

A GED NO TCE-PB: REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DE SEUS USUÁRIOS

Maria das Graças Gonçalves Vieira Guerra*
Ingrid Biermann de Azevedo Costa**

RESUMO

Apreender as representações sociais dos funcionários do TCE-PB a respeito da GED, traçando-se o perfil dos usuários e reconstruindo-se o processo de implantação. A abordagem utilizada foi qualitativa, com a utilização da teoria das representações sociais e o método do discurso do sujeito coletivo. Utilizaram-se como procedimentos técnicos a pesquisa bibliográfica documental e a pesquisa de campo. Os dados foram coletados através da aplicação de questionários mistos enviados por e-mail ou entregues em mãos aos funcionários do TCE-PB lotados nos Departamentos de Auditoria da Gestão Municipal I e II. O estudo apontou que o GED melhorou as execuções cotidianas das tarefas e rotinas de trabalho, exigiu menos tempo e esforço para o cumprimento das metas e que os usuários encontram-se satisfeitos com as atuais condições de trabalho. Trouxe ainda evidências negativas que precisam ser melhoradas, como insatisfação com a velocidade da rede e com a funcionalidade e fomento de informações do SAGRES, assim como a possibilidade de que as atuais condições de trabalho possam afetar a saúde.

Palavras-chave: Representações Sociais. Conhecimento. Informação. TCE-PB.

1 INTRODUÇÃO

Desde a promulgação da Constituição Federal de 1988 e com o crescente processo de globalização e democratização das informações no Brasil e no mundo, houve a necessidade dos órgãos da Administração Pública Federal, Estadual e Municipal modernizarem-se no sentido de atender com maior presteza, transparência e agilidade às demandas da sociedade.

À luz da Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998 e das demandas advindas da publicação da Lei de Responsabilidade Fiscal – LRF em 2000, surgiu a exigência que o gestor de uma instituição pública vinculada ao Estado tenha a obrigação legal de cumprir irrestritamente os preceitos da lei e de procurar atender da forma mais satisfatoriamente possível ao interesse público. A nova redação do artigo 37 da nossa

* Professora da Universidade Aberta do Brasil - UAB/UEPB, do Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas, Gestão e Avaliação da Educação Superior da UFPB e do Programa de Pós-Graduação em Gestão nas Organizações Aprendentes da UFPB.

** Mestre em Gestão em Organizações Aprendentes (UFPB) e servidora do Tribunal de Contas do Estado da Paraíba

carta magna impôs esta exigência qualitativa no serviço público prestado à sociedade, através da cobrança habitual do preparo dos profissionais, da rapidez de resposta às demandas dos cidadãos e do conhecimento profundo sobre a função técnica e social exercida (BRASIL, 1988).

Em atendimento à crescente demanda por qualidade e pelo uso de novas tecnologias da informação, que se encontram presentes em todos os ambientes organizacionais, sejam eles públicos ou privados, o TCE-PB vem desenvolvendo, desde 2006, extenso programa de modernização no contexto do PROMOEX, Programa de Modernização do Sistema de Controle Externo dos Estados, Distrito Federal e Municípios Brasileiros, que tem por objetivo geral fortalecer o sistema de controle externo como instrumento de cidadania, incluindo o aperfeiçoamento das relações intergovernamentais e interinstitucionais, com vistas, inclusive, ao controle do cumprimento da Lei de Responsabilidade Fiscal (LC 101/2000).

Objetivou-se, portanto, a modernização do conjunto de Tribunais de Contas que atuam nos Estados, Distrito Federal e Municípios, principalmente através da capacitação de pessoal, introdução de novos procedimentos e sistemas organizacionais e investimentos em informática (TCE-PB, 2013).

O Tribunal de Contas do Estado da Paraíba aderiu a esta realidade constitucional e vem tentando adaptar-se a esse novo paradigma através da incorporação definitiva à sua estrutura organizacional de ações permanentes de gestão da informação com o gerenciamento eletrônico de documentos em todas as fases processuais, tendo em vista um melhor aproveitamento do capital intelectual existente no órgão através da multiplicação paulatina de boas práticas de TI e do conhecimento, os quais alavancam o desenvolvimento diário de uma organização.

Idealizou-se este artigo devido ao desejo de investigar, através das representações sociais dos usuários do Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED), se tais mudanças e modernizações ocorridas ao longo dos últimos cinco anos no TCE-PB proporcionaram mais satisfação e melhorias na forma de execução do trabalho dos servidores do TCE-PB, com vistas ao atendimento das demandas da sociedade.

Foi avaliado se a infraestrutura tecnológica disponibilizada possuía viabilidade para que o GED fosse efetivado de forma eficaz, alcançando a meta de eliminar a utilização de papéis, dando mais segurança aos documentos através da autenticidade, da

identificação da autoria ou titularidade do documento, da integridade da proteção de seu conteúdo e da temporalidade. Foi através do uso da tecnologia da informação, GED, processos eletrônicos, que se almejou tornar mais célere a prestação de contas aos jurisdicionados, tendo em vista ser a morosidade um dos maiores motivos de insatisfação da sociedade.

E, para realizá-la, foi feita uma revisão da literatura inerente ao tema em epígrafe, como também a utilização do capital intelectual dos servidores envolvidos no processo para se formar um consenso, uma opinião representativa deste capital intelectual (representação social) através da participação dos mesmos num questionário estruturado para elucidação da indagação da pesquisa.

METODOLOGIA

O campo social desta pesquisa foi o âmbito interno do Tribunal de Contas da Paraíba, e os atores sociais/agentes envolvidos foram os servidores que utilizam o GED nas suas atividades diárias de trabalho. Pretendeu-se aplicar os questionários mistos a uma média de 30 servidores que trabalham diretamente com o processo eletrônico.

Os servidores escolhidos para participarem desta pesquisa empírica de opinião foram subdivididos em duas categorias, técnicos e administrativos. Os servidores administrativos utilizam a gestão eletrônica de documentos para o registro de recebimento, distribuição e tramitação de documentos e/ou processos, para o controle de estoque processual e para a localização de documento e/ou processos no âmbito interno do TCE-PB.

Já os servidores técnicos, recebem a meta mensal eletronicamente, através do Sistema de Tramitação Eletrônica de Processos (TRAMITA), onde têm acesso a toda documentação/processo enviado pelo jurisdicionado ao TCE-PB e localizam documentos/processos no âmbito interno do tribunal. Consultam o Sistema de Acompanhamento da Gestão dos Recursos da Sociedade (SAGRES) para fins de obter informações e coletar evidências a serem investigadas “in loco” e elaboram relatórios eletrônicos através das prestações de contas que foram inseridas inicialmente no sistema TRAMITA pelos municípios juntamente com o uso do novo sistema SAGRES.

Os servidores técnicos envolvidos na pesquisa possuem, no mínimo, curso superior completo. Os administrativos possuem pelo menos nível médio completo. Todos os funcionários supramencionados receberam qualificação técnica para a execução de suas funções.

MÉTODOS E TÉCNICAS DA PESQUISA E INSTRUMENTOS DE ANÁLISE

Demo (1989) estabeleceu que a metodologia deveria ser entendida como o conhecimento crítico dos caminhos do processo científico, indagando e questionando acerca de seus limites e possibilidades

O presente artigo, quanto à sua abordagem metodológica, teve caráter misto (qualiquantitativo), por envolver, examinar e refletir as percepções para se obterem um entendimento de atividades sociais e humanas. Foi qualitativa no tocante a buscar conhecer a realidade do contexto (as representações sociais dos usuários de GED) a partir da opinião dos indivíduos. “A opinião dos indivíduos é uma qualidade porque o que as pessoas têm a dizer sobre um dado tema deve sempre ser visto como uma incógnita, como algo que não conhecemos antes de fazer a pesquisa”. Lefevre (2012, p. 14) e quantitativa, uma vez que, já descritas as qualidades, será possível quantificá-las através de uma maior ou menor adesão a uma opinião previamente enunciada.

Utilizou-se a aplicação de um questionário misto aos servidores integrantes do corpo técnico e administrativo do Departamento de Auditoria da Gestão Municipal I e II, (MERRIAM, 1998). O questionário é uma ferramenta de grande valor, capaz de captar os dados que necessitamos para a realização da pesquisa.

De acordo com Shaffer e Serlin (2004, p. 23):

Os métodos qualitativos e quantitativos são, em última análise, métodos para garantir a apresentação de uma amostra adequada. Ambos constituem tentativas para projetar um conjunto finito de informação para uma população mais ampla: uma população de indivíduos no caso do típico inquérito quantitativo, ou uma coleção de observações na análise qualitativa. [...] O objetivo em qualquer análise é adequar a técnica à inferência, a afirmação à comprovação. As questões que se colocam a um investigador são sempre: Que questões merecem ser levantadas nesta situação? Que dados poderão lançar luz sobre estas questões? E que métodos analíticos poderão garantir afirmações, baseadas em dados, sobre aquelas questões? Responder a estas questões é uma tarefa que envolve necessariamente

uma profunda compreensão das potencialidades e limites de uma variedade de técnicas quantitativas e qualitativas.

Utilizaram-se como referência bibliográfica, revistas, livros, legislações e periódicos sobre a temática epistemológica da informação, gestão da informação e competência informacional, teoria das representações sociais e discurso do sujeito coletivo, dando especial destaque ao tema em estudo: a GED no TCE-PB: Representações Sociais.

A coleta de dados desta pesquisa descritiva de opinião foi realizada através de um levantamento feito com a aplicação de questionário misto (com questões abertas e de múltipla escolha) estruturado e modelado com a utilização do software da Microsoft word, encaminhado por e-mail ou entregue impresso para uma amostra de 30 servidores da área municipal do Tribunal de Contas do Estado da Paraíba e análise documental.

Segundo Chizzotti (1991), na técnica de questionário estruturado, estabelece-se uma comunicação entre o pesquisador e as pessoas que detêm informações sobre o fenômeno investigado.

