

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO (UFRJ)
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS (CCJE)
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS (FACC)
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA E GESTÃO DE UNIDADE DE INFORMAÇÃO (CBG)

VANESSA DE AVILLA ALMEIDA SIMÕES

ORGANIZAÇÃO DE ARQUIVOS DIGITAIS EM UMA UNIDADE DE INFORMAÇÃO

Rio de Janeiro

2019

VANESSA DE AVILLA ALMEIDA SIMÕES

**ORGANIZAÇÃO DE ARQUIVOS DIGITAIS EM UMA UNIDADE DE
INFORMAÇÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação.

Orientador: Prof. Dr. Danilo Pestana de Freitas

Rio de Janeiro
2019

CIP - Catalogação na Publicação

d598o de Avilla Almeida Simões, Vanessa
A organização de arquivos digitais em uma unidade
de informação / Vanessa de Avilla Almeida Simões. --
Rio de Janeiro, 2019.
48 f.

Orientador: Danilo Pestana de Freitas.
Trabalho de conclusão de curso (graduação) -
Universidade Federal do Rio de Janeiro, Faculdade
de Administração e Ciências Contábeis, Bacharel em
Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação,
2019.

I. Organização. 2. Diretórios. 3. SRI. 4.
Indexação. 5. Comportamento Organizacional. I.
Pestana de Freitas, Danilo, orient. II. Título.

VANESSA DE AVILLA ALMEIDA SIMÕES

ORGANIZAÇÃO DE ARQUIVOS DIGITAIS EM UMA UNIDADE DE INFORMAÇÃO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação.

Rio de Janeiro, ____ de _____ de 2019.

Prof. Dr. Danilo Pestana de Freitas – CBG/UFRJ
Orientador

Prof. Dr. Luciano Rodrigues de Souza Coutinho – CBG/UFRJ
Membro interno

Prof. Ma. Carla Beatriz Marques Felipe – CBG/UFRJ
Membro interno

Dedico este trabalho a todos os bibliotecários e bibliotecárias e aos(às) em formação.

AGRADECIMENTOS

A Deus, ao universo e sua serendipidade;

A meus pais e minha irmã;

Ao meu namorado;

A minha melhor amiga;

Ao meu orientador;

A minha banca;

A toda equipe da Biblioteca Plínio Sussekind Rocha, do Instituto de Física (IF). Em especial, ao bibliotecário-chefe, Robson Teixeira;

Aos amigos biblioteconômicos: Luis Claudio, Gabriel Guimarães e Aneli Beloni;

Aos(As) docentes: Delana Galdino, Antônio Botão, Marianna Zattar, Vinicius Fasuolo, Fernanda Santos, Ana Carvalho, Juliana de Assis, Nadir Ferreira;

Aos companheiros e às companheiras do SOEP, em especial: Aline, Renan e Felipe;

Aos amigos Alex Dias e Flavio Wandermurem, e à amiga Giselli Nunes;

Aos motoristas dos ônibus e da 99;

A mim...

Enfim, a todos(as) que possibilitaram e/ou incentivaram o aproveitamento dessa experiência rica na graduação de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação: muitíssimo obrigada!

“Saiba que, onde quer que você esteja neste instante da sua vida, é nesse lugar, ao mesmo tempo passageiro e exato, onde você deveria estar. Você chegou a este momento para aprender o que precisa aprender, para que possa se tornar a pessoa que precisa ser a fim de criar a vida que deseja.” (ELROD, 2018, p. 35-36).

RESUMO

O presente projeto buscou apresentar a importância da organização das pastas digitais que formam, com seus respectivos arquivos, o diretório de um setor do Colégio Pedro II. A partir daí, discorreu-se sobre a importância do(a) bacharel(a) de Biblioteconomia até mesmo fora de uma biblioteca. Para isso, buscamos utilizar técnicas e habilidades dos profissionais da informação tais como indexação e criação de vocabulários controlados. Pretende-se analisar como uma sistemática de organização pode trazer benefícios no contexto de trabalho e como as organizações podem se beneficiar das competências de um bibliotecário mesmo fora do ambiente de uma biblioteca. Após a aplicação das técnicas mencionadas, percebeu-se através de pesquisas qualitativas, os seguintes benefícios imediatos: a) redução do número de pedidos fora do expediente; b) redução de retrabalho; c) preparação para futuro sistema eletrônico; d) melhor definição de atribuições e processos.

Palavras-chave: Organização. Diretórios. Sistema de Recuperação de Informação. Indexação. Comportamento Organizacional.

ABSTRACT

This project aims to show the importance of organizing digital folders made of digital files turn to the directory of a sector at Colégio Pedro II. Bearing this in mind, we talked about the importance of the Bacharel Degree in Library Studies, even if outside a library. To do so, we have used information professionals' techniques and abilities such as indexation and controlled vocabulary creation. We intend to analyze how organizing can benefit a workplace and how organizations can make use of librarians' skills even outside a library. After the use of such techniques, we noticed after some qualitative research the following benefits: a) reduction in the number of the off-the-clock orders; b) less rework; c) foundation to future electronic system; d) better definition of tasks e processes.

Keywords: Organization. Directories. Information Retrieval System. Indexation. Organization Behavior

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Respostas da pergunta (1)	27
Figura 2 – Respostas da pergunta (2)	28
Figura 3 – Respostas da pergunta (3)	29
Figura 4 – Respostas da pergunta (4)	30
Figura 5 – Respostas da pergunta (5)	30
Figura 6 – Respostas da pergunta (6)	32
Figura 7 – Respostas da pergunta (7)	33
Figura 8 – Respostas da pergunta (8)	33
Figura 9 – Respostas da pergunta (9)	34
Figura 10 – Respostas da pergunta (10)	35
Figura 11 – Respostas da pergunta (11)	36
Figura 12 – Respostas da pergunta (12)	37
Figura 13 – Respostas da pergunta (13)	37
Figura 14 – Respostas da pergunta (14)	38
Figura 15 – Respostas da pergunta (15)	38
Figura 16 – Respostas da pergunta (16)	39
Figura 17 – Respostas da pergunta (17)	40

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
1.1 CONTEXTO INSTITUCIONAL	11
1.2 PROBLEMA E JUSTIFICATIVA	12
1.3 OBJETIVOS	14
2 METODOLOGIA.....	15
2.1 CAMPO DA PESQUISA, TÉCNICAS DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS ...	15
2.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	16
3 REFERENCIAL TEÓRICO	17
3.1 IMPORTÂNCIA DO(A) BIBLIOTECÁRIO(A)	17
3.2 ORGANIZAÇÃO E SISTEMA DE RECUPERAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SRI)	19
3.3 COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL	24
4 ANÁLISE DOS DADOS	27
5 CONCLUSÃO.....	41
REFERÊNCIAS.....	42
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO	44

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTO INSTITUCIONAL

O Colégio Pedro II (CPII), fundado em 1837, é uma das mais tradicionais instituições públicas de ensino básico do Brasil (COLÉGIO PEDRO II, 2015). Ele foi equiparado aos Institutos Federais de Educação (IFEs) com a promulgação da Lei nº 12.677, de 25 de junho 2012, o que acarretou mudanças em sua estrutura organizacional (BRASIL, 2012). Atualmente, conta com quatorze *Campi*, um Centro de Referência em Educação Infantil (CREIR), cinco Pró-reitorias e uma Reitoria.

O CREIR e todos os *Campi* possuem um Setor de Orientação Educacional e Pedagógica (SOEP). Essa nova nomenclatura está prevista na Portaria nº 4.111, de 20 de dezembro de 2018. (COLÉGIO PEDRO II, 2018b). O SOEP foi criado em 2014 pela Portaria nº 712, de 24 de fevereiro de 2014. Na época, era chamado de Setor de Orientação e Supervisão Pedagógica (SESOP). Antes de tal criação, a mesma equipe possuía atribuições do que representa, no mínimo, trabalho de quatro setores diferentes. São eles: a) Bedelaria; b) Secretaria Escolar; c) Assessoria da Direção; e d) Protocolo.

Com isso em mente, o presente trabalho visa demonstrar a importância da organização no contexto de uma Unidade Informacional (UI). Mais especificamente, trata da organização do arquivo digital do SOEP do *Campus* Realengo II (CREII) do CPII.

Essa organização foi feita a partir de técnicas das áreas da Biblioteconomia e Ciência da Informação, como, por exemplo, construção de vocabulário controlado, criação de uma política de indexação e de índices, de modo que todos(as) os(as) servidores(as) se orientem pelo mesmo padrão.

Desta maneira, busca-se mostrar a importância do(a) bacharel(a) em Biblioteconomia em contextos fora da biblioteca. Isso está em concordância com o art. 6º, alínea d, da Lei nº 4.084, de 30 de junho de 1962, que indica a “[...] organização e direção dos serviços de documentação” (BRASIL, 1962) como uma das atribuições desse(a) bacharel(a).

A organização envolveu as pastas e seus respectivos arquivos. Segundo Moraz (2009, p. 98), essas pastas também podem ser chamadas de ‘diretórios’. O autor afirma, ainda, que “O disco rígido pode ser subdividido em pastas e subpastas, contendo os arquivos.” (MORAZ, 2009, p. 98).

Atualmente, o setor é regido pela Portaria nº 4112, de 20 de dezembro de 2018. Esse regimento trouxe diferentes mudanças durante o período do trabalho de organização aqui, pois:

a) explicitou que o SOEP não supervisiona atividades pedagógicas: o que possibilita que essas atividades, quando solicitadas, sejam formalmente caracterizadas como desvio. A supervisão, então, fica a cargo das Coordenações de Disciplina e/ou Direções;

b) definiu as atribuições do setor: expressas na Portaria nº 4.112, de 2012, art. V, alínea I a IX (COLÉGIO PEDRO II, 2018b);

c) indicou o rol de atribuições indicado em (b) como exaustivo, tendo em vista que proibiu o SOEP de realizar funções que não estejam dispostas nesse dispositivo.

Quanto ao lado negativo da Portaria, é possível afirmar que a definição do perfil profissional pode ser considerada algo limitador, como será tratado posteriormente.

Em relação ao arquivo discente em geral, ele é composto por duas instâncias: a) pastas físicas: de livre consulta para todos os setores, até o momento; e b) pastas no computador (diretórios), em que apenas os materiais desejados são compartilhados.

Apesar do SOEP não estar acima de outros setores no organograma do CREII, o arquivo ativo físico dos discentes é concentrado nos armários do setor. Assim, há documentos expedidos pelo setor e outros não. Deste modo, toda a gestão documental do arquivo é feita pela equipe do SOEP.

Após a organização das pastas físicas e os(as) servidores do SOEP comentarem sobre suas consequências positivas, o presente trabalho visa observar os efeitos da organização das pastas digitais. A ideia é que seja o primeiro passo para que futuramente as pastas físicas possam ser migradas totalmente para o ambiente digital.

Em relação às pastas digitais do SOEP: elas contêm diversos documentos, tanto criados quanto recebidos pelo setor. Alguns são nato-digitais, como os relatórios de encaminhamento para o Setor de Assistência Estudantil (Psicologia), e outros são originalmente papéis, como, por exemplo, atestados recebidos dos(as) estudantes que foram digitalizados pelo setor.

1.2 PROBLEMA E JUSTIFICATIVA

De acordo com Gil (2008, p. 33), “[...] na acepção científica, problema é qualquer questão não solvida e que é objeto de discussão, em qualquer domínio do conhecimento.”. O problema do presente trabalho é resumido na seguinte questão: Como melhorar o nível de

organização do trabalho usando as habilidades e conhecimentos de um(a) profissional da informação?

Neste caso, ele também condiz com uma das acepções gerais de ‘problema’: “[...] algo que provoca desequilíbrio, mal-estar, sofrimento ou constrangimento às pessoas.”. (GIL, 2008, p. 33). Pois, até meados de 2018, os(as) servidores(as) do SOEP comentavam sobre:

- a) dificuldade para encontrar um documento;
- b) impossibilidade de encontrar um documento, resultando em retrabalho;
- c) indefinição de atribuições do setor (antes da elaboração da Portaria);
- d) impossibilidade da pasta física dos discentes ser digital.

A equipe do SOEP respondeu positivamente às técnicas de Biblioteconomia envolvidas no arquivo físico. Os armários, que em alguns casos eram considerados depósitos de papel, passaram a ter sentido e, com isso, foram mais utilizados. Isso colaborou em diversas maneiras. Dentre as sinalizadas pela equipe, temos:

- a) reconhecimento das atividades rotineiras do setor;
- b) atenção e zelo às atividades executadas;
- c) facilidade na consulta do arquivo físico;
- d) fundamento para elaboração do Relatório de Gestão, Plano de Ação, entre outros.

