



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO
TOCANTINS
CAMPUS PALMAS
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO PÚBLICA**

GLEYME ODETE RAMOS DOS SANTOS

**IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE DOCUMENTOS (SGD) A
SERVIDORES PÚBLICOS DO HOSPITAL GERAL DE PALMAS (HGP) COMO
FERRAMENTA DE DESBUROCRATIZAÇÃO DE ATIVIDADES**

**PALMAS - TO
2025**

GLEYME ODETE RAMOS DOS SANTOS

**IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE DOCUMENTOS (SGD) A
SERVIDORES PÚBLICOS DO HOSPITAL GERAL DE PALMAS (HGP) COMO
FERRAMENTA DE DESBUROCRATIZAÇÃO DE ATIVIDADES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do Curso Superior de Tecnologia em
Gestão Pública, Campus Palmas do Instituto
Federal do Tocantins, como exigência à obtenção
do título de Tecnóloga em Gestão Pública.

Orientadora: Profa. Ma. Ana Carolina Nogueira
Falcão.

PALMAS - TO
2025

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Bibliotecas do Instituto Federal do Tocantins

S237i Santos, Gleyme Odete Ramos Dos
IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE
DOCUMENTOS (SGD) A SERVIDORES PÚBLICOS DO HOSPITAL
GERAL DE PALMAS (HGP) COMO FERRAMENTA DE
DESBUROCRATIZAÇÃO DE ATIVIDADES / Gleyme Odete Ramos
Dos Santos. – Palmas, TO, 2025.
26 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia
em Gestão Pública) – Instituto Federal de Educação, Ciência e
Tecnologia do Tocantins, Campus Palmas, Palmas, TO, 2025.

Orientadora: Ma. Ana Carolina Nogueira Falcão

1. Gestão de Documentos. 2. Servidores Públicos. 3. Gestão
Pública.. I. Nogueira Falcão, Ana Carolina. II. Título.

CDD 350

A reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio, deste documento é autorizada para fins
de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Elaborado pelo sistema de geração automática de ficha catalográfica do IFTO com os dados fornecidos
pelo(a) autor(a).

GLEYME ODETE RAMOS DOS SANTOS

**IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE DOCUMENTOS (SGD) A
SERVIDORES PÚBLICOS DO HOSPITAL GERAL DE PALMAS (HGP) COMO
FERRAMENTA DE DESBUROCRATIZAÇÃO DE ATIVIDADES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do Curso Superior de Tecnologia em
Gestão Pública, Campus Palmas do Instituto
Federal do Tocantins, como exigência à obtenção
do título de Tecnóloga em Gestão Pública.

Aprovado em: ____/____/2025

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Ma. Ana Carolina Nogueira Falcão
Orientadora
IFTO/Campus Palmas

Prof. Esp. Emerson Montenegro Lima
IFTO/Campus Palmas

Prof. Me. Luiz Antônio Lopes Toledo
IFTO/Campus Palmas

Dedico este trabalho a minha família que
tanto me apoio e acreditou nos meus
esforços.

AGRADECIMENTOS

A Deus, pela minha vida, e por me permitir ultrapassar todos os obstáculos encontrados ao longo da realização deste trabalho;

Ao meu esposo Gladston por sempre acreditar no meu potencial mesmo quando eu não acreditava e a minha filha Lavínia que chegou em nossas vidas já no final da graduação e me fez perceber o quão forte sou;

Aos meus pais e irmãos, que me incentivaram nos momentos difíceis e compreenderam a minha ausência enquanto eu me dedicava à realização deste trabalho;

Agradeço a minha orientadora, a Professora Ana Carolina por ter aceitado acompanhar-me neste trabalho. O seu empenho foi essencial para a minha motivação à medida que as dificuldades iam surgindo ao longo do percurso;

Aos professores Emerson Lima e Luiz Antônio Toledo por participarem da banca e por tanto contribuírem no processo de elaboração deste trabalho;

Aos demais professores do curso de Gestão Pública do IFTO – Campus Palmas e servidores que me forneceram todas as bases necessárias para a realização deste trabalho, agradeço com profunda admiração pelo vosso profissionalismo;

Agradeço em especial a família HGP, por ter me recebido em 2019 de braços abertos e ter muito contribuído em minha formação pessoal e profissional sendo amostra para análise deste trabalho;

Aos amigos, que sempre estiveram ao meu lado, pela amizade incondicional e pelo apoio demonstrado ao longo de todo o período de tempo em que me dediquei a este trabalho;

Aos meus colegas de curso, com quem convivi intensamente durante os últimos anos, pelo companheirismo e pela troca de experiências que me permitiram crescer não só como pessoa, mas também como formando;

A todos que participaram, direta ou indiretamente do desenvolvimento deste trabalho de pesquisa, enriquecendo o meu processo de aprendizado.