UNIVERSO E AMOSTRA

Adotamos como universo da pesquisa o Tribunal de Contas do Estado da Paraíba, e como amostra os Departamentos de Auditoria da Gestão Municipal I e II. Cada departamento é constituído de três divisões de auditoria da gestão municipal. O departamento da auditoria da gestão municipal I é responsável pelos servidores técnicos e administrativos inseridos nas divisões I, II e III e o departamento da auditoria da gestão municipal II é responsável pelos servidores técnicos e administrativos inseridos nas divisões IV, V e VI. Em linhas gerais, a amostra foi composta por servidores técnicos e administrativos que trabalham na área municipal do TCE-PB, no total de 30 servidores.

MÉTODO/TÉCNICA DE ANÁLISE DE DADOS

O Discurso do Sujeito Coletivo é uma técnica que busca resolver os impasses que o pesquisador encontra quando deseja processar depoimentos em pesquisas

qualitativas que usam questionários com perguntas abertas. Quando se realiza uma pesquisa com questões abertas, e se deseja obter como resultado final representações sociais ou opiniões coletivas de grupos ou categorias de indivíduos vivendo em sociedades, é preciso, de alguma forma, metodologicamente, transformar os depoimentos individuais, que são as respostas às questões abertas de questionários, em representações coletivas.

É preciso, em suma, somar depoimentos e obter desta soma resultados que sejam formalmente compatíveis com as opiniões individuais, ou seja, que também sejam depoimentos discursivos.

Define-se a técnica do discurso do sujeito coletivo como um recurso metodológico que permite a realização de pesquisas de resgate de opiniões coletivas. É uma técnica de pesquisa empírica que tem como objeto o pensamento de coletividades e ilumina o campo social pesquisado, resgatando as diferenças e semelhanças entre as visões dos atores sociais ou sujeitos coletivos que o habitam.

O discurso do sujeito coletivo, como técnica que visa à identificação e descrição de representações sociais presentes em uma dada formação sociocultural, a propósito de um determinado tema que se pesquisa, procura recuperar o semelhante e o diverso próprio das representações sociais.

O Discurso do Sujeito Coletivo ou DSC é um discurso síntese elaborado com pedaços de discursos de sentidos semelhantes reunidos num só discurso. Tendo como fundamento a teoria da Representação Social e seus pressupostos sociológicos, o DSC é uma técnica de tabulação e organização de dados quali-quantitativos que resolve um dos grandes impasses da pesquisa qualitativa na medida em que permite, através de procedimentos sistemáticos e padronizados, agregar depoimentos sem reduzi-los a quantidades.

O DSC constitui-se numa técnica de pesquisa quali-quantitativa, já que em todos os momentos da pesquisa fica preservada a natureza essencialmente discursiva e qualitativa da opinião ou representação e, inseparável dela, a dimensão quantitativa, associada à representatividade e generalização dos resultados. Sabe-se que o qualitativo e o quantitativo não são coisas distintas, mas partes, dimensões, aspectos da mesma coisa. São dimensões distintas de um mesmo fenômeno estudado. Representa um

grande avanço em relação aos métodos atuais das pesquisas de opinião que combinam qualitativo e quantitativo. (LEFEVRE, 2012, p.25).

Utiliza-se esta técnica na primeira pessoa do singular com o fim de expressar o pensamento coletivo, pois fora criada para fazer uma coletividade falar, como se fosse um só indivíduo.

A técnica consiste basicamente em analisar o material verbal coletado em pesquisas que têm depoimentos como sua matéria prima, extraíndo-se de cada um destes depoimentos as Ideias Centrais ou Ancoragens e as suas correspondentes Expressões Chave. Com as Ideias Centrais/Ancoragens e Expressões Chave semelhantes compõe-se um ou vários discursos-síntese que são os Discursos do Sujeito Coletivo.

Em suma, o DSC constitui-se numa técnica de pesquisa qualitativa criada para fazer uma coletividade falar, como se fosse um só indivíduo.

TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS

Serge Moscovici, psicólogo social romeno naturalizado francês, foi o responsável por resgatar o uso da Teoria das Representações Sociais, oriundo da sociologia de Émile Durkheim, definindo-a como um campo de conhecimento específico que tem por função a construção de condutas comportamentais, e estabelece a comunicação entre sujeitos em um grupo social produtor de interações interpessoais, busca designar fenômenos múltiplos, observados e estudados em termos de complexidades individuais e coletivas ou psicológicas e sociais (MOSCOVICI, 1978).

O estudo das representações sociais dos funcionários do TCE-PB que utilizam a/o GED pode ser considerado um estudo promissor na medida em que investiga justamente como se formam e como funcionam os sistemas de referência que utilizamos para classificar pessoas e grupos e para interpretar os acontecimentos da realidade cotidiana. Por suas relações com a linguagem, a ideologia e o imaginário social e, principalmente, por seu papel na orientação de condutas e das práticas sociais, as representações sociais constituem elementos essenciais à análise dos mecanismos que interferem na eficácia do processo educativo.

Mas, como podemos definir as “representações sociais”? Nas sociedades modernas, somos diariamente confrontados com uma grande massa de informações. As novas questões e os eventos que surgem no horizonte social frequentemente exigem, por nos afetarem de alguma maneira, que busquemos compreendê-los, aproximando-os daquilo que já conhecemos, usando palavras que fazem parte de nosso repertório. Nas conversações diárias, em casa, no trabalho, com os amigos, somos instados a nos manifestar sobre eles procurando explicações, fazendo julgamentos e tomando posições.

Estas interações sociais vão criando “universos consensuais” no âmbito dos quais as novas representações vão sendo produzidas e comunicadas, passando a fazer parte desse universo não mais como simples opiniões, mas como verdadeiras “teorias” do senso comum, construções esquemáticas que visam dar conta da complexidade do objeto, facilitar a comunicação e orientar condutas. Essas “teorias” ajudam a forjar a identidade grupal e o sentimento de pertencimento do indivíduo ao grupo.

Por representações sociais entendemos um conjunto de conceitos, proposições e explicações originadas na vida cotidiana no curso de comunicações interpessoais. Elas são o equivalente, em nossa sociedade, aos mitos, e sistemas de crença das sociedades tradicionais; podem ser vistas como a versão contemporânea do senso comum (MOSCOVICI, 1981, *apud* OLIVEIRA, 2007, p.387).

De acordo com Jodelet (1989), a sociedade é constituída por um plano simbólico que pode ser configurado como um sistema de crenças ou representações sociais compartilhadas que permitem a comunicação ou a troca de sentidos entre seus membros, conferindo-lhes coesão.

As Representações Sociais constituem formas de conhecimento que são elaboradas e compartilhadas socialmente e favorecem a produção de uma realidade comum, viabilizando a compreensão e a comunicação dos indivíduos com o mundo. Ou seja, são conjuntos de conhecimentos socialmente elaborados e partilhados a partir de uma visão prática, possibilitando a formação de um contexto comum a um grupo social (JODELET, 1989).

Há muitas formas de conceber e de abordar as representações sociais, relacionando-as ou não ao imaginário social. Elas são associadas ao imaginário quando a ênfase recai sobre o caráter simbólico da atividade representativa de sujeitos que partilham uma mesma condição ou experiência social: eles exprimem em suas

representações o sentido que dão a sua experiência no mundo social, servindo-se dos sistemas de códigos e interpretações fornecidos pela sociedade e projetando valores e aspirações sociais (JODELET, 1990).

Na concepção de Moscovici, as Representações Sociais são definidas como estruturas cognitivas específicas da sociedade contemporânea. Constituem uma forma de conhecimento primordial, socialmente elaborada e partilhada, que tem uma finalidade prática: conhecer e agir sobre o mundo atendendo às necessidades cotidianas. Este senso comum diferencia-se das outras formas de conhecimento, intelectual ou sensorial, por implicar uma relação específica entre o sujeito e o objeto de conhecimento: o sujeito se auto representa na representação que faz do objeto, ou seja, o sujeito imprime sua identidade naquilo que representa (MOSCOVICI, 1976; JODELET, 1984).

Representar um objeto significa criá-lo simbolicamente, fazer com que ele tenha um sentido para quem o representa, passando assim a fazer parte de seu mundo. Os objetos não são captados isoladamente pelos sujeitos, mas em determinados contextos e relações, portanto o sentido da representação de um objeto advém das relações com outras representações de outros objetos que formam um campo de representação (op.cit.). Como o campo de representação forma um sistema, a representação que um sujeito faz de um determinado objeto é um indício seguro da representação que tem de outros objetos e, conseqüentemente, de sua visão de mundo. Ao mesmo tempo, como reflete sua personalidade no que representa, a representação que faz do objeto é também um indício seguro sobre a sua própria identidade.

A partir destes conceitos supramencionados, pode-se perceber o caráter dinâmico das Representações Sociais, e também o seu grande potencial para criar e transformar a realidade social em que estão inseridas. Com base no pensamento de Garcia (1993), as Representações Sociais são compostas por três elementos básicos, que estão em constante interação e transformação: o conteúdo, que diz respeito às imagens, informações, opiniões e atitudes; o objeto, que se refere a uma pessoa, ação ou fato; o sujeito, que remete ao indivíduo, à família ou ao grupo social. Dessa forma, a Representação Social dará conta de como um sujeito ou grupo de sujeitos representa ou compreende um objeto, e o conteúdo é a maneira ou a visão que esse sujeito tem do objeto em questão.

Constata-se que as Representações Sociais têm vida própria, comunicam-se entre si, esvaem-se para emergir sob novas representações. Para Moscovici, o senso comum é “a forma de compreensão que cria o substrato das imagens e sentidos, sem o qual nenhuma coletividade pode operar” (2003, p. 48).

Percebe-se que ciência e senso comum são diferentes entre si, são modos distintos de compreender o mundo e de se relacionar com ele, são representações da realidade. Pode-se fazer a definição de representações sociais como uma “rede” de ideias, metáforas e imagens sociais mais fluidas que as teorias.