No entanto, pelo fato do arquivo físico abranger documentação de diferentes setores, diversos(as) servidores(as) da equipe do SOEP sinalizaram a necessidade que as pastas passem a ser digitais, de modo que os arquivos possam ser consultados sem interrupção de atendimento, por exemplo. Criando, assim, pastas inteiramente digitais.

Deste modo, notou-se a oportunidade de mostrar o espaço do(a) bibliotecário(a) fora da biblioteca, ampliando o reconhecimento nesse escopo. Tendo em vista a sobrecarga de informação com a qual o SOEP lida, o presente trabalho possui diversos benefícios no Colégio e/ou no setor, dentre eles:

- a) aumento do nível de consciência a respeito da organização;
- b) redução ou até mesmo eliminação do retrabalho;
- c) clareza nas atribuições do setor;
- d) identificação de gargalos nos procedimentos adotados no *Campus*;
- e) melhor gerenciamento do tempo.

Como afirma Gil (2008, p. 34), no processo de investigação, devemos nos perguntar: “[....] Por que pesquisar? Qual a importância do fenômeno a ser pesquisado? Que pessoas ou grupos se beneficiarão com os seus resultados?”. Desta maneira, foi possível identificar que

todos os setores serão beneficiados, não só o SOEP, o que se refletirá no atendimento a discentes, docentes e responsáveis.

1.3 OBJETIVOS

O objetivo geral do presente trabalho é analisar como uma sistemática de organização, com base nas habilidades e conhecimentos de um(a) profissional da informação, pode trazer benefícios no contexto de trabalho. Deste modo, busca fazer com que os(as) servidores(as) tenham consciência da importância da organização na gestão documental. E, ainda, que sejam adotados procedimentos durante todo o ciclo de vida dos documentos.

Trata-se, ainda, de pesquisa-ação, isto é, de uma “[...] tentativa continuada, sistemática e empiricamente fundamentada de aprimorar a prática.” (TRIPP, 2005). Desta maneira, os objetivos específicos, por sua vez, são:

a) reduzir o número de pedidos fora do expediente: diversas vezes os(as) servidores(as) conversavam com colegas fora do expediente para procurar algo que eles(as) têm conhecimento que foi feito, mas não encontram;

b) reduzir retrabalho: quando (a) não era possível ou o prazo exige premência, há casos em que os(as) funcionários(as) fazem documentos que já foram elaborados, por não encontrar nos diretórios;

c) preparar para futuro sistema eletrônico: o cenário ideal é que as pastas físicas sejam menos consultadas, pois toda a informação estaria também nas pastas de computador. Para isso, é necessário organizar o que já existe nos diretórios;

d) definir atribuições e processos: a partir da definição de pastas e modelos nos diretórios, é possível perceber diversas tarefas que são feitas diariamente, nota-se o trâmite com mais facilidade. A partir daí, ele pode ser modelado em uma ferramenta própria e a equipe pode identificar gargalos.

2 METODOLOGIA

2.1 CAMPO DA PESQUISA, TÉCNICAS DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS

Esse trabalho trata da importância do(a) bacharel(a) em Biblioteconomia para organizar os diretórios, enquanto arquivos e pastas digitais, de uma Unidade de Informação. O diretório escolhido foi a pasta, suas subpastas e arquivos digitais na rede do Setor de Orientação Educacional e Pedagógica (SOEP) do Colégio Pedro II.

No final de 2018 para início de 2019, ao ver da profissional da informação, alguns pontos positivos marcaram, como:

- a) nova Portaria normatizando o setor;
- b) servidores(as) passaram a utilizar mais as pastas compartilhadas;
- c) mudança significativa na organização de arquivos.

A organização das pastas, até 2019, não foi feita em conjunto. A autora observou os padrões de cada um dos(as) usuários e efetuou mudanças. Busca-se, então, analisar como os(as) servidores(as) percebem a mudança, se há compreensão da necessidade de padrões pensados em conjunto. Dependendo dos resultados, é possível trabalhar na construção de pastas inteiramente digitais.

A abordagem é qualitativa, pois ela “[...] não se preocupa com representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, etc.” (GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p. 31). Ela busca mensurar um fenômeno a partir de respostas pré-fixadas. A pesquisa está no campo empírico: coleta de dados primários. A técnica de coleta foi um questionário baseado no uso do diretório, antes e depois de sua organização. De acordo com Gil (2008, p. 121),

Pode-se definir questionário como a técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado etc.

Pode ser considerado um questionário autoaplicado, tendo vista que foi utilizada a plataforma do Google Formulários. Dentre as vantagens destacadas por Gil sobre o uso de questionário, podemos citar como motivações para a escolha neste trabalho que ele: “[...] c) garante o anonimato das respostas; d) permite que as pessoas o respondam no momento em que julgarem mais conveniente; e) não expõe os pesquisados à influência das opiniões e do aspecto pessoal do entrevistado.”. (GIL, 2008, p. 122)

No questionário, foram feitas prioritariamente perguntas fechadas. Algumas eram dependentes de outras. Por exemplo, na negativa da pergunta 1, o respondente não deveria responder a segunda.

2.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Conforme Gil (2002, p. 89), população “[..] É um conjunto definido de elementos que possuem determinadas características”. A população é formada pelos(as) servidores(as) dos Setores de Orientação Educacional e Pedagógica (SOEPs) de todos os *Campi* do Colégio Pedro II, que são 93 (noventa e três) Técnicos Administrativos em Educação (TAEs).

A amostra, por sua vez, é o “Subconjunto do universo ou da população, por meio do qual se estabelecem ou se estimam as características desse universo ou população.” (GIL, 2008, p. 90). Neste trabalho, ela é composta pelos(as) funcionários(as) do SOEP do *Campus* Realengo II, totalizando 7 (sete) servidores(as).

Trata-se, portanto, de uma amostragem não probabilística por tipicidade, também conhecida como intencional, que “[...] consiste em selecionar um subgrupo da população que, com base nas informações disponíveis, possa ser considerado representativo de toda a população” (GIL, 2008, p. 94). Ela atende aos requisitos de conhecimento da população e do subgrupo escolhido.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

No referencial teórico, serão apresentados os seguintes tópicos: a) importância do(a) bibliotecário(a); b) organização, indexação e sistema de recuperação de informações (SRI); e c) comportamento organizacional.

3.1 IMPORTÂNCIA DO(A) BIBLIOTECÁRIO(A)

A formação de um(a) profissional da informação é fundamental. Mais precisamente o(a) bibliotecário(a) possui papel essencial em uma Unidade de Informação. Conforme afirma Souto (2014, p. 5):

Percebe-se um movimento – a partir de evidências relacionadas à atuação profissional no mercado de trabalho e à formação dos bibliotecários – que demonstra que a Biblioteconomia [...] e os bibliotecários estão passando por um momento de reposicionamento, frente à sociedade, de modo a se integrarem ao negócio das instituições em que atuam, colaborando mais diretamente com as atividades e os processos de negócio.

Deste modo, perante a sociedade de informação, revela-se uma oportunidade de mostrar diversos campos de atuação do(a) profissional bibliotecário(a), muito além das atividades comumente associadas à catalogação, representação temática dos documentos etc. O autor ressalta, ainda, que:

[...] a ideia de que o bibliotecário é o profissional que trabalha somente na biblioteca, com documentos físicos, sobretudo, com livros, não mais se sustenta, sendo mais corretamente considera-lo como profissional que exerce atividades relacionadas a processos de gestão da informação [...], gerindo documentos e/ou informações, em suporte físico ou digital, podendo estar [...] diretamente integrado a equipes e processos multidisciplinares. (SOUTO, 2014, p. 6)

Daí a importância deste trabalho que se soma a outros já realizados para representar a atuação do(a) bibliotecário(a) em contextos diferentes do convencional. É válido ressaltar, ainda, que o papel do(a) bibliotecário(a) dentro e fora da biblioteca foi previsto e consta expressamente no edital do CPII. Nas atribuições do cargo de bibliotecário, temos:

Disponibilizar informação; gerenciar unidades como bibliotecas, centros de documentação, centros de informação e correlatos, além de redes e sistemas de informação; tratar tecnicamente e desenvolver recursos informacionais; disseminar informação com o objetivo de facilitar o acesso e geração do conhecimento; desenvolver estudos e pesquisas; promover difusão cultural; desenvolver ações

educativas. Assessorar nas atividades de ensino, pesquisa e extensão (COLÉGIO PEDRO II, 2018, p. 31-32).

Sobre esse novo contexto de atuação, Russo (2010, p. 103) afirma que esse cenário ocupado pelos(as) profissionais de Biblioteconomia faz com que:

[...] estes profissionais se ocupem muito mais com a aquisição de conhecimentos especializados, e que busquem se capacitar no manejo das TICs para fazer frente às tarefas de organizar, processar, recuperar e disseminar informações, para atender, eficientemente, às demandas mencionadas.

No que concerne à recuperação da informação, é primário falar em indexação de documentos. Segundo Paiva (2008, p. 40), é “[...] uma parte vital do processo de armazenamento de informação em mídia eletrônica, visto que ela permite o acesso à informação relevante.”.

Daí a necessidade de um(a) profissional capacitado(a) para estudar as necessidades organizacionais e elaborar políticas para tal atividade. No caso do CPII, por exemplo, trata-se de um diretório manipulado por diversos(as) usuários(as). E, “O problema da indexação é que há várias possibilidades de indexar esse registro, com base nas necessidades da pessoa” (LEVITIN, 2015, p. 7).

No caso da UI estudada neste trabalho, havia diferentes maneiras de se indexar um mesmo documento. No entanto, vale ressaltar que apesar da necessidade individual ser considerada, é fundamental identificar a necessidade da equipe, de modo que o sistema fique integrado.

Paiva (2008) afirma que há dois tipos de indexação: automática e manual. No caso da indexação manual, ela engloba o exame da documentação a ser capturada. Além disso, segundo o autor, convém que “[...] o *staff* envolvido receba um treinamento especializado, a fim de maximizar a exatidão. É aconselhável que os requisitos e procedimentos do treinamento de indexação sejam documentados.” (PAIVA, 2008, p. 41). Portanto, deve ser pensado em conjunto, mas guiado e documentado por profissional capacitado(a).

Buscando ter o mínimo de resistência possível, foram implementadas algumas técnicas de indexação de modo que, se houvesse apoio da equipe, seria proposto um modelo em conjunto.

Na perspectiva dos ambientes digitais como campo de atuação do(a) bibliotecário(a), ressalta-se que acordo com Gingrande (2003), o Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) refere-se a um ambiente computadorizado que permite a criação, captura, organização,

armazenamento, restauração, manipulação e circulação controlada de documentos em formato eletrônico.

Baldam, Valle e Cavalcanti (2002) afirmam que GED, por si só, não organiza a documentação de maneira adequada. Para sua implantação, deve haver: a) planejamento; b) estudo sobre as necessidades da organização; c) estudo da documentação da empresa; d) treinamento do pessoal. É necessário ter em mente, então, que a simples digitalização ou elaboração de documentos nato-digitais não implicam necessariamente em organização.

Num ambiente de trabalho em que as microdecisões se multiplicam, torna-se vital a existência de referências comuns que forneçam um pano de fundo para as decisões. Parte dessas referências está numa cultura comum (na qual o saber tem um papel preponderante); parte está numa gestão de informações que permita acesso imediato a um grande número de documentos diversos e hierarquizados, sem que se perca a perspectiva sinóptica (isto é, sem que se perca uma visão de conjunto). (BALDAM; VALLE; CAVALCANTI, 2002, p. 22)

Dentre as razões para implementar um ambiente GED expostas por Baldam, Valle e Cavalcanti (2002, p. 32), temos, para o usuário:

- Redução do tempo de processamento e manuseio do papel;
- Aumento de satisfação do usuário;
- Incremento à produtividade;
- Melhoria da satisfação com o trabalho;
- Acesso imediato e multiusuário a qualquer informação;
- Melhoria da qualidade do trabalho;
- Alta velocidade e precisão na localização de documentos;
- Melhor atendimento ao cliente por proporcionar respostas mais precisas e instantâneas.

Em relação às soluções GED, o *Document imaging* (DI) é uma das soluções utilizadas. Segundo Baldam, Valle e Cavalcanti (2002, p. 43), o DI é:

- Usado normalmente para documentos prontos que não sofrerão mais alterações;
- Pensa-se normalmente em usá-lo para automatizar o arquivo ativo da empresa, tendo assim uma tendência muito grande de trabalhar com imagens, ou seja, documentos em papel que foram digitalizados (escanerizados) [sic];
- Procura-se de preferência formar índices de consulta no banco de dados, coerentes com o "Plano de Arquivo" para esses documentos, o que normalmente leva a poucos índices, facilitando o cadastro de muitos documentos.

