

SISTEMA DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS (SPA) DO PROJETO “UFSC SEM PAPEL” SOB A ÓTICA DOS SERVIDORES DO CENTRO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS¹

Luciane Paula Vital

Professora do Departamento de Ciência da Informação/UFSC
luciane.vital@ufsc.br

Márcio Antonio Azevedo Junior

Graduando em Arquivologia na UFSC
marcioaajr@hotmail.com

Resumo: O objetivo desta pesquisa é avaliar o gerenciamento eletrônico de documentos e a atuação dos Sistemas de Processos Administrativos (SPA) nas práticas de tramitação de documentos adotadas após o projeto “UFSC sem papel” em departamentos e coordenadorias de cursos do Centro de Ciências Agrárias – CCA, da Universidade Federal de Santa Catarina. Apresenta aspectos do Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) e identifica a atuação do SPA como um sistema *workflow*. Caracteriza-se em um estudo de caso com abordagem qualiquantitativa e retrata opiniões de servidores, obtidas por meio de questionário aplicado no ano de 2013. Neste grupo de usuários foi unânime a afirmativa de necessidade de capacitação sistemática do SPA. O resultado traz à tona problemas e melhorias possibilitadas pelo sistema nas atividades exercidas no CCA e a presença de resistência aos modelos de mudança e inovação.

Palavras-chave: Gerenciamento Eletrônico de Documentos. *Workflow*. Sistema de Processos Administrativos – SPA. Tramitação de Documentos.



1 INTRODUÇÃO

O excesso de documentos, gerados em uma organização de grande porte, é um desafio para a gestão documental. Na tentativa de solucionar este problema, surgiram diferentes formas para a gestão da documentação.

¹ Este artigo passou pela **Banca Examinadora**: Sonali Paula Molin Bedin - UFSC - sonali.bedin@ufsc.br; Ezmir Dippe Elias - UFSC - ezmir.elias@ufsc.br; Orientadora: Luciane Paula Vital - UFSC - luciane.vital@ufsc.br.

Conforme Lopes (2004), massas documentais acumuladas, se não tratadas devidamente, podem desqualificar e atrasar empreendimentos, trazendo também sérios prejuízos para as organizações. A digitalização de documentos é um processo que visa à preservação do documento em meio físico, agilidade na recuperação da informação e em alguns casos, descarte do original possibilitando a diminuição da massa documental gerada pela organização.

O Conselho Nacional de Arquivos – CONARQ (2010) apresenta a digitalização como uma importante atividade que favorece o acesso e a difusão dos acervos arquivísticos. Com o procedimento de digitalização, os documentos são preservados tendo em vista a restrição do seu manuseio. Adicionalmente, esta prática contribui para o acesso simultâneo local ou remoto aos documentos.

O gerenciamento eletrônico de documentos (GED) é uma atividade desenvolvida para gerenciar documentos, que permaneceram em meio digital e documentos digitalizados. A prática do GED, geralmente, está ligada ao uso de um *software* ou uma tecnologia, segundo Koch (1997, p. 22), “GED é a somatória de todas as tecnologias e produtos que visam a gerenciar informação de forma eletrônica”.

Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), pela complexidade de suas atividades e, conseqüentemente, sua organização, produz um grande volume de documentos, de diversas tipologias.

Nesta perspectiva, a administração da UFSC, preocupada com a eficiência de seus processos, transparência, desburocratização e sustentabilidade, implementou o projeto “UFSC sem papel”, em outubro de 2010, utilizando a plataforma Solar, que resultou na criação do Sistema de Processos Administrativos (SPA), visando à digitalização das práticas administrativas, tais como processos, correspondências, solicitação de serviços e materiais. (UFSC, 2010)

É crescente o interesse dos gestores em tratar sistemas de informação como ferramenta organizacional para auxiliar na

administração e no controle de documentos. A implantação de um sistema de gestão eletrônica de documentos na Universidade Federal de Santa Catarina implica diretamente na adoção de novos métodos e procedimentos arquivísticos, visando à melhoria no tratamento da informação. Conforme avalia Moresi (2000), a informação é considerada e utilizada como um instrumento fundamental de gestão nas organizações.

Desta forma, a informação se constitui um elemento fundamental da gestão nas diferentes instituições, entre elas, as universidades federais. Neste contexto, é importante estudar o modelo de gestão de documentos por meio do projeto “UFSC sem papel” para avaliar a tramitação, guarda dos documentos e a forma como este modelo foi recebido pelos usuários.

Estudar a implementação do projeto “UFSC sem papel” apresenta-se como um tema oportuno, porque vivemos um momento em que as instituições públicas precisam dar visibilidade às suas informações (Lei da transparência) de forma que esse projeto, além de visar à sustentabilidade, também atende a esta exigência legal. Adicionalmente, tem-se esta implantação do SPA como um grande desafio institucional por se tratar de mudanças e inovação, culturalmente as instituições enfrentam a resistência de seus servidores diante do novo.

A Universidade Federal de Santa Catarina, com 53 anos (1960-2013) de existência, tem destaque na história e desenvolvimento do estado de Santa Catarina. A UFSC prepara o profissional para o mercado de trabalho por meio do ensino, pesquisa e extensão, permitindo também prepará-lo como cidadão para diversas áreas de atuação.

Pensando em contemplar toda a população do estado de Santa Catarina e suprir a carência de outras regiões, a UFSC expandiu seus domínios, com a criação dos *Campi* de Joinville, Curitiba e Araranguá em 2011, aumentando a complexidade no gerenciamento de documentos da Universidade Federal de Santa Catarina.

Neste contexto de Centros de Ensino fisicamente separados, a integração de seus procedimentos administrativos por meio de

gerenciamento eletrônico se tornou imperativa. Todas as pró-reitorias, órgãos de apoio, secretarias dos departamentos da Administração Central, Centros de Ensino, departamentos, coordenadorias de Graduação e Pós-graduação da Universidade Federal de Santa Catarina, estão habilitados para participar da troca de informação realizada pelo projeto “UFSC sem papel”. Com o intuito de analisar o funcionamento do sistema SPA, foi realizado um estudo com base nas atividades de tramitação de documentos nos departamentos e coordenadorias de cursos do Centro de Ciências Agrárias – CCA da UFSC. Este centro foi escolhido por ser um dos onze centros de ensino da Universidade Federal de Santa Catarina, e que está em local isolado da sede, no bairro Itacorubi, em Florianópolis

Em síntese, este trabalho objetiva identificar as práticas de tramitação de documentos adotadas após o projeto “UFSC sem papel” por servidores com atuação em departamentos e coordenadorias de cursos do Centro de Ciências Agrárias – CCA.

Para atingir este objetivo, foram desenvolvidas as etapas de análise da relação entre o Sistema de Processos Administrativos (SPA) e as práticas de tramitação de documentos. Feita a identificação das bases teóricas utilizadas na criação do “UFSC sem papel”, levantou-se aspectos sobre a acessibilidade e usabilidade deste sistema, partindo da opinião dos usuários em relação à utilização da plataforma Solar.

2 GERENCIAMENTO ARQUIVÍSTICO DE DOCUMENTOS ELETRÔNICOS

Os documentos apresentam-se como o registro de todas as atividades exercidas dentro da instituição. Desta maneira, é fundamental que os documentos passem por uma gestão, possibilitando a organização, recuperação e manutenção do seu valor de prova. Os documentos arquivísticos reunidos originam o arquivo de um setor administrativo, onde os documentos são agrupados, seja qual for seu suporte e idade, produzidos e recebidos pelo organismo no exercício das suas funções.

