

Eixo Temático 2 – Informação em Ciência, Tecnologia e Inovação

GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS NO DETRAN/AL
ELECTRONIC MANAGEMENT OF DOCUMENTS AT DETRAN/AL

Eraldo Barbosa dos Santos – Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação – Universidade Federal de Alagoas – (PPGCI-UFAL) – eraldots@hotmail.com

Nelma Camêlo de Araújo – Pós-Doutora em Ciência da Informação/UFSC – Professora Adjunta do Curso de Biblioteconomia/UFAL – nelmacamelo@gmail.com

Francisca Rosaline Leite Mota – Doutora em Ciência da Informação/UFMG – Professora Adjunta do Curso de Biblioteconomia/UFAL – francisca.mota@ichca.ufal.br

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: O acúmulo de papéis nas diversas empresas vem aumentando a cada dia. Para cuidar da organização e segurança destes documentos, iniciaram-se os estudos em relação ao GED (Gerenciamento Eletrônico de Documentos), sendo a soma de todas as tecnologias e produtos que visam o gerenciamento de informações de forma eletrônica, fechando o ciclo completo, desde sua criação até o seu arquivamento. Este trabalho tem como objetivo avaliar a satisfação dos usuários do sítio do DETRAN/A, na implantação do Gerenciamento Eletrônico de Documentos, Analisando os fatores impactantes para seu funcionamento. Caracteriza e contextualiza as primeiras iniciativas de GED no Brasil, como a legislação que regulamenta esta prática. Identifica suas vantagens e desvantagens, bem como sua usabilidade na percepção dos usuários internos, através de um questionário respondido por 50 usuários internos que disseram o que pensavam sobre o GED e suas aplicações no órgão. Nas considerações finais demonstra-se que o sistema é bom e fácil de manusear, ressaltando que o sistema atende as necessidades do setor.

Palavras-chave: Documento Eletrônico; GED; DETRAN/AL.

Abstract: The accumulation of papers in the various companies is increasing every day. To take care of the organization and security of these documents, studies were started in relation to the GED (Electronic Document Management), being the sum of all technologies and products aimed at managing information electronically, closing the complete cycle, from its creation to its archiving. This work aims to evaluate the satisfaction of users of the DETRAN/A website, in the implementation of Electronic Document Management, analyzing the impacting factors for its operation. It characterizes and contextualizes the first GED initiatives in Brazil, such as the legislation that regulates this practice. It identifies its advantages and disadvantages, as well as its usability in the perception of internal users, through a questionnaire answered by 50 internal users who said what they thought about the GED and its applications in the body. In the final considerations it is demonstrated that the system is good and easy to handle, emphasizing that the system meets the needs of the sector.

Keywords: Electronic Document; GED; DETRAN/AL.

1 INTRODUÇÃO

A tecnologia torna a recuperação da informação sistemática e real, pois alicerça todas as informações referentes a quaisquer etapas de qualquer processo de busca e recuperação da informação. Para controlar esse “mundo de informações digitais”, quer sejam ou não originalmente eletrônicas, o conceito sobre o que é Gestão Eletrônica de Documentos (GED) ampliou-se como que automaticamente.

Através do GED podem-se também utilizar ferramentas de WEB para visualização e acesso aos documentos de diversos lugares do mundo, facilitando o trabalho de inúmeras pessoas, pois não irão precisar sair de seu local de trabalho para acessar alguns de seus documentos que foram previamente digitalizados, evitando, também, danificar o documento físico.

O interesse pela pesquisa surgiu ao perceber que a necessidade da utilização de documentos digitais é iminente e que a utilização da Gestão Documental amplia o acesso à informação, seja pelo corpo funcional ou pelos usuários, bem como a democratização dessa informação.

Diante do aumento da produção da informação, a sociedade sentiu a necessidade de organizar e gerenciar toda a massa documental. Como também o crescimento do uso das Novas Tecnologias de Informação (NTIC's), favorecendo a democratização da mesma.

Ao longo do tempo começaram a surgir algumas corporações que iniciaram um processo de análise para soluções de desenvolvimento de sistemas para gerenciar essa inúmera quantidade de documentos em forma física. A partir daí, começaram a surgir soluções e foi criado o GED.

A utilização do GED em órgãos públicos tem demonstrado avanços consideráveis, facilitando a busca e acesso aos documentos gerados nas repartições dessas instituições. Dentre os mais importantes órgãos públicos no Estado de Alagoas, podemos citar o Departamento Estadual de Trânsito de Alagoas (DETRAN/AL) que tem como visão de futuro, ser uma instituição reconhecida pelos serviços prestados à sociedade.

Assim, esse trabalho surgiu da necessidade de analisar a aplicação do GED no DETRAN/AL numa tentativa de contribuir, de forma sistemática, na melhoria dos serviços prestados pela autarquia para que a sociedade possa usufruir de serviços eficientes.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O excesso de documentos nas organizações públicas ou privadas tem-se tornado um problema; muitas vezes, a instituição depende das informações contidas em seus bancos e bases de dados para prover suas atividades, e não as encontram, porque provavelmente ficaram perdidas no amontoado de documentos e na infinita listagem de pastas e subpastas dos computadores, tornando-se para a instituição um grave problema, como afirma o autor:

Entretanto, não há como negar a presença asfixiante das massas documentais acumuladas, que se não tratadas devidamente poderão não só desqualificar e atrasar empreendimentos, como também trazer sérios prejuízos para as organizações, tanto no aspecto mercadológico quanto no aspecto jurídico auditorial. (LOPES, 2004, p. 09)

Diante dos impactos promovidos pelo uso das Novas Tecnologias da Informação e Comunicação, surgiu a necessidade de analisar a aplicação do GED no DETRAN/AL numa tentativa de contribuir, de forma sistemática, na melhoria dos serviços prestados pela autarquia para que a sociedade possa usufruir de serviços eficientes.

A sociedade contemporânea está em constante evolução, e cada vez mais se utilizam as tecnologias de informação para trocar e transmitir conhecimento. Nesta busca incessante, tem-se utilizado diversas ferramentas, como a internet, um dos maiores veículos de transferência de informação de todos os tempos da humanidade, onde tudo está on-line e, muitas vezes, em tempo real. Para Avedon (2002, p. 11), o Gerenciamento Eletrônico de Documentos, neste contexto, é

Uma configuração de equipamentos, software e, normalmente, de recursos de telecomunicação baseada em computador e automatizada que armazena e gerencia imagens (e seus índices) que podem ser lidas por máquinas e processadas por computador para sua recuperação.