Moscovici defende que a teoria das Representações Sociais não é vaga; é uma opção descritiva e explicativa dos fenômenos sociais, que se difere da metodologia adotada na Psicologia tradicional.

Discute o desenvolvimento de uma psicologia social do conhecimento e afirma que o senso comum é um terceiro gênero de conhecimento diferente da ideologia e da ciência, que deve ser incorporado aos estudos em Psicologia Social, porque confere autonomia aos grupos minoritários.

Por meio do conhecimento cotidiano, os homens veiculam sentidos e, ao fazerem-no, expressam uma visão de mundo lógica, coerente, sensível; dão nova forma ao conhecimento científico. É referendar o caráter construtivo das representações sociais não como distorções de pensamento, mas como uma maneira diferente, “híbrida”, de pensar em grupo, de apreender a inovação social.

Desse modo, não há porque distinguir o social do coletivo: o homem estrutura seu pensamento, numa cultura específica, de modo dinâmico. Resumindo, a teoria das Representações Sociais é, para Serge Moscovici, a única teoria capaz de apreender aspectos tão sutis da racionalidade humana, das relações sociais que, na maioria das vezes, são comunicados pela linguagem numa “luta de ideias” que extrapola a ideologia e a ciência.

Logo, verifica-se que as Representações Sociais, de Moscovici, estudam tanto a cultura como a mente do indivíduo, e o autor prefere o termo “social” para indicar que as relações entre sociedade e cultura são interdependentes e contraditórias e não estáticas, como postulava Durkheim.

Segundo Neuza Batista dos Santos, in: Resenha do Livro Representações Sociais de Serge Moscovici (2010, p.6):

Apreendemos a historicidade na construção dos fenômenos sociais e a impossibilidade de considerar somente o pensamento científico como legítimo e de valor. Sentimo-nos gratificados de reabilitar a racionalidade do senso comum nos temas guardados na memória coletiva que nos constitui, pois é nela que se assenta o conhecimento científico.

Por meio do conhecimento cotidiano (percepção e observação), transformamos nossa ação, coexistimos como seres íntegros. Cremos que Moscovici figura no rol dos homens que, no interior das Ciências Sociais, fez a diferença, ousou compreender o “poder das ideias” das minorias ativas, o modo como os homens persuadem e influenciam uns aos outros pela comunicação.

AS ORGANIZAÇÕES COMO EMPRESAS GERADORAS DE CONHECIMENTO

O conhecimento amplamente disseminado toma várias formas, mas a sua qualidade é revelada na diversidade de capacitações que a empresa possui como resultado desse conhecimento. Grande parte do conhecimento de uma organização é oriunda da especialização e experiência de seus membros. A empresa oferece um contexto físico, social e cultural para que esse conhecimento adquira significado e propósito. Há também o conhecimento proveniente dos relacionamentos estratégicos com clientes, fornecedores e parceiros. O conhecimento de uma organização é distribuído de maneira altamente pessoal (essencial para o funcionamento e sucesso de uma empresa, mas difícil de ser exteriorizado e extraído) e de forma ampla. As empresas estão criando estruturas técnicas para o compartilhamento de informações interna e externamente e, com essa troca, gerar novos conhecimentos.

O conhecimento organizacional é valioso e provém dos indivíduos que o construíram trabalhando na área durante muito tempo. Este conhecimento não deve permanecer pessoal, pois a organização fica limitada na sua capacidade de generalizar essa especialização, deve se expandir para fora da organização para que seus clientes e parceiros não fiquem limitados na sua capacidade de maximizar a contribuição de valor agregado desse conhecimento. O grande dilema para uma organização é exteriorizar seu

conhecimento para que ele possa ser compartilhado, mas não comprometendo o ímpeto de aprender e inovar.

O conhecimento organizacional leva à inovação técnica, resulta no desenvolvimento de novas competências, produtos ou serviços ou na melhoria das atividades de trabalho organizacional.

Choo (1998, p. 110) cita os quatro tipos de conhecimento de Boisot:

- Conhecimento codificado é o que pode ser armazenado ou registrado por escrito, sem muitas perdas de informação. Ex: preços de ações, códigos de software e textos legais.
- Conhecimento não codificado não pode ser capturado pela escrita ou armazenado sem perder partes essenciais da experiência a que se refere. Ex: capacidade de reconhecer um rosto, tocar piano, operar maquinaria complexa.
- Conhecimento disseminado é compartilhado com os outros. Ex: emissoras de rádio, relatórios publicados, notícias de jornal.
- Conhecimento não disseminado é o que permanece fechado dentro da cabeça de alguém, ou porque é difícil de expressá-lo, ou porque a pessoa resolveu deixá-lo lá. Ex: segredos de uma empresa, lembranças da infância.

Segundo o autor, a partir da classificação de Boisot, os conhecimentos pessoal, privado e de senso comum são importantes para análise do conhecimento interno da organização e podem ser diferenciados em:

Conhecimento tácito é o conhecimento implícito, não codificado e difícil de verbalizar, usado pelos membros da organização para realizar seu trabalho e dar sentido a seu mundo. É aprendido pela experiência do indivíduo após vários anos executando a mesma tarefa. É vital para a organização, pois apenas o know-how dos seres humanos tem a capacidade de gerar conhecimento. Conhecimento explícito é expresso formalmente com o uso de um sistema de símbolos, é facilmente comunicado e difundido. Pode se basear em objetos (palavras, números, fórmulas, equipamentos, documentos, modelos etc) ou regras (normas, rotinas ou procedimentos operacionais padrão). Conhecimento cultural consiste em estruturas cognitivas e emocionais que habitualmente são usadas pelos membros da organização para explicar, perceber, avaliar e construir a realidade (CHOO, 2003, p.188).

O conhecimento tácito é difícil de transferir ou verbalizar, porque não pode ser decomposto em regras e elementos e existe como uma qualidade que nasce de se conhecer uma coisa por inteiro. É o conhecimento que existe em nossa ação, implícito em nossos padrões de ações e em nossa sensação em relação às coisas com que estamos lidando.

É difícil de verbalizar ou de ser codificado em símbolos como fórmulas ou regras escritas. É difícil decompô-lo em elementos ou passos, pois é baseado na experiência do indivíduo. Pode ser ensinado e compartilhado. Pode ser aprendido por meio de exemplo.

Em grupos, o conhecimento tácito existe nas diferentes práticas e relações que emergem do trabalho realizado junto o tempo todo. Torna-se valioso quando se transforma em novas capacidades, produtos e serviços.

Lidar com o conhecimento humano e transformá-lo em produtos úteis e serviços está se tornando uma habilidade fundamental para a sobrevivência de uma organização. A criação do conhecimento organizacional é um processo que amplifica o conhecimento criado pelos indivíduos e cristaliza-o como parte da rede de conhecimento da organização.

Nonaka e Takeuchi (1997) elencam duas dinâmicas que orientam o processo de amplificação do conhecimento: converter conhecimento tácito em explícito; e transferir conhecimento individual para o grupo, para a organização e para outras organizações.

Ao longo do tempo, o conhecimento humano oscila entre o tácito e o explícito por um processo de interação social, o que produz novo conhecimento e amplia o seu uso.

Citam ainda que há quatro maneiras de criar conhecimento organizacional, pela interação e conversão entre conhecimento tácito e explícito:

Socialização: compartilhamento de experiências, aprende-se um ofício observando e copiando o comportamento de profissionais mais experientes.

Exteriorização: o conhecimento tácito torna-se explícito, através do compartilhamento de metáforas, analogias, modelos ou histórias.

Combinação: partes incompatíveis de conhecimento explícito existente se combinam e levam à produção de novo conhecimento explícito. É a transferência de conhecimento típica da aprendizagem em escolas e programas de instrução. Nas organizações, essas transferências ocorrem através dos relatórios, memorandos, etc.

Internalização: processo de aprendizagem e socialização mediante a repetição de uma tarefa, a fim de que o conhecimento explícito de princípios e procedimentos seja absorvido como conhecimento tácito. Para que isso aconteça, o conhecimento explícito precisa ser vivido ou experimentado pelo indivíduo (NONAKA; TAKEUCHI, 1997, p. 5).

As organizações criam e exploram conhecimento para desenvolver novas capacidades e inovações, através de três atividades concomitantes: gerar e compartilhar

conhecimento tácito; testar e criar protótipos de conhecimento explícito; e extrair e aproveitar conhecimento externo.

APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL

A aprendizagem organizacional é vista como uma vantagem competitiva sustentável, seu foco de atenção tem recaído sobre os níveis das equipes de trabalho ou das organizações; para os psicólogos, a aprendizagem organizacional significa examinar a maneira como as organizações constroem e organizam seus conhecimentos e suas rotinas tendo em vista a eficiência organizacional e, para os pedagogos, a aprendizagem organizacional dá ênfase aos indivíduos, como eles constroem sua aprendizagem a partir da sua própria realidade e necessidade.

Não se devem confundir os termos aprendizagem organizacional com organização de aprendizagem. A aprendizagem organizacional se refere à como acontece a aprendizagem na organização, isto é, às habilidades e processos de construção do conhecimento. Constitui-se num importante tema no âmbito dos estudos organizacionais, mais especificamente nas áreas da Administração e da Psicologia organizacional. Já a organização de aprendizagem tem como foco questionamentos do tipo o que descreve os sistemas, princípios e características da organização que aprende como uma entidade coletiva (DODGSON,1993, p. 376).

Erroneamente, o tema aprendizagem em organizações vem sendo utilizado como processo de treinamento, desenvolvimento e educação (TD&E), porém, nem todas as ações que geram aprendizagem constituem ações formais de TD&E orientadas para atender as necessidades da organização.

