



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
DEPARTAMENTO DE CIENCIA DA INFORMACAO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ARQUIVOLOGIA

LINDOMAR BENICIO DE SÁ

**ATENDIMENTO AO USUÁRIO E A RELEVÂNCIA DA GESTÃO DOCUMENTAL:
ESTUDO DE CASO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO DE TRANSFERÊNCIA DE
PRONTUÁRIO DE CONDUTOR (DETRAN-PB)**

JOÃO PESSOA

2019

LINDOMAR BENICIO DE SÁ

**ATENDIMENTO AO USUÁRIO E A RELEVÂNCIA DA GESTÃO DOCUMENTAL:
ESTUDO DE CASO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO DE TRANSFERÊNCIA DE
PRONTUÁRIO DE CONDUTOR (DETRAN-PB)**

Artigo apresentado ao Curso de Graduação em Arquivologia da Universidade Federal da Paraíba como trabalho de conclusão de curso para obtenção do título de Bacharel em Arquivologia.

Orientadora: Profa. Dra. Julianne Teixeira e Silva

JOÃO PESSOA

2019

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

Silla sa, Lindomar Benicio de.

Atendimento ao usuário e a Relevância da Gestão Documental : estudo de caso do serviço de atendimento de transferência do prontuário de condutor / Lindomar Benicio de sa. - João Pessoa, 2019.

0 f 27. : il.

Orientação: Julianne Teixeira e Silva.
TCC (Especialização) - UFPB/UFPB/CCSA.

1. Departamento de Trânsito da Paraíba Fluxo Document.
2. Atendimento ao Usuário. I. e Silva, Julianne Teixeira. II. Título.

UFPB/CCSA

FICHA CATALOGRÁFICA

LINDOMAR BENICIO DE SÁ

**ATENDIMENTO AO USUÁRIO E A RELEVÂNCIA DA GESTÃO DOCUMENTAL:
ESTUDO DE CASO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO DE TRANSFERÊNCIA DE
PRONTUÁRIO DE CONDUTOR (DETRAN-PB)**

Artigo apresentado ao Curso de Graduação em Arquivologia da Universidade Federal da Paraíba como trabalho de conclusão de curso para obtenção do título de Bacharel em Arquivologia.

Orientadora: Profa. Dra. Julianne Teixeira e Silva

Aprovado em: ____/____/2019.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a Dr^a Julianne Teixeira e Silva
Orientador (DCI/UFPB)

Prof^a Dr^a Danielle Alves de Oliveira
Examinadora interna (DCI/UFPB)

Prof. Dr. Luiz Eduardo Ferreira da Silva
Examinador interno (DCI/UFPB)

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por ter sempre me ajudado e sempre estar ao meu lado nas horas mais difíceis da minha vida, porque Ele é meu guia, meu refúgio, minha fortaleza e Nele confio e sempre confiarei. Por que foi Deus que me conduziu e primeiramente me deu o privilégio e a satisfação de ser contemplado com uma vaga na Universidade Federal da Paraíba (UFPB), uma Instituição almejada por muitos que desejam uma vaga em uma instituição pública.

Também agradeço a Deus por ter me dado saúde material e espiritual para conduzir esse curso durante 5 anos de minha vida, com idas e vindas, ultrapassando muitos obstáculos com relacionamento, trabalhos, problemas familiares e muitos perigos que a vida oferece no dia a dia, mas Deus sempre esteve ao meu lado e nunca me desamparou.

Agradeço também a minha família, ao meus pais dona Lindalva Benicio e Manoel Benicio, por terem sempre me incentivado a estudar e trabalhar para que um dia se tornasse uma pessoa com um mínimo de condição na vida pessoal e profissional. E também a minha querida esposa por ter sempre me apoiado e dado força no dia a dia.

Agradeço a cada um dos professores que convivi nessa trajetória da minha vida, pelos ensinamentos e aprendizado. E em especial a minha orientadora que com muita paciência, dedicação e esforço me deu força e me orientou. Que Deus abençoe ela e toda sua família, Professora Dra. Julianne Teixeira.

RESUMO

Esta pesquisa tem como objetivo geral entender o tempo e o fluxo documental para o atendimento do serviço de transferência do prontuário de condutor, no âmbito do Departamento Estadual de Trânsito da Paraíba (DETRAN-PB). Os objetivos específicos Especificamente buscou-se mapear o fluxo do serviço de transferência de prontuário do condutor no DETRAN sede e no interior; dimensionar o tempo mínimo e o máximo para o atendimento do serviço e identificar quais são as possíveis soluções arquivísticas para a melhoria do atendimento desse serviço. Pesquisa de caráter descritivo com abordagem qualitativa, empregou pesquisa documental, questionário e observações *in loco* para coleta de dados. Para analisar as informações coletadas foram utilizadas ponderações críticas das entrevistas e uso do *software* Bizagi para modelar os dados para representar o fluxo documental. Os resultados mostram que os procedimentos, atualmente realizados, no DETRAN-PB para a transferência do prontuário de condutor da CNH, poderiam ser realizados em tempo menor de atendimento se houvesse melhor fluxo de seus procedimentos e uso adequado da tecnologia para gerenciar e tramitar documentos e informações.

Palavras-chaves: Departamento de Trânsito da Paraíba. Fluxo documental. Atendimento ao usuário.

ABSTRACT

This research has as general objective to understand the time and the documentary flow for the attendance of the transfer service of the driver's record, in the ambit of the Departamento Estadual de Trânsito da Paraíba (DETRAN-PB). The specific objectives were foundations in the procedures on mapping the flow of driver record transfer service at DETRAN-PB headquarters and inland; Identify the scale the minimum and maximum time to service and identify what are the possible archival solutions for improving service delivery. Descriptive research with qualitative approach employed documentary research, questionnaire and observations on site, for data collection. To analyze the information collected, critical interview weights and the use of Bizagi software to model the data to represent the documentary flow were used. To analyze the information collected, critical interview weights and the use of Bizagi software to model the data to represent the documentary flow. The results show that the procedures currently performed at DETRAN-PB for the transfer of the CNH driver's record could be performed in a shorter time if there was a better flow of procedures and appropriate use of technology to manage and process documents and informations.

Keywords: Departamento de Trânsito da Paraíba. Documentary flow. Customer Service.

ATENDIMENTO AO USUÁRIO E A RELEVÂNCIA DA GESTÃO DOCUMENTAL: ESTUDO DE CASO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO DE TRANSFERÊNCIA DE PRONTUÁRIO DE CONDUTOR (DETRAN-PB)

1 INTRODUÇÃO

Os modos de organização da informação e gestão de documentos geram impactos diretos na forma como os usuários de um órgão público são atendidos, pois os reflexos são percebidos na forma como e são atendidos e principalmente no tempo de resposta aos cidadãos. A organização dos conjuntos documentais de uma entidade pública tem por propósito disponibilizar com presteza e eficiência informações precisas, que consistem no valor atribuído ao seu atendimento e melhor prestação de serviço.