Com a crescente massa documental e informacional, foi inevitável o uso de um sistema que auxiliasse na gestão documental e no fluxo informacional. Com órgãos públicos e privados adotando este novo método de gerir documentos e informação, se fez necessário a criação de regras, como leis, normas, legislação, decretos, artigos nacionais e internacionais, sobre arquivo e a prática de gerenciamento eletrônico de documentos.

É importante ressaltar o conceito de documento, pois para chegarmos a um processo onde a tecnologia é o destaque no armazenamento e recuperação da informação, se faz necessário entender onde e como essa informação está armazenada, assim para Indolfo (1995, p.10) “documento pode ser definido como uma fonte de informação registrada em um suporte

[...], ou seja qualquer suporte em qualquer meio, evidenciando a importância do documento para quaisquer fim.

As ferramentas utilizadas por diversos tipos de sistema se igualam e geralmente o único componente diferente é o software adotado, que é voltado para a característica individual de cada sistema adotado.

3 GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS

De acordo com Sprague e Ralph (1995), o termo Gerenciamento Eletrônico de Documentos define-se separadamente da seguinte maneira:

- Gerenciamento: refere-se à criação, armazenamento, organização, transmissão, consultas, manipulação, atualização, e eventual disposição de documentos para preencher um propósito organizacional.
- Eletrônico: está ligado à utilização de tecnologias de informação.
- Documento: entende-se como um conjunto de informações pertinentes a um tópico, estruturado para a compreensão humana, representado por uma variedade de símbolos, armazenado e manuseado como uma unidade.

Entretanto, Avedon (1999) definiu gerenciamento eletrônico de documentos (GED):

como uma configuração de equipamento, software e de recursos de telecomunicações, baseada em computador e automatizada, que armazena e gerencia imagens de documentos, e seus índices codificados, que podem ser lidas por máquinas e processadas por computador para recuperação sua solicitação.

A tecnologia GED torna-se uma ferramenta de suma importância para as empresas brasileiras, em especial o DETRAN/AL, bem como também para as pessoas que trabalham no manuseio de documentos representados na forma de papel.

Existem diversas tecnologias disponíveis no mercado, mas algumas são essenciais, para a obtenção, aplicação e funcionamento de um sistema de gerenciamento eletrônico de documentos. São elas: o computador, equipamento físico do computador (impressora e escâneres), rede de computador, programa operacional do computador e o software. Todas as ferramentas utilizadas em um sistema formam um conjunto de programas, que administram o ambiente GED.

Baldam et al. (2002, p. 40) expõem algumas ferramentas existentes, tais como:

Escâner: equipamento usado para digitalizar o documento, ou seja, obter uma imagem do documento e ser armazenada eletronicamente;

Processador: normalmente os sistemas GED são instalados em um ou mais computadores, normalmente servidores, em rede para facilitar a distribuição de informação;

Rede: meio de comunicação entre os diversos componentes do sistema.

Armazenamento: pode ser no próprio servidor de imagens ou outro ambiente computacional.

Impressora: sempre usada quando da necessidade de obter uma cópia física do documento.

Estação de Trabalho: computador para acesso ao servidor que pode permitir consultar, criar novos documentos, cadastrar documentos existentes, etc..

As ferramentas utilizadas por diversos tipos de sistema se igualam e geralmente o único componente diferente é o software adotado, que é voltado para a característica individual de cada sistema adotado.

A utilização de sistemas GED nas organizações surge devido à maneira de arquivamento de informação documental física que estas empresas realizam. Geralmente este procedimento é feito em armários que são separados por relevância e ordem alfabética. Assim, surge à necessidade de um espaço físico que garanta condições, tanto para a busca dos mesmos, quanto segurança para que não haja depreciação e perda de informação. Para tanto, a implantação do GED é feita para melhorar o tempo de busca desses documentos, economizando espaço físico em armários, os quais servem para arquivamento e acesso das informações documentais.

Com base em Sprague e Ralph (1995), apresentamos algumas vantagens do GED:

A economia de papel, já que os documentos estarão disponíveis em mídia eletrônica digital, fazendo mínimo o uso do papel;

A economia de espaço físico, pois um arquivo metálico de 4 gavetas, com capacidade de 22.000 documentos, pode ser facilmente acomodado em 1GB de espaço de disco. Um equipamento com capacidade para 186GB, ou 4 milhões de documentos, pode ser acomodado no mesmo espaço do arquivo metálico;

A facilidade ao efetuar alguma consulta e redução do tempo de localização em grandes acervos, pois as consultas são feitas a partir de algumas palavras-chave, retornando vários documentos referentes ao assunto desejado, evitando conteúdo sem ligação com o contexto da busca.

O aumento na integridade de arquivos, já que redundâncias seriam facilmente localizadas e tratadas;

A alteração de qualquer documento só seria possível mediante a autorização do gerente do sistema dada ao usuário, que pode ser implementada de várias maneiras, como por exemplo, com o uso de senhas;

A disponibilidade de um documento para vários usuários simultaneamente, que com o uso da tecnologia de redes, poderão fazer uso de um documento no mesmo momento;

A correção de erros e aumento de legibilidade de documentos. Alguns documentos de papel podem já estar na forma de cópias fotográficas ou em deterioração. Os sistemas dispõem de software de correção de imagens, tornando documentos de má qualidade melhores depois de digitalizados e tratados.

Andrade (2002, p. 02) enfatiza a vantagem do GED: —A implantação de um sistema eletrônico de informações oferece oportunidades para a organização agregar valor a seus bens e produtos, possibilitando vantagens competitivas.

Fica nítida a percepção de que o GED se faz necessário quando há uma grande demanda de informação e uso da mesma; neste caso, a implantação de um sistema que atenda especificamente as diversas necessidades da unidade e de seus usuários é bem aceito.

A realidade dos custos na aquisição de sistemas GED, é que eles não são baratos e sua aplicação exige muitos esforços financeiros, espaços físicos e profissionais.

Conforme Baldam (2002):

alguns problemas podem surgir na implantação de sistemas GED, quando esta etapa é realizada sem uma orientação de profissionais especializados e adequados ao sistema. Segundo a fonte, a ausência de infraestrutura apropriada, a falta de um planejamento adequado e de uma padronização no formato de armazenamento do documento no sistema são as principais causas dos problemas pós-implantação.

Os sistemas de gerenciamento existente não são baratos e sua aplicação exige muitos esforços financeiros, espaços físicos e profissionais. Segundo Baldam et al. (2002), podem acontecer alguns problemas na implantação do GED quando não consultam profissionais especializados e adequados ao sistema.

Quando não há tem infraestrutura apropriada, e implanta-se o GED sem haver um planejamento adequado, como também a falta de padronização no formato de armazenamento do documento no sistema.