Pantoja e Borges-Andrade (2004) afirmam que há outras formas de transmissão de conhecimento e aprendizagem e argumentam que, dentro da organização, os indivíduos podem aprender por meio das consequências organizacionais resultantes de seus comportamentos, observando as consequências de comportamentos dos demais membros de sua equipe, ouvindo histórias de seus companheiros mais antigos ou recebendo instruções de seus supervisores ou outras pessoas da organização.

Abbad, Borges-Andrade e Nogueira (2006) salientam que este tipo de aprendizagem informal ocorre sem sistematização e em função dos interesses dos

indivíduos e não pode recusar um ambiente organizacional que favoreça a organização, disseminação e o armazenamento de informações. Afirmam ainda que os indivíduos podem aprender por imitação, tentativa e erro, conversas com pares, colegas ou agentes relacionados ao trabalho. Partindo do pressuposto de que a base para o processo de aprendizagem é a interação do indivíduo com o ambiente, Svensson, Ellström e Aberg (2004), ressaltam que a aprendizagem informal é importante; entretanto não é suficiente para a aquisição de conhecimentos. Os processos de aprendizagem, sejam eles formais ou informais, devem estar interligados na medida em que o indivíduo se configura como elo mais forte dessa corrente.

O resultado esperado é que a aprendizagem na organização promova o desenvolvimento contínuo de novas competências, tais como proatividade, flexibilidade, criatividade, comprometimento, capacidade de aprender a aprender, entre outras.

Consequentemente, pode contribuir para o estabelecimento de novas e mais eficazes formas de relacionamento com o cliente, novas maneiras de delinear produtos e serviços ou ambos e novas estratégias de ação. *Pozo* (1999) resalta que na nova cultura de aprendizagem, os indivíduos estão sendo cada vez mais demandados a construir e reconstruir saberes, o que coloca em destaque sua capacidade de desenvolver estratégias de aprendizagem para o alcance dessas metas. Embora o armazenamento de conhecimento seja importante para a organização, não é suficiente para assegurar um processo de aprendizagem contínua e diversificada. Para tanto, o aprendiz terá de empreender atividades voluntárias que promovam não apenas a associação ou reprodução de conhecimentos já elaborados, como também a reflexão e integração das informações com o fim de aumentar ou melhorar o conhecimento adquirido.

As organizações que aprendem são possíveis não só porque aprender faz parte da natureza humana, mas também porque adoramos aprender. A comunidade de negócios globais está, como um todo, aprendendo a aprender em conjunto, tornando-se uma comunidade que aprende.

Agora que estamos começando a entender as aptidões que tais organizações devem ter, para podermos diferenciá-las das organizações autoritárias e tradicionais, através do domínio de determinadas disciplinas básicas, tais como: pensamento sistêmico, domínio pessoal, modelos mentais, construção de uma visão compartilhada e

aprendizagem em equipe. O pensamento sistêmico é um quadro de referência conceitual, um conjunto de conhecimentos e ferramentas para esclarecer os padrões como um todo e ajudar-nos a ver como modificá-los efetivamente. O domínio pessoal é a disciplina de continuamente esclarecer e aprofundar nossa visão pessoal de concentrar nossas energias, de desenvolver paciência e de ver a realidade objetivamente. Os modelos mentais são pressupostos profundamente arraigados, generalizações ou mesmo imagens que influenciam nossa forma de ver o mundo e de agir. A construção de uma visão compartilhada envolve habilidades de descobrir imagens de futuro (metas, valores e missões profundamente compartilhadas na organização), que estimulam o compromisso genuíno e o envolvimento, em lugar da aceitação. A aprendizagem em equipe começa pelo diálogo, é a capacidade dos membros de deixarem de lado as idéias preconcebidas e participarem de um verdadeiro pensar coletivo. É vital, pois as equipes e não os indivíduos são a unidade de aprendizagem fundamental nas organizações modernas. Se as equipes não tiverem a capacidade de aprender, a organização não a terá.

USABILIDADE/ USUÁRIOS

Tendo em vista que os usuários do GED são a peça chave para o desenvolvimento desta pesquisa, entendeu-se necessário defini-los como os servidores do TCE-PB que trabalham diretamente com o gerenciamento eletrônico de documentos, mais especificamente, os servidores que se encontram lotados nos Departamentos de Auditoria da Gestão Municipal I e II e que interagem com as interfaces computacionais rotineiramente para a consecução de suas atividades de trabalho.

No que diz respeito ao termo usabilidade, pode-se inferir que, quanto mais fácil for a interação entre o servidor e a interface computacional, quanto melhor for sua compreensão dos sistemas que estão utilizando, melhor será a usabilidade dos mesmos.

Na concepção de Padilha (2004, p.24): “Usabilidade é um termo empregado para descrever a qualidade de interação de usuários com algum tipo de interface”. É a característica daquilo que é utilizável, funcional.

Já para Batista (2003, p. 29): “Num ambiente hipermídia de aprendizagem, a interface deve ser facilmente compreendida pelo usuário. Essa facilidade durante a utilização pode ser expressa no termo usabilidade”.

Sabe-se que hoje em dia, os sistemas informatizados dão maior rapidez e precisão aos processos dos órgãos de controle. Iniciou-se a construção do chamado processo digital e, para isso, foi preciso superar o individualismo e o conservadorismo, aderindo-se às inovações tecnológicas e sociais e abrindo-se às novas formas de organização de processos.

CONCEITO DE DOCUMENTO E GED

Em linhas gerais, definiremos o que se entende por documento para, em seguida, adentrarmos ao conceito de GED.

Segundo os autores (SILVA et al, 2003) documento é definido como uma unidade constituída pela informação, pelos dados e seus suportes. É no documento que está a base de toda informação registrada, fitada em um suporte material com o objetivo de ser utilizado para consulta e provas, pois nele se insere o conteúdo comprobatório de fatos e execuções que foram realizados. Ressalta-se as inúmeras desvantagens dos documentos em forma física, quais sejam: difícil recuperação; acesso limitado; baixa segurança e integridade dos arquivos; necessidade de muito espaço para armazenamento; alto custo de manutenção das instalações, da produção e do pessoal alocado.

Documento é definido como um conjunto constituído por um suporte (peça) e pela informação que ele contém, utilizáveis para efeito de consulta ou como prova. Documentos de arquivo são documentos que contêm uma informação seja qual for a data, forma e suporte material, produzidos ou recebidos por qualquer serviço ou organismo público ou privado, no exercício de sua atividade. Em resumo, um documento é constituído por um suporte ou peça e por um conteúdo (a informação nele registrada) (ROUSSEAU; COUTURE, 1994).

Vale a pena ressaltar que a tecnologia que antecedeu o GED foi a microfilmagem, ou melhor, um sistema de gerenciamento e preservação de informações, através da captação das imagens de documentos por processo fotográfico,

que ainda é muito utilizada por diversas empresas e entidades. No Brasil há legislação federal específica autorizando as atividades de microfilmagem no país, uma vez que o microfilme reproduz os mesmos efeitos legais dos documentos originais, que até podem ser eliminados após a microfilmagem.

HISTÓRIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DA PARAÍBA

Instalado em 1º de março de 1971, o TCE-PB teve seu processo de criação iniciado em 17/08/1970 e concretizado com a sanção da Lei 3.627, em 31/08/1970. Funciona na Rua Professor Geraldo Von Shosten, 147, Jaguaribe e possui um quadro de pessoal de 445 servidores. Tem jurisdição em todos os órgãos e entidades das Administrações direta, indireta e fundacional do Estado e dos municípios, exercendo o que lhe compete o artigo 71 da Constituição Estadual, ou seja, acompanhar a gestão, fiscalizar e analisar os processos de prestação de contas, atos de admissão de pessoal, aposentadorias e pensões, licitações, contratos e convênios dos órgãos relacionados a seguir:

Quadro 2- Administração Estadual (Quantidade de Órgãos e Entidades pertencentes à Administração Estadual):

Governo do Estado	01
Secretarias Estaduais	34
Autarquias	14
Empresa Pública	03
Fundações	08
Fundos	22
Órgãos Especiais	06
Sociedade de Economia Mista	12
Total	100

Fonte: Relatório de Atividades do TCE – PB, 2º trimestre de 2013.

Quadro 3- Administração Municipal (Quantidade de Entes, Órgãos e Entidades pertencentes à Administração Municipal):

Prefeituras	223
Câmaras	223
Autarquias	94
Empresas	01
Fundações	07
Fundos	178
Órgãos Especiais	05
Sociedade de Economia Mista	02
Total	733

Fonte: Relatório de Atividades do TCE – PB, 2º trimestre de 2013.

O Quadro 2 – Administração Estadual – demonstra que o TCE-PB tem jurisdição em todos os órgãos das Administrações Direta, Indireta e Fundacional do Estado da Paraíba, quantificando-os para fins de análise e subdivisão das prestações de contas por departamentos.

O Quadro 3 - Administração Municipal – descreve a quantidade de municípios que compõem o Estado da Paraíba, e, conseqüentemente, de Prefeituras, Câmaras e administrações indiretas que serão objeto de análise pelas diversas divisões do TCE-PB.

Todos os esforços do Tribunal, mais recentemente, visam a dar cumprimento aos elevados encargos que lhes são reservados pela Lei de Responsabilidade Fiscal, implementando uma nova era na fiscalização e no controle externo - deveres/direitos que a Constituição Federal lhe outorga, modificando o momento e a oportunidade do controle, permitindo a tomada de posição e a correção de rumos, aspectos centrais do ideário da LRF.

SISTEMAS UTILIZADOS NO TRIBUNAL DE CONTAS DA PARAÍBA

O Tribunal de Contas do Estado da Paraíba investe em Tecnologia da Informação há quase 20 anos, é referência nacional em processo eletrônico e é considerado um dos mais ágeis e modernos do país. Há 15 meses, já não lida com processos em papel. Em razão desse avanço, tem sido frequentemente procurado por instituições congêneres interessadas em conhecer algumas de suas experiências, entre

elas o Sistema de Acompanhamento da Gestão dos Recursos da Sociedade (Sagres) (TCE-PB, 2012).