*“Um curioso na Gestão Pública é ameaça
potencial para toda sociedade”.*

Prof. Me. Jeferson Botelho Pereira

RESUMO

Este trabalho de pesquisa pretende analisar a implementação do Sistema de Gestão de Documentos (SGD) a Servidores Públicos do Hospital Geral de Palmas (HGP) como ferramenta de desburocratização de atividades na rotina trabalhistas e seus aspectos legais. Justifica-se, pois, esta pesquisa de cunho documental pela necessidade de um aporte teórico capaz de demonstrar a importância da Gestão de Documentos (GD) para subsidiar gestores no entendimento e fluidez de processos produtivos, na tomada de decisão e proposição de ações rumo à efetividade organizacional. Neste sentido, com o objetivo de observar a acessibilidade das informações, verificar a desburocratização das atividades através do uso do SGD e identificar os pontos positivos e negativos da implementação do SGD á Servidores Públicos do HGP. Fundamentaram-se também os resultados pelas informações sobre o atual momento evolutivo e transformador da Gestão de Documentos na era digital. Portanto, reconhece-se neste escrito, a contribuição para a Gestão Pública e demais áreas que trabalham e se utilizam da gestão de documentos no tratamento e administração dos arquivos correntes e intermediários.

Palavras-chave: Gestão de Documentos. Servidores Públicos. Gestão Pública.

ABSTRACT

This research aims to analyze the implementation of the Document Management System (DMS) for Public Servants at the Palmas General Hospital (HGP) as a tool for reducing bureaucracy in routine work activities and its legal aspects. This documentary research is justified by the need for a theoretical contribution capable of demonstrating the importance of Document Management (DMS) to support managers in understanding and streamlining production processes, in decision-making and proposing actions towards organizational effectiveness. In this sense, with the objective of observing the accessibility of information, verifying the reduction of bureaucracy in activities through the use of the DMS and identifying the positive and negative points of the implementation of the DMS for Public Servants at HGP. The results were also based on information about the current evolutionary and transformative moment of Document Management in the digital age. Therefore, this paper recognizes the contribution to Public Management and other areas that work with and use document management in the treatment and administration of current and intermediate files.

Keywords: Document Management. Public Servants. Public Management.

LISTA DE SIGLAS

GD	Gestão de Documentos
HGP	Hospital Geral de Palmas
IFTO	Instituto Federal do Tocantins
SEPLAN	Secretaria do Planejamento e Orçamento
SGD	Sistema de Gestão de Documentos
SUS	Sistema Único de Saúde

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	12
2.1	Hospital Geral de Palmas.....	12
2.2	Gestão de Documentos.....	13
2.3	Sistema de Gestão de Documentos na Administração Pública.....	15
2.4	SGD como ferramenta de desburocratização das atividades.....	16
3	METODOLOGIA	18
3.1	Abordagem e tipo de estudo.....	18
3.2	Desenvolvimento da pesquisa	18
3.3	Técnicas de Pesquisas	19
3.4	Análises de Pesquisa	19
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	20
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	22
	REFERÊNCIAS	24

1 INTRODUÇÃO

A gestão de documentos na administração pública é um desafio por conta do grande volume de arquivos que estão sob o seu controle. Com a aprovação da lei de acesso à informação no Brasil (Lei nº 12.527/2011), que regulamenta o direito de acesso dos cidadãos às informações públicas, os órgãos responsáveis precisaram se adequar a essa nova realidade.

Para isso, a implantação de soluções tecnológicas é importante para tornar a gestão de documentos públicos mais eficiente. A digitalização, a microfilmagem eletrônica e o uso de softwares para o gerenciamento eletrônico de documentos são algumas ferramentas que ajudam neste processo.

O Sistema de Gestão de Documentos é caracterizado por um conjunto de técnicas e procedimentos que visa organizar os arquivos acumulados. Com visão a longo prazo, ela também define novas práticas para a gestão documental, desde a produção até o armazenamento dos originais e cópias e, se necessário, o descarte de documentos.

A gestão documental é um problema recorrente no serviço público. A enorme quantidade de arquivos acumulados — em alguns casos, ao longo de décadas — pode causar problemas de organização, perda de dados, difícil acesso às informações e necessidade de mais espaço físico.

Frente a isso, as organizações, tanto públicas quanto privadas, buscam meios de gerenciar seus ativos informacionais, que fogem do simples arquivo em papel e transformam-se em centros de informações e conhecimento.

Na busca por maior agilidade e eficácia na realização de suas atividades, as organizações utilizam, cada vez mais, os documentos arquivísticos digitais. As características desses documentos - detentores de informações indispensáveis para a consecução dos objetivos organizacionais - permitem o acesso facilitado às informações, agilidade no desenvolvimento de projetos, compartilhamento simultâneo da informação entre indivíduos e organizações, além de promover a difusão de acervos culturalmente relevantes.

Entretanto, para que tais características possam ser usufruídas, é imprescindível a adoção da gestão de documentos e informações nos ambientes digitais, apresentando-se como um desafio ao atual contexto tecnológico informacional.

Nesse cenário, saber como fazer a gestão eficiente de documentos na Gestão Pública é fundamental para o aumento da eficiência, da transparência e da preservação de documentos históricos.

No intuito de responder o problema desta pesquisa e de demais aspectos abordados, em consonância com a proposta, sabendo que o SGD fora criado para ser uma ferramenta de desburocratização das atividades laborais, a pesquisa se desenvolveu a partir do seguinte questionamento: Como ocorreu a implementação do Sistema de Gestão de Documentos (SGD) a Servidores Públicos do Hospital Geral de Palmas (HGP)?