Levando todos os aspectos considerados acima, caso a equipe concorde que há necessidade da criação de um modelo, ele poderá ser utilizado para outros SOEPs. Nele, é possível inserir atribuição de acesso, o que poderia ser útil para compartilhamento das informações com outros setores.

3.2 ORGANIZAÇÃO E SISTEMA DE RECUPERAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SRI)

A característica humana de organizar é inerente. Em certa medida, as pessoas já classificam, veem as coisas por características comuns. Levitin (2015, p. 12) afirma que “[...] a necessidade humana de organizar nossas vidas, nosso ambiente e até mesmo nossos pensamentos, continua forte. Essa necessidade não é simplesmente aprendida, ela é um imperativo biológico – os animais organizam seu ambiente por instinto.”.

No entanto, é possível notar que os seres humanos podem ser organizados em maior ou menor grau. Tratando-se de um setor composto por pessoas com diferentes criações, expectativas e até mesmo habilidades, é esperado que houvesse inúmeras divergências se um padrão não for estabelecido em conjunto ou organizado por um profissional que tenha em mente as necessidades dos(as) usuários(as), e não no próprio uso.

Mattos discorre sobre a necessidade de organização de dados para que eles possam fornecer informações. De acordo com o autor, “[...] a habilidade de encontrar alguma informação está diretamente relacionada ao modo como essa informação está organizada.” (2010, p. 30).

Isso está diretamente relacionado à capacidade de um(a) servidor(a) localizar um arquivo digital ainda que não tenha sido salvo por ele(a) mesmo(a). Isto é, a partir das técnicas voltadas para a organização do diretório, é possível aprimorar essa habilidade de utilizar os mecanismos de navegação e busca.

De acordo com Mattos (2010, p. 198): “Os computadores oferecem uma forma de organização que consiste em diretórios [...]. Assim, a organização dos arquivos eletrônicos em seu nível mais superficial, limita-se à criação de diretórios segundo algum critério.”.

O autor afirma, ainda, que é necessário “[...] nomear as pastas e arquivos com nomes óbvios e significativos” (MATTOS, 2010, p. 198). No entanto, é preciso levar em consideração que o que é óbvio para uma pessoa não necessariamente é para outra. Isso, em termos de linguagem, por exemplo, pôde ser verificado ao longo desse trabalho, pois inicialmente tinha servidor do SOEP que acreditava que Memorando, Ofício e Circular eram sinônimos.

Organização é tão importante quanto conteúdo. Encontrar, filtrar, classificar, organizar e marcar a informação é mais importante que criá-la. [...] A forma de organizar e apresentar a informação é tão importante quanto o conteúdo. Estão surgindo novos campos (a bioinformática, por exemplo) para explorar maneiras de armazenar e usar informação, ultrapassando a ideia de apenas reuni-la. (WURMAN, 2005, p. 10).

Desta maneira, torna-se necessário uma análise em conjunto para chegar a uma organização comum e/ou de uma observação participativa de um(a) profissional da informação. Como afirma Davenport (1998, p. 11), “Nosso fascínio pela tecnologia nos fez esquecer o objetivo principal da informação: informar.”.

Para isso, leva-se em conta que: “Informação e conhecimento são, essencialmente, criações humanas, e nunca seremos capazes de administrá-los se não levarmos em consideração que as pessoas desempenham, nesse cenário, um papel fundamental.” (DAVENPORT, 1998, p. 12).

Wurman (2005, p. 40), por sua vez, afirma que as informações são infinitas, mas os modos possíveis de classificação são finitos, e podem ser divididos em cinco grupos: a) categoria; b) tempo; c) localização; d) alfabeto; e) sequência ou hierarquia.

Ainda segundo o autor, já utilizamos esses modelos sem perceber. No entanto, “[...] é preciso ter consciência desses métodos para reduzir a frustração na busca de informação.” (WURMAN, 2005, p. 42). As pessoas, de certa maneira, já procuram padrões. O mesmo já pôde ser verificado em uma pasta que constava as Circulares. Ao se depararem com todos os arquivos nomeados em termos de número, ano e assunto, por exemplo, não houve novo arquivo em que o assunto da circular não constasse.

Uma vez dispo de senso de organização, mesmo que instintivo, você se tranquiliza em relação ao conhecimento e pode começar a examinar a informação sob diferentes perspectivas, o que lhe permitirá compreender as relações entre os conjuntos de informação. (WURMAN, 2005, p. 42).

Wurman (2005, p. 23) afirma que criou a expressão ‘Arquitetura da Informação’ e que os arquitetos de informação “[...] dão clareza ao que é complexo; tornam a informação compreensível para outros seres humanos.” (WURMAN, 2005, p. 23).

A Arquitetura da Informação (AI) possui quatro componentes: a) sistema de organização; b) sistema de rotulação; c) sistema de navegação; d) sistema de busca. O sistema de organização. Segundo Davenport (1998, p. 201),

[...] Um dos motivos que levam ao uso da arquitetura vem do fato de que as informações normalmente encontram-se muito dispersas nas organizações. Elas provêm de muitas fontes, são usadas para finalidades variadas, ficam armazenadas em uma diversidade de meios e formatos. Não é de surpreender que os funcionários de muitas empresas tenham dificuldade em acessar dados. [...]

O sistema de rotulação, por sua vez, envolve o nome dos arquivos. O sistema de navegação, a DropBox. O sistema de busca envolve se os usuários vão diretamente à lupa ou preferem ir a alguma pasta antes, por exemplo.

Ainda conforme Davenport (1998, p. 201),

Qualquer fornecedor de informação pode agregar valor à informação ao torná-la mais acessível. A arquitetura informacional, ao conduzir o usuário ao local onde os dados se encontram, melhora muito a possibilidade de estes serem utilizados de maneira eficiente, e a informação já obtida pode ser mais facilmente reutilizada.

Deste modo, é possível perceber a relevância da Arquitetura da Informação para que a informação seja utilizada por outros atores do processo, ainda que não sejam os autores de tal informação: “Os verdadeiros arquitetos de informação dão clareza ao que é complexo; tornam a informação compreensível para outros seres humanos” (WURMAN, 2005, p. 23).

No entanto, é preciso levar em conta outros fatores que envolvem essa sobrecarga de informações, como, por exemplo, o esgotamento mental dos(as) funcionários(as), pois: “Nossos cérebros possuem, sim, a capacidade de processar a informação que recebemos, mas a um custo: podemos ter dificuldade em separar o trivial do importante e processar toda essa informação cansa.” (LEVITIN, 2015, p. 9-10).

Enquanto não houver gerência sob a documentação, produzida, o tempo não é otimizado, porque: “Quanto mais tempo gastarmos com relatos de eventos isolados, menos tempo teremos para compreender o ‘por quê’ [sic] e o ‘para quê’, observar os padrões e as relações entre eles ou para compreender o presente em seu contexto histórico.” (WURMAN, 2005, p. 19)

Deste modo, a partir de técnicas da área de Biblioteconomia, é possível reduzir esse esgotamento:

O impulso de categorização evoluiu pelas conexões pré-históricas nos nossos cérebros até sistemas neuronais especializados que criam e preservam amálgamas coerentes e significativos de coisas [...] enfeixando-as em categorias coerentes. No fundo, a categorização reduz o esforço mental e simplifica o fluxo de informação. (LEVITIN, 2015, p. 12).

Essa categorização permite que a organização seja alcançada, pois: “Categorizar ajuda-nos a organizar o mundo físico objetivo, mas também organiza o mundo mental, o mundo interno, nas nossas cabeças, e, portanto, aquilo a que podemos prestar atenção e que podemos recordar.” (LEVITIN, 2015, p. 37)

De acordo com Santarem Segundo (2010, p. 27-28),

[...] o processo de recuperar informação consiste não apenas em técnicas e métodos que envolvem desde o armazenamento até os algoritmos que providenciam a recuperação da informação, mas também em adaptar os sistemas baseado no comportamento do usuário nesse modelo de recuperação, entendendo como é a construção da informação e, principalmente, como é a construção de suas instruções para recuperação da informação.

Daí a necessidade de um(a) profissional acompanhando este processo. Ele(a) é capaz de acompanhar esse processo de organização para melhor adaptação do sistema de acordo com os(as) usuários(as) que, no caso deste trabalho, são prioritariamente os(as) servidores(as) do SOEP.

De acordo com Vieira e Pinho (2015, p. 111),

[...] a Recuperação da Informação (RI) [...] preocupa-se em disponibilizar a informação para satisfação de uma necessidade do usuário. Diante disso, torna-se oportuno evidenciar o papel dos sistemas que atuam no intuito de tornar possível, a partir de um universo de documentos disponíveis, a recuperação daqueles que venham a ser úteis para quem deles necessita, **os chamados Sistemas de Recuperação de Informação (SRIs)** [grifo nosso], cujo objetivo, de forma genérica, é facilitar o acesso e possibilitar a recuperação e o entendimento da memória produzida e por eles armazenada.

Ou seja, os SRIs estão intimamente ligados à organização, de modo que os arquivos digitais devem ser recuperados por todos(as) que deles necessitem. E, como destacam Vieira e Pinho (2015, p. 112):

[...] para que os SRIs atuem de maneira satisfatória, é fundamental que haja uma atenção maior no que tange à organização das informações armazenadas por esses sistemas, pois, como destaca Brascher e Carlan (2010), em um sistema de informação, a qualidade obtida na recuperação da informação depende, substancialmente, dos procedimentos e instrumentos utilizados para organização da informação.

Assim, pode-se evidenciar a importância da organização no contexto de um SRI. Não devendo, assim, ser tratada como cuidado extra, mas como atividade fundamental no contexto de uma Unidade de Informação.

3.3 COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

A palavra ‘organizacional’, neste capítulo, refere-se à ‘organização’ e é aplicada como sinônimo de instituição ou empresa. De acordo com Robbins (2005, p. 6),

O comportamento organizacional é um campo de estudos que investiga o impacto que indivíduos, grupos e a estrutura têm sobre o comportamento dentro das organizações com o propósito de utilizar este conhecimento para melhorar a eficácia organizacional. [...] esse campo estuda [...] três determinantes do comportamento nas organizações: indivíduos, grupos e estrutura. O comportamento organizacional aplica o conhecimento obtido sobre as pessoas, os grupos e o efeito da estrutura sobre o comportamento, para fazer com que as organizações trabalhem mais eficazmente. Em uma definição resumida, podemos dizer que o comportamento organizacional se preocupa com o estudo do que as pessoas fazem nas organizações e de como este comportamento afeta o desempenho das empresas.

Nesta perspectiva, o campo é fundamental para entender o desempenho da instituição. Isto é, o que envolve o dia-a-dia do setor, de modo que se amplie a busca da eficácia organizacional. Eficácia essa prevista no Código de Ética do Servidor Público Federal (i.e., Decreto nº 1171, de 22 de junho de 1991) como uma das regras deontológicas: “[...] A dignidade, o decoro, o zelo, **a eficácia** e a consciência dos princípios morais são primados maiores que devem nortear o servidor público, seja no exercício do cargo ou função, ou fora dele [...]” (BRASIL, 1991, grifo nosso).

O estudo aqui apresentado, em si, começou antes da escrita desse Trabalho de Conclusão de Curso (TCC): ao observar como os(as) servidores(as) lidaram com a organização das pastas físicas, notou-se espaço para migrar para a organização do espaço digital.

[...] Desde a mais tenra idade, observamos as ações das outras pessoas e tentamos interpretar o que vemos. Mesmo que nunca tenha se dado conta disto, você foi um "leitor" de pessoas por toda a sua vida. Você observa o que as outras pessoas fazem e tenta compreender o porquê de seu comportamento. Além disso, você também tenta prever o que elas fariam sob determinadas circunstâncias. (ROBBINS, 2005, p. 7)

Deste modo, foi feita uma tentativa de previsão de como os(as) servidores(as) reagiriam à organização das pastas digitais. Entretanto, como também afirma Robbins (2005, p. 7), essa análise pode estar sujeita ao erro, devendo ser substituída por uma ‘abordagem mais sistemática’ em oposição à ‘abordagem casual’, pelo motivo exposto a seguir: “[...] Infelizmente, esta abordagem casual e de senso comum costuma induzir a erros de previsão.” (ROBBINS, 2005, p. 7). Esse trabalho busca, então, substituir a intuição pelo estudo sistemático.