A temática deste trabalho se dá em torno da necessidade em identificar e compreender o desdobramento do fluxo documental, sobre tudo seus trâmites no interior da instituição. No departamento estadual de trânsito (DETRAN/PB). Versa, especificamente, pela dinâmica do fluxo de documento e informações para que usuários, que se dirigem ao órgão público de trânsito, consigam requerer a emissão da carteira nacional de habilitação, um documento que, obrigatoriamente, tem que seguir todos os percursos e trâmites em diversos setores da organização e um único objetivo: o de que todos os documentos ali produzidos, desde o seu nascimento, cumpram seu percurso em cada setor de atendimento, cumprindo de forma eficaz o passo a passo para os demais setores, onde cada um realiza sua função na formação e na produção desse documento, procurando sempre minimizar as divergências, barreiras e ruídos no fluxo de seus processos de trabalho.

Buscando otimizar as atividades administrativas e de suas atividades-fim, especialmente na formação dos procedimentos da prestação de serviços relativos à carteira nacional de habilitação, o órgão de trânsito da Paraíba, prima por garantir a diminuição do tempo máximo de espera por parte do usuário e a minimização do tempo do atendimento para esses cidadãos que necessitam de uma boa prestação dos serviços.

No âmbito da Arquivologia, os estudos da gestão de documentos mostram grande valor, já que trata de um tema de ampla diversidade técnica e multidisciplinar que envolve áreas como a administração e direito administrativo, por exemplo.

O interesse pelo tema estudado surgiu quando o autor desse trabalho iniciou seus trabalhos como contratado no Departamento Estadual de Trânsito da Paraíba (DETRAN-PB). A convivência diária com os procedimentos documentais para o atendimento aos usuários

permitiu vislumbrar o potencial colaborativo e diferenciado que a gestão de documentos pode representar no melhor atendimento aos usuários.

Levando em consideração o quanto é importante adotar métodos e técnicas arquivísticas para organização das informações em setores públicos, coloca-se como **problema** dessa pesquisa o questionamento: **Como é realizado o fluxo e qual o tempo do atendimento ao usuário para a transferência do prontuário do condutor para o estado da Paraíba, para quem vai renovar a carteira nacional de habilitação?**

Esta pesquisa tem como **objetivo geral**: Entender o tempo e o fluxo documental para o atendimento do serviço de transferência do prontuário de condutor, no âmbito da organização pública de trânsito e produtora do documento. Para tanto, destacam-se os seguintes **objetivos específicos**:

- a) Mapear o fluxo do serviço de transferência de prontuário no DETRAN sede e no interior;
- b) Dimensionar o tempo mínimo e o máximo para o atendimento do serviço;
- c) Identificar quais soluções arquivísticas podem ser tomadas para a melhoria do atendimento desse serviço.

O presente trabalho traz um breve relato das divergências e entraves no atendimento ao usuário interno e externo do órgão público de trânsito, que nas suas atividades desenvolvidas e na produção de documento, pode causar insatisfação na sua prestação de serviços. Dessa forma, tornando o usuário refém de uma longa espera de tempo na entrega de um documento de habilitação a quem de direito.

Ao observar que não existem profissionais arquivistas no quadro de pessoal do DETRAN-PB e na falta de uma política de gestão de documentos, é nítido identificar que as informações sofrem atrasos que impactam nos procedimentos desse serviço, acarretando em frequente demora e no tempo do atendimento do usuário, que requer a transferência do prontuário de condutor da Carteira Nacional de Habilitação (CNH), tanto no DETRAN (sede) e também nas cidades do interior da Paraíba.

A pesquisa de caráter descritivo com abordagem qualitativa, empregou os seguintes procedimentos para coleta de dados: pesquisa documental, questionário e observações na Divisão de Habilitação (DH) do DETRAN-PB.

Para analisar as informações coletadas foram utilizadas ponderações críticas das entrevistas e uso do software Bizagi para modelar os dados para representar o fluxo documental.

Apresenta como resultados, que os procedimentos atualmente realizados no DETRAN-PB para a transferência do prontuário de condutor da CNH, podem ser realizados em tempo menor de atendimento se houver melhor fluxo de seus procedimentos e uso adequado da tecnologia para gerenciar e tramitar documentos e informações.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Atendimento ao Usuário

O atendimento aos usuários da informação é de suma importância no setor público. No âmbito da gestão de documentos esse é o principal motivador, no sentido de que se possa encontrar formas de como melhorar o fluxo de informação e Conseqüentemente, esse é um dos grandes desafios dos órgãos públicos. Uma das dificuldades encontradas no espaço da administração pública é a melhoria do produto e dos serviços de informação que de acordo com Dholakia, Mundorf e Dholakia (1997), constituem um sub-setor de serviços, partilhando com algumas características com outras classes de serviços. Como forma de garantir um instrumento de disseminação da informação ao usuário do atendimento que necessita dos produtos e serviços essenciais, da gestão documental e informacional atribuída ao órgão público de trânsito.

Assim, todos os serviços documental produzida no âmbito das organizações públicas, carece de que seja disseminada para todo público, desde de que não tenha nenhum grau de sigilo como forma de trazer benefício não só ao usuário do atendimento interno e externo, mas para toda a administração pública e cidadãos de que dela necessitem. Não podendo de forma alguma ser negado o direito à informação, garantido pela legislação como deixa claro acesso à informação, Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, a qual dispõe que todos tem o direito de requerer dos órgão públicos a informação de que dela necessite em tempo hábil e sem cobrança de taxas.

Dessa forma e de fato, a qualidade do atendimento é essencial para o usuário e para uma empresa e a sua definição que remete a necessidade de eficiente e eficaz na interação que influenciam entre os meios direta e indiretamente nos objetivos da organização. Diante disso podemos aprimorar seus adjetivos como: competência, consistência, flexibilidade, cortesia, credibilidade e segurança no atendimento ao usuário. São dimensão que é gerada e que determina de como o serviços pode ser avaliado e gerado o grau de satisfação ou não para os seus usuários. (CARVALHO; PALADINI, 2012)

Como podemos perceber, é fundamental uma boa interação com o usuário que necessita do atendimento. Além da ineficiência da organização documental, outros aspectos negativos

precisam ser evitados no momento do atendimento ao cidadão, a fim que não ocorram. Para causar boa impressão, existem condutas que não devem ocorrer, como: utilizar trajés incompatíveis com o ambiente, falar com o tom de voz elevado diante de algum desentendimento, sugerir muita intimidade, não prestar atenção a fala do cidadão, são exemplos de atitudes indesejáveis que causam e geram impactos negativos no atendimento ao usuário que necessita daquela prestação de serviços e que deve ser observado cuidadosamente.

Portanto, para que uma organização conquiste êxito e sucesso na prestação de serviços é primordial investimento estrutural, organizacional, recursos e cursos de capacitação e orientação profissional para todos os funcionários. Pois, o principal objetivo de uma organização e de seus gestores e atendente é fazer cumprir o seu papel como: tirar dúvidas, solucionar problemas e fornecer informações corretas, sem divergência, ao seus clientes e usuários que segundo o autor: nada mais é que o caminho a ser percorrido pelo documento, dentro de uma organização. Os autores Roemer e Orsilo (2010) afirmam existir duas dicas para o atendimento ao usuário ser bem sucedido, ressaltando que a primeira é ter foco no cliente e se comprometer com o sucesso e o resultado, e a segunda é o relacionamento com o cliente, levando em consideração seu comportamento. Essas dicas, servem de apoio ao desenvolvimento de ações que possibilitem a qualidade no atendimento.