Neste sentido, este estudo tem como objetivo geral analisar a implementação do Sistema de Gestão de Documentos (SGD) a Servidores Públicos do Hospital Geral de Palmas (HGP) e como objetivos específicos: observar a acessibilidade das informações, verificar a desburocratização das atividades através do uso do SGD e identificar os pontos positivos e negativos da implementação do SGD á Servidores Públicos do HGP.

Tal iniciativa serve de auxílio no estabelecimento de projetos que visem à gestão documental em meio digital, ao mesmo tempo em que compartilha experiências e conhecimentos para o desenvolvimento da tecnologia aplicada à informação aos demais profissionais que devem fazer uso da mesma.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Historicamente os arquivos de documentos constituíram-se como instrumentos de apoio às instituições governamentais, contribuindo para a preservação de sua memória, conservação de registros e posteriormente para a racionalização dos processos e democratização do acesso às informações coletivas.

Considerando-se ainda a relevância da gestão de documentos, entre outras medidas, para dotar o Estado de eficiência e transparência perante o cidadão (SANTOS E TORRES, 2019), e partindo-se da premissa de que, no âmbito do Poder Executivo Estadual são escassas as regulamentações pertinentes à gestão documental e ao arquivo dos documentos produzidos e recebidos (CAMARGO E MACHADO, 1999), sob a perspectiva de um recorte local acerca da temática supracitada.

As possibilidades de melhoria dos processos, do tratamento de informações e da viabilização da proteção e testemunho das ações mediante controle e monitoramento de documentos e arquivos transpuseram suas finalidades a um patamar de considerável importância (CÔRTEZ, 1996).

Os documentos públicos compreendidos enquanto registros das informações produzidas, recebidas e acumuladas pelos órgãos e entidades da Administração Pública durante o exercício de suas funções e atividades, são preservados nos arquivos públicos. Estes por sua vez, são considerados instrumentos essenciais tanto para tomada de decisão como para garantir o cumprimento de direitos individuais e coletivos, e ainda cumprem o papel de fonte de registro da memória coletiva (BERNARDES e DELATORRE, 2008).

2.1 Hospital Geral de Palmas

O Hospital Geral de Palmas (HGP) é hoje a maior referência em saúde do Estado do Tocantins e um dos principais polos de atendimento da Região Norte no país, possui 19 anos de existência ofertando assistência em média e alta complexidade há 39 especialidades médicas diferentes dando suporte à população usuária do Sistema Único de Saúde (SUS) para os 139 municípios tocantinenses e Estados vizinhos (TOCANTINS, 2024).

O HGP possui 3.459 profissionais de saúde, entre efetivos, nomeados e contratados, e possui 270 colaboradores de empresas terceirizadas que atuam em

suas dependências. Apenas os servidores administrados pela Gestão Pública Estadual fazem uso do SGD para tramitação de documentos, comunicados internos e manuseio de questões estatuais do serviço público.

2.2 Gestão de Documentos

Segundo Indolfo (2007), a origem do termo Gestão de Documentos (*Records Management*) remonta aos Estados Unidos e alguns países anglo-saxônicos. O contexto de produção e acumulação de grande massa documental ao final da Segunda Guerra Mundial destacou a premência da racionalização desse volume expressivo de documentos, sob forte influência da Administração Científica, para fins do alcance de melhorias nos processos administrativos por meio do controle da documentação produzida e dos períodos destinados à sua guarda ou descarte. Difundidos os ideais dessa prática, seus preceitos sofreram transformações culturais, sociais e econômicas, sendo adotadas pelos Estados de acordo com suas demandas e políticas.

Para além do campo arquivístico, conhecer as definições contidas nas legislações e nas pesquisas acadêmicas relacionadas à temática é de grande utilidade ao campo da Administração, no sentido de incutir na prática da Administração Pública e na sociedade a relevância da adoção de ações que vão ao encontro de discussões contidas no aporte teórico apresentado. Tal conduta contribui para a promoção de um melhor planejamento, otimização dos fluxos processuais e racionalização das ações direcionadas à gestão de documentos e de arquivos documentais (BRASIL, 2020).

Assim, compreender os conceitos teóricos envolvidos no processo de Gestão de Documentos e Arquivos, torna-se de considerável distinção e logo, imprescindível, para que se desperte uma percepção mais aprofundada sobre a relevância das práticas de gestão e arquivo dos documentos públicos (RODRIGUES, 2015). Tal esclarecimento se configura, então, como essencial para que ações específicas sejam estruturadas e, de fato, colaborem com a melhoria cotidiana dos processos administrativos governamentais.

As atividades relacionadas à Gestão de Documentos abarcam a produção, utilização e destinação de documento (CRUZ, 2013; BERNARDES E DELATORRE, 2008) e a organização, arquivamento, reprodução, classificação e avaliação (BERNARDES E DELATORRE, 2008). Tais etapas abarcam procedimentos de uso,

identificação, avaliação, padronização, controle, classificação e decisão durante todo o ciclo de vida documental, mediante utilização de instrumentos de gestão de documentos e de arquivos, como o Plano de Classificação de Documentos e a Tabela de Temporalidade de Documentos de Arquivo, eficazes no controle e racionalização das ações de guarda e recuperação das informações (BERNARDES e DELATORRE, 2008).