Nessa perspectiva, Robbins (2005) também trata de um modelo que envolve explicação e previsão. Assim, poderíamos listar os motivos pelos quais os(as) servidores(as) organizavam os arquivos prioritariamente em suas pastas digitais. A partir daí, prever o que essa ação pode gerar. Isto é, isso pode gerar problemas de acesso em casos que o(a) servidor(a) está:

- a) fora do seu expediente de trabalho;
- b) no período de férias;
- c) em afastamento para estudos, entre outros; ou
- d) em licença médica, entre outras.

Em relação à Portaria nº 4112, de 20 de dezembro de 2018, é possível perceber que o cargo de bibliotecário-documentalista não é considerado para atuar no SOEP. Nessa perspectiva é válido apresentar uma crítica construtiva baseada em Robbins (2005, p. 14):

A diversidade, quando bem administrada, pode aumentar a criatividade e a inovação dentro das organizações, além de melhorar a tomada de decisões ao trazer novas perspectivas para os problemas. Quando não é administrada adequadamente, há a possibilidade de aumento da rotatividade, de maior dificuldade de comunicação e de mais conflitos interpessoais.

Esse trabalho, então, se mostra uma oportunidade para revelar os pontos positivos que podem surgir na instituição por conta das diferentes formações.

Conforme Robbins (2005, p. 14)

Costumávamos [...] tendo como pressuposto que as pessoas que eram diferentes desejariam automaticamente ser assimiladas com rapidez. Hoje em dia, contudo, reconhecemos que os trabalhadores não deixam de lado seus valores culturais e suas preferências de estilo de vida quando chegam ao emprego. O desafio para as organizações, portanto, é conseguir acomodar os diferentes grupos de pessoas [...].

Segundo Robbins (2005, p. 202), “A forma mais comum de tomada de decisões em grupo ocorre nos grupos de interação. Neles, os membros interagem face a face, usando a interação verbal e a não verbal para se comunicarem.”.

Em relação ao comportamento e habilidades do ser humano no que concerne à memória, é válido ressaltar que: “O ato de recordar algo é um processo de reativar esses neurônios envolvidos na experiência original” (LEVITIN, 2005, p. 23). Assim, o questionário aplicado à equipe do SOEP tinha seu primeiro bloco voltado para recordações (ver apêndice A).

“Depois que as memórias puderam ser exteriorizadas através da linguagem escrita, o cérebro e o sistema de atenção daquele que escreveram ficaram livres para focar [em] outra coisa. Mas junto [...] surgiram imediatamente os problemas de armazenamento, indexação e acesso: onde armazenar a escrita de modo que ela [...] não se perdesse?” (LEVITIN, 2015, p. 6)

É válido ressaltar que assim como o referencial de organização estava ligado ao das SRIs, as SRIs podem estar ligadas à memória, na medida em que se tratam de ‘memória humana registrada’ (ARAUJO, 1995, p. 2).

Há ainda o problema de que as recordações podem se alterar. Quando recuperadas, elas estão num estado lábil ou vulnerável, e precisam ser adequadamente reconsolidadas. Se você está compartilhando uma recordação com uma amiga e ela diz ‘não, o carro era verde, e não azul’, **essa** [grifo do autor] informação é transplantada para a recordação. (LEVITIN, 2005, p. 23)

Desse modo, no questionário apresentado à equipe do SOEP, ainda que os(as) servidores(as) indiquem que não recordem de algo, essa memória poderá ser transplantada.

4 ANÁLISE DOS DADOS

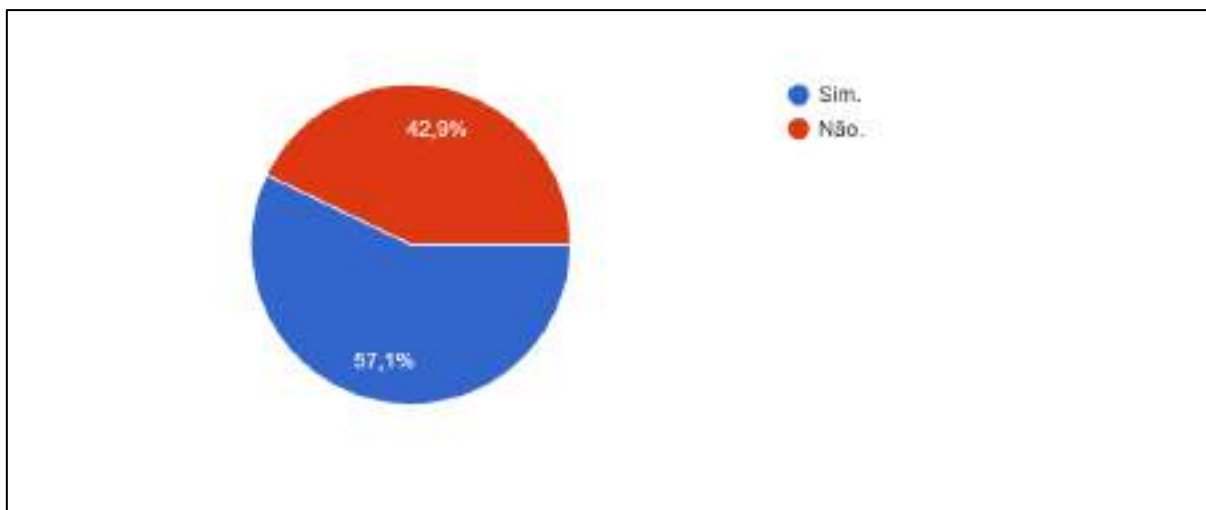
O questionário estava dividido essencialmente em três blocos, sendo eles: a) primeiro bloco – recordando a organização anterior; b) segundo bloco – situação atual; percepção sobre as mudanças; e c) terceiro bloco – percepção da atividade realizada; consolidar os conceitos da Biblioteconomia.

A seguir, as perguntas seguidas de suas respectivas respostas. As perguntas assinaladas com asterisco (*) eram de resposta obrigatória. A desobrigatoriedade se devia ao caso de ser uma pergunta vinculada a outra (exemplo da pergunta 2 em relação a 1) ou de perguntas de assinalar, que poderiam ter ou não resposta (como, por exemplo, a pergunta 10).

O primeiro bloco buscava recuperar a memória dos(as) servidores(as) sobre a (des)organização feita até meados em 2018.

Pergunta (1): Você lembra que as pastas eram separadas por ano de calendário, e não por ano letivo?*

Figura 1 – Respostas da pergunta (1)



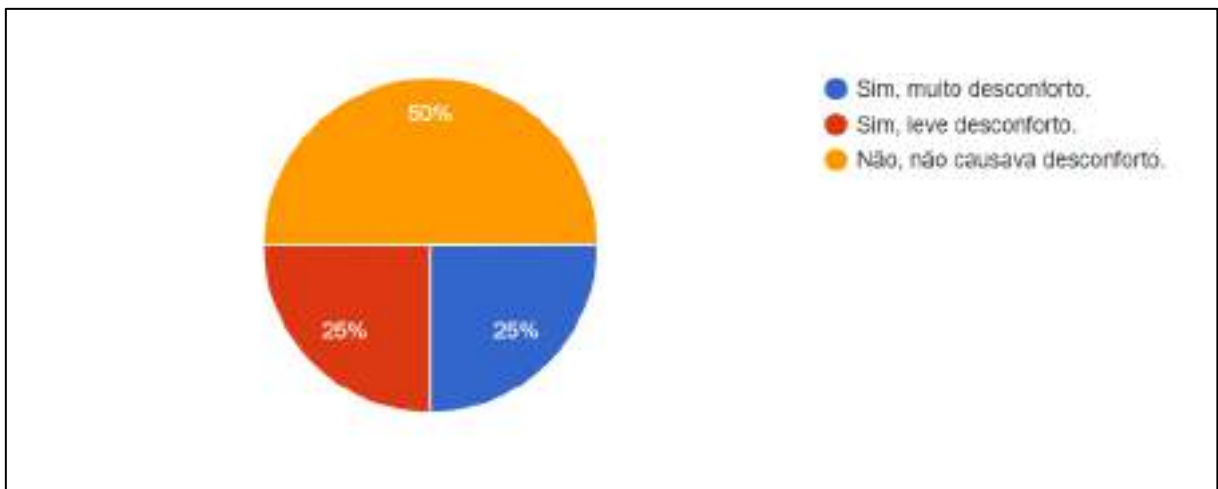
FONTE: dados da pesquisa.

Era esperado que a pergunta (1) tivesse um índice relativamente alto de resposta negativa (i.e., ‘não’), pois essa mudança foi implementada de em janeiro de 2018. Além dos objetivos de recordar as lembranças, como mencionado anteriormente sobre as perguntas do primeiro bloco, ela visava atestar que alguém responderia de maneira negativa. Demonstrando, assim, conforto e/ou sinceridade em contrariar as expectativas do presente estudo.

Além disso, é possível recordar o que afirma Levitin (2005, p. 23) a respeito da substituição da memória em nosso referencial teórico. Em outras palavras, quem respondeu que não lembra que as pastas eram divididas de maneira diferente, é capaz de ter essa memória substituída, na medida em que perceber que se a pesquisadora perguntou se ele(a) lembra de algo, é porque isso aconteceu. Transportando, assim, a lacuna de memória por uma memória indiretamente informada.

Pergunta (2): Em caso positivo em (1), isso te causava desconforto nos casos em que o ano em questão não coincidia com o ano letivo? (exemplo: um documento feito em janeiro de 2018, mas que era referente ao ano letivo 2017, por conta da greve).

Figura 2 – Respostas da pergunta (2)



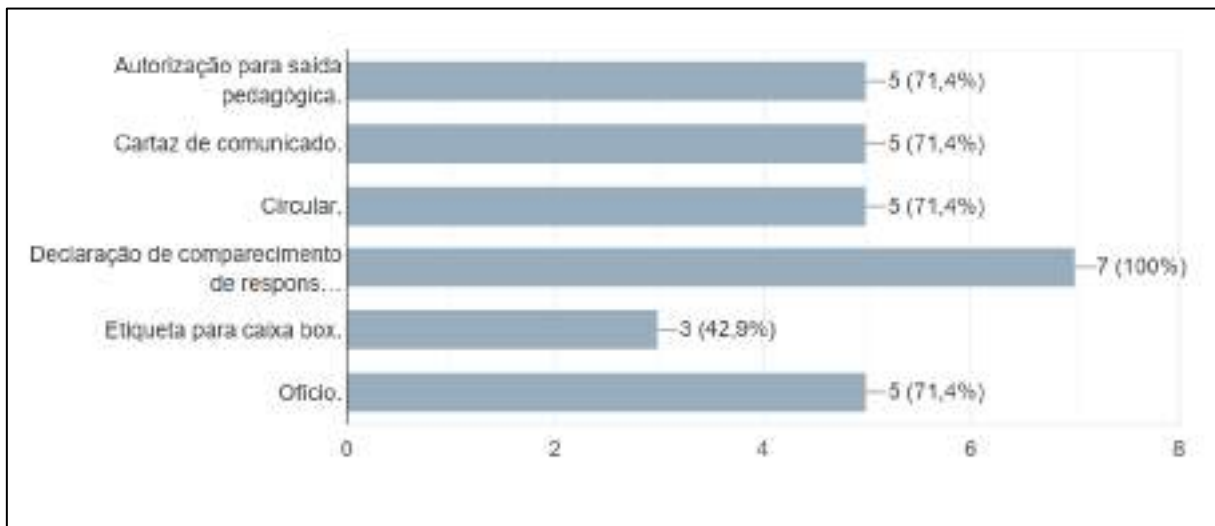
FONTE: dados da pesquisa.

Essa pergunta visava identificar o nível de (des)conforto que a arrumação das pastas em anos de calendário causava. Isso buscava que identificassem possíveis incômodos que a profissional de informação, ao observar os andamentos do trabalho, acreditou que a equipe pudesse sentir.

Como foi possível perceber, metade sentia desconforto (seja ele leve ou forte) e a outra não. O que demonstra: a) a necessidade de se avaliar as necessidades informacionais em conjunto, já que para alguns a situação não apresentava confusão; e b) a questão de mesmo aqueles(as) usuários(as) que sentem desconforto, não se mobilizaram a respeito antes da organização. Em outras palavras, mesmo aqueles(as) que sentiam desconforto (i.e., metade do grupo amostral), não renomearam os nomes das pastas digitais.