Resistência ao uso: muitas vezes convencer aquele funcionário antigo ou o próprio usuário que uma tecnologia nova vai melhorar seu trabalho ou sua vida, não é tarefa fácil, pois ele está acostumado a fazer sempre do mesmo jeito durante anos, e não quer mudar o que na concepção dele funciona, mesmo que não funcione.

3.1 USO DO GED NAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS – DETRAN/AL

Segundo Rodrigues (2006, p. 103), —A [...] gestão de documentos não surgiu da prática ou teoria dos arquivos, mas por uma necessidade da administração pública.

Ainda na concepção de Rodrigues (2006, p. 03), sobre o caráter dos documentos geridos pelo Gerenciamento Eletrônico de Documentos, ele adverte que, —sob o ponto de vista

conceitual, os documentos arquivísticos eletrônicos têm as mesmas características dos documentos tradicionais.

O DETRAN/AL é o órgão responsável por coordenar, controlar e executar a política de trânsito, prestando um serviço de qualidade, com credibilidade, na busca permanente de um trânsito seguro.

Assim é o DETRAN/AL, um órgão voltado para solucionar problemas de forma mais prática, rápida e segura. Um modelo de avanço tecnológico com foco total em você. Um lugar onde as pessoas trabalham de forma compromissada, empenhadas em prestar um serviço sério, eficiente, moderno e acima de tudo, com respeito ao cidadão.

A tendência é que a tecnologia GED se fortaleça ainda mais no mercado brasileiro, pois mesmo com um número de empresas adeptas ao GED sendo grande, há em nosso país muitas empresas que sabem da existência e que conhecem a técnica GED, porém não a utiliza.

Para gerenciar melhor a produção de documentos, as empresas brasileiras, entre elas o DETRAN/AL, adotaram a tecnologia GED, podendo converter toneladas de papéis em meio eletrônico, arquivar documentos em pastas virtuais e monitorar o fluxo completo, de modo a ter nas mãos a informação certa, no momento certo, a um custo acessível.

Assim, a realização do presente estudo permitiu conhecer o grau de satisfação dos servidores (que podem ser considerados como usuários internos) do DETRAN/AL, em relação ao uso dos sistemas de Gerenciamento Eletrônico de Documentos em suas rotinas.

A amostra foi composta por um total de 100 (cem) Servidores do DETRAN/AL.

Baptista e Campos (2007) afirmam que “ao se utilizar um questionário ou entrevista, é imprescindível que a aplicação seja padronizada, ou seja, todas as pessoas que forem submetidas a eles serão abordadas da mesma maneira, com as mesmas palavras, o mesmo procedimento.” é exatamente isso que foi feito quando se abordaram 100 (cem) profissionais de diversas áreas do DETRAN/AL que estavam participando de uma reunião sobre a implantação do processo de avaliação de desempenho. Optou-se por distribuir os questionários em tal reunião, visto que a mesma congregava um número extremamente significativo de profissionais que atuam no órgão, facilitando desta forma a coleta de dados.

4 METODOLOGIA

Do ponto de vista de procedimentos técnicos, foi elaborada através do método bibliográfico, qualitativa e quantitativamente. Pesquisa exploratória conforme indicam os autores, tem bastante flexibilidade, dando mais opções para a realização do estudo.

Realiza descrições precisas da situação e quer descobrir as relações existentes entre seus elementos componentes. Esse tipo de pesquisa requer um planejamento bastante flexível para possibilitar a consideração dos mais diversos aspectos de um problema ou de uma situação. Recomenda-se a pesquisa exploratória quando há pouco conhecimento sobre o problema a ser estudado. (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007, p. 63)

No contexto da pesquisa descritiva, segundo Andrade (2007, p. 114): Os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles. Isto significa que os fenômenos do mundo físico e humano são estudados, mas não manipulados pelo pesquisador.

Segundo Oliveira (1999, p. 160) “Universo ou população é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam, pelo menos, uma característica em comum”. Sendo assim, para o universo desta pesquisa foi escolhido o DETRAN/AL que é Órgão máximo de trânsito do Estado de Alagoas, responsável pelo planejamento, coordenação, fiscalização, controle e execução da política de trânsito, tendo como finalidade principal cumprir e fazer cumprir a legislação de trânsito no âmbito de todo o território alagoano.

Assim, a realização do presente estudo, foi elaborado um questionário aplicado a alguns funcionários da Diretoria Operacional, a amostra foi composta por um total de 100 (cem) Servidores do DETRAN/AL, que foi permitido conhecer o grau de satisfação deles no DETRAN/AL, tendo em vista o uso dos sistemas de Gerenciamento Eletrônico de Documentos.

Em busca da compreensão e análises sobre os dados coletados para obter o desenvolvimento base deste trabalho, onde os resultados obtidos nas pesquisas realizadas com 50 (cinquenta), pessoas de diversas áreas profissionais foram necessários na construção e a reflexão sobre o Gerenciamento Eletrônico de Documentos do DETRAN/AL e os capítulos descritos.

Para Medeiros (2009, p. 36), a pesquisa bibliográfica —[...] é o passo decisivo em qualquer pesquisa científica, uma vez que elimina a possibilidade de se trabalhar em vão, de se despender tempo com o que já foi solucionado.

Foram utilizadas, como fontes bibliográficas, as publicações impressas, e as disponíveis na WEB, como: livros, revistas, artigos, teses, monografias, leis e decretos. Através deste meio

foi possível descrever e caracterizar a Gestão Eletrônica de Documentos, o GED, suas aplicações, tecnologias utilizadas, suas vantagens e desvantagens, a interação do homem com o computador, que visou compreender a questão de usabilidade do sistema.

Levou-se em consideração, também, o fato do uso de questionário possuir as seguintes vantagens:

- a) Economiza tempo, viagens e obtém grande número de dados;
- b) Atinge maior número de pessoas simultaneamente;
- c) Abrange uma área geográfica mais ampla;
- d) Economiza pessoal, tanto em adestramento quanto em trabalho de campo;
- e) Obtém respostas mais rápidas e mais precisa;
- f) Há maior liberdade nas respostas em razão do anonimato;
- g) Há mais segurança, pelo fato de as respostas não serem identificadas;
- h) Há menos risco de distorção, pela não influencia do pesquisador;
- i) Há mais tempo para responder e em hora mais favorável;
- j) Há mais uniformidade na avaliação, em virtude da natureza impessoal do instrumento;
- k) Obtém respostas que materialmente seriam inacessíveis. (MARCONI; LAKATOS, 2006, p.203)

A seguir apresentam-se os resultados obtidos na pesquisa realizada por meio da distribuição de questionários.