A normatização, adequação e sistematização do fluxo de documentos em todas as suas etapas de elaboração, tramitação, interpretação, organização, recuperação, avaliação e guarda, constituem-se em ações que atribuem ao documento um caráter fundamental de suporte às tomadas de decisões pelos gestores. Tais ações garantem aos usuários, plenos direitos e deveres de acesso às informações e registros (SANTOS, 2018).

A fim de alcançar plenamente seus propósitos, a gestão de documentos deve ser realizada por pessoas qualificadas para tal procedimento. Porém, a literatura que trata sobre profissionais que manuseiam os arquivos em seu dia a dia é escassa, sendo o arquivista e o técnico em arquivos os únicos profissionais legalmente reconhecidos dessa área, embora existam algumas profissões relacionadas aos cursos de Arquivologia, Biblioteconomia Gestão da Informação, Secretariado Executivo e Gestão de Qualidade também apontadas como qualificadas para manter e organizar arquivos (SANTOS, *et al.*, 2017).

Nessa direção Roncaglio *et al.* (2004) aponta que é recomendável um quadro de profissionais com formação diversificada como arquivistas, conservadores, programadores de informática, historiadores e bibliotecários para realização das atividades específicas de arquivos.

Indolfo (2007) aponta que a existência da sistematização e adoção de políticas arquivísticas se tornam de fundamental relevância quando normatizam e possibilitam a conscientização dos agentes públicos acerca da importância da preservação dos documentos e disponibilização do acesso às informações de cunho coletivo neles contidas.

Porém, o que se observa é que tanto em organizações públicas como privadas brasileiras, essa recomendação de perfil não corresponde à realidade, e os investimentos realizados em pessoal especializado e voltados para atuação nos arquivos não existem ou são pequenos. Esses investimentos inexistentes ou incipientes se refletem em uma escassez de pessoal com formação técnica e visão

estratégica da gestão documental e das funções de um arquivo (SANTOS, 2018).

2.3 Sistema de Gestão de Documentos na Administração Pública

O Sistema de Gestão de Documentos (SGD) é uma plataforma digital que reúne os arquivos de uma empresa podendo ela ser pública ou privada, com diferentes níveis de acessos, ferramentas de proteção de dados e de busca facilitada de documentos. O sistema contempla armazenamento, organização e distribuição inteligente dos documentos, desde guias de impostos, passando por contratos com fornecedores, folha de pagamento e todo tipo de arquivo que faz parte da gestão da organização (RONCAGLIO, 2015).

A gestão de documentos na administração pública é regida pela lei nº 8.159/1991, que se refere à Política Nacional de Arquivos Públicos e Privados. Desse modo, cabe à administração pública a gestão da documentação governamental. A gestão documental é a solução para o problema de acúmulo de documentos sem a classificação e armazenagem adequada (RONCAGLIO, 2015).

A legitimação do Estado enquanto responsável pela guarda e preservação de documentos de interesse público revelou ao longo do tempo a premência do estabelecimento de metodologias de sistematização dos acervos documentais e de normatizações que direcionassem sua estruturação e organização de modo eficiente (RODRIGUES, 2002).

Indolfo (2007) aponta que a gestão de documentos passou a ser vislumbrada enquanto ferramenta de planejamento, organização, controle e direcionamento de atividades gerenciais, permitindo o alcance de maior agilidade e eficiência dos processos administrativos.

Diante da relevância da adoção de práticas direcionadas à garantia da execução dessa gestão, admitida enquanto meio de proporcionar melhorias aos processos de controle e sistematização das atividades administrativas, observou-se ao longo da história, que características nacionais distintas foram atribuídas à institucionalização dos modelos de gestão de documentos e arquivos, sendo, no setor público brasileiro, regulamentada por órgãos e legislações específicas (JARDIM, 2013).

2.4 SGD como ferramenta de desburocratização das atividades

O SGD tem como principal objetivo melhorar o uso da informação, reduzir ao essencial a massa de documentos no arquivo e preservar de forma correta os arquivos históricos possibilitando que, mesmo com uma grande quantidade de documentos no acervo, seja possível localizar as informações facilmente. Para isso, são utilizadas ferramentas para a gestão de documentos na administração pública (RONCAGLIO, 2015).