Pergunta (3): Qual(is) documento(s) listado(s) a seguir você elabora no setor?*

Figura 3 – Respostas da pergunta (3)

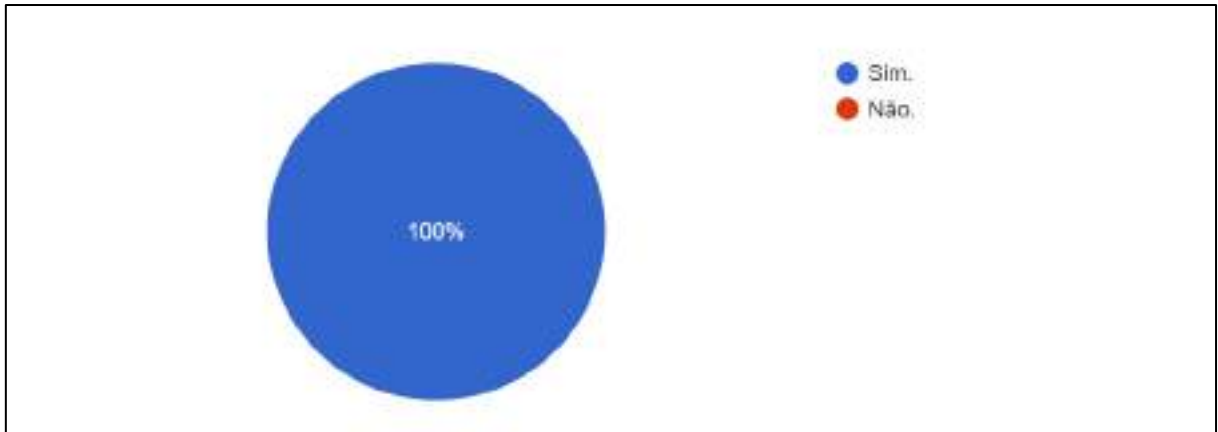


FONTE: dados da pesquisa.

A pergunta (3) buscava que os(as) servidores(as) relembassem quais documentos elaboram no setor. Além disso, ela objetivava observar o perfil documentário do setor, pois, ainda que se trate de uma mesma equipe, cada servidor(a) atende prioritariamente uma parcela de alunos(as). Em outras palavras, cada servidor(a) atende prioritariamente um conjunto de turmas. Sendo que os(as) alunos(as) do *Campus* vão desde o sexto ano do Ensino Fundamental até a terceira série do Ensino Médio, incluindo, ainda o Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação Básica na Modalidade de Educação de Jovens e Adultos (PROEJA). Isso, talvez, causasse muitas discrepâncias, no que concerne ao papel do Orientador Educacional. Por exemplo, quem acompanha o Ensino Fundamental poderia fazer mais autorizações para saídas pedagógicas do que quem acompanha séries mais avançadas.

Pergunta (4): Você lembra do período em que os documentos listados em (3) não tinham modelo em branco (apenas para preenchimento) e a equipe utilizava um documento antigo para elaborar um novo?*

Figura 4 – Respostas da pergunta (4)

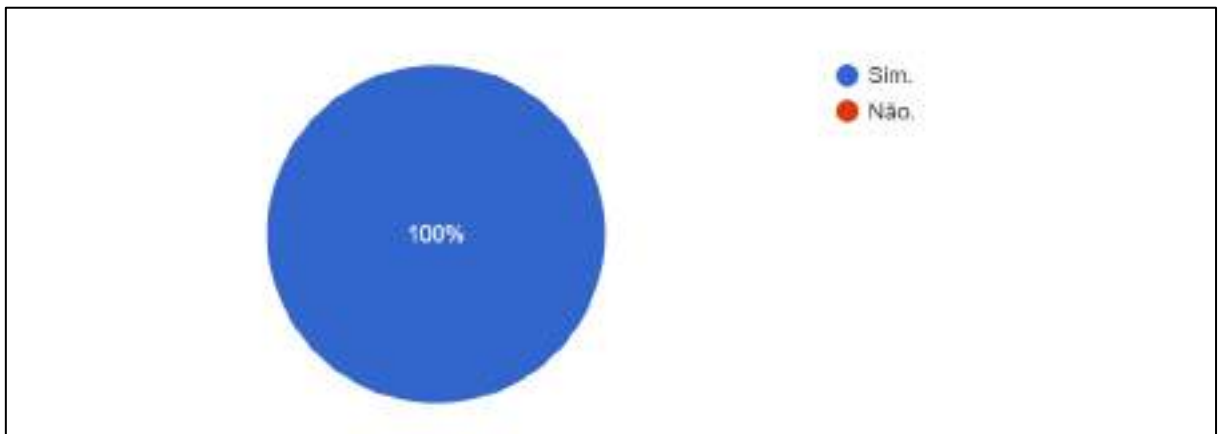


FONTE: dados da pesquisa.

A equipe inteira recordou que todos os documentos elaborados por ela não tinham modelo antes da organização realizada nas pastas e arquivos digitais. Isso aconteceu até mesmo nos casos de modelos que o(a) funcionário(a) não utilize. Essa lembrança foi possível graças ao marco da organização mais comentado pela equipe: a criação de pastas com modelos de documentos.

Pergunta (5): Você lembra que o documento que hoje chamamos de “Circular” e temos numeração (exemplo: Circular nº 13/2019/SOEP/CREII/CPII) eram bilhetes sem identificação e não numerados?*

Figura 5 – Respostas da pergunta (5)



FONTE: dados da pesquisa.

Toda a equipe recordou que as circulares eram bilhetes não numerados. É válido ressaltar, no presente trabalho, a necessidade de adequação em relação às necessidades

dos(as) usuários(as). Antes da organização, não havia discriminação do tipo de documento nem numeração.

Após a organização, a numeração era feita em uma espécie de tabela de controle em que os números já utilizados deveriam ser preenchidos ao lado do respectivo assunto do documento. No entanto, essa atividade não prosperou. Ao perceber essa situação, a profissional de informação do presente estudo renomeou todas as circulares feitas até o momento usando a seguinte ‘fórmula’: tipo de documento + número + ano letivo + assunto + turmas/séries envolvidas. Por exemplo:

- a) Circular nº 003 – 2019 – passeio de português – 6º ano manhã;
- b) Circular nº 004 – 2019 – passeio de português – 6º ano tarde.

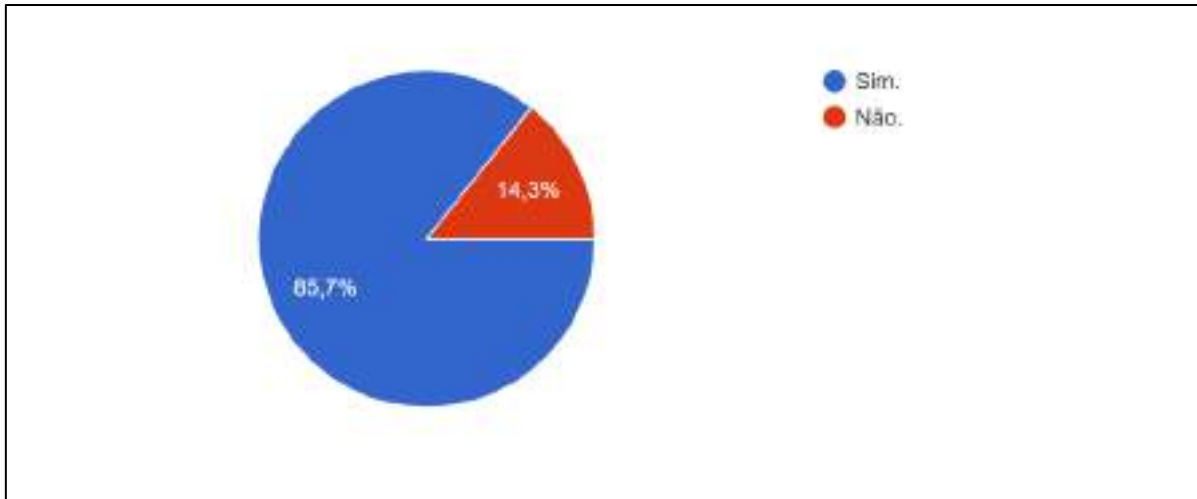
Essa forma foi uma segunda tentativa de tornar mais fácil o acesso a tais arquivos, pois há diferenças entre o passeio do 6º ano da manhã para o da tarde (como o horário de saída e chegada ao Colégio, por exemplo).

A partir daí, toda a equipe relatora de tal tipo de documento usou a mesma ‘fórmula’ para nomear os arquivos digitais, sem a necessidade da tabela de controle. É válido ressaltar, então, que essa formulação é feita a partir de estudos biblioteconômicos. Sua criação utilizou técnicas de indexação a partir de observação da equipe e das necessidades informacionais. Buscando, então, que ela tivesse acesso aos arquivos digitais ainda que não fossem elaborados por elas mesmas.

Além disso, ressalta-se a adequação da organização proposta à equipe do SOEP, com a retirada da planilha de estudo. Não seria um fazer bibliotecário se não levasse o(a) usuário(a) em consideração no momento de indexar e organizar a informação.

Pergunta (6): Você lembra que houve um período em que o SOEP não fazia Ofício?*

Figura 6 – Respostas da pergunta (6)



FONTE: dados da pesquisa.

Essa pergunta visava rememorar a lembrança de que, antes de 2018, o setor não fazia ofícios. Duas mudanças possibilitaram a elaboração de ofícios: a) a mudança de chefia; e b) a organização das pastas digitais, com inclusão de modelo de ofício. Assim, foi possível perceber um grande número de ofícios expedidos, todos relacionados a encaminhamento de alunos(as) para o Conselho Tutelar.

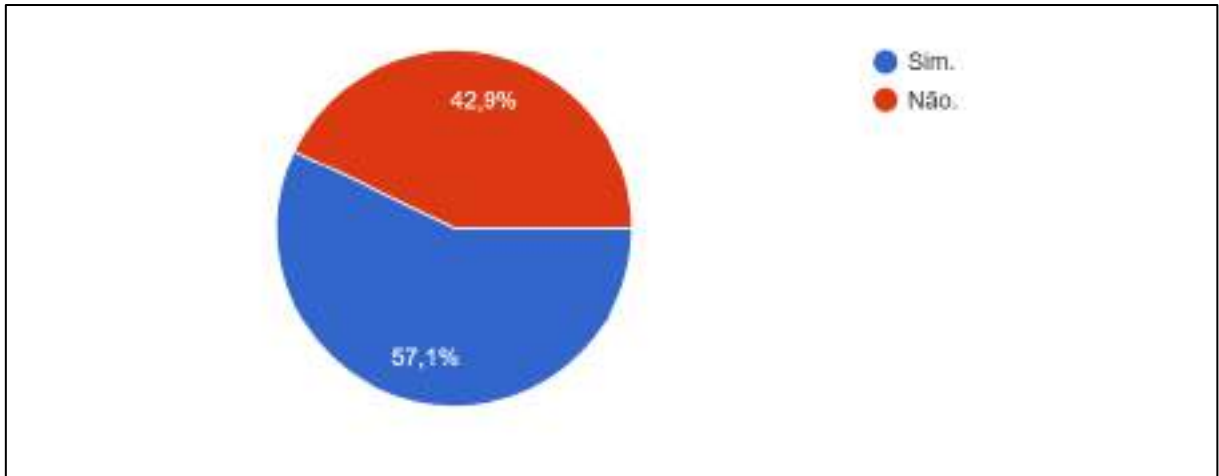
Deste modo, além de recuperar a lembrança, a pergunta tornou possível que a equipe refletisse sobre essa questão. Entendendo, assim, a magnitude da organização nesse contexto, pois:

a) desorganização, em 2017, poderia ter ocultado uma possível omissão da chefia de encaminhar casos para o Conselho Tutelar; e

b) a organização, em meados de 2018 para 2019, destacou: i) a atuação da nova chefia; e ii) a importância da organização das pastas, de modo que a informação seja facilmente identificada.