A gestão documental apresenta-se como um componente fundamental na gestão da informação, pois amplia a capacidade da gestão administrativa. O documento, digital ou físico, deve ser gerenciado para servir como suporte para a administração.

Alguns autores defendem a utilização do papel para o arquivamento do documento do meio físico e a impressão do documento para tramitação em paralelo com o documento digital. De acordo com Furtuoso (2011), a impressão de documentos ainda continua em paralelo com o sistema digital em muitos setores, como o departamento de finanças onde é grande a responsabilidade pela guarda de documentos que resulta em arquivamento da forma tradicional como medida de segurança. O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (ARQUIVO NACIONAL, 2005) define documento eletrônico como Gênero documental, integrado por documentos em meio eletrônico, somente acessíveis por equipamentos eletrônicos.

O Conselho Internacional de Arquivos define que o documento eletrônico não é uma entidade material, é uma entidade lógica resultante de uma atividade ou uma operação. (CIA *apud*, SANTOS, 2005).

Outra definição de documentos digitais é do Arquivo Nacional Australiano (NATIONAL ARCHIVES, 2005), que apresenta os documentos digitais como documentos criados, transmitidos e mantidos por meio da tecnologia da computação. Para que ocorra o fluxo da informação dos documentos eletrônicos é fundamental o uso de uma tecnologia da informação e, independente do suporte, o documento precisa preservar a autenticidade.

Entre as diversas tecnologias da informação, a tecnologia de Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) destaca-se no suporte da administração, visando agilizar, otimizar a tramitação e o controle dos documentos.

O E-Arq Brasil (CONARQ, 2011, p. 10) apresenta o Gerenciamento Eletrônico de Documentos como: conjunto de tecnologias utilizadas para organização da informação não estruturada de um órgão ou entidade, que pode ser dividido nas

seguintes funcionalidades: captura, gerenciamento, armazenamento e distribuição. Entende-se por informação não estruturada aquela que não está armazenada em banco de dados, como mensagem de correio eletrônico, arquivo de texto, imagem ou som, planilha etc. O GED pode englobar tecnologias de digitalização, automação de fluxos de trabalho (*workflow*), processamento de formulários, indexação, gestão de documentos, repositórios, entre outras.

Neste contexto, Avedon (2002) apresenta outra definição para o Gerenciamento Eletrônico de Documentos, como uma configuração de equipamentos, *software* e de recursos de telecomunicação baseada em computador e automatizada que armazena e gerencia imagens que podem ser interpretadas e processadas por computador para sua recuperação.

Visando aspectos do ciclo de vida dos documentos, os sistemas capazes de gerenciar o documento desde sua produção até sua destinação final, são os chamados Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos (SIGAD).

O E-Arq Brasil (CONARQ, 2011, p. 10) define o SIGAD como “conjunto de procedimentos e operações técnicas, característico do sistema de gestão arquivística de documentos, processado por computador”. Complementa como “conjunto de procedimentos e operações técnicas que visam o controle do ciclo de vida dos documentos, desde a produção até a destinação final, seguindo os princípios da gestão arquivística de documentos e apoiado em um sistema informatizado.”

O SIGAD objetiva manter as características do documento arquivístico: organicidade, autenticidade, acessibilidade, confiabilidade e fidedignidade. Não basta gerenciar documentos em um sistema eletrônico sem a garantia que ele manterá seu valor de prova ao longo do ciclo de vida.

2.1 PLANEJAMENTO PARA AQUISIÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO ARQUIVÍSTICA DE DOCUMENTOS

O primeiro passo antes da aquisição de um *software* de gestão de documentos é realizar um planejamento, o E-Arq Brasil

(CONARQ, 2011, p. 20) descreve o planejamento da contratação do GED como “a etapa que envolve o levantamento e a análise da realidade institucional, o estabelecimento das diretrizes e procedimentos a serem cumpridos pelo órgão ou entidade e o desenho do sistema de gestão arquivística de documentos e a elaboração de instrumentos e manuais”.

O planejamento para aquisição de um sistema de gestão arquivística de documentos deve abranger alguns pontos fundamentais, segundo o E-Arq Brasil (CONARQ, 2011, p. 20):

Levantamento da estrutura organizacional e das atividades desempenhadas; levantamento da produção documental, diferenciando os documentos arquivísticos dos não arquivísticos; [...] definição, a partir do levantamento da produção documental, dos tipos de documentos que devem ser mantidos e produzidos, e das informações que devem conter; [...] análise e revisão do fluxo dos documentos; elaboração e/ou revisão do plano de classificação e da tabela de temporalidade e destinação [...] definição e/ou aperfeiçoamento dos procedimentos de protocolo e de arquivamento dos documentos; definição e/ou aperfeiçoamento dos procedimentos para acesso, uso e transmissão dos documentos; definição do ambiente tecnológico que compreende os sistemas (*hardware* e *software*), formatos, padrões e protocolos que darão sustentação aos procedimentos de gestão e preservação de documentos, integrando, quando possível, os sistemas legados; definição da infraestrutura para armazenamento dos documentos convencionais, que compreende espaço físico, mobiliário e acessórios; [...] definição de programas de capacitação de pessoal;

De acordo com E-Arq Brasil (CONARQ, 2011), a implantação deve atender aos objetivos estabelecidos no planejamento do programa de gestão arquivística. Devem ser atendidos os requisitos de capacitação, implantação de sistemas de gestão arquivística, integração com os sistemas de informação

existentes e os processos administrativos da instituição. O sistema de gestão arquivística de documentos deve atender exigências tanto em relação ao documento arquivístico, como ao seu próprio funcionamento.

Para o E-Arq Brasil (CONARQ, 2011, p. 21), o documento arquivístico deve

refletir corretamente o que foi comunicado, decidido ou a ação implementada; conter os metadados necessários para documentar a ação; ser capaz de apoiar as atividades; prestar contas das atividades realizadas.

Para os sistemas de gestão arquivística de documentos, o E-Arq Brasil (CONARQ, 2011, p. 21), considera que o sistema deve:

Contemplar o ciclo de vida dos documentos; garantir a acessibilidade dos documentos; manter os documentos em ambiente seguro; reter os documentos somente pelo período estabelecido na tabela de temporalidade e destinação; implementar estratégias de preservação dos documentos desde sua produção e pelo tempo que for necessário; garantir as seguintes qualidades do documento arquivístico: organicidade, unicidade, confiabilidade, autenticidade e acessibilidade.

A organicidade de um documento é caracterizada de acordo com as ligações entre os demais documentos da instituição, que refletem suas funções e atividades. A unicidade pode ser definida pelo fato de o documento arquivístico ser único no conjunto documental ao qual pertence, podendo existir cópias, entretanto cada cópia é única em seu lugar. A confiabilidade é atribuída ao documento que apresenta a capacidade de garantir a veracidade de seu conteúdo. A autenticidade de um documento é apresentada pelo E-Arq Brasil (CONARQ, 2011, p. 22) como:

Um documento arquivístico autêntico é aquele que é o que diz ser, independentemente de se tratar de minuta, original ou cópia, e que é livre de adulterações ou qualquer outro tipo de corrupção. [...] Um documento autêntico é aquele que se mantém da mesma forma como foi produzido e, portanto, apresenta o mesmo grau de confiabilidade que tinha no momento de sua produção. Assim, um documento não completamente confiável, mas transmitido e preservado sem adulteração ou qualquer outro tipo de corrupção, é autêntico.