Segundo Sanz Casado (1994), entende-se usuário da informação como o indivíduo que necessita de informação para a realização de tarefas cotidianas e estes usuários estão divididos em dois grupos: usuários potenciais e usuários reais, no qual necessitam de informação para usarem constantemente.

O usuário deve ser visto como um dos elementos mais importantes de uma instituição pública porque ele, de alguma forma, requer várias atividades ao ser atendido pelos setores no seu atendimento, como: emissão de documento, guias de pagamento e formação de processos da carteira nacional de habilitação, renovação, primeira habilitação e adição de categoria, e gerando, atividade, recurso tecnológico, financeiro e desenvolvimento para organização pública, como é o caso dos órgãos de trânsito que exigem pagamento imediato para a prestação dos serviços.

No entanto, para que se tenha maior controle das atividades e atendimento, é necessário criar uma base coordenada com ampliação tecnológica, tendo como foco os processos e a informação clara e precisa nas estruturas dos procedimentos como forma de recuperar a informação, e no aprimoramento desses processos.

Desse modo, este trabalho visa analisar o desempenho das atividades e serviços do fluxo de trabalho e dos documentos envolvidos na organização pública de trânsito (DETRAN),

para buscar meios de como melhorar o atendimento ao usuário que tem a necessidade de tirar um documento de habilitação, garantido pelo Código de Trânsito Brasileiro (CTB).

2.2 Gestão de Documentos

Sob a perspectiva dos sistemas de informação tecnológicos no gerenciamento eletrônico de documentos (digitais e não digitais), a gestão de documento vem, atualmente, ganhando espaço nas instituições públicas e privadas. A gestão documental pode ser considerada, segundo a Lei 8.159, de 8 de janeiro de 1991, como:

O conjunto de procedimentos e operações técnicas referente à sua produção, tramitação uso e avaliação e arquivamento nas suas fases corrente intermediária visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente. (BRASIL, 1991)

O conhecimento da gestão documental é essencial e multiplicador que dá forma ao desenvolvimento estrutural nas organizações públicas e privadas, visando sempre dar melhor qualidade na produção de seus produtos e serviços, suprimindo os anseios e as necessidades dos seus usuários tanto internos como externos. Promovendo e oferecendo serviços de excelência e qualidade, que tem como objetivo principal a satisfação do mesmo, e tendo o usuário como foco primordial a qual é a razão que se faz desenvolver qualquer organização pública e privada.

Segundo Belluzzo e Macedo (1993, p. 10), “[...] todos os clientes devem ser vistos como ponto chave em uma unidade de informação, e a maior preocupação deve ser com a sua satisfação”.

Portanto, a gestão documental e suas atribuições tem como principal objetivo obter processos de trabalho de qualidade sob as bases do gerenciamento de documentos, e com foco nos produtos e serviços de informação, no intuito de prestar um bom serviço nas unidades da organização da administração pública e privada e dando garantia no atendimento das necessidades e desejos dos usuários.

Uma organização, seja ela pública ou privada, necessita de uma gestão documental para desenvolver suas atividades de maneira precisa e eficiente, desde o momento de sua produção até o cumprimento de sua função, que após esse feito serão encaminhados para o seu destino final.

A gestão de documentos tem como bases de seus objetivos proporcionar aos gestores meios de acesso à informação de modo rápido e objetivo.

A agilidade e confiabilidade das informações são fundamentais para o sucesso do processo de tomada de decisão. Portanto, a informação deve estar disponível quando necessária, deve ser confiável, apresentada de modo seguro e de forma que o decisor consiga interpretá-la facilmente. (SOUSA, 2008, p. 13)

Sob a perspectiva dos problemas institucionais, a gestão de documentos permite que se analise e verifique pontos de fragilidade institucionais, no sentido de atuar sobre esses e reverter os casos críticos e mitigar problemas relacionados à questões de segurança da informação, como perda de processos e documentos, dentre outros pontos frágeis

A informação é ao mesmo tempo, produto e insumo do processo decisório. Observa-se, assim que, além de ter a informação correta, é necessário que a informação seja comunicada à pessoa certa, no momento certo, a fim de garantir um alto nível de eficácia no processo decisório. Logo, para a tomada de decisão eficazes, é preciso cuidado com a integridade, a precisão, a fidedignidade, a confiabilidade, a qualidade e o valor geral da informação, entre outros requisitos. (SOUSA, 2008, p. 14)

Dessa forma, podemos deixar claro que os documentos de uma organização pública voltada à prestação de serviços de trânsito, devem apresentar agilidade e transparência na condução de seus procedimentos, tendo como uma de suas diretrizes a avaliação e os procedimentos eficazes nas unidades de trabalho, procurando colher e reunir dados da informação de forma que possa contribuir para solução de problemas corriqueiros no fluxo de atendimento e nas tomadas de decisões, que reflete nas atividades desenvolvidas da administração, e que podem ser identificados nas formas pelas quais os serviços de atendimento ao usuário e podem ser melhorados.

Vale salientar que gerir informação e fazer gestão de documento é uma definição comum entre si, pois são formas de fazer uma interação e comunicação entre a gestão da administração e os funcionários, priorizando sempre o auto-atendimento na produção documental para o usuário. Assim, garantindo boa prestação de serviços agilizando a transferência das informações entre si, e fazendo sempre uma interação de aprendizado entre a administração pública e o usuário que necessita desse tipo de serviço.

Nesse caso, pode-se dizer que o DETRAN-PB, como uma organização pública de trânsito, poderia desenvolver e aprimorar suas políticas e diretrizes para fomentar a gestão de documentos, desenvolvendo caminhos de como ter um controle de sua produção e atividade documental. Podendo ampliar os programas e sistema de tecnologia informacional, e fazer se expandir para os postos e órgãos de Circunscrição Regional de Trânsito (CIRETRAN) das cidades do interior, liberando acessos informacionais para profissionais que atuam na área da gestão de documentos. Com o intuito de dar celeridade e agilidade na prestação de serviços da

carteira nacional de habilitação e na transferência do prontuário de condutor, facilitando o fluxo documental e a vida dos usuários e minimizando o tempo de espera para ser atendido no atendimento ao usuário da informação que necessitam daquele tipo de serviço, entre outros.

O ponto inicial das fases da gestão de documentos, é a produção de documentos e o ponto final é a sua destinação para o Arquivo permanente ou eliminação. Desde a produção, segundo Cruz (2013), torna-se necessária a aplicação de uma gestão de documentos e técnicas arquivística que visam percorrer todo o curso do documento produzido.

Com esse intuito o documento de arquivo é instrumento de consulta de comprovação de fatos e de atividades que a instituição produziu, dependendo do objetivo para qual foi criado e se torna, sob a perspectiva do cidadão, primordial na garantia de direitos.