Pergunta (7): Você lembra que era comum salvar arquivos sem nomeá-los (um arquivo digitalizado, por exemplo)?*

Figura 7 – Respostas da pergunta (7)



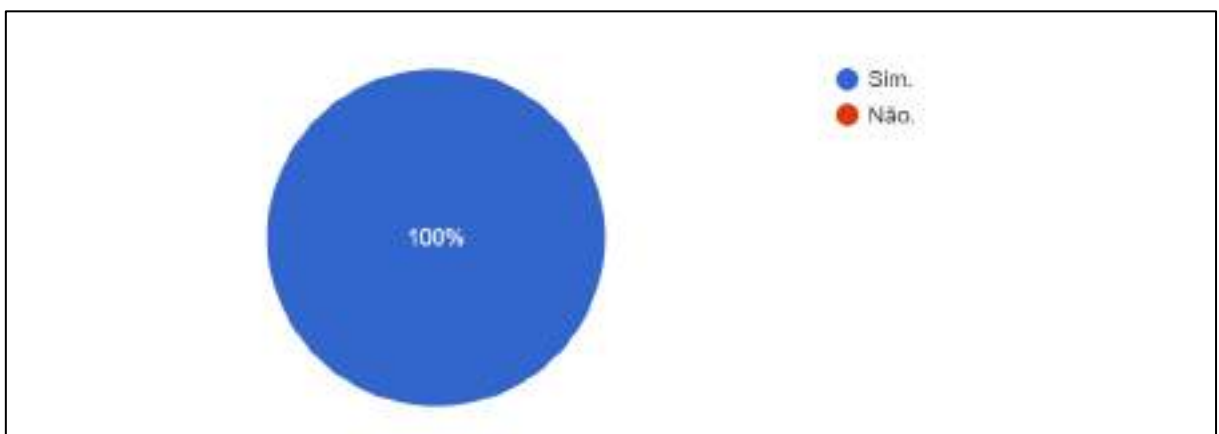
FONTE: dados da pesquisa.

Mais da metade da equipe identificou que era comum salvar arquivos sem nomeá-los. Ou seja, até atividades que são relativamente comuns para um(a) profissional da informação, eram indicativas de problema no setor. Essa problematização se deve tendo em vista a dificuldade ou até mesmo a impossibilidade de localização de um arquivo quando ele não está nomeado.

É possível atribuir a resposta de não lembrança quando se tratam de servidores(as) que sempre nomearam seus arquivos. Isto é, quando as pastas eram mais individuais e o nome do arquivo variavam de acordo com que tivesse salvo.

Pergunta (8): Você lembra que a maioria dos arquivos de um(a) Orientador(a) era salvo em uma pasta com o nome dele(a)?*

Figura 8 – Respostas da pergunta (8)



FONTE: dados da pesquisa.

Essa pergunta buscava recordar a prática de cada servidor(a) salvar um arquivo em uma pasta com o nome do(a) próprio(a) servidor(a). Antigamente, a equipe relatava que isso era o que facilitava o acesso aos arquivos, já que era difícil encontrar nas outras pastas.

No entanto, isso se mostrou problemático, pois:

a) não possibilitava a integração da equipe, pois ainda que soubessem quem fez um arquivo, teríamos que identificar em qual subpasta a pessoa salvou ou o nome do arquivo;

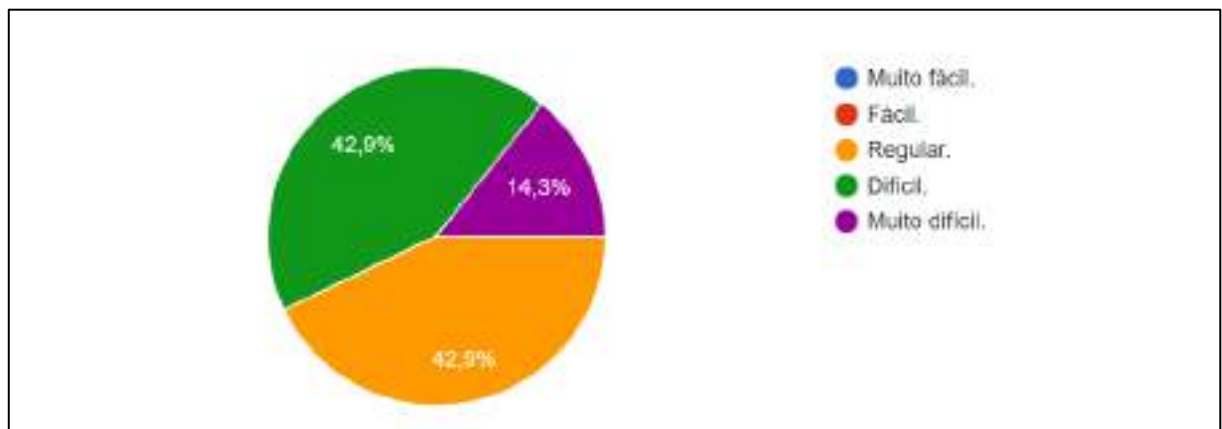
b) a equipe, ao se deparar com licenças ou afastamentos legais, percebeu maior necessidade de encontrar arquivos salvos por outras pessoas;

c) dificuldade de atividades coletivas, de acompanhar tarefas a serem realizadas por todos(a), como, por exemplo, o material preparado para Conselhos de Classe (COC).

Já em relação ao segundo bloco de perguntas do questionário, ele buscava perceber se a equipe notou as mudanças e, em caso positivo, qual é sua percepção sob a mesma, após esses momentos de recordação e, possivelmente, reflexão.

Pergunta (9): Resgatando a forma como estes itens acima eram organizados e estruturados, como você considera o grau de dificuldade em manipular estes itens até 2018?*

Figura 9 – Respostas da pergunta (9)



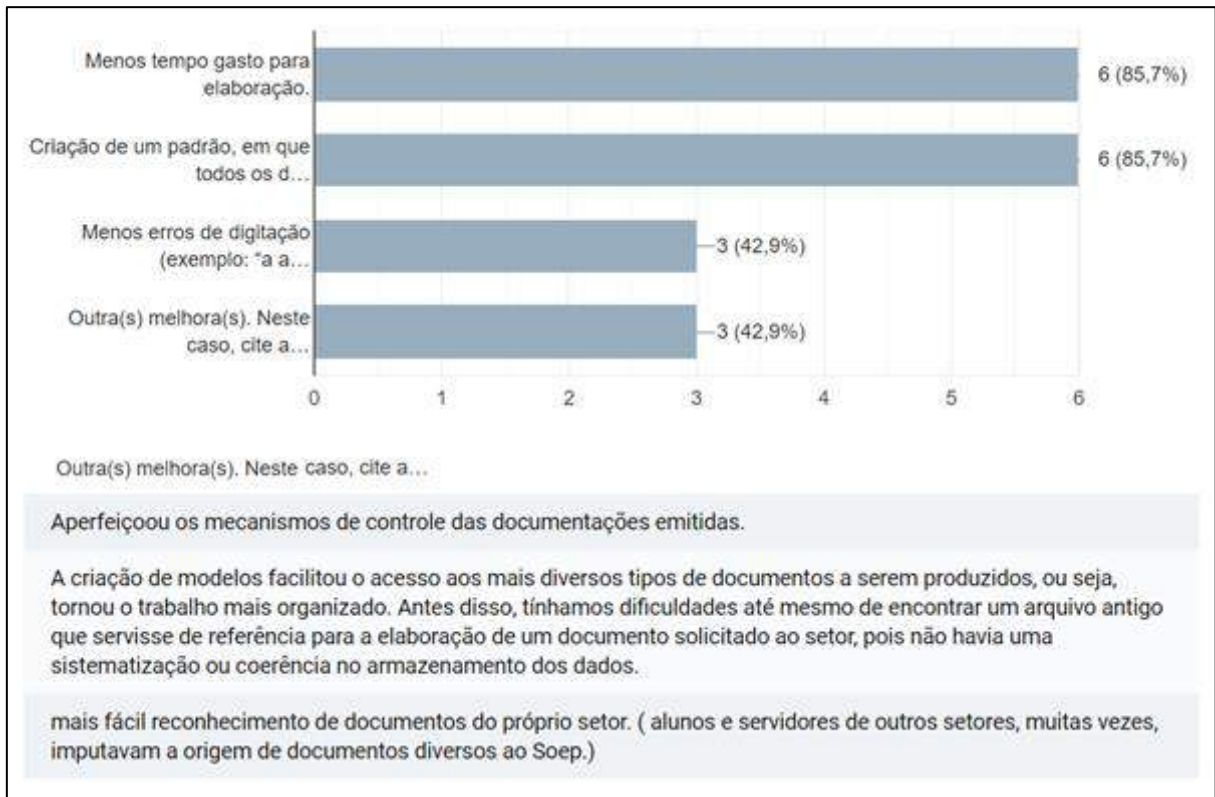
FONTE: dados da pesquisa.

Como é possível perceber no gráfico acima, a maioria considerava regular ou difícil manipular os itens até 2018, e uma minoria considerava muito difícil. Deste modo, foi observado como era a relação dos(as) usuários(as) com os arquivos e pastas digitais antes da organização. Nenhum servidor(a) considerava a manipulação fácil/muito fácil na época.

Pergunta (10): Implantamos um *template* padrão de preenchimento para todos os documentos listados em (2). Marque a(s) opção(ões) que você entende que melhoraram com a criação de modelos em branco, caso veja melhora.

Pergunta (10a): Se marcou "Outra(s) melhora(s)." na questão (10). Qual (is) seria(m)?

Figura 10 – Respostas das perguntas (10) e (10a)



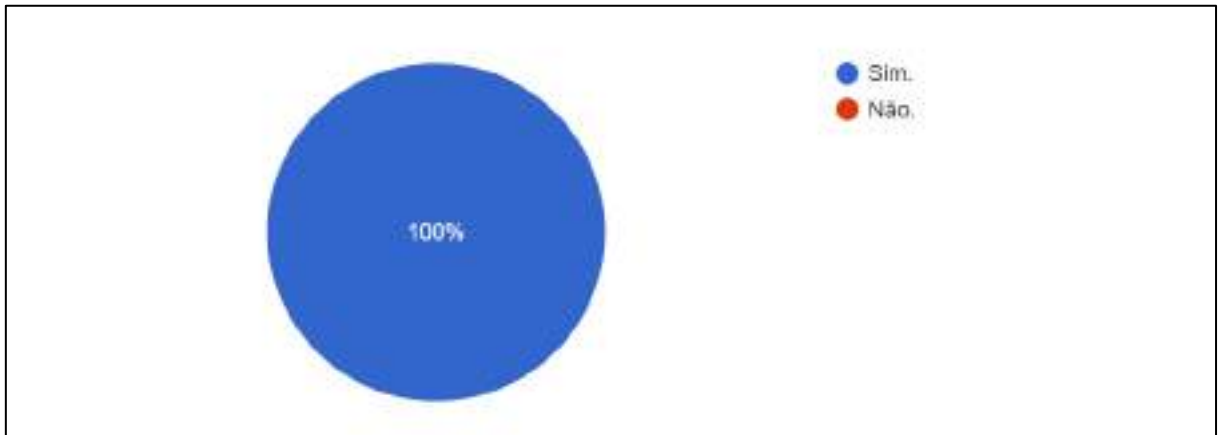
FONTE: dados da pesquisa.

Toda a equipe marcou, pelo menos, metade das melhorias almejadas. Isso revela a percepção da equipe perante diversos aspectos positivos em relação ao trabalho de organização executado.

Além disso, três usuários(as) identificaram outros aspectos positivos em relação à criação de modelos, como pode ser visto na Figura 10. Inclusive, todos eles estão expressamente listados nos objetivos específicos da pesquisa: a) facilitar o controle, o que influencia diretamente na questão de não haver retrabalhos ou perguntas fora do horário do expediente; b) o acesso: que está ligado à disponibilidade de informação; e c) reconhecimento dos documentos expedidos pelo setor: o que está ligado às atribuições previstas ou não para o setor.

Pergunta (11): Você considera a criação de uma pasta para arquivos digitalizados uma mudança positiva?*

Figura 11 – Respostas da pergunta (11)

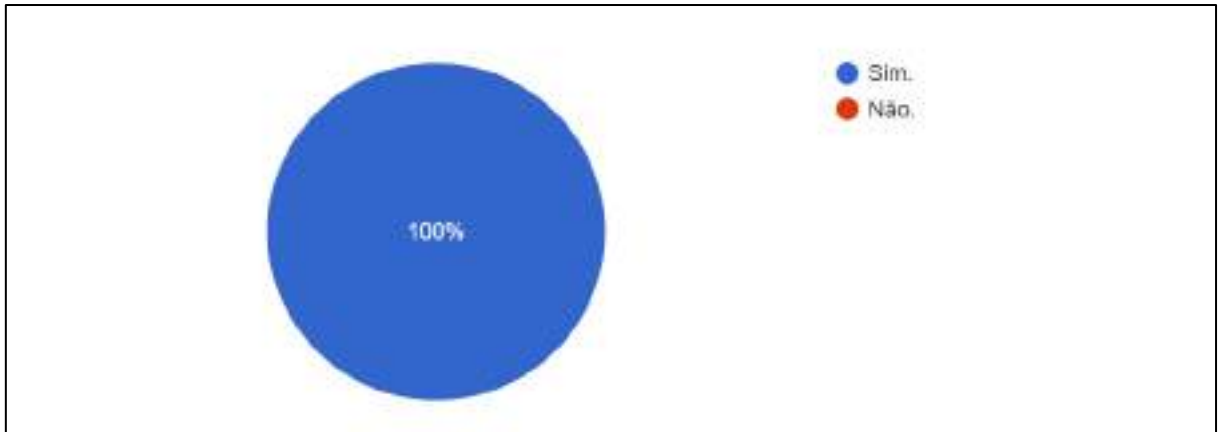


FONTE: dados da pesquisa.