5 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Dos 100 (cem) questionários distribuídos, obtivemos resposta de 50 (cinquenta) sujeitos, o que pode ser considerado um percentual bastante relevante. Acreditamos que a não devolução dos demais, foi em decorrência de fatores como: pressa em retornar aos municípios de origem, dificuldade no entendimento da proposição da pesquisa ou mesmo, desinteresse em responder.

A primeira indagação apresentada no questionário refere-se aos dados de identificação dos respondentes. Procuramos saber, onde os respondentes estão lotados. Obtivemos os seguintes resultados:

Tabela 1 – Lotação dos Respondentes

SETOR	NÚMERO DE RESPONDENTES	PERCENTUAL
SAC/SAI	17	34 %
CIRETRAN	28	56 %
GEREVP/CAPACITAÇÃO	03	6 %
ESTAGIÁRIO	02	4 %
TOTAL DE RESPONDENTES	50	100 %

Fonte: Dados da pesquisa.

É importante destacar que as há treze CIRETRANS – Circunscrição Regional de Trânsito – estão subordinadas à Coordenadoria de Articulação Regional e são divididas da seguinte forma:

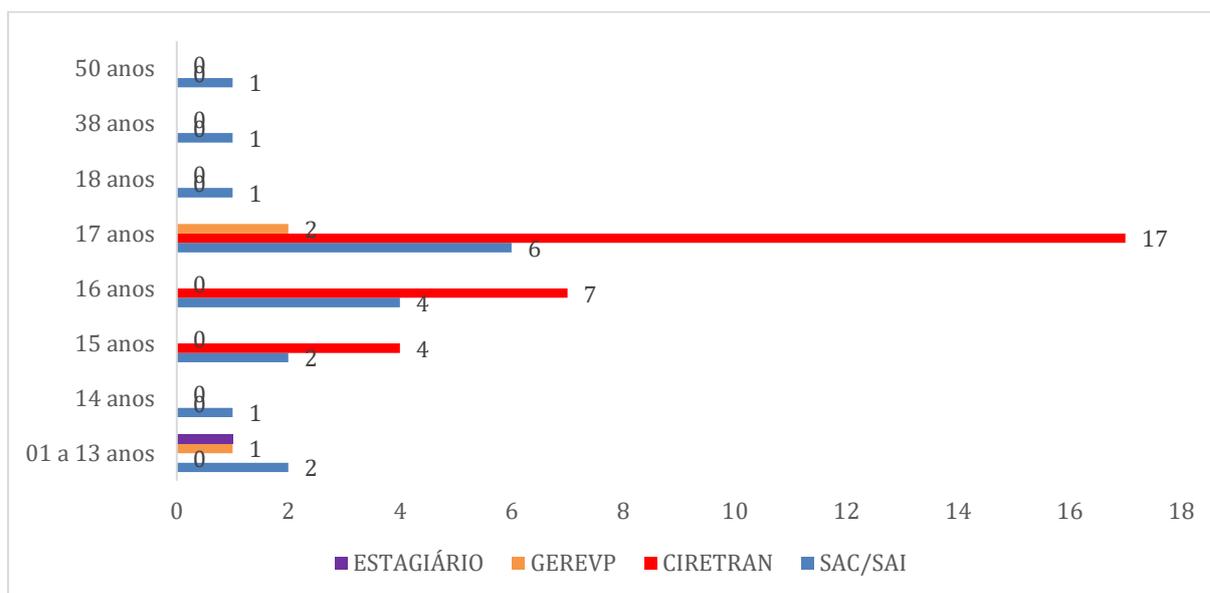
- 1ª CIRETRAN – Matriz de Camaragibe;
- 2ª CIRETRAN – Penedo;
- 3ª CIRETRAN – União dos Palmares;
- 4ª CIRETRAN – Santana do Ipanema;
- 5ª CIRETRAN – Arapiraca;
- 6ª CIRETRAN – Palmeira dos Índios;
- 7ª CIRETRAN – Delmiro Gouveia;
- 8ª CIRETRAN – São Miguel dos Campos;
- 9ª CIRETRAN – Viçosa;
- 10ª CIRETRAN – Maceió (SAI)
- 11ª CIRETRAN – Atalaia;
- 12ª CIRETRAN – Girau do Ponciano;
- 13ª CIRETRAN – Coruripe.

A Gerência Executiva de Valorização de Pessoas – (GEREVP) é responsável pelo apoio aos servidores da autarquia, através da Chefia de Folha de Pagamento, da Chefia de Capacitação e da Chefia de Qualidade de Vida no Trabalho e fica situada na sede do órgão.

O SAI é um dos setores mais importantes desse Departamento de Trânsito, responsável pelo número significativo de pessoas atendidas diariamente.

Buscamos identificar também o tempo de atuação dos mesmos. Os resultados são os que se seguem:

Gráfico 1 - Tempo de atuação



Fonte: Dados da pesquisa.

O tempo de atuação é fundamental para que se tenha uma visão geral da instituição. Os resultados mostram que o setor que possui funcionários com o maior tempo de atuação, é o SAI/SAC, pois os mesmos estão alojados na capital alagoana e na principal cidade do interior do estado, Arapiraca, e instalados nos principais shoppings dessas cidades – Maceió Shopping, Shopping Miramar (Shopping Parque Maceió), Shopping Pátio, Shopping Farol e Arapiraca Garden Shopping.

Tabela 2 – Funções dos Respondentes

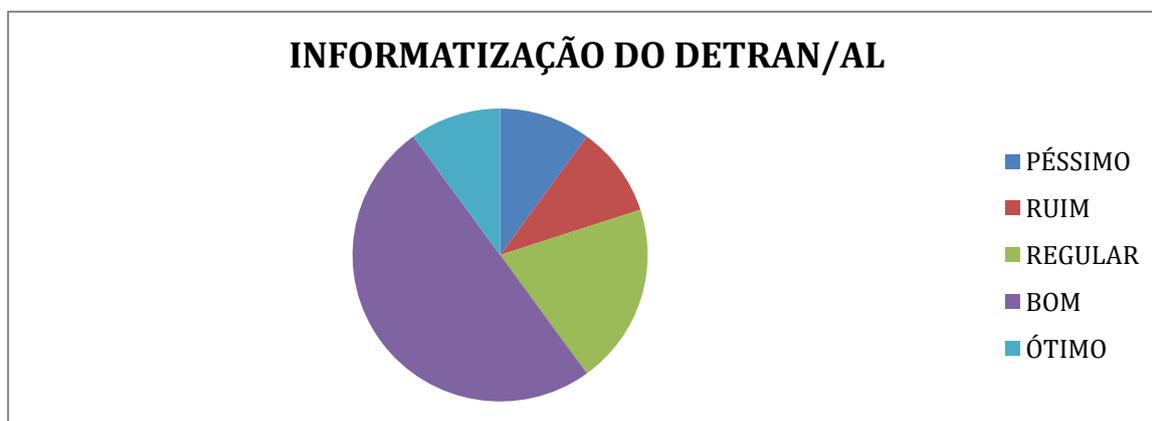
FUNÇÃO DOS RESPONDENTES	RESPONDENTES
Chefe de Atendimento	13
Assistente Administrativo/Assistente de Trânsito	32
Auxiliar Administrativo	01