Em uma instituição pública, como é o caso da Universidade Federal de Santa Catarina, os programas e *softwares* são escolhidos e contratados a partir de uma licitação, tendo o prazo de contrato estabelecido previamente. Neste caso, é possível ocorrer a troca do *software* de gestão de documentos e de fluxo de trabalho ao final do contrato. O programa escolhido deve apresentar funções que garantam o acesso ao documento mesmo ocorrendo a substituição do sistema, ou possibilitar o *backup* de segurança. Neste sentido, o E-Arq Brasil (CONARQ, 2011, p 22) dá a seguinte contribuição para acessibilidade:

Um documento arquivístico acessível é aquele que pode ser localizado, recuperado, apresentado e interpretado. Para assegurar a acessibilidade, o programa de gestão arquivística deve garantir a transmissão de documentos para outros sistemas sem perda de informação e de funcionalidade. O sistema deve ser capaz de recuperar qualquer documento, em qualquer tempo e de apresentá-lo com a mesma forma que tinha no momento da sua produção.

Em linhas gerais, a tecnologia empregada para gerenciamento de documentos eletrônicos deve permitir a disponibilização de toda a informação pertinente à instituição de forma prática, rápida e eficiente, garantindo as características de um documento arquivístico.

2.2 SISTEMAS *WORKFLOW*

Nos últimos anos surgiram tecnologias desenvolvidas com o intuito de dar suporte para administração de variadas instituições. O *Workflow* (fluxo de trabalho) ganha destaque em relação à movimentação de informações entre setores de uma organização. O E-Arq Brasil (CONARQ, 2006, p. 56) define que “as tecnologias de fluxo de trabalho transferem objetos digitais entre participantes sob o controle automatizado de um programa”.

A tecnologia *Workflow* pode ser utilizada em gestão de processos ou de tarefas, tais como registro e destinação de documentos e dossiês/processos; verificação e aprovação de documentos ou dossiês/processos antes do registro; encaminhamento de documentos ou dossiês/processos de forma controlada, de um usuário para outro, com a identificação das ações a serem realizadas tais como: “verificar documento”, “aprovar nova versão”; comunicação aos usuários sobre a disponibilidade de um documento arquivístico; distribuição de documentos ou dossiês/processos; publicação de documentos ou dossiês/processos na *web*.

Em sistemas e tecnologias *Workflow*, cada participante fica responsável pela execução de uma tarefa estabelecida em um fluxo de trabalho previamente definido. No caso do participante ser um indivíduo, a tarefa é direcionada para um usuário com uma identificação específica. No caso do participante ser um grupo de trabalho, a tarefa é direcionada para o grupo (formado por vários usuários, cada um com sua identificação no sistema). A tarefa tem que ser distribuída entre os usuários do grupo e após ser cumprida por um membro do grupo, o documento segue o fluxo previsto. Quando o participante é um *software*, a tarefa é direcionada uma função de programa, que a realiza automaticamente e reencaminha o documento ao fluxo previsto (CONARQ, 2006, p. 56).

Os sistemas computacionais e *softwares workflow*, desenvolvidos para diferentes organizações, buscam a melhoria dos processos de negócio e administrativos. As potencialidades e

limitações do sistema *workflow* podem variar de acordo com a aplicação e o ambiente organizacional aplicado, mas, segundo Pereira e Casanova (2003), de forma geral, uma série de vantagens pode ser obtida com a implantação deste tipo de sistema:

- a) Diminuição da circulação de documentos em papel;
- b) Simplificação de atividades de arquivamento e recuperação de informações;
- c) Rapidez na pesquisa de informações armazenadas;
- d) Conhecimento do *status* dos processos em tempo real, possibilitando saber quais participantes estão atuando, quais os próximos a atuar e quando; e
- e) Coordenação da execução de atividades de forma automática.

Os sistemas computacionais, caracterizados como *workflow*, são formados por componentes que permitem a execução da atividade e participam das rotinas administrativas e do fluxo de trabalho. Pereira e Casanova (2003) afirmam que o componente principal em um processo, são as atividades em um fluxo de trabalho.

Outra definição para sistemas *workflow* são os denominados sistemas integrados de gestão. Nesta perspectiva, Sayão (2010) afirma que os sistemas integrados de gestão possibilitam que os usuários acompanhem a movimentação dos processos, com a transparência, agilidade, fidelidade ao documento original, tendo os procedimentos técnicos e seguindo a capacidade da interoperabilidade. Os programas *workflow* possibilitam a tramitação dos documentos, contemplando o acompanhamento e a transparência da informação, entre os participantes do sistema.

Murray (2007) considera que um sistema *workflow* realiza a rotina de trabalho dentro de uma sequência correta, fornece acesso a dados e documentos requisitados e encaminha para execução de um processo. A gestão eletrônica dos documentos é realizada em função da realização das atividades administrativas,

otimizando os processos e atividades realizadas em organizações que utilizam sistemas *workflow*.

Em síntese, as contribuições teóricas abordadas nos parágrafos anteriores conceituam o sistema *workflow* como uma ferramenta que objetiva automatizar processos e aumentar a produtividade, com a utilização de três princípios básicos: organização, tecnologia e redução de papel.

2.3 PLATAFORMA SOLAR

A plataforma Solar, utilizada para desempenhar a função dos Sistemas de Processos Administrativos (SPA), do projeto “UFSC sem Papel” da Universidade Federal de Santa Catarina, foi desenvolvida pela Softplan/Poligraph. Esta empresa, sediada na cidade de Florianópolis, está presente no mercado desde 1990 e desenvolve soluções corporativas para segmentos específicos de negócios, com foco em cinco áreas de atuação: indústria da construção, administração pública, projetos cofinanciados por organismos internacionais, departamentos de infraestrutura, transportes e obras e judiciário, ministério público e procuradorias.

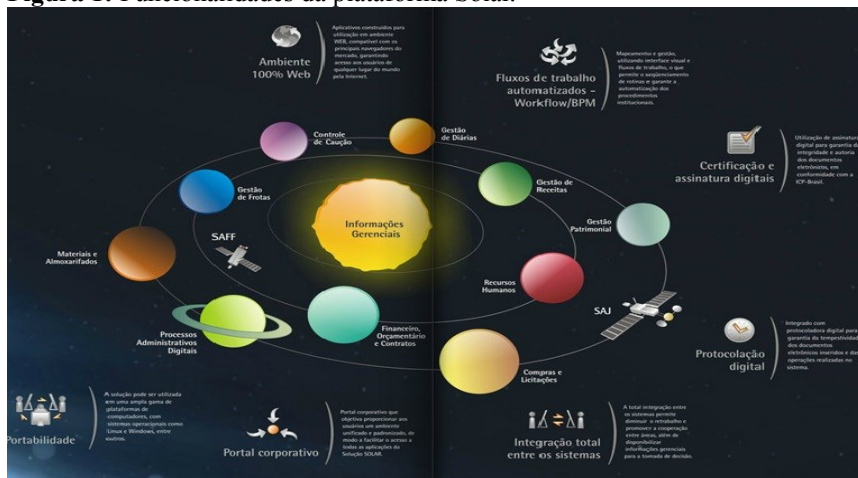
O Solar é um *software* com solução integrada para a gestão pública, criado para garantir agilidade na gestão de instituições e órgãos, proporcionando a integração entre departamentos, eliminando trabalhos repetitivos, facilitando a tramitação da documentação e promovendo a governança eletrônica.

