestão da Informação sob o prisma da Ciência da Informação, trabalhado pela pesquisadora Marchiori (2002, p. 75), onde essa gestão:

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

Assim, as necessidades informacionais dos usuários devem subsidiar os critérios utilizados no tratamento dos processos judiciais do NPJ, tendo em vista que suas demandas serão previamente atendidas, caso o acervo possua linhas de atuação bem demarcadas no processo de gestão documental. Destarte, consideramos fundamental conscientizar os profissionais que trabalham diretamente com a gestão desses materiais de que uma profissionalização, através de cursos de capacitação e uso de técnicas arquivísticas adequadas, promoveria ganhos essenciais para o desenvolvimento das atividades no NPJ

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

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

Assim, no final do nosso diagnóstico constatamos que os processos jurídicos do NPJ possuem uma informatividade, no sentido de serem fontes de informação, utilizadas para os mais diversos fins nas dinâmicas administrativas diárias, sendo essencial que sejam estrategicamente trabalhadas através de procedimentos

técnicos adequados à sua tipologia, garantindo, assim, a credibilidade e confiabilidade das informações contidas nos processos. Dessa forma, acreditamos que a padronização de procedimentos relacionados ao tratamento técnico do acervo, em forma de política, seria um começo para corrigir os principais problemas encontrados.

5 SUBSÍDIOS PARA UMA POLÍTICA DE GESTÃO DO ACERVO DO NPJ

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

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

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

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

Após essa construção, apresentaremos esse documento aos colaboradores da organização, não somente aos que trabalham

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

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

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

O desenvolvimento do projeto contará com a participação de todos os funcionários que trabalham no NPJ. Essa escolha, e não apenas as pessoas que trabalham exclusivamente com a gestão, se efetiva devido a necessidade de que todo o setor compreenda a importância da informação e de uma gestão adequada para organização. Nesse sentido, gostaríamos que essa

perspectiva fosse incorporada à cultura organizacional, de modo que todos fossem colaboradores desse processo.

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

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

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

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

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

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

não teria resistência por parte dos funcionários.

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

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

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

**DOCUMENT MANAGEMENT IN
PUBLIC INSTITUTIONS:
CONTRIBUTIONS AND CHALLENGES
FOR DEPLOYMENT OF A COLLECTION
POLICY IN LEGAL PRACTICE CENTER
OF UERN-NATAL**

Abstract: *The study reports the research conducted on the documentary collection of management actions in public organizations, taking as a case study the Legal Practice Center at the Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, Natal-Campus. The overall objective is to diagnose the management process of NPJ processes acquis and from this analysis support*

the development of a purposeful document for building a document management policy. Its specific objectives are to understand the main difficulties encountered by those in charge of collection management and provides guidelines for Document Management System in Public companies through a dialogue between the new paradigms of strategic management. The methodology used is direct observation and brief literature review to understand if there is a proper treatment of information in daily administrative practices as well as in what way the information flow and management of information is taking place. Their justification is due to the quality and efficiency that a collections management policy would generate the daily life of an organization that works daily with informational demands. As a result, we intend to build NPJ the collection management policy, outlining some measures that can be integrated into the routine of the organization and can be effectively used as a guide, ensuring quality of care, organization and use of the information

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

REFERÊNCIAS

- A. C. L. Medição e apropriação: questões do direito de acesso à informação. In: MOURA, M. A. (Org.) **A construção social do acesso público à informação no Brasil**: contexto, historicidades e repercussões. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2014, p. 137-149.
- CHARLES, R. **Gestão da Informação do Centro de Pesquisa e Gestão de Recursos Pesqueiros do litoral sudeste e sul (CEPSUL)**: estudo de caso. 2012. 302f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012. Disponível em: <
<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/96411>>. Acesso em 30 out. 2015.
- CRIPPA, G.; MOSTAFA, S. P. (Orgs.). **Ciência da Informação e Documentação**. Campinas: Alínea, 2011.
- FERREIRA, E. L. R.; PERUCCHI, V. **Gestão e o Fluxo de Informações nas Organizações: a informação no contexto organizacional**. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v.16, n.2, p. 446-463, jul./dez., 2011. Disponível em: <
<http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/781>>. Acesso em 30 out. 2015.
- MARCHIORI, P. Z. A ciência e a gestão da informação: compatibilidades no espaço profissional. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 72-79, mai/ago. 2002. Disponível em: <
<http://revista.ibict.br/cienciainformacao/index.php/ciinf/article/view/159>> Acesso em 30 out. 2015.
- PINHEIRO, L. V. R. Fontes de Informação ou recursos de informação: categorias e evolução conceitual. **Revista Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, v. 1, n. 1, 2006, p. 1-5. Disponível em: <
<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/abcib/article/view/8809/4716>> Acesso em 30 out. 2015.
- RODRIGUES, C. **Gestão da Informação do Centro de Pesquisa e Gestão de Recursos Pesqueiros do litoral sudeste e sul (CEPSUL)**: estudo de caso. Dissertação (Mestrado). Florianópolis, 2012. Universidade Federal de Santa Catarina. p. 33-50. Disponível em: <
<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/96411>> Acesso em 30 out. 2015.
- TORRES, S.; ALMEIDA, M. B. Reflexões sobre a função social do documento aplicados à documentação jurídica. **DataGramZero**, v.15, n. 2, abr./14. p.1-13. Disponível em: <
http://www.dgz.org.br/abr14/Art_01.htm> Acesso em 30 out. 2015.

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

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

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

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

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

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