Administrador	01
Assessor de Administração	01
Agente Administrativo	02

Fonte: Dados da pesquisa

Com base no primeiro questionamento, sobre a avaliação da informatização do DETRAN/AL temos os seguintes dados entre os conceitos: Péssimo; Ruim; Regular; Bom e Ótimo destacando os resultados:

Gráfico 2 – Informatização do DETRAN/AL



As respostas relacionadas aos conceitos acima destacados, na quais, metade dos respondentes – 25 pessoas – 50% responderam que o trabalho desenvolvido é Bom, e em suas justificativas ressaltam que poderia melhorar, pois parte dos problemas enfrentados pelos funcionários do órgão executivo de trânsito de Alagoas são oriundos da base de dados do estado que não apresenta um bom desenvolvimento na sua execução por vários fatores, dentre os quais podemos citar: sistema obsoleto, internet lenta. Isto se apresenta em algumas falas destacadas a seguir:

“Bom. Amplo mais falho em algumas situações.” Q-01

“Bom. É ampla mais apresenta instabilidade constante.” Q-02

“Bom. Boa qualidade no acesso.” Q-04

“Bom. Temos um serviço de segurança que se conecta com os parceiros do sistema nacional de informação. As respostas são rápidas e preenche a necessidade solicitada. Na parte da Web, estamos bem a frente de outros Detrans. Estamos cada dia melhorando.” Q-06

“Bom. Vários serviços são feitos pela internet, facilitando a vida dos usuários que não precisam se deslocar com tanta frequência ao Detran e para os funcionários com a diminuição de pessoas para atender.” Q-09

“Bom. Não é ótimo porque sou um pouco resistente a excesso de tecnologia, mas é bom.” Q-35

20% dos entrevistados disseram que o sistema é Regular, e enfatizam o melhoramento no acesso e nas informações que muitas vezes não são concretas.

“Regular. Existem muitas quedas de sistema que impedem o trabalho a ser feito.” Q-11

“Regular. Por vários aspectos, por exemplo: os processos ainda não são digitalizados.” Q-17

“Regular. Poderia ser facilitado o acesso ao usuário com uma plataforma mais didática.” Q-21

“Regular. Porque para mim deixa muitas informações a desejar, não são concretas e seguras.” Q-22

“Regular. Máquinas antigas.” Q-28

10% (dez por cento) tem a informatização como ótima, mesmo que precise de avanços tecnológicos.

“Ótimo. Celeridade processual no tocante ao pleito da sociedade.” Q-03

“Vários serviços são feitos pela internet, facilitando a vida dos usuários.” Q-50

Os outros 20% se dividem nos conceitos entre Péssimo e Ruim, onde retratam como justificativa a falta de manutenção, agilidade processual e atendimento a sociedade, nos requisitos para essa colocação.

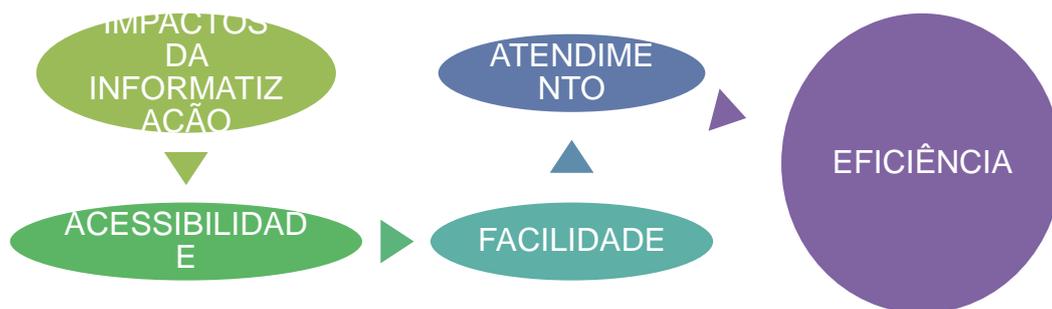
“Ruim. Falta manutenção e modernização dos equipamentos.” Q-12

“Máquinas sem funcionar e demora no tempo de conserto” Q-49

Dando continuidade às questões para o diagnóstico deste onde vêm ressaltar quais os impactos da informatização na rotina do ambiente de trabalho, em conceitos positivos e

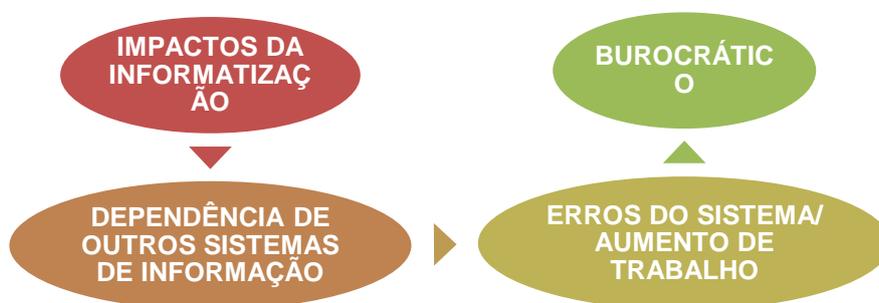
negativos, obtêm num esquema processual as seguintes condições estabelecidas por todos os entrevistados, seguindo a ordem positiva que todos destacam:

Figura 1 – Sequência de Impactos/ Positivos



Para o mesmo questionamento, as preposições negativas no processo são:

Figura 2 – Sequência de Impactos/ Negativos



Fica evidente que uma sequência relativa os pontos positivos que superam os negativos relacionados aos impactos estabelecidos pela informatização no uso diário no trabalho das pessoas pesquisadas.