O plano de classificação segue os seguintes passos:

Produção: A elaboração do documento marca o início do processo. O propósito desta etapa deve ser garantir que as boas práticas para a classificação e a armazenagem dos documentos sejam aplicadas desde a sua criação; Manutenção: envolve as atividades de protocolo, que iremos conferir ao longo do artigo. Nesta fase, o documento é consultado com frequência, sendo o seu fluxo chamado de trâmite. A presença de uma gestão de documentos feita com qualidade evita diversas complicações na rotina de uma administração pública, como a perda de documentos entre os setores; Indexação: é uma das mais importantes para a organização e a gestão de documentos públicos. Ela consiste em organizar os documentos por meio de um sistema de busca, como a criação de índices numéricos e alfanuméricos, por exemplo. Os documentos são analisados e agrupados de acordo com algum padrão, que pode ser o seu autor, tipo, data, número, origem, departamento ou qualquer outro dado. Assim, a indexação organiza os documentos por índices, tornando a busca mais ágil; Destinação: pode ser a sua eliminação ou preservação permanente. Essa etapa é uma das mais importantes para a gestão pública documental, pois define os prazos de guarda de cada documento. O resultado desta fase é baseado na aplicação efetiva da tabela de temporalidade, ferramenta que define o ciclo de vida documental; Arquivamento: Os documentos passam por três fases de arquivamento, definidas de acordo com o seu ciclo de vida. São elas: fase corrente, intermediária e permanente. A sua classificação varia de acordo com a frequência de consulta, sendo definida pela teoria das três idades. A digitalização de documentos faz uma cópia do conteúdo da versão física para um arquivo digital. Assim, o compartilhamento e o acesso às informações se torna muito mais fácil (RONCAGLIO, 2015).

Existe uma série de critérios definidos por lei para realizar a gestão de documentos públicos, como prazos a cumprir e técnicas de organização. Além da lei nacional que citamos anteriormente (lei nº 8.159/1991), cada Estado possui a sua própria legislação.

A gestão de documentos na Administração Pública é de suma importância, afinal, o setor lida com uma grande quantidade de arquivos diariamente. Por conter informações sigilosas e de valor público e histórico, os documentos devem ser armazenados e organizados na versão física e digital. O investimento gera benefícios

como redução de custos e maior segurança (RODRIGUES, 2002).

O Governo do Estado do Tocantins, por meio da SEPLAN - Secretaria do Planejamento e Orçamento através Subsecretaria da Modernização da Gestão Pública, iniciou em fevereiro de 2013, o processo de implantação gradual em todos os órgãos da administração pública que durou até o fim do ano de 2015, sendo efetivamente implementado ao uso de rotina nas atribuições dos servidores a partir de 2016. Entre os diversos benefícios, está a implantação do sistema para uso dos servidores, que visa modernizar a máquina pública, potencializando as ações e metas do Governo, facilitando os procedimentos administrativos e logísticos, além de permitir o acompanhamento de processos e documentos em tempo real pelos gestores (TOCANTINS, 2021).

A proposta de implantação e implementação de um SGD tem como foco principal utilizá-lo como ferramenta de desburocratização de atividades que podem agilizar os atendimentos e evidenciar pontos favoráveis no processo de administração setorial, tais como:

- Redução de custos operacionais gerados pela gestão eletrônica de documentos na administração pública. A digitalização classifica os documentos a partir de diversos critérios, facilitando a sua localização. Assim, os servidores podem encontrar todas as informações que precisam rapidamente, aumentando a sua produtividade;
- Economia com o aluguel de galpões para o armazenamento de documentos e insumos. Outro impacto positivo é na redução do uso de papel, pois um número menor de impressões de documentos precisam ser feitas. Além do impacto positivo para o meio ambiente, a diminuição do uso de papel elimina a necessidade de um espaço físico para armazená-lo;
- Recuperação do espaço físico que antes era dedicado ao armazenamento de documentos, agora pode ser utilizado para outras finalidades;
- Segurança dos documentos públicos nas informações e a redução dos riscos de perda e fraude também são importantes;
- Maior mobilidade para acessar os documentos digitalizados, os servidores podem acessá-los com maior facilidade em qualquer lugar sem a necessidade de se deslocar até o local onde está o arquivo. Na gestão eletrônica de documentos do setor público, eles são classificados por diversos indexadores, agilizando a rotina dos profissionais da área (RONCAGLIO, 2015).

Com a concepção dos documentos e informações arquivísticas digitais nas mais diversas áreas e atividades das organizações, apresenta-se um novo cenário para a gestão documental. O “clássico” arquivista, responsável por acervos exclusivamente em suporte físico, preocupado com a durabilidade do papel, é desafiado a gerenciar informações em ambientes virtuais, dando um sentido inovador e necessário para a evolução de sua profissão (SCHÄFER; LIMA, 2012).

3 METODOLOGIA

Segundo LAKATOS (2003, p. 73), “método é o conjunto de atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite atingir o objetivo - conhecimento válido e verdadeiro -, traçando o caminho a ser percorrido”. Com base nesse pensamento, este capítulo apresenta as técnicas e métodos científicos que apoiaram o desenvolvimento desta pesquisa.

3.1 Abordagem e tipo de estudo

A pesquisa foi baseada no estudo documental/exploratório. Buscar-se-á saber quais casos se assemelham ao tema discutido e analisar as diversas visões apresentadas por teóricos e estudiosos sobre o assunto. Conforme afirmado (MALHOTRA, 2001), esse tipo de pesquisa é utilizado nos casos em que é necessário definir o problema com maior precisão e possui as seguintes características: informações definidas para o caso e o processo flexível e não pesquisa estruturada.