A plataforma utilizada para o “UFSC sem papel” permite o sequenciamento de rotinas e garante a automatização dos procedimentos institucionais, caracterizando um *software* de fluxo de trabalho (*Workflow*), integrando os usuários do sistema. O Solar garante a portabilidade entre sistemas operacionais como *Linux* e *Windows*, apresentando também a função de Protocolação Digital, que insere o número de protocolo aos documentos gerados no sistema.

A plataforma Solar, reconhecendo as novas tendências da certificação digital, além de todas as funcionalidades

apresentadas, oferece o recurso de inclusão de assinatura digital ao documento. Solicitações informatizadas para compras e almoxarifado, processos administrativos, gestão de recursos humanos e patrimonial, são outras funções oferecidas pelo *software* Solar.

Figura 1: Funcionalidades da plataforma Solar.



Fonte: Softplan, 2013.

Souza (2010) afirma que o Solar propicia maior colaboração entre as áreas, já que as informações são integradas, também gera celeridade nas atividades, evita o retrabalho e reduz a possibilidade de erros. Complementa ainda que o Solar informatiza a gestão de patrimônio, materiais, processos administrativos e licitatórios e recursos humanos. O Solar reduz custos, automatizando funções, padronizando processos e reduzindo drasticamente o uso de papel.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa caracteriza-se como um estudo de caso, descritiva com abordagem quali-quantitativa. Para obter informações sobre o funcionamento do sistema “UFSC sem papel” e sua usabilidade, de acordo com a visão dos usuários, um questionário foi aplicado em departamentos e coordenadorias de

curso do Centro de Ciências Agrárias, possibilitando a coleta de dados, visando à análise e posteriormente o alcance do objetivo proposto para o presente trabalho.

A escolha do Centro de Ciências Agrárias, para um estudo de caso, ocorreu pelo fato do mesmo se localizar fisicamente distante da reitoria da universidade, que centraliza a administração por meio das pró-reitorias. O questionário foi aplicado com dez servidores representantes dos setores administrativos do Centro de Ciências Agrárias. Os servidores são lotados nos departamentos de Ciência e Tecnologia de Alimentos; Aquicultura; Zootecnia e Desenvolvimento Rural e; Engenharia Rural e nas coordenadorias de curso de Agronomia; Aquicultura; Ciência e Tecnologia de Alimentos e Zootecnia.

Após coleta dos questionários preenchidos procedeu-se a transcrição rigorosa das informações prestadas pelos entrevistados. Para garantia do anonimato dos participantes criou-se uma identificação codificada, na forma que segue:

Entrevistado 1 = E1; Entrevistado 2 = E2; Entrevistado 3 = E3; Entrevistado 4 = E4; Entrevistado 5 = E5; Entrevistado 6 = E6; Entrevistado 7 = E7; Entrevistado 8 = E8; Entrevistado 9 = E9
Entrevistado 10 = E10.

4 HISTÓRICO DO “UFSC SEM PAPEL”

A Universidade Federal de Santa Catarina, ao longo de seus 53 anos (1960-2013), tem grande destaque na história e desenvolvimento do estado de Santa Catarina. A UFSC tem por finalidade "produzir, sistematizar e socializar o saber filosófico, científico, artístico e tecnológico, ampliando e aprofundando a formação do ser humano para o exercício profissional, a reflexão crítica, solidariedade nacional e internacional, na perspectiva da construção de uma sociedade justa e democrática e na defesa da qualidade de vida". (UFSC, 2013).

Após 50 anos de existência, foi iniciada a campanha “UFSC sem papel”, no mês de outubro de 2010, tendo como proposta demonstrar que é possível reduzir o uso de papel nos

processos administrativos da instituição. A campanha iniciou-se quando o reitor Álvaro Toubes Prata anunciou a digitalização dos processos e correspondências, propondo a racionalização do uso de papel, com suporte técnico da Superintendência de Governança Eletrônica e Tecnologia da Informação e Comunicação (SeTIC).

A efetivação da plataforma do “UFSC sem papel” possibilitou o processo de comunicação entre os diversos setores da UFSC. Esta ferramenta é efetivada com a utilização de quatro sistemas, que foram criados para atender às áreas de Sistema de Gestão de Compras e Licitações (SCL), Sistema de Almoxxarifados e Materiais (ALX), Sistema Integrado de Patrimônio (SIP) e Sistema de Controles de Processos Administrativos (SPA).

O Sistema de Processos Administrativos (SPA) é um dos quatro sistemas que compõem o “UFSC sem papel”. O SPA, na plataforma Solar, foi desenvolvido para dar suporte às rotinas administrativas da Universidade Federal de Santa Catarina, visando também à redução do uso do papel.

No início, o SPA recebia o nome de CPA (Sistema de Controles de Processos Administrativos Digitais), que segundo Bahia e Blattman (2011), permitia desenvolver e enviar três tipos de documentos: correspondências: (memorando, ofícios e circulares); solicitações (serviços de apoio e manutenção) e; processos (tramitação de processos/protocolos com transparência, todos os envolvidos podem acompanhar à movimentação do documento).

Atualmente o SPA permite realizar tarefas administrativas destinadas aos serviços do Núcleo de Manutenção (NUMA); serviços da PU (Prefeitura Universitária); compras; solicitações de itens do almoxarifado e processos administrativos e correspondências. Todos os serviços são realizados via SPA, sendo arquivados na base de dados do sistema, prevendo evitar a geração de papel durante a tramitação das solicitações.

4.1 O CENTRO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS – CCA: OBJETO DE ESTUDO

O Centro de Ciências Agrárias (CCA) foi criado em 1975 com a reforma da estrutura da Universidade. O CCA oferece os cursos de Agronomia, Engenharia de Aquicultura, Ciência e Tecnologia de Alimentos e Zootecnia. Os dois últimos são os mais recentes, Zootecnia, criado em 2007 e Ciência e Tecnologia de Alimentos criado em 2008. O CCA conta com 95 servidores docentes efetivos e 82 técnicos administrativos.

A estrutura administrativa do CCA está constituída por uma coordenadoria de Apoio Administrativo, ligada à direção do Centro, cinco secretarias de departamento de Ensino, quatro coordenadorias de curso de graduação e quatro coordenadorias de pós-graduação, uma Biblioteca Setorial, um setor de Administração de edifícios, um setor de Manutenção e Administração da Fazenda Ressacada, localizada no bairro Tapera, também no município de Florianópolis, estado de Santa Catarina.

Entre todos os centros de ensino da Universidade Federal de Santa Catarina, o Centro de Ciências Agrárias diferencia-se por sua localização distante da reitoria da o *Campus* Universitário. Os métodos aplicados, no trâmite da documentação, eram diretamente afetados pela distância do *campus*. Anteriormente à implantação do sistema “UFSC sem papel”, os procedimentos para inserção de protocolo à documentação eram realizados havendo a necessidade de deslocamento até a unidade de protocolo localizada no Campus Universitário, gerando um guia de protocolo. Hoje, após a implantação do sistema “UFSC sem papel”, os procedimentos de protocolos são realizados com o uso da função “Protocolação Digital” existente na plataforma Solar do “UFSC sem papel”, permitindo a emissão eletrônica de protocolos, agilizando e otimizando os processos administrativos e o trâmite da documentação.