Algumas respostas apontam para os aspectos trabalhados neste item:

“Muito positivo. A informação já é parte integrante da nossa rotina e veio para ficar e melhorar o nosso dia a dia de trabalho.” Q-06

“Diminuir o fluxo de usuários, pois muitos serviços são feito com o GED” Q-08

“Com a diminuição de usuários no atendimento, tenho como conferir com mais calma os processos diminuindo possíveis erros que podem passar despercebidos.” Q-09

“Praticamente 90% dos procedimentos ao atendimento dependem do sistema.” Q-11

“É fundamental para realização de minhas atividades, sem o sistema de informática não tem atendimento.” Q-13

“Com a informatização o atendimento ao público foi reduzido, nos dando mais condições para atendermos com mais eficiência e atenção.” Q-18

“Maior agilidade nos chamados e pendências resolvidas com maior rapidez. Maior fluidez e processos que já vem pronto, diminuindo o tempo de espera.” Q-27

“Surgiram alguns erros que devem ser corrigidos na retaguarda, isso aumenta o nosso trabalho.” Q-28

“Deveria ser menos burocrático” Q-31

No questionamento relativo à opinião sobre a importância da implementação do Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) no DETRAN/AL, obteve-se respostas com conotação positiva. Os principais pontos positivos foram:

- Segurança;
- Praticidade e agilidade no acesso às informações;
- Comodidade aos usuários;
- Fiscalização;
- Economia de espaço físico e recursos materiais.

Registra-se que houve uma sinalização para a implementação de modificações, conforme descrito na resposta abaixo:

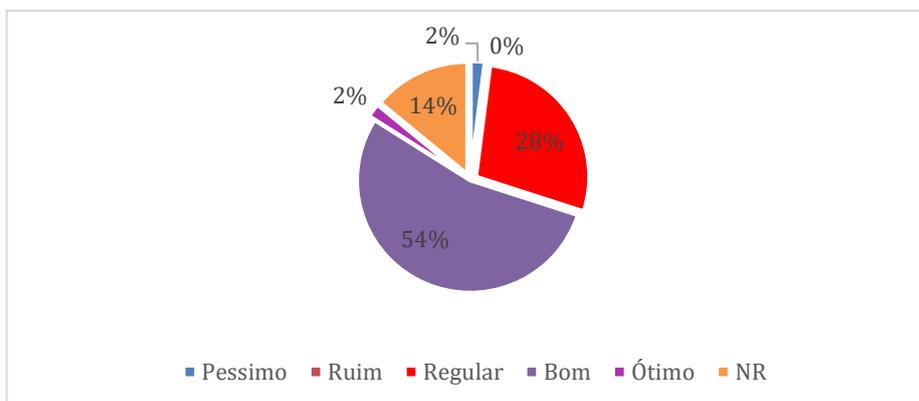
“Muito bom, mas o Detran deve implementar modificações, com o objetivo de diminuir os erros por parte dos usuários.” Q-28

Como fatores positivos da implementação do sistema (GED), foram citados com frequência os descritos acima, e de forma muito ampla as pessoas que definiram como de extrema importância esse processo relacionado, para melhoria no atendimento, segurança, praticidade e acesso ao público, fiscalização mais rigorosa e economia de materiais e físico, que este último relacionado também forma um fator negativo por partes de algumas pessoas que precisam diretamente de atendimento voltada para suas limitações no âmbito das tecnologias, e também em relação aos erros que devem ser reavaliados para não prejudicar e causar danos a sociedade.

Ainda ressaltando uma avaliação do uso do GED pelo DETRAN, em relação aos serviços prestados com os conceitos entre: Péssimo; Ruim; Regular; Bom e Ótimo, para

diagnosticar problemas ocasionados por erros e ainda por meio desses avaliar melhorias, onde obteve os seguintes resultados:

Gráfico 3 – Avaliação do uso do GED no DETRAN/AL



Fonte: Dados da pesquisa.

Na perspectiva do questionamento executado, 40% dos entrevistados relacionam como bom o atendimento, 30% responderam que é regular, os outros 30% divididos entre ótimo e ruim à esse atendimento, e não houve nenhuma citação com o conceito péssimo.

Entre as vantagens e desvantagens do uso do GED, foram obtidos os resultados que podem se visualizados nas respostas a seguir e na categorização piramidal:

“Melhorou na qualidade do atendimento.” Q-04

“Vantagens: Rapidez e comodidade.

Desvantagens: Desconhecimento e poucos serviços.” Q-08

“Vantagens: Menos usuários para atender, problemas são resolvidos mais rapidamente via internet.

Desvantagens: Muitos usuários não conseguem usar os serviços vias internet, não sabem usar e as vezes cometem muitos erros.” Q-09

“Vantagens: Agilidade na prestação de serviço.

Desvantagens: não vejo.” Q-10

“Vantagens: Diminui os volumes de processos físicos a serem manuseados no dia adia.

Desvantagens: Perda de arquivos em possíveis quedas de sistema (risco).” Q-11

“Vantagens: Diminuir o fluxo e não sobrecarregar os funcionários em tarifas simples.

Desvantagens: Não ter o controle das informações, tendo que corrigir e ter reembolso.” Q-12

“Vantagens: Agilidade no atendimento.

Desvantagens: Erros recorrentes no cadastro dos serviços web, causando retrabalho.”

Q-13

“Vantagens: Diminui a quantidade usuários atendidos presencialmente.

Desvantagens: Dificuldades nas resoluções dos problemas resultantes dos erros cometidos pelos usuários do site.” Q-16

“Vantagens: Consulta rápida e retorno das respostas.

Desvantagens: Custo.” Q-20

“Vantagens: Diminuição no uso de papéis e acesso ao material digital seria mais fácil.

Desvantagens: Surgiram alguns erros.” Q-28

“Vantagens: A facilitação na busca de informações, pela segurança na preservação desses dados e redução de espaço físico.

Desvantagens: A redução da mão-de-obra especializada na área física” Q-29

“Vantagens: Economia de tempo, diminuição da demanda de usuários e comodidade para o usuário.

Desvantagens: A probabilidade de erros é maior, pois muitos dos serviços não estão explícito para quem faz o uso.” Q-33

“Vantagens: Menos usuários para atender.

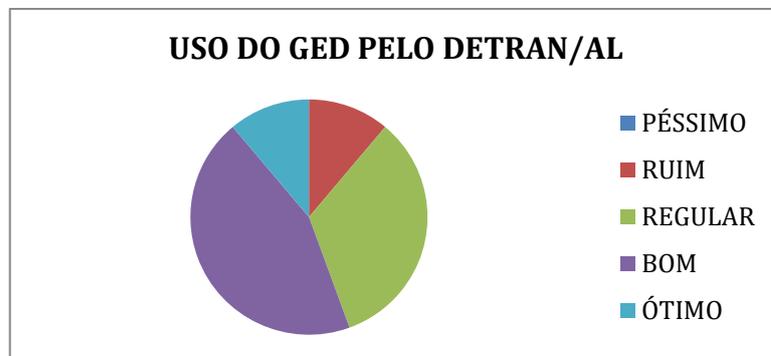
Desvantagens: Muitos usuários não sabem utilizar os serviços disponibilizados na internet.” Q-40

“Vantagens: Vejo só vantagem, Se há um registro é essencial que se façam um gerenciamento, um acompanhamento coordenado e supervisionado.