2.3 Fluxo Documental

O aumento da demanda da produção de documentos por parte de uma organização pública ou privada, acarreta a necessidade de planejamento de seus trâmites e de um sistema de controle que possa ter uma maior qualidade na organização e gerenciamento dos conjuntos documentais, como forma de evitar o acúmulo indevido e perda de documentos. De acordo com Caixeta e Cunha (2013, p. 8), a gestão de documentos enquanto normas e procedimentos de organização do fluxo documental, deve configurar-se como matéria de cunho funcional e administrativo, e por isso, se torna essencial para a conquista de melhores procedimentos e bons resultados organizacionais.

Considerando a afirmação anterior, as instituições tem a necessidade de investir na gestão documental para dispor de métodos e técnicas arquivística indispensáveis para as atividades vinculadas aos documentos produzidos e recebidos para fins de suas atividades meio e fim.

A gestão, o fluxo de documentos o seu engajamento no arquivo tem obrigatoriedade e necessidade de atender os anseios dos usuários na produção dos serviços nas organizações, promovendo a satisfação do mesmo, uma vez que aliados a necessidades da instituição como forma de garantir um bom gerenciamento nas atividades do fluxo documental. Portanto, há a necessidade de orientar os administradores e gestores para que se evite o acúmulo da massa documental de forma desordenada e mal acondicionada, podendo causar danos ao documento como: a destruição do documento, aparecimento de traças, mofo na parede umedecida, falta de ventilação, podendo causar sérios prejuízos para o arquivo e para instituição. Miranda (2010, p.

2), define função administrativa “como no primeiro momento, as informações contidas nos arquivos que servem de base para o cotidiano da organização pública e privada e sua função histórica”.

O arquivo pode também preservar, através de sua documentação, aspectos históricos relativos a sua instituição e que está inserido na sociedade em geral. e o usuário passar a ser pesquisador, o historiador ou qualquer pessoa em saber da origem do passado refletido nos documentos. (MIRANDA, 2010, p. 2)

Com o grande crescimento da produção documental, sobretudo no período que compreendeu a segunda guerra mundial, a gestão, fluxo, organização e a acomodação da massa documental foi se tornando cada vez mais difícil de ser feita pelas organizações, tanto as de caráter público quanto as empresas privadas, foi aí então que começou a surgir a necessidade da criação de normas específicas para serem aplicadas com o intuito de padronizar a forma de como os documentos seriam geridos de forma a tornar a sua recuperação e consulta mais eficaz possível.

Para Valentim (2010, p. 19) os fluxos informacionais são de dois tipos: os fluxos formais (estruturados) e os informais (não estruturados). Os fluxos formais são caracterizados pela visibilidade, e são resultados do desenvolvimento de atividades e tarefas na organização, de forma repetitiva, balizados por procedimentos, normas e especificações registradas. Já os fluxos informais são resultantes de vivências e experiências individuais e/ou grupais, sustentados pela aprendizagem organizacional e pela socialização do conhecimento, preceitos da gestão do conhecimento.

Mapear o fluxo dos documentos é uma maneira de representar o trajeto da informação, através de seus pontos de atividade dos sujeitos envolvidos, para que isso seja possível é necessário que a informação seja analisada e os procedimentos ditos de modo explicitado e representados graficamente (modelados), para que se tenha boa visualização de todo o processo.

Atualmente, no DETRAN-PB são produzidos muitos documentos e continuamente muitas informações sob um grande fluxo de documentos e geralmente há uma grande dificuldade de gerenciamento dessa demanda de informação e na prestação do serviço no atendimento ao usuário. Portanto, as técnicas arquivísticas são essenciais para garantir que o conteúdo pela empresa não venha se perder ou extraviar-se os dados que podem ser fundamentais no processo documental. Além disso, a gestão documental é impreterivelmente necessária para que não se perca os dados e informações.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

O trajeto metodológico utilizado nesta pesquisa foi traçado a partir da busca para atender os objetivos expostos e oriundos do problema da pesquisa. Para tanto, esta pesquisa está orientada por seu caráter exploratório e descritivo com abordagem qualitativa.

Um estudo exploratório que tem como objetivo buscar informação **sobre o tema** a ser pesquisado. No nosso caso visa entender o tempo de atendimento ao usuário da informação, e como é possível perceber o que é extrapolado de espera no atendimento de uma organização, as causas e as divergências nas informações. E a partir desses resultados, apresentar possíveis propostas de melhoria para minimizar o tempo gasto na espera do atendimento ao usuário que necessita dos serviços prestados por um órgão público de trânsito.

A pesquisa foi realizada no DETRAN-PB, com sede no bairro Mangabeira, em João Pessoa, no período de 15 e 16 de julho de 2019. Teve o intuito de entender as atividades documentais e processos para o requerimento da carteira nacional de habilitação produzido pelo DETRAN. E com o objetivo de buscar explicação sobre o fluxo e o tempo do atendimento ao usuário para transferência de prontuário de condutor do estado da Paraíba.

É uma pesquisa de cunho descritivo e exploratório como estudo de caso, visa descrever os fatos colhidos na instituição sobre o atendimento ao usuário para transferência de prontuário de condutor. É exploratória porque buscou-se investigar e entender os procedimentos com o fim de analisar e identificar possíveis falhas no transcurso do tempo de atendimento aos usuários.

Segundo Braga (2007, p. 25), estudos exploratórios “[...] tem o objetivo de reunir dados, informações, padrões, ideias ou hipótese em um problema ou questões de pesquisa com pouco ou nenhum estudo anterior”.

O estudo de caso proposto nessa pesquisa não é comparativo, mas sim do tipo único, por se concentrar em um caso específico e particular, que visa o entendimento das especificidades de modo detalhado sobre o um objeto. Gil (2008, p. 57) afirma que “estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado [...]”. Sobre esse aspecto, Severino (2007, p. 121) acrescenta argumentos e afirma que a pesquisa do estudo de caso “se concentra no estudo de um caso particular, considerado representativo de um conjunto de casos análogos, por ele significativamente representativo”.

A pesquisa também é descritiva porque se propõe a verificar e detalhar os fatos, que, consistem em descrever as atividades e o fluxo do processo de transferência do prontuário do condutor e seus aspectos informacionais e de gestão de documentos relacionados.

3.1 Etapas da Pesquisa

A pesquisa foi desenvolvida em quatro etapas, a saber:

- a) 1ª Etapa – conhecer a instituição, DETRAN-PB, e de modo detalhado o serviço de transferência de prontuário de condutor;
- b) 2ª Etapa – Mapear o fluxo do serviço de transferência de prontuário no DETRAN sede e no interior;
- c) 3ª Etapa – Dimensionar o tempo mínimo e o máximo para o atendimento do serviço;
- d) 4ª Etapa – Propor soluções arquivísticas para melhoria do atendimento ao usuário.