A abordagem aplicada neste trabalho caracterizou-se por ser de natureza qualitativa. A escolha se dá por se tratar de uma modalidade de pesquisa que visa aprimorar novas visões, ideias e conceitos, ou seja, realizar um novo estudo sobre a discussão de diferentes interpretações. Com base na ideia construída no que diz respeito às abordagens qualitativas, entende-se que estas facilitam a compreensão de problemas complexos, como também analisam variáveis, classificam e compreendem alguns processos sociais, contribuem para mudanças sociais, criam ou formam opiniões de grupos e particularidades no comportamento e atitudes dos indivíduos (OLIVEIRA, 1999, p. 117).

Assim, por meio desse método de abordagem, questionou-se e analisou-se, de forma mais aprofundada, como ocorreu a implementação do Sistema de Gestão de Documentos (SGD) a Servidores Públicos do Hospital Geral de Palmas.

3.2 Desenvolvimento da pesquisa

A resposta ao problema foi buscada entre as ideias de diferentes autores, a fim de compreender como elas se desenvolveram historicamente ao longo do período estudado. Os critérios, métodos e resultados do desenvolvimento dos diversos textos

encontrados foram avaliados criticamente com o objetivo de validá-los. Os dados coletados nessas pesquisas foram sistematizados, interpretados, sintetizados e as conclusões formuladas a partir do conteúdo analisado.

3.3 Técnicas de pesquisa

Foram utilizados os seguintes bancos de dados: o Google Acadêmico, Scielo e Academia.Edu. analisados com o intuito de contribuir com os objetivos da pesquisa. Na primeira parte, foi realizada uma pesquisa bibliográfica, com livros, artigos, revistas, jornais etc. e pesquisa documental, com materiais disponíveis no Sistema de Gestão Hospitalar (SGH) do Estado do Tocantins disponibilizados pelo setor de Recursos Humanos (RH) do Hospital Geral de Palmas (HGP), buscando atender aos objetivos específicos desta pesquisa.

3.4 Análise de pesquisa

A análise de todos os dados foi à análise de conteúdo, que nada mais é do que um conjunto de técnicas, que buscaram obter, por meio de alguns procedimentos, sejam eles sistemáticos ou objetivos, a descrição do conteúdo, de indicadores, quantitativos ou não, que possibilitem a dedução de conhecimento (BARDIN, 1977, p. 42).

E ainda, segundo Trivinõs (1987, p. 158), “a análise de conteúdo é um método que pode ser aplicado tanto em pesquisas quantitativas quanto em pesquisas qualitativas [...]”. Dito isto, como uma pesquisa de abordagem qualitativa, o método foi à coleta de dados, pois se facilitou a interpretação dos casos analisados, com base na pesquisa de dados sistemáticos, analisando os trabalhos científicos que abordam os principais cenários e desafios da Administração Pública de acordo com as técnicas de pesquisas.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Muitas são as barreiras quando se fala em gestão de documentos. Especialmente quando existe um grande volume de material produzido pela instituição, principalmente ela sendo pública como o ambiente analisado.

Assim, para o manuseio destes registros é preciso qualificação, agilidade e comprometimento. Tudo isso associado as técnicas clássicas de arquivística, administração e as inovações tecnológicas. A Gestão de Documentos por meio digital organiza e facilita a rotina e atribuições do servidor público, porém, quando todos possuem o mesmo entendimento e coerência quanto as suas definições de Gestão de Documentos.

A atividade de avaliação de documentos mantém uma relação direta com a classificação, pois de acordo com os preceitos da gestão documental, constituem-se de etapas sequentes. No caso do SGD, no momento de inserção (criação) das classes e subclasses do código de classificação da Instituição, o sistema possibilita a definição da temporalidade correspondente a cada nível. Dessa forma, ao se classificar um documento em determinada classe ou subclasse, automaticamente este recebe a temporalidade estipulada.

Considerando que os SGD "compreendem" a temporalidade das classes e subclasses através de dados quantificáveis, gera-se um impasse frente aos instrumentos de temporalidade utilizados pelas instituições. Isso decorre, pois muitos documentos não apresentam uma previsão exata de temporalidade na fase corrente e intermediária, recebendo definições expressas como, "análise e providencia", "tramitação", "vigente", entre outras variáveis. Desse modo, muitos documentos não teriam condições de receber prazos quantificáveis nos sistemas. Como solução é necessário estabelecer prazos quantificáveis para todos os níveis de arquivamento que não apresentavam previsão exata da temporalidade.

Considerando que a avaliação define a existência temporária ou "eterna" de um documento, sua execução depende de um estudo prévio, crítico e racional frente à importância do conteúdo registrado nos documentos. E essa consideração se aplica do mesmo modo aos documentos digitais, pois os mesmos ocupam espaço interno economizando tempo e dinheiro, embora seja um sistema pago pela Administração Pública do Estado do Tocantins, porém sai mais barato do que manter alugueis de salas para armazenamento de arquivos físicos.

A definição de prazos exatos e de prioridade (baixa, média e alta) para a temporalidade dos documentos inseridos ou referenciados em um SGD, devem estar em consonância com a classificação, pois as tarefas são ambas dependentes do pensamento racional e reflexivo do ser humano, algo não contemplado pela tecnologia.