O TCE-PB encontra-se na WEB desde 1998 e mantém um portal onde divulga seus procedimentos, informações e dados acerca da gestão pública estadual e municipal paraibanas. No portal – <http://www.tce.pb.gov.br> são disponibilizados os seguintes serviços:

Portal do Gestor – sistema para o envio de dados e documentos pelos jurisdicionados, solicitação de correção, notificação para esclarecimentos e encaminhamento de documentos, credenciamento de gestores e técnicos. Através do endereço: <https://gestor.tce.pb.gov.br/tramita/login.jsf>, o usuário, previamente cadastrado, tem acesso ao portal para inserção das informações através de um *login*, senha e *captcha*.

Diário Oficial Eletrônico – o Diário Oficial Eletrônico do TCE-PB, instituído pela LC 91/2009, é o meio oficial de publicação dos atos processuais e administrativos do Tribunal e de seus órgãos integrantes, bem como das suas comunicações em geral. De acordo com a Lei, considera-se como data da publicação o primeiro dia útil seguinte ao da disponibilização da informação no Diário. Assim, a divulgação do Diário na Internet sempre ocorre no dia útil anterior ao da sua publicação, geralmente no final do expediente do Tribunal. As datas de publicação e divulgação constam na primeira página de cada edição do Diário.

É um sistema para divulgação de todos os atos oriundos do Tribunal, assim como comunicações e alertas aos jurisdicionados (desde fev/2010). No site: www.tce.pb.gov.br, há um *link* no lado direito possibilitando a consulta do diário eletrônico com a aposição da data que se deseja consultar.

É também um periódico, através do qual os prefeitos e presidentes de Câmaras dos 223 municípios dispõem para as suas publicações exigidas por lei, sem custo para os municípios.

SAGRES – sistema de acompanhamento da gestão dos recursos da sociedade; (desde 2003):

Sistema de informações que se propõe a padronizar os dados enviados pelas entidades fiscalizadas, de modo a permitir o seu armazenamento e posterior utilização de forma otimizada, permitindo ao Tribunal de Contas do Estado o exercício do controle externo

de forma mais eficiente. É um sistema responsável pelo controle, agilidade e presteza da boa e regular aplicação dos recursos públicos.

O SAGRES ONLINE é um sistema através do qual qualquer cidadão pode acompanhar e avaliar os atos dos gestores públicos, acessando informações sobre a execução orçamentária e financeira das Administrações direta e indireta estadual, prefeituras e câmaras municipais. Os dados nele contidos estão disponibilizados de forma bruta, conforme são recebidos, sem qualquer juízo emitido pelo TCE-PB, conforme ilustrado a seguir:

O TCE-PB, no exercício de sua competência, possibilita o controle social ao pôr em prática o princípio da transparência e disponibiliza, neste espaço, as principais informações relativas à gestão pública fornecidas pelos respectivos gestores, sem que sobre ela haja emitido qualquer juízo de valor.

TRAMITA – sistema de gerenciamento de controle e fluxo de processos (desde 2007):

É um sistema de tramitação de processos e gerência de documentos eletrônicos. Permite a consulta a cada um dos 627 organismos sob a jurisdição do TCE-PB e acompanha a tramitação interna dos seus documentos/processos. Gerencia as metas de todo Tribunal, recebendo os relatórios de auditoria, parecer do Ministério Público, decisões do Pleno e das Câmaras, controlando, assim, toda movimentação processual, desde a entrada do documento até o seu arquivamento.

Mapa GEO PB – sistema de gestão de obras georeferenciadas da Paraíba:

É um sistema que auxilia no acompanhamento das obras executadas e em execução pelo Estado e pelos municípios. Promove a interação com a sociedade, que poderá fiscalizar e denunciar possíveis irregularidades nas mencionadas execuções.

IDGPB – Indicadores de desempenho do gasto público em educação na Paraíba (em treinamento) (TCE, 2013).

O primeiro passo para o conhecimento e a utilização dos sistemas do TCE-PB é através do acesso pela rede mundial de dados ao site <www.tce.pb.gov.br>, onde há diversos links para facilitação do uso de tais sistemas. Através do portal do gestor, (gestor.tce.pb.gov.br/tramita/login.jsf) todos os jurisdicionados são cadastrados com um “login” e senha para fornecer as informações solicitadas e encaminhar todas as prestações de contas ao TCE-PB de forma digital. Através do diário oficial eletrônico

todos os cidadãos podem ter acesso a todos os atos proferidos pelo Tribunal Pleno e por suas Câmaras.

O sistema de acompanhamento da gestão dos recursos da sociedade, na versão captura, é um módulo que permite a captura dos dados da execução orçamentária, licitações, obras e folha de pessoal dos jurisdicionados que devem enviar a prestação de contas públicas ao TCE. Tem-se acesso através de: portal.tce.pb.gov.br/aplicativos/sagres/captura ou através do atalho posicionado na área de trabalho de cada servidor. Toda análise inicial começa com a utilização do SAGRES, e todo cidadão pode fiscalizar a gestão de recursos públicos através da utilização do SAGRES online.

É através do TRAMITA que os servidores têm acesso a todos os processos entregues de forma digital ao TCE-PB, em que setor estão localizados, em que fase de julgamento se encontram, etc. No TRAMITA encontra-se disponibilizada a meta mensal do servidor, e tal sistema tem o condão de fazer o controle de quanto tempo cada funcionário gasta na execução mensal de suas atividades.

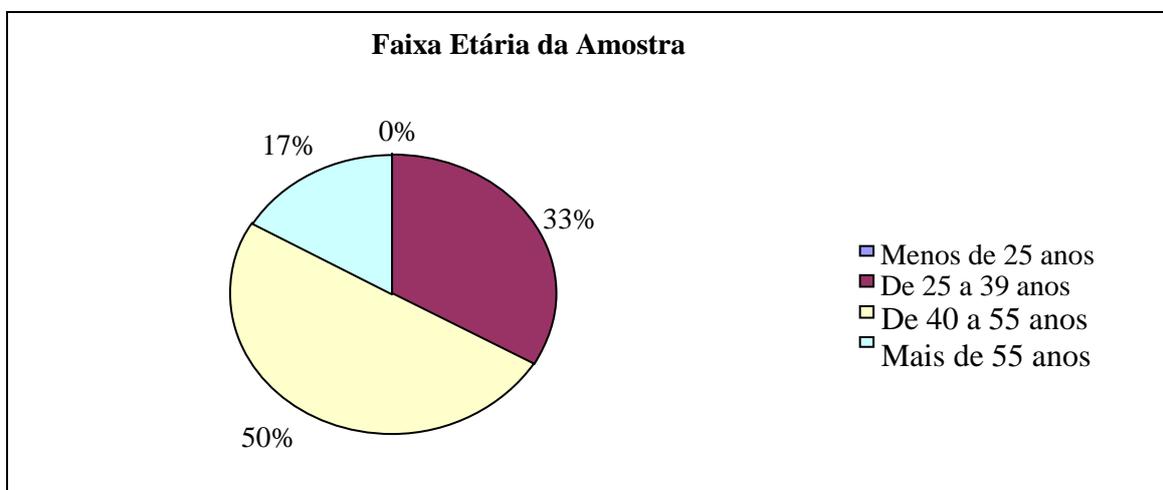
O mapa GEO PB é um sistema de gestão de obras georeferenciadas da Paraíba, utilizado pela Divisão de Obras do TCE – PB quando das suas análises de obras e inspeções “in loco”. O IDGPB é um sistema de grande valia, pois serve para uma análise complexa dos indicadores de desempenho do gasto público em educação na Paraíba.

Os resultados apresentados a seguir foram obtidos por meio da aplicação de questionários estruturados a uma amostra de 30 (trinta) servidores do TCE-PB, escolhidos de forma intencional por trabalharem direta e rotineiramente com a gestão eletrônica de documentos, e, por isso, tornarem-se as representações sociais dos usuários da GED no TCE-PB.

Da amostra em questão, 16 (dezesseis) usuários representaram o sexo masculino e 14 (quatorze), o sexo feminino, constituindo-se numa amostra bastante homogênea.

A amostra estudada foi homogênea no tocante ao gênero, apresentando 53% e 47% de servidores do sexo masculino e feminino respectivamente.

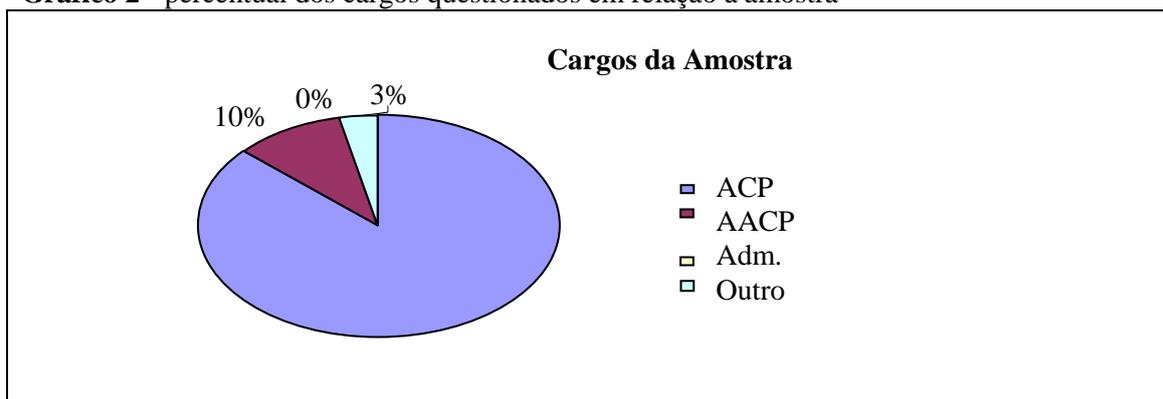
Com relação ao item faixa etária (gráfico 1), constatamos um maior destaque para os funcionários entre 40 e 55 anos, que representam um total de 50 % da amostra.