3.2 Desenvolvimento da Pesquisa – coleta e análise de dados

3.2.1 Conhecendo a instituição (DETRAN-PB) e o serviço de transferência de prontuário de condutor – *Locus* da Pesquisa

Em sua trajetória o DETRAN-PB passou por uma série de mudanças organizacionais. De 1934 a 1947, o departamento chamava-se de Inspetoria Geral de Tráfego Público, de 1947 a 1951, passou a chamar-se de Delegacia de Trânsito e Vigilância, e em 1976, através da Lei de 3.848, de 15 junho, de 1976, publicada no DOE de nº 4.217, de 20 de junho de 1976, páginas de 2-5, que define o Sistema Estadual de Trânsito e transforma em autarquia o Departamento Estadual de Trânsito da Paraíba – DETRAN-PB.

O DETRAN-PB é um órgão da administração pública, e conforme o artigo 9 do inciso VII, da Lei 5.020, de abril de 1988, publicado no DOE de n. 7.917 de 08 de abril de 1988, Vincula-se ao Departamento Estadual de Trânsito à Secretaria a Estado de Segurança e da Defesa Social.

A estrutura organizacional e regimental do DETRAN teve uma nova mudança para compor melhor a distribuição dos departamentos tendo em vista que esse quadro organizacional referente ao organograma antigo não houve mudanças há muito tempo.

A Medida Provisória de n. 278, de 8 de janeiro de 2019, altera a Lei n. 3.848, de 15 de junho de 1976, para estabelecer nova estrutura organizacional básica do Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN) e dá outras providências. Nessa perspectiva, conforme o Art. 1 da referida Medida Provisória, que altera o Art. 6 da Lei n. 3.848, de 15 de junho de 1976, tem-se que:

“Art. 6º O Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN/PB - tem a seguinte estrutura organizacional básica, cujos cargos comissionados são os constantes no Anexo II desta Lei:

I - DIREÇÃO SUPERIOR

- 1 - Superintendência;
- 2 - Órgão de Deliberação Coletiva: Conselho Diretor.

II - ASSESSORAMENTO

- 1 - Chefia de Gabinete;
- 2 - Assessoria Jurídica;
- 3 - Assessoria de Auditoria e Controle Interno;
- 4 - Assessoria Técnica de Planejamento;
- 5 - Assessoria Técnica de Processamento de Dados:
 - 5.1 - Seção de Elaboração de Dados da Assessoria Técnica de Processamento de Dados;
 - 5.2 - Seção de Continuidade de Documentos da Assessoria Técnica de Processamento de Dados;
 - 5.3 - Seção de Análise de Sistema da Assessoria Técnica de Processamento de Dados.
- 6 - Coordenação de Policiamento e Fiscalização de Trânsito;
- 7 - Coordenação de Controladoria Regional de Trânsito;
- 8 - Coordenação de Educação de Trânsito;
- 9 - Junta Administrativa de Recursos de Infração – JARI.

III - ÁREA INSTRUMENTAL

- 1 - Diretoria Administrativa Financeira:
 - 1.1 - Gerência de Recursos Humanos:
 - 1.1.1 - Subgerência de Direitos, Deveres e Controle de Pessoal.
 - 1.2 - Gerência de Finanças:
 - 1.2.1 - Subgerência de Execução de Despesa;
 - 1.2.2 - Subgerência de Contabilidade; e
 - 1.2.3 - Subgerência de Arrecadação.
 - 1.3 - Gerência de Materiais:
 - 1.3.1 - Subgerência de Aquisição e Fornecimento de Materiais; e
 - 1.3.2 - Subgerência de Patrimônio.
 - 1.4 - Gerência de Serviços Gerais:
 - 1.4.1 - Subgerência de Protocolo Geral;
 - 1.4.2 - Subgerência de Transportes; e
 - 1.4.3 - Subgerência de Conservação e Vigilância.