Além disso, quando se trata da informação arquivística, o SGD utilizado pelos servidores públicos do HGP, tornam-se elementos únicos, cujas características não estão previstas na linguagem lógica da tecnologia, o que torna o manuseio “lento” por parte do operador/usuário, pois o sistema exige um mínimo a médio conhecimento tecnológico (informática) dos servidores, o que para a pasta da saúde ao qual o hospital está inserido, ainda é considerado baixo o uso.

O SGD apresenta a possibilidade de emissão de relatórios referentes à produção documental, e o mesmo se aplica para a temporalidade dos documentos arquivísticos. Possibilita-se a emissão de relatórios completos da temporalidade e destinação, relatórios parciais de acordo com determinadas classes e/ou subclasses do código de classificação ou de acordo com determinados prazos de guarda estipulados para os documentos. Tais relatórios são subsídios primordiais para comprovação de existência do documento sendo gerado um número de protocolo.

Além disso, o processo de avaliação de documentos públicos segue preceitos legais para que possam ser eliminados, e o mesmo se aplica aos criados e tramitados exclusivamente em meio digital.

Os documentos arquivísticos, que porventura venham a ser criados e mantidos em um SGD, deverão ser avaliados por uma Comissão Permanente de Avaliação de Documentos, e suas decisões quanto à eliminação de documentos, publicadas em boletins oficiais (de preferência de grande circulação), possibilitando que direitos e interesses de terceiros, relacionados a tais documentos, possam ser reclamados.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A iniciativa da gestão dos documentos digitais por meio de sistemas informatizados decorre da mudança que ocorre nos contextos institucionais, nos quais a informação digital serve como elemento de subsídio para a resolução de tarefas e tomada de decisões. Entretanto, ainda que a tecnologia auxilie a gestão das informações, é necessário um longo tempo para que esta prática torne-se usual.

A falta de conscientização dos gestores, insuficiência de profissionais capacitados, cultura resistente às mudanças ou mesmo tecnologias sem funcionalidades voltadas à gestão arquivística, comprometem a criação de contextos informacionais com valorização do caráter arquivístico.

No caso do SGD, este se apresenta como uma iniciativa inovadora e necessária no atual paradigma, no qual as informações arquivísticas voltam-se para o meio digital no setor público da Gestão Administrativa do Estado do Tocantins.

Considerando especificamente as atividades de classificação e avaliação de documentos em um ambiente digital, uma série de benefícios à gestão podem ser citados, como: acompanhamento e controle efetivo das tarefas de classificação e avaliação; aplicação das atividades arquivísticas aos documentos digitais; automatização de procedimentos e tarefas; além do acompanhamento e planejamento da gestão através de relatórios e dados estatísticos.

No meio físico, embora tais procedimentos sejam desenvolvidos com persistência pelos arquivistas, são poucos os casos que alcançam resultados efetivos, pois demandam de estrutura e recursos que, na maioria das vezes, não são disponibilizados ou inexistem no âmbito das instituições.

A implementação de SGD aos Servidores Públicos do Hospital Geral de Palmas, que seguem os requisitos do e-ARQ Brasil, possibilitam a execução da gestão documental totalmente em ambiente eletrônico, apresentando-se como um avanço significativo na área da tecnologia voltada à informação arquivística no meio público.

Conclui-se que um SGD contribui significativamente para a gestão informacional para as pastas administrativas da Secretaria de Administração do Estado do Tocantins, por meio do setor de Recursos Humanos através da

disponibilização da plataforma para os Servidores Públicos do HGP, desde que atendidos os preceitos e recomendações arquivísticas.

A tecnologia, por si só, não é capaz de garantir a qualidade que a informação arquivística necessita para auxiliar no alcance dos objetivos que a Gestão Pública se propõe.

REFERÊNCIAS

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BERNARDES, Ieda Pimenta; DELATORRE, Hilda. **Gestão Documental Aplicada**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008. Disponível em: <https://agora.emnuvens.com.br/ra/article/view/950/914>. Acesso em: 31 mar. 2024.

BRASIL. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Casa Civil. **Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 14 mar. 2024.

CAMARGO, Ana Maria de Almeida. MACHADO, Helena Corrêa. **Como implantar arquivos públicos municipais**. São Paulo: Arquivo do Estado, 1999. Disponível em: https://www.arqsp.org.br/arquivos/oficinas_colecao_como_fazer/cf3.pdf. Acesso em: 19 mar. 2024.

CÔRTEZ, Maria Regina Persechini Armond. **Arquivo Público e Informação: acesso à informação nos arquivos públicos estaduais do Brasil**. Belo Horizonte: Escola de Biblioteconomia da UFMG, 1996. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/23244>. Acesso em: 19 mar. 2024.

CRUZ, Emília Barroso. **Manual de gestão de documentos**. Cadernos Técnicos do Arquivo Público Mineiro n.3; Ed. rev. e atual. Belo Horizonte: Secretaria de Estado de Cultura de Minas Gerais, Arquivo Público Mineiro, 2013. 146 p. Disponível em: http://www.siaapm.cultura.mg.gov.br/acervo/acervogestao/Manual_Gestao.pdf. Acesso em: 10 mar. 2024.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. Disponível em: https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/150/o/Anexo_C1_como_elaborar_projeto_de_pesquisa_-_antonio_carlos_gil.pdf. Acesso em: 01 de fev. 2024.