Gráfico 1 - Percentual da faixa etária da amostra

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Evidenciou-se que a faixa etária predominante, com 50 % da amostra, foi de 40 a 55 anos de idade, no entanto, houve um percentual elevado de 33 % de servidores com idades entre 25 e 39 anos.

Com relação ao cargo ocupado pelo servidor (Gráfico 2), a predominância foi de técnicos de nível superior (Auditores), que desempenham as atividades fim do TCE-PB, atingindo um total de 86,67 % dos funcionários pesquisados.

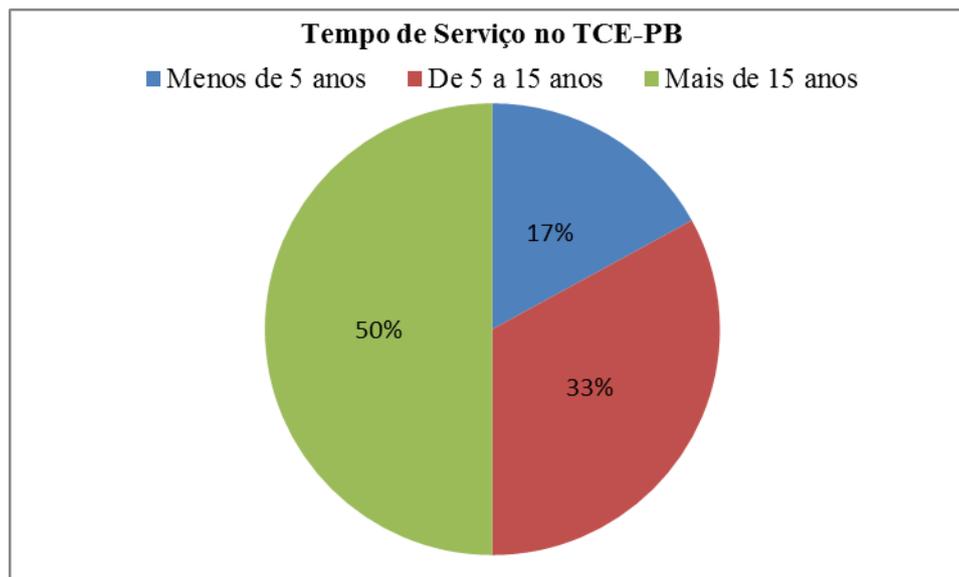
Gráfico 2 - percentual dos cargos questionados em relação à amostra

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

97% dos cargos ocupados pela amostra são técnicos de nível superior e médio, que exercem a atividade fim do TCE-PB.

No tocante ao tempo de serviço prestado ao TCE-PB, constatamos que 50 % da amostra de servidores pesquisados tem mais de 15 anos de serviço, o que demonstra que possuem vasta experiência para discorrer opiniões acerca da fase anterior à implantação da(o) GED, assim como da fase atual, a substituição do papel pelo processo eletrônico.

Gráfico 3 - Representação percentual do tempo de serviço



Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Evidenciou-se o perfil dos usuários da(o) GED no TCE-PB caracterizado pelas questões supramencionadas de 1 a 4.

A amostra estudada foi homogênea no tocante ao gênero, apresentando 53 % e 47 % de servidores do sexo masculino e feminino respectivamente. A grande maioria (87 %) dos servidores participantes são auditores de contas públicas, que exercem a atividade fim do órgão em estudo e encontram-se, na faixa etária dos 40 aos 55 anos de idade (50 %), com um tempo de serviço prestado ao órgão de mais de 15 anos de serviço (50 %), o que demonstrou que possuem vasta experiência para discorrer opiniões acerca da fase anterior à implantação da(o) GED, assim como da fase atual, a substituição do papel pelo processo eletrônico.

AS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DOS FUNCIONÁRIOS DO TCE-PB EM RELAÇÃO À GED

Foi constatado que 63,33 % dos funcionários lidam com uma proporção maior de processos eletrônicos do que físicos, e que 33,34 % trabalham somente com processos documentais eletrônicos, deixando evidente que os processos físicos já são quase inexistentes no TCE-PB – 3,33 %.

Pode-se inferir dos dados da tabela acima que 96,67% dos funcionários do TCE utilizam o processo eletrônico. Este percentual de 3,33 % de processos físicos ainda existentes no TCE-PB correspondem a processos antigos em fase de recursos e revisões.

Com relação às atuais condições de trabalho no tocante à utilização da gestão eletrônica de documentos, ficou evidenciado um alto índice de satisfação (83 %) com relação às atuais condições de trabalho para a utilização da gestão eletrônica de documentos.

Justificativas com relação às insatisfações, que equivalem a 14 % da amostra:

Resposta 12: falta de ferramentas adotadas para esse tipo de trabalho, a exemplo de programas que permitam a edição desses documentos; a adoção e implantação de novos sistemas (como o relatório eletrônico) *sem que houvesse a participação dos usuários diretamente envolvidos na sua utilização, na elaboração e testes prévios desses sistemas.*

Resposta 17: *o sistema ainda necessita de muitas melhorias.*

Resposta 18: satisfeito, entretanto, em minha opinião, *alguns softwares e processos precisam ser melhorados, e os usuários do sistema devem ser ouvidos com mais frequência.*

Resposta 28: *os sistemas utilizados apresentam diversas falhas e ainda houve um “engessamento” no trabalho do auditor.*

Resposta 30: o relatório eletrônico, antes de ser posto em uso como ferramenta de trabalho *não passou por uma fase de teste.*

DSC (Discurso do Sujeito Coletivo):

É de bom alvitre salientar que se utiliza esta técnica na primeira pessoa do singular com o fim de expressar o pensamento coletivo, pois foi criada para fazer uma coletividade falar, como se fosse um só indivíduo.

“Estou satisfeito, no entanto, os sistemas utilizados apresentam diversas falhas e precisam de muitas melhorias. No caso do relatório eletrônico, antes de ser posto em uso, esta ferramenta deveria ter passado por uma fase de teste e ter contado com a participação dos usuários na sua elaboração”.

Foi perguntado se você acredita que suas atuais condições de trabalho em relação ao uso da gestão eletrônica de documentos podem afetar sua saúde?

Justificativas, Se sim, por quê?

Resposta 1: *muito tempo utilizando o computador.*

Resposta 3: pesquisas apontam que *o uso excessivo de equipamentos de informática favorecem o aparecimento de doenças por esforço repetitivo, doenças na visão, doenças posturais, doenças vasculares, etc.*

Resposta 4: alguns colegas começam a apresentar *tendinite pelo uso excessivo do computador*, como também aumenta a incidência de *problemas oftalmológicos*.

Resposta 8: *uso ininterrupto do computador.*

Resposta 10: *uso intenso do computador.*

Resposta 12: não se viu, na implantação desse sistema (GED), a adoção de medidas que possam acompanhar e medir, ao longo do tempo, *os malefícios da longa exposição da visão a monitores de LCD*. Como era antes, documentos físicos, nos permitia interromper a análise, marcando o ponto de interrupção e a anotação do exame até esse ponto, o que hoje (processos eletrônicos) não é possível.

Resposta 13: o uso intensivo do computador, em longo prazo, pode *comprometer a visão*.

Resposta 14: problemas de visão.

Resposta 18: sim, prejudicam a saúde: tarefas repetitivas, softwares com acessibilidade ruins, metas inadequadas, softwares que não permitam o Tribunal alcançar os seus objetivos, repercutindo de forma negativa na mídia, diminuindo o conceito dos servidores desta instituição, entre outros pontos.

Resposta 20: *cansa demais a visão e LER.*

Resposta 25: *o uso excessivo do computador*

Resposta 29: *mais tempo usando o monitor.*

Resposta 30: temos estado *irritados*, pois o relatório eletrônico apresenta problemas intermitentes.

DSC:

“Eu acredito que o uso intenso do computador pode ocasionar doenças por esforço repetitivo, doenças na visão, doenças posturais, doenças vasculares, LER, tendinite, etc. Tem também me deixado mais irritado.”

Já com relação às rotinas de trabalho e execução cotidianas das tarefas, você acha que o processo eletrônico de documentos: Ficou demonstrado que majoritariamente, 77 % dos funcionários entrevistados acharam que houve melhora no trabalho ou que deu celeridade ao mesmo.

Justificativas: Dificultou o seu trabalho, em quê?

Resposta 12: por exemplo, a dificuldade da análise e comparação por observação de duas páginas de um processo, tanto pelo seu afastamento, quanto pela *falta de ferramentas para anotações na própria cópia do documento eletrônico*.

Resposta 17: *a forma de organização do sistema dificulta o trabalho*, bem como também a *verificação de conformidade das informações*.

Resposta 18: contudo, o *software SAGRES Relatório eletrônico precisa ser aprimorado*.

Resposta 22: *o SAGRES e o TRAMITA agilizaram o serviço, a PCA está muito recente para emitir opinião*.

Resposta 28: “engessamento” do trabalho do auditor, retrabalho em relação a procedimentos que não são totalmente eletrônicos, fazendo com que se perca muito tempo com conferências antes desnecessárias, inclusão difícil e demorada de dados no caso de exclusões antes feitas com maior celeridade e confiabilidade, informações desnecessárias que objetivamente não contribuirão para uma melhor análise da prestação de contas dos gestores, etc.

Resposta 30: problemas surgidos em virtude da falta de testes que detectassem as falhas do processo como um todo.

DSC:

“Constatedei que no novo relatório eletrônico, SAGRES, faltam ferramentas para anotações e que a forma de organização do sistema dificulta o trabalho, precisando ser aprimorado. No entanto, está muito recente para se emitir uma opinião. Mas, o SAGRES e o TRAMITA agilizaram o serviço.”