Desvantagens: Não consegui visualizar.” Q-44

Como fatores positivos da implementação do sistema (GED), foram citados com frequência os descritos acima, e de forma muito ampla as pessoas que definiram como de extrema importância esse processo relacionado, para melhoria no atendimento, segurança, praticidade e acesso ao público, fiscalização mais rigorosa e economia de materiais e físico, que este último relacionado também forma um fator negativo por partes de algumas pessoas que precisam diretamente de atendimento. Ainda ressaltando uma avaliação do uso do GED pelo DETRAN, em relação aos serviços prestados com os conceitos entre: Péssimo; Ruim; Regular; Bom e Ótimo, para diagnosticar problemas ocasionados por erros e ainda por meio desses avaliar melhorias, onde obteve os seguintes resultados:

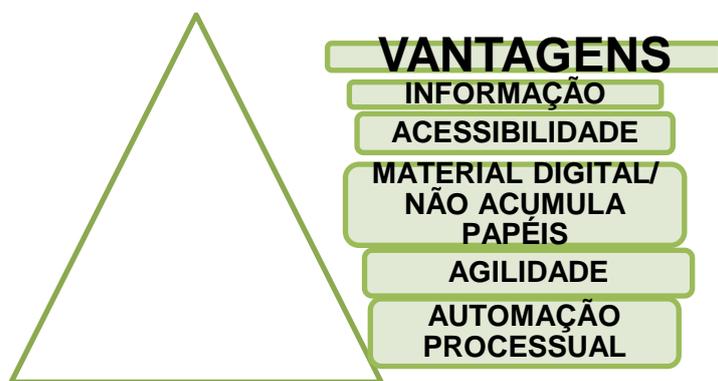
Gráfico 4 – Conceitos sobre o uso do GED.



Na perspectiva do questionamento executado, 40% dos entrevistados (20 pessoas) relacionam como bom o atendimento, 30% (15 pessoas) responderam que é regular, os outros 30% (15 pessoas) divididos entre ótimo e ruim à esse atendimento, e não houve nenhuma citação com o conceito péssimo.

Entre as vantagens e desvantagens do uso do GED, foram obtidos os seguintes requisitos e citados numa escala de maior relevância e conceituada sobre o processo:

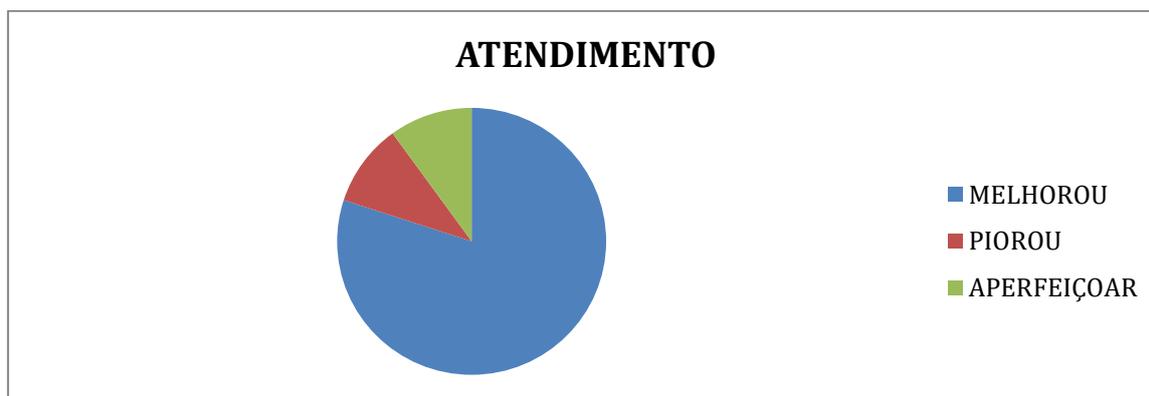
Figura 3 – vantagens e desvantagens/ maior relevância.





Essa escala é conceituada com os fatores mais citados, por todos os envolvidos. Entre os aspectos relacionados ao atendimento prestado aos usuários entre “melhorou ou piorou” obtêm as seguintes posições:

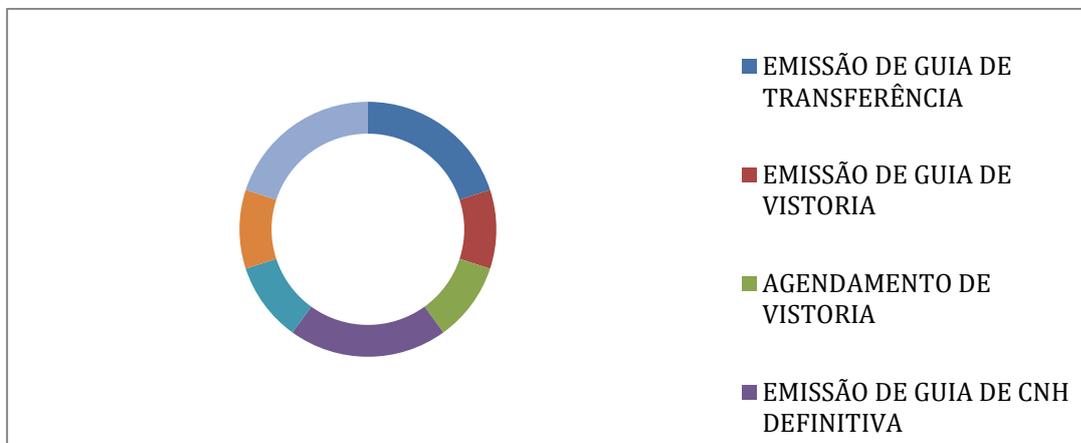
Gráfico 5 - Atendimento prestado com o uso do GED.



Nos dados obtidos, correspondente a este questionamento 80% dos entrevistados (40 pessoas), associam o melhoramento no atendimento com a implementação, dos outros 20% que corresponde (10 pessoas) se dividem em piorou o atendimento e a falta de aperfeiçoamento e implantação verdadeira no sistema.