INDOLFO, Ana Celeste. **Gestão de Documentos: Uma Renovação Epistemológica no Universo da Arquivologia**. Rio de Janeiro: UNIRIO, v.3, n.2, p. 28-60, jul./dez. 2007. Disponível em: https://monografias.ufop.br/bitstream/35400000/3408/6/MONOGRAFIA_Gest%C3%A3oDocumentosArquivos.pdf. Acesso em: 21 mar. 2024.

JARDIM, José Maria. **A implantação da lei de acesso à informação pública e a gestão da informação arquivística governamental**. Rio de Janeiro: Liinc em Revista, v.9, n.2, p. 383-405, novembro 2013. Disponível em: <https://revista.ibict.br/liinc/article/download/3495/3020/9230>. Acesso em: 11 fev. de 2024.

LAKATOS, E. M. ; MARCONI, M. A. **Fundamentos da metodologia científica**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MALHOTRA, N. **Pesquisa de marketing**. 3.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MARTINS, M.; BÓGUS, C. **Considerações sobre a metodologia qualitativa como recurso para o estudo das ações de humanização em saúde**. 2004. São Paulo.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. Ciência, técnica e arte: o desafio da pesquisa social. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza (org). **Pesquisa social: eoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2004.

OLIVEIRA, Silvio Luiz. **Tratado de metodologia científica: projetos de pesquisas, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses**. Pioneira, 1999.

RODRIGUES, Ana Célia. **Identificação como requisito metodológico para a gestão de documentos e acesso a informações na administração pública brasileira**. Brasília: Ci. Inf., v. 42 n. 1, p.64-80 jan./abr., 2015. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/download/1395/1573/2059>. Acesso em: 13 fev. 2024.

RONCAGLIO, Cynthia. **Manual de Gestão de Documentos da Universidade de Brasília**. Brasília: CEBRASPE, 2015, 110 p. Disponível em: [https://www.arquivocentral.unb.br/images/documentos/Manual de Gesto de Documentos da UnB.pdf](https://www.arquivocentral.unb.br/images/documentos/Manual_de_Gesto_de_Documents_da_UnB.pdf). Acesso em: 18 mar. 2024.

RONCAGLIO, Cynthia; *et al.* Arquivos, gestão de documentos e informação. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, n. 99, p. 1-13, 2004. Disponível em: https://monografias.ufop.br/bitstream/35400000/3408/6/MONOGRAFIA_Gest%C3%A3oDocumentosArquivos.pdf. Acesso em: 31 mar. 2024.

SANTOS, Júlia Cristina Hack Marques dos; *et al.* **Os saberes em arquivologia na esfera pública e privada no município de Curitiba**. Revista Expectativa, v. 16, n. 1, p. 101-126, 2017. Disponível em: <https://saber.unioeste.br/index.php/expectativa/article/download/16846/12377>. Acesso em: 18 mar. 2024.

SANTOS, Luis Pereira dos; TORRES, Renata Pereira. **A gestão documental enquanto ativo impulsionador da eficiência, transparência e responsabilidade do Poder Judiciário**. Sistema e Revista CNJ, v. 3, n. 2, p. 56-66, 2019. Disponível em: <https://bibliotecadigital.cnj.jus.br/jspui/handle/123456789/232>. Acesso em: 31 mar. 2024.

SANTOS, Silvana Aparecida Silva dos. **Arquivos Universitários: a gestão eficaz e a preservação digital**. Um estudo dos sistemas acadêmicos e de recursos humanos da Universidade Federal de Minas Gerais-UFMG / Silvana Aparecida Silva dos Santos. – Belo Horizonte, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/BUOS-B5EJY9>. Acesso em: 07 fev. 2024.

SCHÄFER, Murilo Billig; LIMA, Eliseu dos Santos. **A classificação e a avaliação de documentos: análise de sua aplicação em um sistema de gestão de documentos arquivísticos digitais**. Rev. Perspectivas em Ciências da Informação, v. 17, n. 3, p. 137-154, jul./set. 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/s8QxmNmxFHYz3RYSkWhfcTF/?format=pdf>. Acesso em: 16 mar. 2024.

TOCANTINS. Secretaria de Planejamento e Orçamento. **SGD será implantado em todos os órgãos do Estado.** Governo do Tocantins, 2021. Disponível em: <https://www.to.gov.br/secom/noticias/sgd-sera-implantado-em-todos-os-orgaos-do-estado/7gxo4iue2v6d>. Acesso em: 05 jan. 2025.

TOCANTINS. Secretaria de Saúde. **Hospital Geral de Palmas.** Governo do Tocantins, 2024. Disponível em: <https://www.to.gov.br/saude/hospital-geral-de-palmas-hgp/6w4b5kk074uw>. Acesso em: 10 abr. 2024.

TRIVINOS, Augusto Nibaldo Silva. Três enfoques na pesquisa em ciências sociais: o positivismo, a fenomenologia e o marxismo. In: . **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação.** São Paulo: Atlas, 1987. cap. 2, p. 30-79.