4.2 SISTEMA DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS (SPA) ATUANTE COMO UM SISTEMA *WORKFLOW*

O SPA, caracterizado com um sistema *workflow*, posto em prática pela plataforma Solar, permite que as unidades administrativas diminuam o uso do papel, a integração e o controle de quais usuários utilizam o sistema, permitindo também a recuperação de informação e busca de documentos por meio de sua base de dados. Para Pereira e Casanova (2003), a diminuição da circulação de documentos em papel, a rapidez na pesquisa de informações armazenadas e a possibilidade de saber quais participantes estão atuando no processo de fluxo de informação, são vantagens adquiridas com a utilização de sistemas *workflow*.

O Sistema de Processos Administrativos (SPA) da UFSC caracteriza-se com um *Workflow* administrativo, por apresentar rotinas de trabalho e atividades consideradas simples. Molz (1999) apresenta os sistemas *workflow* administrativos como sistemas que envolvem atividades repetitivas, previsíveis e com regras de coordenação.

Os *softwares* caracterizados como *workflow* são formados por componentes que permitem a execução da atividade e participam das rotinas administrativas e do fluxo de trabalho. Pereira e Casanova (2003, p.5) afirmam que o componente principal em um processo são as atividades em um fluxo de trabalho. Uma atividade em um fluxo de trabalho corresponde a uma etapa a ser executada dentro de um processo. No SPA da UFSC, todas as atividades administrativas participantes do sistema são consideradas uma etapa para o fluxo informacional. As atividades obrigam a existência de atores que as executam, sendo estes, os funcionários de departamentos da UFSC responsáveis pela solicitação de serviços e materiais e funcionários responsáveis pela execução da solicitação.

Os documentos são outro componente com destaque em um sistema *workflow*. No SPA, os documentos registram as atividades de solicitação e execução de atividades, ao fim do processo administrativo e da execução do serviço, são arquivados caracterizando a conclusão e o encerramento da atividade. Murray (2007) considera que um sistema *workflow* realiza a rotina de trabalho dentro de uma sequência correta, fornece acesso a dados

e documentos requisitados e encaminha para execução de um processo. Portanto, os documentos existem em função da realização de processos e de atividades solicitadas no Sistema de Processos Administrativos.

4.3 PLATAFORMA SOLAR E SUA RELAÇÃO COM A UFSC

No ano de 2010, com a criação do projeto “UFSC sem papel”, a Universidade Federal de Santa Catarina iniciou uma licitação para contratação de um *software* capaz de tornar eletrônico o trâmite da documentação e que possibilitasse a criação dos processos administrativos por meio de sua plataforma. Para contratação de um *software* é necessário ocorrer um planejamento de acordo com as necessidades da instituição e suas funções de arquivo.

Segundo o E-arq (CONARQ, 2011), o planejamento deve conter principalmente aspectos sobre o levantamento da estrutura organizacional e das atividades desempenhadas e da produção documental; planejamento da tabela de classificação e da tabela de temporalidade e destinação; prever procedimentos de protocolo e de arquivamento dos documentos; definir procedimentos para acesso, uso e transmissão dos documentos; definir o ambiente tecnológico que compreende os sistemas (*hardware* e *software*), os formatos, os padrões e os protocolos que darão sustentação aos procedimentos de gestão e preservação de documentos; e garantir programas de capacitação de pessoal.

Em contato realizado com a SeTIC, foi verificado que para o projeto “UFSC sem papel” foi feito um planejamento visando à contratação, por meio de licitação, da plataforma Solar, entretanto, o planejamento não foi realizado considerando os requisitos e orientações do E-Arq Brasil.

Em instituições públicas, as licitações possuem prazos de contratos estabelecidos previamente. Neste caso, é possível ocorrer a troca do *software* de gestão de documentos e de fluxo de trabalho ao final do contrato. O programa escolhido deve prever funções que garantam o acesso ao documento mesmo ocorrendo a troca, ou possibilitar o *backup* de segurança. Segundo o E-Arq

Brasil (CONARQ, 2010), um documento acessível é aquele que pode ser localizado, recuperado e interpretado. O programa de gestão arquivística deve garantir a transmissão de documentos para outros sistemas sem perda de informação e de funcionalidade.

A preservação de documentos físicos se concentra na obtenção da estabilidade do suporte da informação. O conteúdo e o suporte estão ligados formando uma relação de dependência, dessa forma a manutenção do suporte garante a preservação do documento. Conforme o E-Arq Brasil (CONARQ, 2010), nos documentos digitais, a preservação apresenta o foco na manutenção do acesso, podendo implicar na mudança de suporte e formatos, bem como na atualização do ambiente tecnológico. A fragilidade do suporte digital e a obsolescência tecnológica de *hardware*, *software* e formato exigem intervenções periódicas.

Em outras informações, prestadas pela SeTIC, foi identificado que a plataforma Solar, utilizada para o SPA, permite a realização de *backup* e a Universidade Federal de Santa Catarina os realiza diariamente. A plataforma Solar permite migrar as informações para outros sistemas de gestão eletrônica de documentos.

Pensando em uma maior aceitação do sistema e para acelerar o processo de adaptação e do entendimento de seu funcionamento, a UFSC proporcionou aos seus servidores cursos de capacitação para o uso dos sistemas da plataforma Solar, que permite a execução do projeto “UFSC sem papel”, com suporte técnico da Softplan.

Conforme resultados da pesquisa, é perceptível que alguns servidores da UFSC ainda não estão preparados para operar de forma segura o Sistema de Processos Administrativos e a plataforma Solar. De acordo com E1:

Acredito que o SPA é uma importante ferramenta para a dinamização dos processos administrativos da UFSC, porém, vislumbro a necessidade de capacitações/treinamentos, que possam orientar o uso correto do sistema, além de alguns ajustes, com relação às plataformas de navegação, pois muitas vezes temos que mudar de navegador para finalizar uma tarefa ou inserir uma peça num mesmo processo, e isso acaba tornando o processo lento e desgastante para o servidor que trabalha diariamente com o SPA.

Em alguns casos, os servidores apresentam dificuldades para operar o SPA, classificando-o como um sistema complicado e não acessível como uma ferramenta de trabalho. Para E6:

Até hoje encontro muita dificuldade para operá-lo, acho que é muito complicado. Quanto ao uso de papel, continua a mesma coisa. Apenas aumentou a burocracia e mão de obra. Como sugestão, procurar simplificar este programa, para que seja utilizado por todos como uma ferramenta de trabalho acessível.

A plataforma Solar do SPA foi adquirida com o intuito de extinguir o uso do papel nas atividades administrativas da Universidade Federal de Santa Catarina, mas este procedimento não ocorre em sua totalidade. Os processos administrativos e correspondência tramitam entre os setores da UFSC, com suporte do SPA. Entretanto, com a criação de um processo administrativo no sistema é gerado também um documento em meio físico, ocorrendo a duplicação da documentação, existindo casos em que o documento eletrônico tramita paralelamente com documento em meio físico.