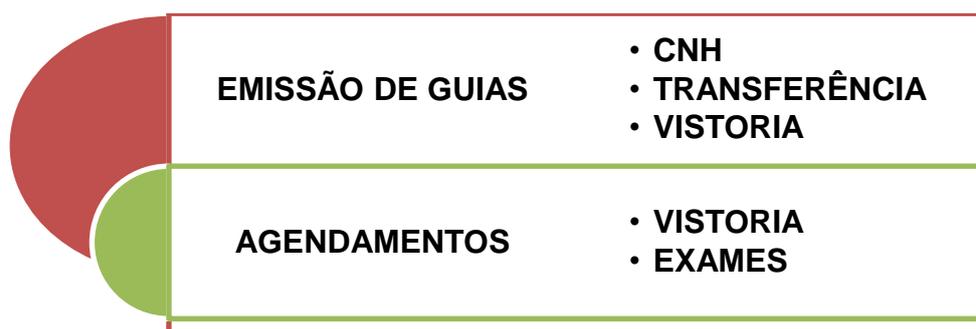
Entre os serviços ofertados os entrevistados responderam, quais os que facilitaram a vida dos usuários, com praticidade e comodidade relatando os seguintes resultados:

Gráfico 6 – Serviços ofertados:



Numa escala avaliada entre os 60% dos entrevistados (30 pessoas), se dividem entre os serviços mais utilizados que facilitaram a vida dos usuários, que foram: emissão de guia de transferência, emissão de CNH definitiva e o uso de todos os serviços, entre os 40% (20 pessoas) se relaciona aos serviços de emissão de guia de vistoria, agendamento de vistoria, agendamento de exames e emissão de guia de 1º emplacamento, nas análises observadas todos os entrevistados já usufruíram dos serviços ofertados pelo sistema e pela colocação quais os serviços mais facilitou a vida do usuário numa escala em relevância:

Figura 4 - Esquema de colocação sobre os serviços mais utilizados.



No grau de satisfação e relevância dos serviços ofertados, segue a abrangência em necessidade dos usuários que precisaram e foram de forma atendidos com facilidade pelo sistema.

Diante dos questionamentos e dados estabelecidos pelos usuários e pesquisados para este fim entre sugestões solicitadas para melhoria dos serviços ofertados e disponibilizados pelo DETRAN/AL foram destacados as seguintes:

Figura 5 – Esquema de Sugestões para melhorias na prestação de Serviço.



Essas colocações solicitadas como sugestões como melhoria do sistema e serviços ofertados pelo DETRAN/AL, abre uma reflexão para este fim e os resultados obtidos pelo conhecimento e importância do assunto em destaque

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o uso adequado do GED, O DETRAN/AL tornará acessível, o que é produzido pelo seu corpo técnico e disponibilizará a toda sociedade alagoana os serviços prestados pelo órgão, superando as dificuldades de ter a informação somente em papel, proporcionando que muitos usuários sejam atendidos, não havendo uma limitação onde quer que estes estejam deste que os mesmos tenham conexão com a internet.

De acordo com a literatura que foi consultada e com os resultados que foram alcançados com esta pesquisa, foi possível chegar à conclusão de que a caracterização da publicidade dos serviços ofertados pelo DETRAN/AL trouxe mais vantagens do que desvantagens para os usuários.

É importante que as organizações tenham a convicção de que a ferramenta GED é essencial para o armazenamento e recuperação dos documentos de uma instituição, para isso, é importante que este sistema seja escolhido criteriosamente de acordo com os requisitos já listados anteriormente.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, Marcos Vinícius Mendonça. **Gerenciamento Eletrônico da Informação:** ferramenta para a gerência eficiente dos processos de trabalho. **Arquivar**, Rio de Janeiro. 2002. Disponível em:
<http://www.fortaleza.arquivar.com.br/espaco_profissional/sala_leitura/artigos/Gerenciamento_Eletronico_da_Informacao.pdf>. Acesso em: 23 jul. 2023.
- ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução a metodologia do trabalho científico**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- ARAÚJO, A. P. da S. S.; COELHO, I. S. **Gestão de Documentos: Uma Prática de Gestão da Informação**. X EREBD – Encontro Regional de Estudantes de Biblioteconomia e Comunicação. UFG, 2009.
- AVENDON, Don M. **GED de A a Z: tudo sobre gerenciamento eletrônico de documentos**. Tradução Roberta da Silva Aquino. São Paulo: CENADEM, 2002. 200 p.
- BALDAM, Roquemar; VALLE, Rogério; CAVALCANTI, Marcos. **GED: Gerenciamento Eletrônico de Documentos**. São Paulo: Ed. Érica, 2002. 204 p.
- BATISTA, Emerson de Oliveira. **Sistemas de Informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento**. São Paulo: Saraiva, 2006. 282p.
- CENADEM – Centro Nacional de Desenvolvimento do Gerenciamento da informação: o portal do GED no Brasil. Disponível em: www.cenadem.com.br>. Acesso em 24 jul. 2023.
- CENCI, Jackson Antônio. **Gerenciamento eletrônico de documentos: um estudo teórico para definição do projeto openged**. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Informática) Departamento de Ciências Exatas e Tecnológicas, Universidade do Planalto Catarinense, Lages-SC. 2002.
- CUNHA, Murilo Bastos da. **Metodologias para Estudo dos Usuários de Informação científica e tecnológica**. Rev. Biblioteconomia, Brasília, v. 10, n.2, p. 5-20.
- DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. São Paulo: Polis, 2002. 152 p.
- Departamento Estadual de Trânsito de Alagoas. Disponível em: www.detran.al.gov.br>. Acesso em 20 jun. 2023.
- FANTINI, Sérgio Rubens. **Aplicação do gerenciamento eletrônico de documentos: estudo de caso de escolha de soluções**. 2001. 104 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

INDOLFO, Ana. C. **Gestão de documentos:** conceitos e procedimentos básicos. Rio de Janeiro: Ministério da Justiça/Arquivo Nacional, 1995.

KOCH, Walter W. **Gerenciamento eletrônico de documentos – GED:** conceitos, tecnologias e considerações gerais. São Paulo: Cenadem, 1998.

LOPES, Uberdan dos Santos. **Arquivos e a Organização da Gestão Documental.** In: Rev. ACB: Biblioteconomia, Santa Catarina, v. 8/9, p. 120, 2003/2004.

RODRIGUES, Ana Márcia Lutterbach. A Teoria dos Arquivos e a Gestão dos Documentos. In: Rev. **Perspect. Ciênc. Inf.**, Belo Horizonte, v. 11 n.1, p. 102-117, jan/abr. 2006. Disponível em: <<http://www.scribd.com/doc/445140/A-teoria-dos-arquivos-e-gestao-de-documentos>>. Acesso em: 20 jun. 2023.

SPRAGUE JR., Ralph H. *apud* D'OLIVEIRA E SILVA, Flávio Luiz. **Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED):** Natureza, Princípio e Aplicações. Cuiabá: MT, 2001. Disponível em: <<http://www.ndc.uff.br/textos/gei.pdf>>. Acesso em 15 mai de 2023.