Com relação à funcionalidade do sistema SAGRES, você está:

Resposta 1: *o SAGRES deixa muito a desejar.*

Resposta 3: *na área das contas estaduais não houve avanço se comparado com os investimentos ocorridos na área de atuação das contas municipais.*

Resposta 4: *o sistema precisa evoluir e apresentar consistência nas informações.*

Resposta 6: *diversas melhorias e detalhamento de informações são necessárias, mas a atualização é lenta.*

Resposta 10: *o SAGRES precisa evoluir para se transformar em um sistema de contabilidade.*

Resposta 11: *o sistema poderia apresentar mais informações e cruzamentos de dados.*

Resposta 12: *falta de consolidação das normas (RN`s) para que as unidades insiram seus dados de maneira uniforme, falta de filtros que impeçam a inserção de dados incompletos ou conflitantes entre prefeituras e câmaras, a exemplo dos créditos suplementares; a estrutura do relatório, ao priorizar a forma, deixa sua leitura fragmentada, pouco inteligível e compreensível em sua totalidade.*

Resposta 17: *o sistema necessita de muitas melhorias.*

Resposta 19: *o sistema SAGRES necessita de uma base de dados confiável.*

Resposta 24: *sistema muito limitado, necessitando de melhorias para consulta e cruzamento de dados.*

Resposta 28: *nem sempre existe veracidade e confiabilidade nas informações apresentadas pelos gestores, e o sistema não possui filtros capazes de detectar diversas destas falhas.*

DSC:

“Eu acho que o sistema SAGRES deixa muito a desejar, é muito limitado, necessita de muitas melhorias, inclusive de uma base de dados confiável. O sistema precisa evoluir para se transformar num sistema de contabilidade, pois faltam filtros que impeçam a inserção de dados incompletos ou conflitantes entre a prefeitura e a câmara.”

Com relação à utilidade do sistema TRAMITA na realização do seu trabalho, você está:
Resposta 3: o sistema não permite atender a todas as demandas feitas pelos gabinetes, que pontualmente não costumam seguir as normas processuais da casa, ocasionando inserção de documentos não definidos/previstos no sistema, dessa forma, gerando fases processuais duplicadas ou imprecisas.

DSC:

“Constatai que o sistema não atende a todas as demandas internas do TCE-PB.”

N °15: com relação ao fomento de informações do sistema SAGRES, você está:

Justificativas das insatisfações:

Resposta 1: não há melhoria contínua para adequação às necessidades.

Resposta 4: as informações enviadas ao sistema apresentam inconsistências.

Resposta 7: não traz informações analíticas das receitas e despesas extra orçamentárias; não apresenta informações mensais acumuladas das receitas orçamentárias.

Resposta 10: precisa melhorar a qualidade das informações disponibilizadas pelo gestor.

Resposta 12: falta de filtros que impeçam a inserção de dados incompletos ou conflitantes entre prefeituras e câmaras, a exemplo dos créditos suplementares; inconsistências, incorreções e/ou falta de integridade nas informações inseridas pela unidade gestora/contador no SAGRES/PCA.

Resposta 15: erro dos dados informados pelos gestores.

Resposta 17: não há confiança nas informações.

Resposta 18: não entendi a expressão “fomento de informações do sistema SAGRES”.

Resposta 19: o sistema SAGRES necessita de uma base de dados confiável.

Resposta 21: o sistema não está sendo capaz de padronizar e filtrar a entrada de informações por parte dos gestores públicos de modo que muitas informações teoricamente disponibilizadas através do sistema necessitam de confirmação por parte da auditoria.

Resposta 23: muitas vezes, os dados são incorretamente alimentados pelos gestores.

Resposta 24: as informações não são confiáveis e apresentam muitos erros.

Resposta 28: pois as informações não são confiáveis e o sistema não possui filtros adequados para que as falhas e inconsistências sejam detectadas, gerando retrabalho

quando da apresentação da defesa pelo gestor e não havendo nenhuma punição ao mesmo quando da apresentação de informações inconsistentes.

DSC:

“Encontrei muitos erros e inconsistências nos dados informados pelos gestores, faltam filtros adequados, logo, não há confiabilidade nas informações inseridas. Precisa de melhoria contínua para adequação às necessidades dos funcionários.”

Em relação à rede (velocidade de conexão e estabilidade dos sistemas), você está:

De acordo com a tabela acima, constatou-se um alto percentual de insatisfação com a rede, 70 %, ou seja, os sistemas eletrônicos evoluíram, mas a capacidade do servidor de rede não evoluiu na mesma proporção para atender às demandas de trabalho, ficando com a velocidade e estabilidade defasadas.

Com relação aos demais serviços auxiliares (intranet, diário eletrônico, webmail, plenário ao vivo), você está:

Resposta 30: a internet e o sistema utilizados, após o relatório eletrônico, têm apresentado uma lentidão que chega a doer nos nervos.

DSC:

“Após a implantação do relatório eletrônico, a internet e o sistema utilizados ficaram lentos.”

Após treinamento recebido nos últimos doze meses, como se sente em relação ao uso dos sistemas do TCE-PB?

Resposta 1: não recebi treinamento nos últimos doze meses.

Resposta 12: *o treinamento que tem sido ministrado tem se restringido praticamente à apresentação dos sistemas.* Na prática, porém, falta um suporte planejado, sistemático e eficiente que atenda a demanda dos usuários, notadamente na auditoria municipal, quanto às dúvidas, sugestões de mudanças, etc. Sugere-se a adoção de um sistema eletrônico de recebimento dessas demandas, onde haja um retorno ao usuário, que não seja àquela de que “isto está sendo pensado para a próxima versão”.

Resposta 15: *treinamento inexistente para alguns sistemas e insuficiente para outros.*

Resposta 16: *treinamento insuficiente para abordar todos os aspectos dos sistemas. Suporte com deficiências.*

Resposta 19: encontramos muitas dificuldades, a exemplo do relatório eletrônico, ainda incipiente.

Resposta 25: não há treinamentos em relação às inovações do sistema.

Resposta 28: os treinamentos serviram para a apresentação do sistema inacabado, pois durante o mesmo foram detectadas diversas falhas relevantes e após os mesmos, as falhas permaneceram e outras foram apresentadas, ou seja, foi apresentado um sistema que deveria estar em fase de testes.

Resposta 29: falta treinamento localizado e para as atualizações do sistema.

DSC:

“Constatai que o treinamento que tem sido ministrado tem se restringido praticamente à apresentação dos sistemas. Na prática, porém, falta um suporte planejado, sistemático e eficiente que atenda a nossa demanda, notadamente na auditoria municipal, quanto às dúvidas, sugestões de mudanças, etc. Sugere-se a adoção de um sistema eletrônico de recebimento dessas demandas, onde haja um retorno ao usuário, que não seja àquela de que “isto está sendo pensado para a próxima versão”.

Nos últimos doze meses, no tocante a problemas em seu computador ou relacionados à utilização dos recursos de informática (SAGRES, TRAMITA, *software, hardware*):

Resposta 12: esses problemas e/ou dificuldades foram resolvidos pontualmente com presteza.

Nº 21: caso tenha marcado a alternativa “tive problemas e dificuldades que prejudicaram meu trabalho”, indique-os e descreva-os sucintamente:

Resposta 2: *atualização de dados* (travamento), acesso à mesa de trabalho do conselheiro substituto é vedado, só liberado após longa manutenção.

Resposta 10: o scanner da nossa sala parou de funcionar.

Resposta 11: em relação à implantação do relatório eletrônico por meio do SAGRES, tendo em vista à confiabilidade dos dados, editor de texto disponível e layout do relatório.

Resposta 14: houve muitos problemas na utilização do sistema do novo relatório eletrônico em virtude de o mesmo ter sido implantado sem ajustes que se faziam necessários após um teste piloto.

Resposta 16: houve *a necessidade de refazer a mesma tarefa diversas vezes devido às falhas no sistema*. Partes do SAGRES não funcionaram corretamente durante um período de tempo, atrasando o trabalho em andamento.

Resposta 17: o novo sistema SAGRES Relatório não deveria ter sido implantado neste momento, haja vista que ainda necessita de muitas melhorias para que possa facilitar a execução das tarefas rotineiras de auditoria. Foram efetuadas muitas mudanças de versões desde a implantação do sistema, o que ocasionou grandes transtornos, havendo inclusive perda de dados. Além disso, a implantação do novo sistema trouxe aumento de grande relevância no tráfego de dados na rede, o que não havia sido previsto pelo setor de informática, e que tem causado grandes transtornos no desenvolvimento de tarefas onde se necessita da rede.

Resposta 18: referente ao sistema SAGRES relatório eletrônico, existem dificuldades de acessibilidade, e o tempo de espera para que o sistema recupere e carregue as informações do banco de dados em suas telas é relativamente alto.

Resposta 19: perdi parte de texto digitado no editor do relatório eletrônico, levei mais tempo para conferir os dados apresentados nesse relatório, entre outras coisas.

Resposta 22: a inclusão da PCA eletrônica, que foi posta em operação sem estar devidamente concluída, causando dúvidas e um enorme desperdício de tempo.

Resposta 25: dificuldades para abrir o SAGRES e o TRAMITA.

Resposta 28: lentidão na rede; internet que não suporte a quantidade de usuários conectados simultaneamente; realização de manutenção do sistema SAGRES concomitante ao uso pela auditoria, gerando perda de trabalho.

DSC:

“Eu acredito que o novo sistema “SAGRES Relatório” não deveria ter sido implantado neste momento, haja vista que ainda necessita de muitas melhorias para que possa facilitar a execução das tarefas rotineiras de auditoria. Foram efetuadas muitas mudanças de versões desde a implantação do sistema, o que ocasionou grandes transtornos, havendo inclusive perda de dados. Além disso, a implantação do novo sistema trouxe aumento de grande relevância no tráfego de dados na rede, o que não havia sido previsto pelo setor de informática, e que tem causado grandes transtornos no desenvolvimento de tarefas onde se necessita da rede.”