O documento em meio eletrônico é arquivado na base de dados do sistema e o documento em meio físico é arquivado no setor responsável pelo processo solicitado. De acordo com E1:

Em alguns processos foi viabilizada a função de não utilização do papel (como por exemplo, solicitações de serviços para a PU), porém em outros processos (como por exemplo, abertura de concursos, progressões funcionais, dentre outros) ainda persiste o uso do papel ou o processo físico tramitando em paralelo com o processo digital no SPA.

Em alguns casos, os servidores consideram que a utilização do papel persiste em função da não utilização correta do SPA por parte dos usuários. Na opinião de E8:

A equipe da UFSC que acompanhou o processo “UFSC sem papel” demonstrou insistentemente em seu discurso esta preocupação com a necessidade de redução de papel e, conseqüentemente, da massa documental. Infelizmente, a utilização automática do papel persistirá paralelamente ao SPA por algum tempo, pois esta prática integralmente eletrônica ainda não foi adotada por todos os usuários, o que é lamentável.

Para determinados setores de uma instituição a impressão e o arquivamento do documento em meio físico é sinônimo de segurança. De acordo com Furtuoso (2011), a impressão de documentos ainda continua em paralelo com o sistema digital em muitos setores, como o departamento de finanças, onde é grande a responsabilidade pela guarda de documentos que resulta em arquivamento da forma tradicional como medida de segurança.

O Sistema de Processos Administrativos identifica o local de arquivamento do documento em meio físico, mas esta função muitas vezes apresenta-se dificultosa para os usuários. Para E2, “o arquivamento dos documentos no SPA ainda não é amigável para o usuário, e é difícil fazer correspondência com os arquivos já existentes nos locais de trabalho, sendo necessário manter dois sistemas”.

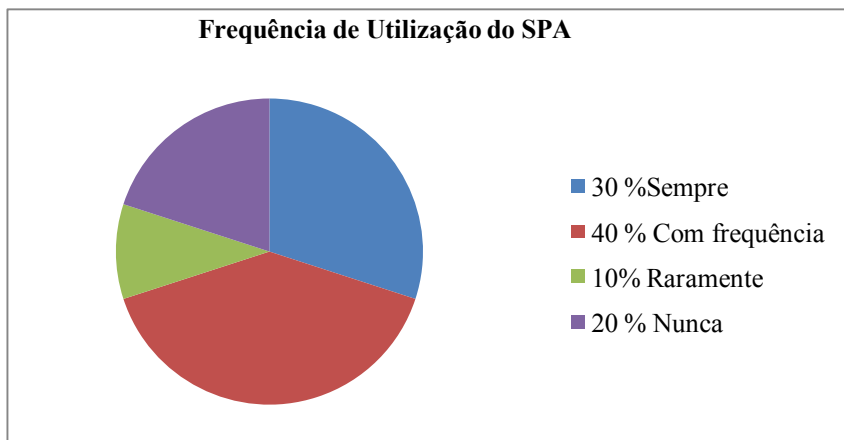
4.4 A RELAÇÃO ENTRE A PLATAFORMA SOLAR E O CENTRO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS

A pesquisa realizada nos departamentos e coordenadorias de curso do Centro de Ciências Agrárias (CCA) da Universidade Federal de Santa Catarina traçou o perfil dos participantes da pesquisa. Foi verificado que entre os dez entrevistados, nove apresentavam mais de 25 anos de serviços prestados à UFSC e apenas um participante com 5 meses como servidor da UFSC.

A pesquisa constatou que todos os servidores entrevistados conheciam o Sistema de Processos Administrativos da plataforma Solar, do “UFSC sem papel”. Entre os dez servidores entrevistados, apenas dois participantes (20%) não utilizavam a ferramenta do SPA para gestão e trâmite da documentação.

Para avaliar com que frequência os servidores utilizam o Sistema de Processos Administrativos da plataforma Solar, as opções de respostas foram divididas em: sempre, com frequência, raramente e nunca. Entre os entrevistados, 40% responderam que utilizam com frequência o SPA; 30 % dos entrevistados sempre utilizam o sistema; 20 % nunca utilizam; e 10 % raramente o utilizam.

Gráfico 1: Frequência de utilização do SPA



Fonte: Dados da pesquisa, elaborado pelos autores, 2013.

A pesquisa procurou identificar a relação entre a participação em cursos de capacitação oferecidos pela UFSC para utilização do sistema e o domínio na realização das atividades oferecidas pelo SPA.

Esta relação foi proposta para avaliar a qualidade dos cursos de capacitação na opinião dos servidores do CCA. Dos dez entrevistados, 90% participaram das capacitações oferecidas pela UFSC, apenas 1 não participou das capacitações.

O domínio na utilização do SPA também foi avaliado, utilizando as alternativas 'Sempre, Com Frequência, Raramente e Nunca'. Foi identificado que grande parte dos entrevistados 7 (sete) apresentam dificuldades na utilização do SPA.

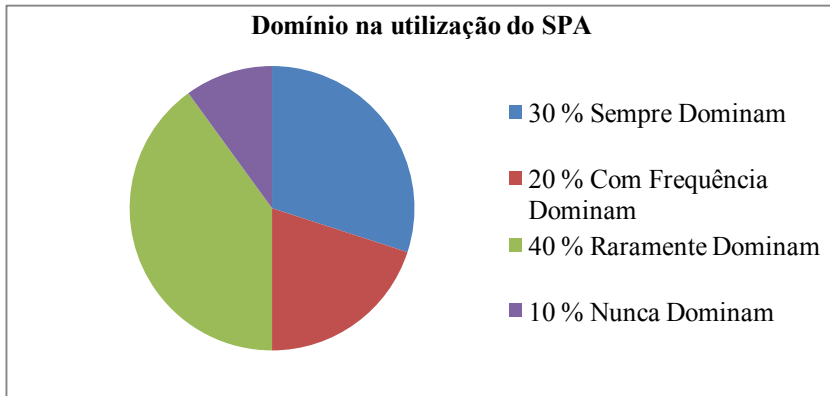
De acordo com E7, “recentemente houve atualização, mas parece que ficou ainda pior. Se não houver melhorias para torná-lo operacionalmente melhor e mais amigável, e se o mesmo não for utilizado por todos, é melhor bani-lo”.

Em contrapartida, existe a opinião que o sistema foi um avanço na UFSC e que a não utilização do SPA ocorre por resistência dos usuários de alguns setores. De acordo com E8:

Infelizmente, a utilização automática do papel persistirá paralelamente ao SPA por algum tempo, pois esta prática integralmente eletrônica ainda não foi adotada por todos os usuários; o que é lamentável. Esta iniciativa foi um grande avanço do SeTIC e da equipe da gestão Reitor Álvares Prata, pois permite precisão na localização de documentos, controle dos processos, qualidade no atendimento, respostas céleres, redução de custos, entre tantos outros benefícios. É necessário, para tanto, capacitação constante para que o SPA se transforme em ferramenta única de gestão dos documentos, num procedimento de linguagem única. Persiste a resistência em aceitar a mudança em alguns setores.

Entre os dez participantes, 40% raramente dominam o sistema; 30% sempre dominam; 20% com frequência dominam; e 10 % nunca dominam o SPA.

Gráfico 2: Domínio na utilização do SPA.



Fonte: Dados da pesquisa, elaborado pelos autores, 2013.

O sistema de processos administrativos dispõe da função de localização de documentos e de processos solicitados no sistema. Entretanto, esta ferramenta não é utilizada corretamente por todos os usuários do sistema.