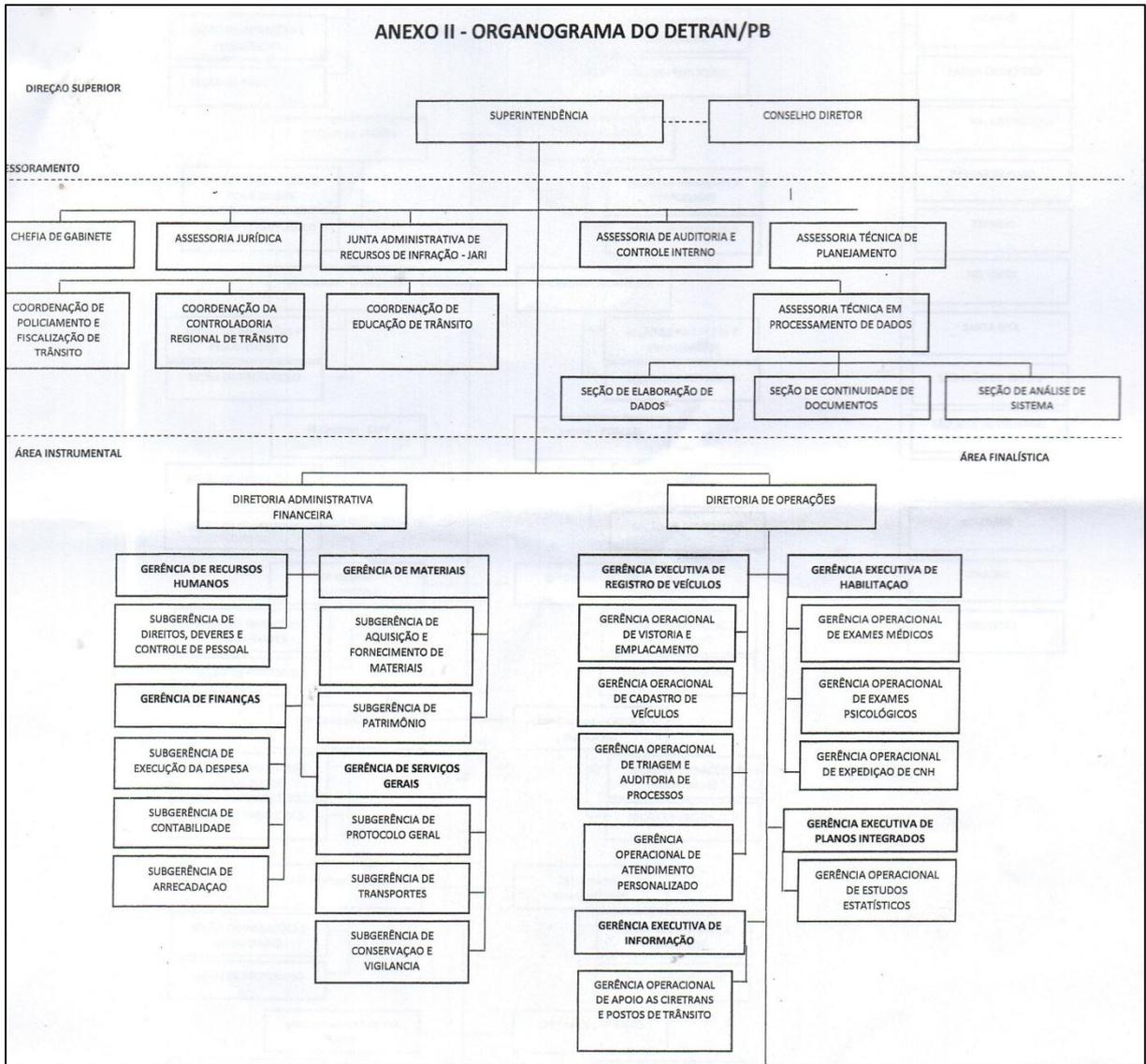
IV - ÁREA FINALÍSTICA

- 1 - Diretoria de Operações:
 - 1.1 - Gerência Executiva de Registro de Veículos:
 - 1.1.1 - Gerência Operacional de Vistoria e Emplacamento;
 - 1.1.2 - Gerência Operacional de Cadastro de Veículos;
 - 1.1.3 - Gerência Operacional de Triagem e Auditoria de Processos; e
 - 1.1.4 - Gerência Operacional de Atendimento Personalizado.
 - 1.2 - Gerência Executiva de Informação:
 - 1.2.1 - Gerência Operacional de Apoio as CIRETRANS e Postos de Trânsito.
 - 1.3 - Gerência Executiva de Habilitação:
 - 1.3.1 - Gerência Operacional de Exames Médicos;
 - 1.3.2 - Gerência Operacional de Exames Psicológicos; e
 - 1.3.3 - Gerência Operacional de Expedição de CNH.
 - 1.4 - Gerência Executiva de Planos Integrados:
 - 1.4.1 - Gerência Operacional de Estudos Estatísticos.

V - UNIDADES LOCAIS E REGIONAIS

- 1 - Circunscrições Regionais de Trânsito - CIRETRANS;
- 2 - Postos de Trânsito - POSTOS.

A seguir, é apresentado o organograma atual do DETRAN-PB:



Fonte: Acervo do DETRAN-PB, 2019.

O DETRAN-PB tem a incumbência de fiscalização e apreensão de veículos irregulares e aplicação das penalidades aos infratores condutores, Também organiza o trânsito e faz fluir e acessibilidade urbana humanizada, presta serviços de atendimento a todo público com serviços como: transferência de veículo, renovação do licenciamento anual, serviços de primeiro registro de veículo, transferência de estados, mudança de característica, promover a educação no trânsito, vistorias, transferência do prontuário de condutor para a renovação da CNH de outro estado, isenção para pessoas com necessidade especiais, dentre outros serviços, para que condutores tenham o direito de transitar e trafegar de acordo com a legislação de trânsito.

O processo de transferência de prontuário de condutor é um serviço de natureza obrigatória para os condutores e portadores da carteira nacional de habilitação, vindos de outro estado, que desejam fazer uma alteração em caso de um pedido de renovação, mudança de

categoria, adição de categoria, e alteração de dados para o exercício de atividade remunerada e também segunda via com a CNH.

3.2.2 Mapeamento do fluxo do serviço de transferência de prontuário no DETRAN sede e no interior

O mapeamento do fluxo foi iniciado por meio de entrevistas e observações nos setores do DETRAN-PB sede, na cidade de João Pessoa. Uma vez realizadas as entrevistas e observações nos setores sobre o fluxo documental foi possível modelar graficamente o fluxo do processo nos setores do DETRAN referente à prestação do serviço de transferência de prontuário do condutor.

Parte dos dados coletados foi por meio de entrevista com perguntas semiestruturadas realizada na DH do órgão. Segundo o entrevistado, chefe do departamento do (DH) o problema do atendimento ao usuário se tornou mais evidente e mais burocrático com a interrupção de parte dos serviços oferecidos na sede estadual, em João Pessoa, com a distribuição desses serviços para base nacional do Departamento Nacional de Trânsito (DENATRAN).

Segundo o chefe da DH, o tempo de atendimento ao usuário para renovar o documento de habilitação com os processos que vem das cidades do interior da Paraíba, dos postos e das CIRETRANS para o DETRAN sede na capital, possui um tempo de 15 a 20 dias. O tempo se torna muito extenso porque parte da documentação é enviada via Correios, para suprir a necessidade de demanda dos processos de renovação da CNH e também os processos de transferência de prontuário de condutor que vem através de malote para sede do DETRAN correspondente. O que provoca atraso e descontentamento aos usuários.

De acordo com o entrevistado, anteriormente, a transferência de um prontuário de condutor era realizada na base estadual, o que agilizava a tramitação do processo, e que hoje essa tramitação do processo depende exclusivamente da Base de Dados Nacional do DENATRAN e que, portanto, centraliza boa parte das suas atividades.

A tramitação do processo de transferência de prontuário de condutor, uma vez percorrido todo os tramites em curso das atividades realizada pelo órgão do DETRAN-PB, sede e também no interior, deve passar obrigatoriamente pelo sistema da base nacional. E segundo o entrevistado, fica centralizado esse e outros serviços que é de competência da base nacional do DENATRAN. Por essa razão há um tempo superior na preparação do processo desse documento do prontuário do condutor e na entrega do mesmo, para o usuário do atendimento

tanto interno como externo, e prejudicando e causando insatisfação aos usuários que precisam desses serviços para estar de acordo com a legislação do CTB.

O atraso pode se dar, também, por razões inerentes aos usuários, pois os mesmos muitas vezes não cumprem com a entrega da relação de documentos exigidos pelo DETRAN, para formação e tramitação do processo na confecção da primeira habilitação, renovação adição e mudança de categoria.