A pergunta teve por base a criação de pastas que costumam conter arquivos não nomeados, que são os digitalizados. O *scanner* cria nomes automáticos para os arquivos digitalizados, que não são facilmente localizados, pois são letras e números aleatórios. Anteriormente, quando os arquivos iam diretamente para a pasta do(a) servidor(a), muitos arquivos não eram renomeados, pois eram facilmente identificados pelo próprio produtor. No entanto, ao criarmos a pasta de arquivos digitalizados, os(as) funcionários deparam-se com outros arquivos renomeados e, por isso, tendem a fazer o mesmo.

Pergunta (12): Você considera que a definição de padrões de pastas para uso de todos(as) servidores(as) amplia a integração da equipe?*

Figura 12 – Respostas da pergunta (12)

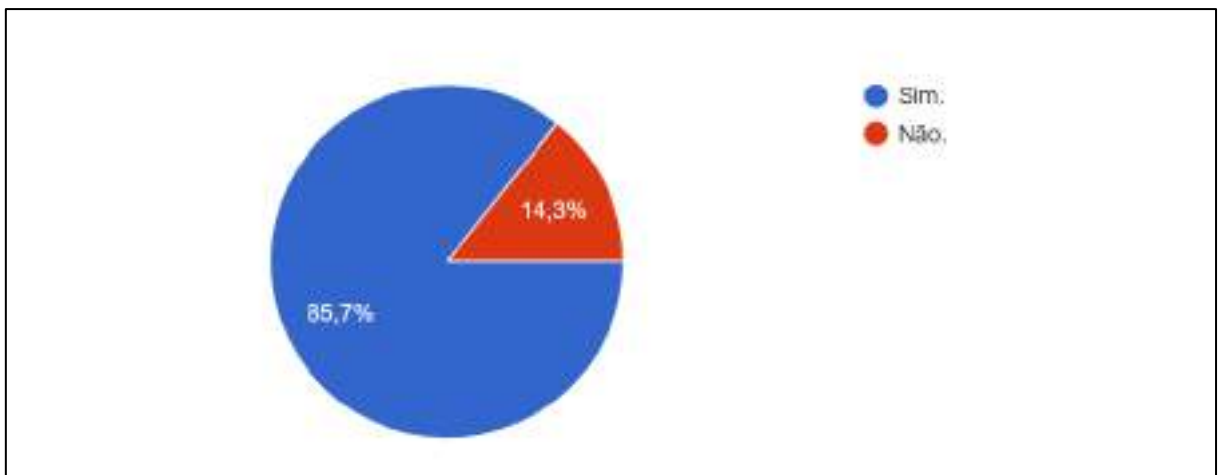


FONTE: dados da pesquisa.

Se essa pergunta fosse feita em meados de 2017 para 2018, seria esperado que a equipe não pensasse o mesmo. Os(as) servidores(as) eram mais resistentes à criação de pastas coletivas e suas pastas pessoais eram visivelmente mais utilizadas do que as divididas. Deste modo, podemos identificar mais um ponto positivo para a organização das pastas e subpastas digitais.

Pergunta (13): Você considera que a definição de padrões de nome de arquivo para todos os(as) servidores(as) amplia a integração da equipe?*

Figura 13 – Respostas da pergunta (13)



FONTE: dados da pesquisa.

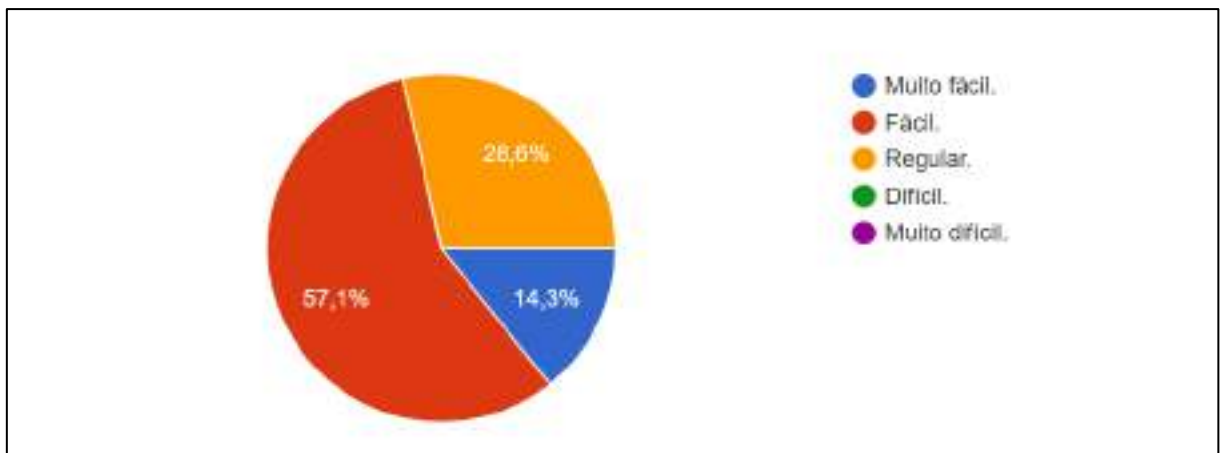
Percebe-se, aqui, que a maioria identifica o vocabulário controlado como algo positivo. Destaca-se a importância dessa atividade, pois, por exemplo, um mesmo arquivo

pode ser nomeado como “Segunda Certificação” ou “2ª Certificação”, o que pode gerar problemas na hora da busca.

Já em relação a uma comparação entre dois períodos (meados de 2017 a 2018 *versus* fim de 2018 para 2019), notou-se, de acordo com os respondentes, uma melhora significativa, como podemos ver nas Figuras 14 e 15:

Pergunta (14): Qual é seu grau de dificuldade/facilidade para encontrar um arquivo salvo na pasta compartilhada do SOEP no *Dropbox* em 2019?*

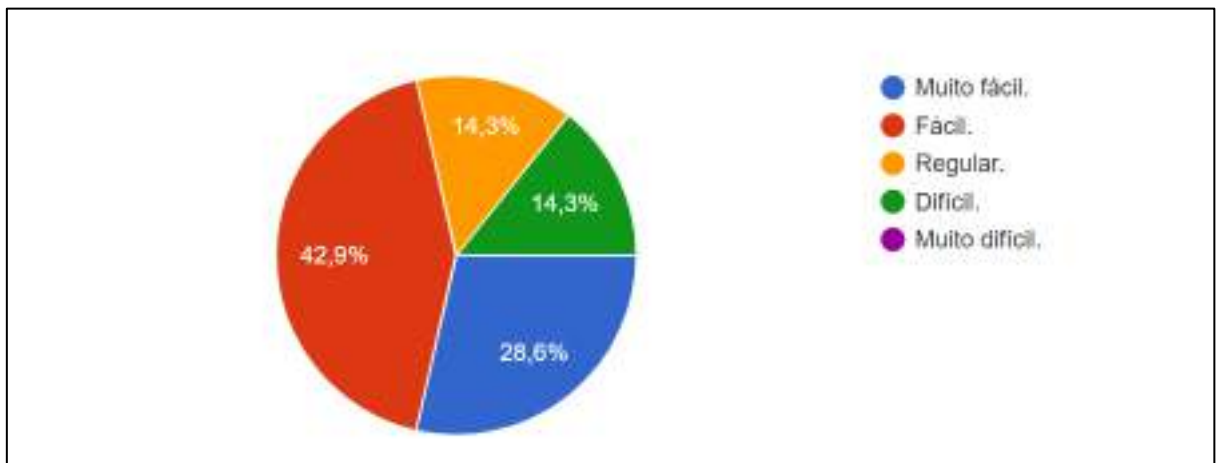
Figura 14 – Respostas da pergunta (14)



FONTE: dados da pesquisa.

Pergunta (15): Como você considera, agora, a inserção de um arquivo em uma pasta?*

Figura 15 – Respostas da pergunta (15)



FONTE: dados da pesquisa.

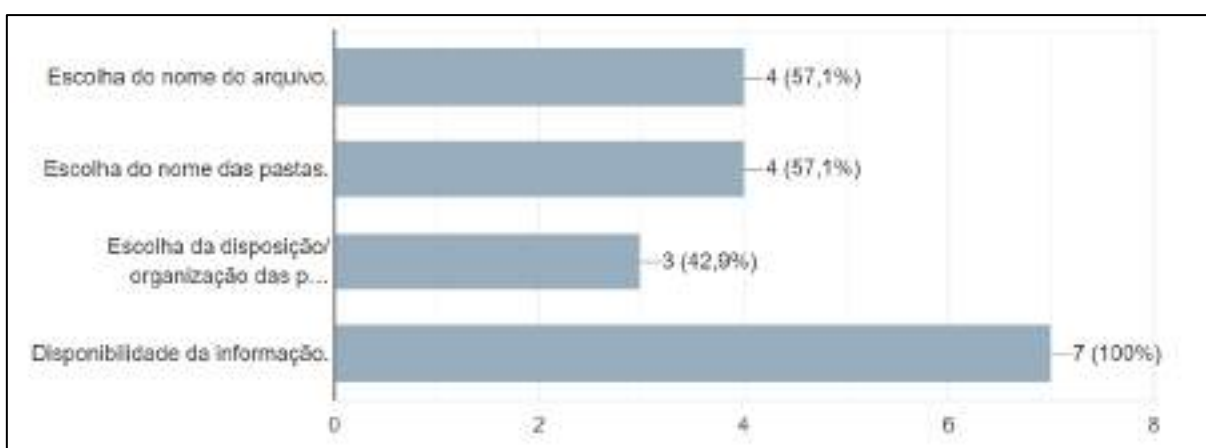
De acordo com as figuras 14 e 15, ainda que houvesse certa resistência no início da organização, em meados de 2018, foi possível perceber que atualmente os(as) servidores(as) viram melhora após as técnicas de Biblioteconomia. Isto é, nas análises sobre a organização da informação e das pastas digitais em 2019, nenhum servidor(a) relatou dificuldade, em oposição ao que foi visto na Figura 9, sobre 2018, em que mais da metade revelou dificuldade, em diversos graus.

Por fim, o terceiro bloco do questionário visava que os(as) servidores(as) notassem as atividades realizadas e consolidar os conceitos de Biblioteconomia. Expandindo, assim, o campo de atuação do(a) bibliotecário(a) no Colégio.

Destaca-se que as atividades elencadas na Figura 16 estão direta ou indiretamente propostas no edital de concurso para o cargo de bibliotecário-documentalista do Colégio Pedro II (COLÉGIO PEDRO II, 2018, p. 31-32), apesar de muitas não serem a realidade no dia-a-dia.

Pergunta (16): As atividades listadas abaixo estão no campo de Organização da Informação, Indexação, Sistema de Recuperação da Informação, Gerenciamento Eletrônico de Documentos, entre outros. Você consegue perceber uma mudança positiva na aplicação de qual(is) atividade(s) a seguir?

Figura 16 – Respostas da pergunta (16)



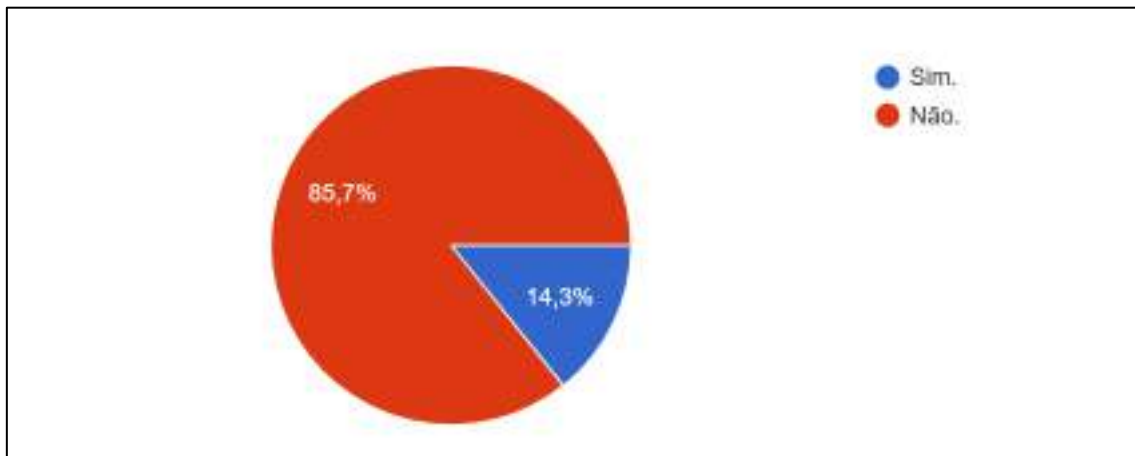
FONTE: dados da pesquisa.