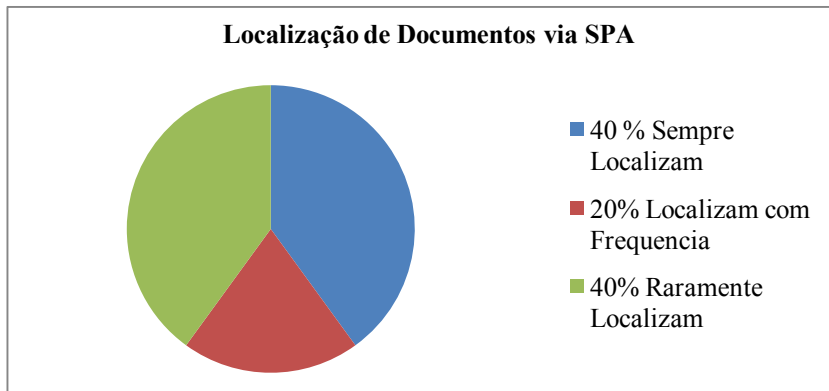
A deficiência de execução desta tarefa pode ser atribuída a dois fatores, o preenchimento incorreto no sistema das informações do documento, comprometendo a recuperação da documentação e a dificuldade de utilização do sistema pelos servidores. De acordo com E3:

Muitos usuários não sabem incluir os dados no sistema, incluindo seu nome como interessado no processo, o que dificulta na localização de processos dos usuários realmente interessados. Talvez isto ocorra por falha no treinamento e experiência dos participantes uma vez que na apostila utilizada é solicitado aos mesmos incluírem seus nomes como interessado, quando na verdade deveria ser utilizado o nome hipotético de uma possível pessoa interessada e não o do participante.

Neste aspecto, a pesquisa concluiu que 40% dos entrevistados sempre localizam os documentos, realizando a

busca via SPA, 40% raramente localizam e 20% localizam com frequência.

Gráfico 3: Localização de documentos via SPA.



Fonte: Dados da pesquisa, elaborado pelos autores, 2013.

A implantação da plataforma Solar possibilitou a integração dos *campus* universitários, e os documentos eletrônicos são enviados de forma instantânea com o uso da plataforma Solar. A implantação do projeto “UFSC sem papel” apresenta o propósito da total tramitação eletrônica de documentos sem a existência de documentação em meio físico, diminuindo a distância dos *campus* afastados geograficamente, utilizando o sistema para trâmite da documentação.

De acordo com a SeTIC (2013), o “UFSC sem papel” foi criado para diminuir o uso do papel nas atividades administrativas da UFSC, e a plataforma Solar foi contratada para extinguir o documento em meio físico. Entretanto, existem diferentes opiniões em relação à utilização do SPA em substituição do protocolo geral. E8 considera que:

As melhorias advindas do programa UFSC sem papel, para o CCA, que está deslocado do *Campus* Central da Trindade, são inúmeras. Por exemplo, o protocolo de um processo ou solicitação não exige mais o deslocamento físico do CCA até o *Campus* o que era obrigatório antes do SPA.

Em opinião contrária E7 afirma que:

O SPA só substituiu o Protocolo Geral e ainda assim com mais dificuldades. O sistema é muito ruim, falha o tempo todo, poucos conseguem utilizá-lo, e o pior de tudo é que está gerando mais papel do que antes, pois além do processo físico gera outras peças que também acabam impressas.

Após a análise dos questionários, fica evidente que a tramitação de documentos via SPA funciona paralelamente a do documento em meio físico, não atendendo a proposta inicial da implantação do “UFSC sem papel”. Esta situação é claramente identificada nas opiniões dos servidores do CCA. E2 afirma que:

A administração pública ainda é muito dependente de “assinaturas” e comprovações em documentos oficiais, especialmente aqueles em que as decisões podem gerar efeito financeiro ou despesa orçamentária. Como a assinatura eletrônica ainda não está disseminada, com frequência caminham paralelamente documentos eletrônicos e em suporte papel.

De acordo com E3:

Muitas vezes os setores fazem impressão do que recebem e distribuem entre seus membros para conhecimento, apesar destes também terem acesso ao SPA. Além disto, algumas vezes faz-se impressão de um documento anexado para facilitar seu manuseio, sendo arquivado posteriormente. Tal sistema contribuiu, em minha opinião, mais para redução de tempo de determinada tarefa, para o recebimento de mensagens urgentes eliminando utilização de *e-mail* que encheria a caixa postal, bem como o “malote físico” que poderia ocorrer extravio.

O SPA trouxe benefícios para os servidores técnicos administrativos em serviços de solicitações de manutenções variadas, compras e demais atividades administrativas. Questionado sobre as melhorias na tramitação de documentos,

redução e/ou eliminação do uso de papel em tarefas utilizando o SPA, E1 afirma que:

Em alguns processos foi viabilizada a função de não utilização do papel (como por exemplo, solicitações de serviços para a PU), porém em outros processos (como por exemplo, abertura de concursos, progressões funcionais, dentre outros) ainda persiste o uso do papel ou o processo físico tramitando em paralelo com o processo digital no SPA.

É perceptível que alguns servidores apresentam dificuldades na utilização do SPA. Em casos mais frequentes, é atribuída a falta ou a qualidade da capacitação, como responsável pela não utilização ou a utilização incorreta do SPA. E1 expõe a seguinte opinião sobre a capacitação: “acredito que o SPA é uma importante ferramenta para a dinamização dos processos administrativos da UFSC, porém, vislumbro a necessidade de capacitações/treinamentos, que possam orientar o uso correto do sistema”.

Em outra opinião, a capacitação será o método que possivelmente tornará o SPA uma ferramenta única na gestão de documentos. E8 aborda que “é necessário, para tanto, capacitação constante para que o SPA se transforme em ferramenta única de gestão dos documentos, num procedimento de linguagem único”.

5 CONCLUSÕES

Esta pesquisa acerca da implementação do Sistema de Processos Administrativos — SPA permitiu identificar aspectos sob a ótica do usuário. Foi constatado que o fator tempo de serviço na instituição não influenciou na resposta de usabilidade e domínio do SPA.

Os servidores técnicos administrativos dos departamentos de ensino utilizam com maior frequência o SPA, principalmente pela demanda de tarefas que obrigatoriamente são aceitas apenas pelo sistema, como é o caso das solicitações de manutenções, compras e demais atividades administrativas. Já as

coordenadorias de curso restringem o uso do SPA à tramitação de processos, os quais correm paralelamente no suporte papel. A tramitação unicamente eletrônica não é utilizada na integralidade por fatores diversos, entre eles a não adoção deste sistema por todos os setores envolvidos.

Outros fatores estão relacionados à falta de domínio do sistema, possivelmente resultante da capacitação inadequada, conforme expressão dos servidores, ou pela complexidade no manuseio do sistema. Para esta questão, novas metodologias de treinamento e melhorias nos procedimentos devem ser implementadas para que o sistema se torne uma ferramenta “amigável” ao usuário.

A ferramenta do sistema de *workflow* contida na plataforma Solar possibilita rapidez no envio de solicitações, e a informação passa a ter maior controle, melhora a produtividade e mantém as informações disponíveis para acesso a partir de qualquer computador da instituição. Com esta pesquisa observou-se que alguns documentos estão exclusivamente no SPA, incluindo arquivamento, mas a grande maioria ainda tramita paralelamente em papel.