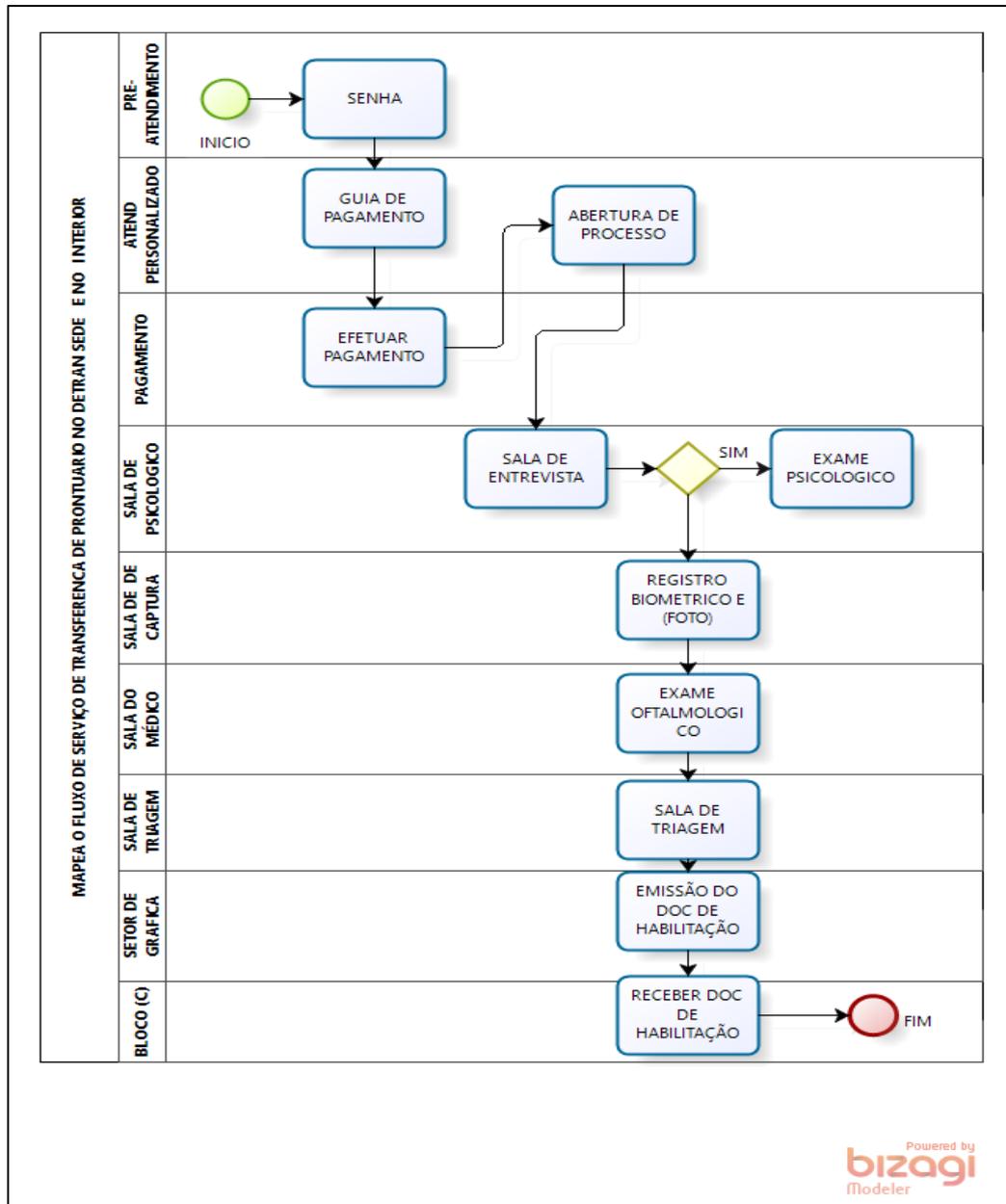
O entrevistado o chefe do departamento de divisão de habilitação (DH) esclareceu que não há proposta para implantação de equipamentos tecnológicos para impressão do documento de habilitação nos postos e CIRETRANS das cidades do interior da Paraíba, para atender a necessidade dos usuário, que precisam desse serviços. O chefe da DH justifica sua resposta esclarecendo que essa implantação depende de recursos orçamentários para esse fim.

Os dados dessas entrevistas e observação *in loco*, possibilitaram elaborar o fluxo dos processos bem como forneceu dados significativos para os demais questionamentos dessa pesquisa.

Mapear o fluxo dos documentos foi uma maneira de representar o trajeto desde o início do requerimento até a entrega da CNH, investigando as atividades dos sujeitos envolvidos, para que isso fosse possível foi necessário que as informações coletadas fossem analisadas e os procedimentos explicitados foram, então, representados graficamente (modelados), para que o processo se tornasse claro e seus detalhes e pontos fracos e fortes fossem visíveis.

Nessa perspectiva, apresenta-se a seguir a representação gráfica (modelagem) dos procedimentos:

Figura 1 – Fluxo do serviço de transferência de prontuário de condutor no DETRAN-PB sede e interior



Fonte: Dados da pesquisa (a partir da utilização do software BIZAGI), 2019.

3.2.3 Dimensionamento do tempo mínimo e o máximo para o atendimento do serviço

No decorrer da pesquisa, foi detectado que no atendimento ao usuário requerente do atendimento de transferência de prontuário da CNH, o tempo de espera para o recebimento da carteira nacional de habilitação é de no mínimo de 3 dias, e no máximo de 5 dias.

Segundo dados da base nacional do DENATRAN, havendo o usuário reprovado no exame psicológico essa quantidade pode acarretar um prazo estendido de até 15 dias, por causa

do re-teste a ser realizado pelo o usuário no DETRAN. O quadro 1 apresenta o tempo de atendimento por esse serviço aos cidadãos requerentes.

Quadro 1 – Tempo de atendimento de transferência de prontuário de condutor de outro estado para Paraíba

TIPO DE ATENDIMENTO	DETRAN SEDE (duração mínima e máxima)	POSTOS E CIRETRANS DO INTERIOR (duração mínima e máxima)
Atendimento com exame psicotécnico	de 4 a 5 dias úteis	de 15 a 20 dias úteis
Atendimento sem o exame psicotécnico	de 2 a 3 dias úteis	de 15 a 20 dias úteis
Atendimento de transferência de prontuário de condutor de outro estado para Paraíba.	de 2 a 3 dias úteis	de 15 a 20 dias podendo chegar até 30 dias úteis

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

3.2.4 Identificar possíveis soluções arquivísticas para melhoria do atendimento ao usuário

Para atender as demandas no atendimento ao usuário, que requer a transferência de prontuário de condutor de outro estado para Paraíba, são gerados inúmeros procedimentos de caráter burocrático passando por vários setores e gerando volume de documentos e cadastros que tornam o serviço pouco célere e burocratizado. O que gera insatisfação ao usuário que necessita do atendimento e na prestação dos serviços do DETRAN.

Na realização da pesquisa ficou explícita a necessidade de se pensar soluções arquivísticas para tentar melhorar o atendimento ao usuário e diminuir o tempo de espera para suprir a necessidade do mesmo com o propósito de garantir um bom desempenho do fluxo documental e na gestão do mesmo.

No entanto, as propostas e soluções arquivísticas que trará desenvolvimento e eficácia nas atividades documentais, no sistema de informação, na busca de processos da carteira nacional de habilitação e outros serviços decorrente do atendimento aos usuários. Na renovação e transferência de prontuário de condutor na formação e na produção do processo do fluxo documental da prestação de serviços. As propostas e soluções arquivísticas são: a criação de um mapa para direcionamento das pessoas aos setores de atendimento, e sinalização como guia em todo órgão para facilitar o trajeto em todo o percurso, criar também um funcionograma para garantir a identificação e localização de todos os setores de DETRAN para um bom andamento

de suas atividades. E, no que tange as demandas arquivísticas, a compra de um pacote de programa de informação, como um Repositório Arquivístico Digital Confiável (RDC-Arq), para garantir a conservação e a durabilidade dos documentos e ampliar o gerenciamento eletrônico dos documentos digitais na instituição.