É válido ressaltar que o item mais votado é uma atribuição expressamente listada no Edital do CPII para o cargo de Bibliotecário(a)-documentalista (COLÉGIO PEDRO II, 2018, p. 31). É possível atribuir o menor reconhecimento de outros itens à necessidade de um *brainstorming* sobre o assunto, seguido de um treinamento formal.

Por fim, com a última pergunta do questionário, buscava-se notar se as pessoas possuem conhecimento sobre o campo de atuação do(a) bibliotecário(a) em um ambiente diferente da biblioteca.

Pergunta (17): Você sabia que todas as atividades listadas acima são de competência de um(a) Bibliotecário(a), enquanto profissional da informação?*

Figura 17 – Respostas da pergunta (17)



FONTE: dados da pesquisa.

Apenas uma pessoa reconhece as atribuições como da área do(a) bibliotecário enquanto profissional da informação. Verifica-se, portanto, a necessidade da classe ocupar cada vez mais esses espaços, de modo que não perca esse território de atuação para outros profissionais.

5 CONCLUSÃO

Pode-se afirmar que o objetivo geral do trabalho foi atendido. Isto é, foi possível verificar como uma sistemática de organização pode ser benéfica no contexto de trabalho. Tendo em vista a amostra populacional, que inicialmente se mostrava resistente às atividades coletivas de organização, foi possível verificar que todos(as) os(as) servidores(as) se tornaram conscientes ou em alguma medida expandiram sua consciência sobre o assunto após a aplicação do questionário.

Em outras palavras, não só os(as) funcionários(as) começaram a organizar os arquivos digitais a partir dos modelos propostos, como também reconheceram a importância de tal organização. Antigamente, a organização seria erroneamente associada à ideia de excesso de preciosismo. Daí a necessidade de um(a) profissional da informação para colaborar nesse processo de construção de um conhecimento novo.

Em relação aos objetivos específicos do trabalho de organização, foi possível observar: a) os pedidos fora do expediente reduziram; b) o retrabalho parece ter zerado; c) houve preparação suficiente do território para que as pastas físicas sejam migradas para o ambiente digital; d) tomou-se ciência dos processos e atribuições do setor.

Nessa perspectiva, é válido ressaltar, ainda, que diversas atribuições, que até então pareciam ínfimas, não eram. No entanto, esse trabalho de identificação de processos/atribuições deve ser seguido de uma reconstrução da cultura organizacional.

Desta maneira, reitera-se a importância da migração dos procedimentos para o um modelo e/ou fluxograma, que pode ser construído a partir de uma ferramenta de modelagem, de modo que seja demonstrado à Direção-Geral e, ainda, à Direção Pedagógica, de modo que o SOEP não faça mais atribuições não pertinentes ao setor e, ainda, que seja possível identificar gargalos e maneiras de aperfeiçoar os processos.

Percebeu-se, então, que a organização é fundamental no contexto do ambiente digital da UI estudada. Foi possível perceber que todos os respondentes do questionário identificaram, em alguma medida, as mudanças de forma positiva.

Deste modo, espera-se que a migração das pastas físicas para a digital se concretize e o presente trabalho seja o germinador de outros pelos SOEPs do CREIR e de todos os *Campi* do Colégio. Integrando, assim, os setores que possuem intrinsecamente o mesmo trabalho. Colaborando, então, para a manutenção do *status* de excelência do Colégio Pedro II.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, Vania Maria Rodrigues Hermes de. Sistemas de informação: nova abordagem teórico-conceitual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 24, n. 1, p. 1-39, jan./abr. 1995. Disponível em: < <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/610/612>> Acesso em: 4 maio 2019.
- BALDAM, Roquemar de Lima; VALLE, Rogerio; CAVALCANTI, Marcos. **GED: Gerenciamento eletrônico de documentos**. São Paulo: Érica, 2002.
- BRASIL. **Decreto 1.171, de de 22 de junho de 1991**. Brasília, DF, 1991. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d1171.htm> Acesso em: 8 jun. 2019.
- BRASIL. **Lei nº 4.084, de 30 de junho de 1962**. Brasília, DF, 1962. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/1950-1969/L4084.htm> Acesso em: 9 jun. 2019
- BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Brasília, DF, 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm> Acesso em: 3 nov. 2018.
- BRASIL. **Lei nº 12.677, de 25 de junho de 2012**. Brasília, DF, 2012. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2012/Lei/L12677.htm> Acesso em: 9 jun. 2019
- COLÉGIO PEDRO II. **Edital nº 24, de 30 de agosto de 2018**. Rio de Janeiro, RJ, 2018a. Disponível em: <http://dhui.cp2.g12.br/dhui_arquivos/ano_2018/certame_0215/Edital_Concurso_TAE_2018_v.final.pdf> Acesso em: 3 nov. 2018
- COLÉGIO PEDRO II. **História do campus**. Rio de Janeiro, RJ, 2015. Disponível em: <<http://www.cp2.g12.br/blog/re2/paginaexemplo/historia-do-campus/>>. Acesso em: 9 jun. 2019.
- COLÉGIO PEDRO II. **Portaria nº 4.111, de 20 de dezembro de 2018**. Rio de Janeiro, RJ, 2018b. Disponível em: <<http://www.cp2.g12.br/images/comunicacao/2019/Fev/Portaria%204111.pdf>> Acesso em: 2 jun. 2019.
- COLÉGIO PEDRO II. **Portaria nº 4.112, de 20 de dezembro de 2018**. Rio de Janeiro, RJ, 2018c. Disponível em: <<http://www.cp2.g12.br/images/comunicacao/2019/Fev/Portaria%204112.pdf>> Acesso em: 2 jun. 2019.
- DAVENPORT, Thomas. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. São Paulo: Futura, 1998.
- ELROD, Hal. **O milagre da manhã: o segredo para transformar sua vida (antes das 8 horas)**. Rio de Janeiro: Best Seller Ltda. 2018
- GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6.ed. São Paulo: Editora Atlas, 2008.

LEVITIN, Daniel Joseph. **A mente organizada**: como pensar com clareza na era da sobrecarga de informação. Rio de Janeiro: Objetiva, 2015.

MATTOS, Alessandro Nicoli de. **Informação é prata, compreensão é ouro**: um guia para todos sobre como produzir e consumir informação na era da compreensão. [S.l.]: Smashwords, 2010.

MORAZ, Eduardo. **Windows**: para quem não sabe nada de Windows. São Paulo: Digerati Books, 2009.

PAIVA, Mauricio Ferraz de. **Sistemas de gestão da informação que armazenam imagens digitais de documentos com fidedignidade e confiabilidade**: boas práticas para projeto, homologação, implantação e manutenção. São Paulo: Target Editora, 2008.

ROBBINS, Stephen. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 11ed., 2005.

RUSSO, Mariza. **Fundamentos em biblioteconomia e ciência da informação**. Rio de Janeiro: E-papers Serviços Editoriais, 2010.

SANTARÉM SEGUNDO, José Eduardo. A propriedade dos dados e a privacidade na perspectiva da Ciência da Informação. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, [S.l.], v.20, n.43, p.47-76, maio/ago. 2015.

SOUTO, Leonardo Fernandes. **Atuação do bibliotecário em processos não tradicionais**. In: _____. **Gestão da informação e do conhecimento: práticas e reflexões**. Rio de Janeiro: Interciência, 2014.

TRIPP, David. Pesquisa-ação: uma introdução metodológica. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v. 31, n. 3, p. 443-466, set./dez. 2005

WURMAN, Richard Saul. **Ansiedade de informação 2**: Um Guia Para Quem Comunica e Dá Instruções. São Paulo: Editora de Cultura, 2005.

VIEIRA, Jessica Monique de Lira; PINHO, Fabio Assis. A contribuição da organização e da visualização da informação para os sistemas de recuperação de informação. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 20, n. 1, p. 110 - 136, jan./abr. 2015. Disponível em: <www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/download/17815/pdf_31> Acesso em: 4 maio 2019.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

Texto no início do formulário do Google:

Olá, colega do SOEP.

Essa pesquisa busca avaliar a importância da organização no contexto de uma Unidade de Informação, como o nosso setor, que é constantemente acionado para fornecer informações. Você foi convidado(a) a responder o questionário pois usa a pasta da DropBox que sofreu modificações ao longo de 2018 e queremos identificar sua percepção sobre estas mudanças. Gostaríamos de agradecer imensamente sua participação e, principalmente, pelo apoio no trabalho.

Legenda:

* = Pergunta obrigatória.

Questionário

(1) Você lembra que as pastas eram separadas por ano de calendário, e não por ano letivo?*

() Sim.

() Não.

(2) Em caso positivo em (1), isso te causava desconforto nos casos em que o ano em questão não coincidia com o ano letivo? (exemplo: um documento feito em janeiro de 2018, mas que era referente ao ano letivo 2017, por conta da greve).

() Sim, muito desconforto.

() Sim, leve desconforto.

() Não, não causava desconforto.

(3) Qual (is) documento(s) listado(s) a seguir você elabora no setor?*

() Autorização para saída pedagógica.

Cartaz de comunicado.

Circular.

Declaração de comparecimento de responsável.

Etiqueta para caixa box.

Ofício.

(4) Você lembra do período em que os documentos listados em (3) não tinham modelo em branco (apenas para preenchimento) e a equipe utilizava um documento antigo para elaborar um novo?*

Sim.

Não.

(5) Você lembra que o documento que hoje chamamos de “Circular” e temos numeração (exemplo: Circular nº 13/2019/SOEP/CREII/CPII) eram bilhetes sem identificação e não numerados?*

Sim.

Não.

(6) Você lembra que houve um período em que o SOEP não fazia Ofício?*

Sim.

Não.

(7) Você lembra que era comum salvar arquivos sem nomeá-los (um arquivo digitalizado, por exemplo)?*

Sim.

Não.

(8) Você lembra que a maioria dos arquivos de um(a) Orientador(a) era salvo em uma pasta com o nome dele(a)?*

Sim.

Não.

(9) Resgatando a forma como estes itens acima eram organizados e estruturados, como você considera o grau de dificuldade em manipular estes itens até 2018?*

Muito fácil.

Fácil.

Regular.

Difícil.

Muito difícil.

(10) Implantamos um *template* padrão de preenchimento para todos os documentos listados em (2). Marque a(s) opção(ões) que você entende que melhoraram com a criação de modelos em branco, caso veja melhora.

Menos tempo gasto para elaboração.

Criação de um padrão, em que todos os documentos do mesmo tipo ficam parecidos.

Menos erros de digitação (exemplo: “a aluna JOÃO CARLOS”, em vez de “o aluno JOÃO CARLOS”)

Outro(s).

(10a) Em caso de “Outro(s).” em (10). Qual? _____

(11) Você considera a criação de uma pasta para arquivos digitalizados uma mudança positiva?*

Sim.

Não.

(12) Você considera que a definição de padrões de pastas para uso de todos(as) servidores(as) amplia a integração da equipe?*

Sim.

Não.

(13) Você considera que a definição de padrões de nome de arquivo para todos os(as) servidores(as) amplia a integração da equipe?*

Sim.

Não.

(14) Qual é seu grau de dificuldade/facilidade para encontrar um arquivo salvo na pasta compartilhada do SOEP no *Dropbox* em 2019?*

Muito fácil

Fácil

Regular

Difícil

Muito difícil

(15) Como você considera, agora, a inserção de um arquivo em uma pasta?*

Muito fácil

Fácil

Regular

Difícil

Muito difícil

(16) As atividades listadas abaixo estão no campo de Organização da Informação, Indexação, Sistema de Recuperação da Informação, Gerenciamento Eletrônico de Documentos, entre outros. Você consegue perceber uma mudança positiva na aplicação de qual(is) atividade(s) a seguir?

Escolha do nome do arquivo.

Escolha do nome das pastas.

Escolha da disposição/organização das pastas e subpastas.

Disponibilidade da informação.

(17) Você sabia que todas as atividades listadas acima são de competência de um(a) Bibliotecário(a), enquanto profissional da informação?*

Sim.

Não.