O sistema não é utilizado de acordo com sua proposta inicial de eliminação do papel nos trâmites administrativos, existindo muitas dúvidas na operacionalização do sistema por parte dos servidores entrevistados. Por outro lado, na opinião dos servidores, solicitações de serviços e manutenção ganharam, em agilidade, após a implementação do SPA e o protocolo de processos não exige mais o deslocamento do CCA ao Campus central.

Observa-se a necessidade de conhecimento e adoção dos requisitos e orientações feitas pelo Conselho Nacional de Arquivos através do E-Arq Brasil. Um sistema adotado seguindo, de forma mínima, esses requisitos evitaria uma série de problemas na gestão documental.

Recomenda-se aos gestores a observância de que deve haver sintonia entre o emissor e o receptor de documentos e processos na instituição e o esforço para que esta prática ocorra em

conjunto, entre todos os servidores envolvidos com a atividade administrativa. Para isso, é necessário capacitação sistematizada para dirimir dúvidas quanto ao uso e o fortalecimento da prática de utilização do SPA. Adicionalmente, melhorias quanto ao fluxo de documentos devem ser implementadas para que informações importantes cheguem corretamente aos seus destinos.

REFERÊNCIAS

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

AVENDON, Don M. **GED de A a Z: tudo sobre gerenciamento eletrônico de documentos**. São Paulo: CENADEM, 2002. 200 p.

BAHIA, Eliana M. dos Santos; BLATTMANN, Úrsula. Conviver o momento da transição: Universidade Federal de Santa Catarina – sem papel. **Biblos**, Rio Grande – RS, v. 25, n. 2, p. 57-73, jul./dez. 2011. Disponível em: <<http://www.seer.furg.br/biblos/article/view/2683>>. Acesso em: 15 jun. 2013.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS (CONARQ). **Glossário de documentos arquivísticos digitais**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2004.

CONARQ. **Recomendações para digitalização de documentos arquivísticos permanentes**. 2010. Disponível em: <http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/media/publicacoes/recomenda/recomendaes_para_digitalizao.pdf>. Acesso em: 03 jun. 2013.

CONARQ. **Glossário de documentos arquivísticos digitais**. 2010. Disponível em: <<http://www.documentoseletronicos.arquivonacional.gov.br/medi>

a/publicacoes/glossario/2004ctdeglossariov1substituido.pdf>. Acesso em: 03 jun. 2013.

CONARQ. **E-Arq Brasil**. 2006. Disponível em: <<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/earqbrasilv1.pdf>>. Acesso em: 05 jun. 2013.

CONARQ. **E-Arq Brasil**. 2011. Disponível em: <<http://www.documentoseletronicos.arquivonacional.gov.br/meda/e-arq-brasil-2011-corrigido.pdf>>. Acesso em: 02 nov. 2013.

CORNELLA, A. **Los recursos de información: ventaja competitiva de las empresas**. Madrid: MacGraw Hill, 1994.

CRUZ, T. **Workflow: a tecnologia que vai revolucionar processos**. São Paulo: Atlas, 1998.

FURTUOSO, João Batista. UFSC sem papel. Material utilizado para apresentação. 42 *slides*. In: **9º Fórum de Certificação Digital** (CertForum). Etapa Florianópolis, maio de 2011.

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

LOPES, Uberdan dos Santos. Arquivos e a organização da gestão documental. **ACB: Biblioteconomia**, Santa Catarina, v. 8-9, p. 120, 2003/2004.

MOLZ, K. W. THOM; L. H. SCHEIDT, N. **Estudo sobre modelagem e aplicação de workflows**. UNISC. Santa Cruz do Sul, 1999.

MORESI, E. Delineando o valor do sistema de informação de uma organização. **Ciências da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 14-24, jan./abr. 2000.

MURRAY, M. Strategies or the Successful Implementtion of Workflow Systems within Healthcare: A Cross Case Comparison. 1997. Disponível em: <<http://www.ieee.org>>. Acesso em: 29 set. 2013.

PEREIRA, Luis Antônio M.; e CASANOVA, Marco Antonio. **Sistemas de Gerência de Workflows: Características, Distribuição e Exceções**. PUC – Rio de Janeiro: Inf. MCC, 2003.

PORTER, M.E. Estratégia competitiva: técnicas para análise e da concorrência. 17 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 1999.

SANTOS, Vanderlei Batista dos Santos. **Gestão de documentos eletrônicos: uma visão arquivística**. Brasília: ABARQ, 2005.

SAYÃO, Luis Fernando. Uma outra face dos metadados: informações para gestão da preservação digital. **Encontros Bibli**, v. 15, n. 30, p. 1-31, 2010.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da Pesquisa e elaboração de Dissertação**. 4. ed. rev. atual. Florianópolis: UFSC, 2005.

SOUZA, Alexandre. **Sistema Solar visa integrar e otimizar a gestão dos órgãos públicos**: Depoimento [19 de novembro de 2010]. Entrevista concedida à Gabriela Bitencourt. Disponível em: <<http://www.guiadascidadesdigitais.com.br/site/pagina/sistema-solar-visa-integrar-e-otimizar-a-gesto-dos-rgos-pblicos>>. Acesso em: 25 set. 2013.

SOFTPLAN. **Sistema Solar**: Funcionalidades da Plataforma Solar. Figura 1. Disponível em: <<http://www.softplan.com.br/solar/pageFlipping/index.html>>. Acesso em: 10 out. 2013.

TRIVIÑOS, A.N.S. **Introdução à pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação – o positivismo, a**

fenomenologia, o marxismo. São Paulo: Atlas, 1987.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA (UFSC).

UFSC sem papel: Sistemas de Gestão de Processos

Administrativos. 2014. Disponível em: <<http://egestao.ufsc.br/>>.

Acesso em: 10 abr. 2014.

**THE ELECTRONIC MANAGEMENT OF DOCUMENTS AND THE
PERFORMANCE OF THE SYSTEM OF ADMINISTRATIVE
PROCESSES (SPA) OF THE “UFSC SEM PAPEL” PROGRAM**

Abstract: The objective of this research is to evaluate the electronic document management systems and the role of Administrative Proceedings (SPA) in the practice of processing of documents adopted after the project "UFSC paperless" coordinators in departments and courses of Agricultural Science Center – CCA . This research presents aspects of the Electronic Document Management (EDM) and it identifies the performance of the SPA as a workflow system .Given the complexity of UFSC , it was decided to conduct the survey in Agricultural Science Center – CCA, located in Itacorubi, because it's a center displaced from the central axis of the Campus Teacher João David Ferreira Lima, Trindade, Florianópolis. This option allows the study of variables that refer to the distance between the various centers of UFSC and central management. The research is a case study with qualitative and quantitative approach and it portrays the opinions of servers, obtained by questionnaire, surveyed in 2013 on the system of processing of documents contained in the SPA and improvements afforded by this system. Only one of the ten respondents didn't do the formal training, yet this respondent sought guidance and frequently uses the SPA. In this user group it was unanimous the affirmative about the necessity for systematic training of the SPA. The result brings out compliments and complaints system and the presence of resistance to change models and innovation.

Keyword: Electronic Document Managemen. Workflow. System Administrative Proceedings – SPA. Processing of Documents.

Originais recebidos em: 08/05/2014

Aceito para publicação em: 02/06/2014

Publicado em: 20/10/2014