De modo geral os dados coletados foram sendo analisados ao longo da pesquisa, com o objetivo de averiguar a gestão dos documentos no decorrer do processo de trabalho em determinada prestação de serviço de atendimento aos usuários do DETRAN. Além de identificar o tempo do atendimento que é essencial no serviço de transferência de prontuário de condutor no DETRAN. Os resultados apontam que há necessidade de um olhar arquivístico sobre esse tipo de serviço

De acordo com o site do DETRAN-PB, o documento deve ter em média um prazo de entre 12 e 15 dias para ser entregue ao usuário depois de transferido de um estado para o outro, e também nas cidades do interior da Paraíba. Procedimento que poderia ser realizado em tempo menor de atendimento se houvesse melhor fluxo de seus procedimentos e uso adequado da tecnologia para tramitar os documentos.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No DETRAN são produzidos continuamente números significativo de documentos e informações de várias espécies e tipos documentais, o que cria demanda por maior controle na produção dos documentos gerados pela prestação dos serviços e atividades administrativas o que agilizaria o atendimento aos anseios e às necessidades dos usuários internos e também externos.

Ao analisar a situação dos dados coletados das informações sobre o fluxo de documento e tempo de atendimento aos usuários que precisam tirar um documento de habilitação ou renovação mais também fazer uma transferência de prontuário de condutor, tornando-se necessário uma maior atenção por parte dos gestores e administradores no fluxo e na gestão documental.

A tramitação dos processos e por onde os documentos percorrem dentro do DETRAN-PB, há muitos atrasos na formação do processo em razão de negligência da informação distorcidas e também por colaboradores de uma instituição e um mau gerenciamento, comprometendo ainda mais o tempo de atendimento aos usuários e gerando grandes impactos na administração e na gestão documental.

O DETRAN-PB busca suprir várias demandas que recaem sobre esse órgão. Uma dessas demandas é a gestão arquivística, do Departamento de Registro Veicular (DRV) e da DH, porém existem alguns problemas no que se refere a gestão de documentos criados pelos setores citados, porém o conhecimento técnico arquivístico dos funcionários que compõe estes setores é baixo, como também é pequeno o número de funcionários para a grande demanda documental gerada pelo setor, que muitas vezes provoca um acúmulo de documental, o que colabora para o atraso no cumprimento das atividades de organização e gestão. Outro ponto importante que podemos citar é a falta de espaço no local e materiais para a correta acomodação para a vasta quantidade de documentos.

Desse modo, o estudo realizado aponta para a necessidade das seguintes ações que auxiliarão na melhoria do atendimento ao usuário e prestação de serviços mais céleres:

- a) realizar estudo mais detalhado acerca dos fundos documentais do DETRAN-PB;
- b) mapear detalhadamente os fluxos documentais para subsidiar sistemas informatizados para protocolo, controle e tramitação; visando a utilização de processos e documentos nato-digitais;
- c) conhecer de modo específico, a criação, tramitação, uso e arquivamento dos documentos a fim de que se integrem efetivamente no planejamento e criação de política de gestão documental;

Portanto, podemos concluir que na realização da pesquisa observou-se uma frequente demanda de documentos produzidos e recebidos pelo DETRAN sede e vindo também de outros postos e CIRETRANS das cidades do interior da Paraíba, que carecem de adequado tratamento arquivístico. Apoiados pela literatura da área, é possível afirmar que a gestão de documentos, se devidamente aplicada no âmbito do DETRAN-PB, auxiliará na prestação de serviços mais céleres e eficientes, bem como no controle dos processos e trâmites internos.

REFERÊNCIAS

- BELLUZZO; R. C. B.; MACEDO, N. D. A gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 22, n. 2, p. 124-132, maio/agosto. 1993.
- BRAGA, K. S. Aspectos relevantes para a seleção de metodologia adequada à pesquisa social em Ciência da Informação. In: MULLER, S. P. M. **Métodos para a pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007, p. 17-38.
- BRASIL. Lei n. 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. **Diário Oficial da República Federativa Brasil**: seção 1, Brasília, DF, p. 455, 9 jan. 1999.
- BRASIL. Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. **Diário Oficial da República Federativa Brasil**: Edição Extra, Brasília, DF, 2011.
- BUENO, D. A.; VALENTIM, M. L. P. Fluxos documentais em ambientes empresariais: características, tipologias e usos. **Ambientes e fluxos de informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, p. 233-253, 2010. Disponível em: http://www.eneaq2008.ufba.br/wp-content/uploads/2008/09/04-danilo_andre_bueno.pdf. Acesso em: 27 set. 2019.
- CAIXETA, M. C. D.; CUNHA, M. A. C. Gestão documental e resgate da memória na Justiça do trabalho: preservação documental é direito do cidadão e dever do Estado. 2013. **Cadernos de História**, Belo Horizonte, v. 14, n. 20, 2013. Disponível em: <http://as1.trt3.jus.br/bd-Trt3/bitstream/handle/11103/1630/Gest%C3%A0o%20documental.%20Cristina%20Caixeta%20e%20Aparecida%20Carvalhais.%20Copy.pdf?sequence=1>. Acesso em: 8 jun. 2017
- CARVALHO, M. M; PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade**: teoria e casos. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.
- CRUZ, E. B. **Manual de gestão de documentos**. 2. ed. Belo Horizonte: Secretaria de Estado da Cultura de Minas Gerais, 2013. Disponível em: http://www.siaapm.cultura.mg.gov.br/acervo/acervo_gestao/Manual_Gestao.pdf. Acesso em: 27 set. 2019.
- DETRAN-PB. Portal de serviços online. Disponível em: <http://detran.pb.gov.br/>. Acesso em: 18 jul. 2019.
- DHOLAKIA, N.; MUNDORF, N.; DHOLAKIA, R. R. Novos serviços de informação e comunicação: um quadro de referência estratégico. **Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 26, n. 3, 1997.
- FREEMANTLE, D. **Incrível atendimento ao cliente**. São Paulo: Makron Books, 1994.

GIL, A. C. **Como elaborar um projeto de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

KOTLER, P. **Marketing, essencial: conceitos, estratégias e casos**. 2. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2005.

LOPES, L. C. **A nova arquivística na modernização administrativa**. 2 ed. Brasília: Annabelle, 2013.

MIRANDA, E. C. **Arquivologia e procedimentos administrativos**. [S.l.]: Faculdade dos Concursos, 2010. Disponível em: <http://Simagestao.com.br/wp-content/uploads2016/02/arquivologia-e-procedimentos-administrativos.pdf>. Acesso em: 12 ago. 2019.

PAES, M. L. **Arquivo: teoria e prática**. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

PARAÍBA. Medida provisória n. 278, de 8 de janeiro de 2019. Altera a Lei nº 3.848, de 15 de junho de 1976, para estabelecer nova estrutura organizacional básica do Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN – e dá outras providências. **Diário Oficial do Estado da Paraíba**, João Pessoa, n. 16.762, 2019.

ROEMER, L.; ORSILO, S. **A prática da terapia cognitivo-comportamental baseada em mindfulness e aceitação**. São Paulo: Artmed, 2010.

SANZ CASADO, E. **Manual de estudo de usuários**. Madrid: Fundacion German Sanchez Ruiperez, 1994.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SOUSA, R. T. B. Em busca de um instrumental teórico-metodológico para a construção de instrumentos de classificação de documentos de arquivos. In: BARTALO, L.; MORENO, N. A. **Gestão em arquivologia: abordagens múltiplas**. Londrina: EDUEL, 2008.

VALENTIM, M. L. P. Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 4, ago. 2002.