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Iniciou-se a pesquisa através da caracterização do perfil do usuário, servidor do TCE-PB, e constatou-se que o percentual do gênero da amostra foi bem uniforme, 53 % do sexo masculino e 47% do sexo feminino. A faixa etária predominante da amostra foi de 40 a 55 anos de idade, e o cargo ocupado em maior proporção na amostra foi o técnico de nível superior (Auditor de Contas Públicas) 87 %.

Com relação ao tempo de serviço prestado ao TCE-PB, verificou-se uma predominância de funcionários que já prestam serviços ao TCE-PB há mais de 15 anos, demonstrando que possuem vasta experiência para discorrer opiniões acerca da fase anterior à implantação da(o) GED, assim como da fase atual, a substituição total do papel pelo processo eletrônico.

Constatou-se na pesquisa que os processos físicos já são quase inexistentes no ambiente interno do TCE-PB, havendo uma proporção ínfima de 3%, que correspondem a processos antigos em fase de recursos e revisões.

No tocante às condições de trabalho disponibilizadas aos servidores para a utilização do gerenciamento eletrônico de documentos, verificou-se um alto índice de satisfação, equivalente a 83 % na amostra. Entretanto, um percentual de 50 % da amostra informou que o uso intenso do computador pode afetar a saúde.

Com relação às rotinas de trabalho e execuções cotidianas das tarefas, um percentual de 77 % da amostra estudada informou que houve melhora na forma de execução do trabalho e que deu mais celeridade para a realização do mesmo. Houve um percentual de satisfação de 84 % a respeito da adequação dos equipamentos (*hardware*) disponibilizados pelo TCE para os funcionários trabalharem com a GED.

Quando questionados acerca do tempo e esforço exigidos para o cumprimento das metas mensais e das tarefas rotineiras e, confrontando-se os resultados, constatou-se que um percentual de 50 % da amostra achava que o GED exigia menos tempo e esforço para o cumprimento das tarefas rotineiras, e que 30 % e 20 %, respectivamente, referem-se às opiniões de que o GED não alterou sua rotina de trabalho ou dificultou-a, exigindo mais tempo e esforço, evidenciando que o GED, até a presente data, não trouxe alterações significativas nas rotinas de trabalho.

No que diz respeito ao sistema TRAMITA, verificou-se um percentual de 100% de aceitação na informação de que o mesmo facilita a execução dos trabalhos e 87 % de satisfação acerca da sua utilidade.

Já com relação ao sistema SAGRES, houve um percentual de 50 % de satisfação no tocante a sua funcionalidade para a execução do trabalho e 44 % de satisfação a respeito da confiabilidade e utilização do fomento de informações para o sistema. O que demonstra que o sistema SAGRES ainda deixa muito a desejar, é muito limitado, necessita de muitas melhorias, inclusive de uma base de dados confiável. O sistema precisa evoluir para se transformar num sistema de contabilidade, pois faltam filtros que impeçam a inserção de dados incompletos ou conflitantes entre a Prefeitura e a Câmara municipais.

Quando questionados acerca da velocidade e estabilidade da rede, houve um percentual de 70% de insatisfação, o que se infere que o servidor de rede existente não está suprimindo as demandas de trabalho. Os sistemas eletrônicos evoluíram, mas o servidor de rede não está sendo capaz de manter velocidade e estabilidade suficientes para não impactar na execução dos trabalhos.

Quanto aos demais serviços auxiliares (intranet, diário eletrônico, webmail, plenário ao vivo), constatou-se um alto índice de indiferença ou falta de uso dos mesmos (37%), e 50% de satisfação para aqueles que os utilizam.

Quando questionados acerca do auxílio prestado pelo setor de informática, 77% da amostra diziam-se satisfeitos. Entretanto, quando se tratam de problemas no computador relacionados à operacionalização dos sistemas, 47% da amostra afirmaram que tiveram problemas, mas os mesmos não prejudicaram o seu trabalho e 44% afirmaram que tiveram problemas que prejudicaram o trabalho.

Diante do acima exposto, concluímos que esta pesquisa possibilitou compreender as representações sociais dos usuários de GED no TCE-PB. O presente trabalho demonstrou o interesse desta Corte de Contas em evoluir continuamente, mediante a utilização de ações de gestão da informação e inovações tecnológicas, para alcançar aos anseios da sociedade por uma justiça mais ampla, célere e eficaz.

GED USER'S SOCIAL REPRESENTATIONS IN TCE-PB

ABSTRACT

Identify the GED user's social representations in TCE-PB, by tracing the user's profile and reconstructing the deployment process. The approach used was qualitative and quantitative, using the theory of social representations and discourse of the collective subject method. There were used as technical procedures the literature research and fieldwork procedures. Data were collected through the application of mixed questionnaires sent by mail or delivered by hand to the TCE-PB server's that work in the departments of management municipal auditory I and II. This study found that the GED has improved the daily executions tasks and work routines, required less time and effort to fulfill the goals and that users are satisfied with the current conditions. Even brought negative evidences that need to be improved, such as dissatisfaction with the network speed and with the functionality and information foment to SAGRES system, as well as the possibility that current working conditions may affect health.

Keywords: Social Representations. Knowledge. Information. TCE-PB.

REFERÊNCIAS

AIRES, J. R. **Definindo o termo processo eletrônico.** Disponível em: <http://www.infojur.ufsc.br/aires/arquivos/conceitoprocessoeletronico.pdf>. Acesso em: 01 maio 2013

ALAVI, M.; LEIDNER, D.E. Review: knowledge management and knowledge management systems: conceptual foundations and research issues. **MIS Quarterly**, v. 25, n.1, p. 107-136, Mar. 2001.

ANGELONI, M. T. (Org.). **Organizações do conhecimento:** infraestrutura, pessoas e tecnologias. São Paulo: Saraiva, 2002.

ASSMANN, H. Redes Digitais e Metamorfose do Aprender. Petrópolis: Vozes, 2005.

AVENDON, D. M. **GED de A a Z:** tudo sobre gerenciamento eletrônico de documentos. São Paulo: CENADEM, 2002.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil:** promulgada em 5 de outubro de 1988. Organização do texto: Juarez de Oliveira. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 1990. 168 p. (Série Legislação Brasileira).

_____. **Plano Estratégico do Tribunal de Contas do Estado da Paraíba.** São Paulo: Saraiva, 2010-2014.

_____. CONAMA nº 001, de 23 de janeiro de 1986. (Resolução).

_____. **Padrões Web em Governo Eletrônico:** Cartilha de Usabilidade. Brasília: MP, SLTI, 2010. 50 p.

CHIZZOTTI A. Pesquisa em ciências humanas e sociais. São Paulo: Cortez; 1991.

CHOO, C. W. **A Organização do conhecimento**: como as organizações usam as informações para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões; tradução Eliana Rocha. 2. ed. São Paulo: Ed. Senac São Paulo, 2006.

DAVENPORT, T.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DAVIS, F.D. **A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems**: theory and results. Doctoral dissertation. Sloan School of Management. December 1985.

_____. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. **MIS Quarterly**, v. 13, n. 3, p. 319-340, Sept. 1989.

DEMO, P. **Metodologia científica em ciências sociais**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1989.

DODGSON. Organizational learning: A review of some literatures. **Dodgson Organization Studies**, p. 375–394, 1993.

DRUCKER, P. F. **Post Capitalist Society**. Nova York: Harper-Collins, 1993.

Disponível

em:

<http://www.uic.edu/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/viewArticle/3062/2600>

>. Acesso em: 02 maio 2013.

INNARELLI, H. C. Preservação digital e seus Dez Mandamentos. In: SANTOS, V. B.; INNARELLI, H.C.; SOUZA, R. T. B. **Arquivística**: temas contemporâneos: classificação, preservação, gestão do conhecimento. Brasília, D.F.: SENAC, 2007. p. 20-75.

JODELET, Denise. Représentation sociale: phénomènes, concept et théorie. In: Psychologie sociale. Paris: PUF, 1990.

JONES, W. No knowledge but through information. **First Monday**, v. 15, n. 9, Sept. 2010.

KOCH, Walter W. **Gerenciamento eletrônico de documentos**: conceitos, tecnologias e considerações gerais. São Paulo: CENADEM, 1997. 147 p.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. D. A. **Fundamentos de metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

LEFEVRE, F.; LEFEVRE, A. M. **Pesquisa de Representação Social**: um enfoque qualiquantitativo. 2 ed. Brasília, D.F.: Liber Livro, 2012. 224 p.

_____. **Depoimentos e discursos**: uma proposta de análise em pesquisa social. Brasília, D.F.: Liber Livro, 2005. 97 p.

MACHADO, P. A. L. **Direito ambiental brasileiro**. São Paulo: Malheiros, 1991.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

MERRIAM, S. B. *Qualitative research and case study applications in education*. São Francisco: Jossey-Bass, 1998.

MOSCOVICI, Serge. **Representações Sociais**: Investigações em Psicologia Social. 6. ed. Petrópolis: Vozes, 2009. 404 p.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa**. Rio de Janeiro: Elsevier, 1997.

PANTOJA, M. J., BORGES-ANDRADE, J. E. Contribuições teóricas e metodológicas da abordagem multinível para o estudo da aprendizagem e sua transferência nas organizações. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 8, n.4, p.115-138, 2004.

RAMPAZZO, L. **Metodologia científica**. 4. ed. São Paulo: Loyola, 2002.

RONDINELLI, R. C. **Gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos**: uma abordagem teórica da diplomática arquivística contemporânea. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2002.

SENGE, P. M. **A Quinta Disciplina**: Arte e prática da organização que aprende. São Paulo: CENADEM, 2002. 200 p.

SHAFFER, D. W.; SERLIN, R. C. What good are statistics that don't generalize? **Educational Researcher**, v. 33, n. 9, p. 14-25, 2004.

TURATO, E. R. **Tratado da metodologia da pesquisa clínico-qualitativa**. Petrópolis: Vozes, 2003.