

CENTRO DE COORDENAÇÃO DOS PROTOCOLOS ESTADUAIS

PADRÃO É A PALAVRA-CHAVE PARA SISTEMAS INFORMATIZADOS DE GESTÃO ARQUIVÍSTICA

O Arquivo Público do Estado de São Paulo—APESP, possui um setor dedicado à normatização, capacitação e orientação de todos os serviços de protocolo da administração pública do Poder Executivo Paulista.

Isto por uma razão bem simples: os protocolos são responsáveis pelo recebimento, expedição, registro e controle da tramitação dos documentos na sua fase corrente. Portanto, o controle e a racionalização são fundamentais diante de uma produção desordenada de documentos que resulta de subjetividades tão distintas quanto múltiplo é o corpo de funcionários do Estado. Dá para imaginar o desafio de um setor que visa promover a integração sistêmica das atividades de protocolo e de arquivo.

Isso mesmo! O Centro de Coordenação dos Protocolos Estaduais – CCPE, vinculado ao Departamento de Gestão do SAESP –DGSAESP, existe para estabelecer a padronização dos procedimentos de protocolo, pois sem isso a comunicação se torna difícil e até mesmo inviável na gestão pública. Como exemplo: é muito importante que o conjunto da administração utilize os mesmos procedimentos quando monta um processo administrativo e que chame pelos mesmos nomes as atividades, ações e os documentos delas decorrentes. Imaginem a dificuldade disso diante das diversas culturas e costumes que proliferam nos ambientes, em cada setor e no mundo administrativo.

Eliana Martinelli Avagliano, diretora do CCPE, é mestre em História e aprendeu tudo sobre seu ofício de gestão documental no exercício das suas funções no APESP. Ela explica a função do Centro:

O Centro de Coordenação dos Protocolos Estaduais é um centro novo, criado na reestruturação do Arquivo em 2009. Posso dizer que estruturar um serviço inédito, criar e oficializar normas é um grande desafio. O Departamento de Gestão do SAESP sempre orientou as demandas de gestão documental por meio das Comissões de Avaliação dos Documentos e Acesso – CADA, e dos arquivos. Com a criação do CCPE demos uma atenção especial aos setores de protocolo e suas demandas. Mas ele é muito mais do que isso, acaba sendo um setor de

MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS DE PROTOCOLO

Para garantir a padronização dos procedimentos entre os protocolos dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, o Centro de Coordenação dos Protocolos Estaduais, do Departamento de Gestão do SAESP elaborou o Manual de Normas e Procedimentos de Protocolo para a Administração Pública do Estado de São Paulo, oficializado pelo Decreto nº 60.334, de 03 de abril de 2014. Fonte: Arquivo Público do Estado de São Paulo - Link: <http://www.arquivoestado.sp.gov.br/site/gestao/sistema/normas>

referência. Ainda que existam as Comissões, dúvidas sobre a produção e o controle dos documentos nos diferentes setores dos órgãos, de alguma maneira, acabam sendo esclarecidas pelos protocolos. E eu acho que houve uma receptividade muito grande do nosso trabalho na administração pela necessidade de padronização, orientação e capacitação para a execução dos procedimentos de protocolo.



Elisangela e Eliana com Marcelo Chaves durante entrevista para a revista

O [Manual de Protocolo](#), publicado pelo APESP em 2013, é considerado como uma grande conquista para as finalidades do CCPE:

“Esse foi o esforço quando da criação do Arquivo como um órgão que produz normas padronizadas e oficiais. Quando o Centro foi criado, nós precisávamos ter um instrumento oficial que padronizasse os procedimentos de protocolo. O primeiro esforço do Centro foi mapear se havia ou não procedimentos e manuais técnicos oficializados; visitamos diferentes protocolos e então produzimos o manual. Este passou por uma validação de um grupo instituído por diretores de protocolos da administração, foi disponibilizado para consulta pública e oficializado. Importante destacar que os procedimentos impactam nas tomadas de decisões. Uma má compreensão destes pode, por exemplo, fazer um processo ir para uma área indevidamente; que sejam juntados a ele documentos desnecessários; e mesmo que haja perda da informação, com documentos mal cuidados, dilacerados”, declara Eliana.

A equipe do CCPE é composta por Antônio Dos Santos, Erich Ewald Kliemke, Leandro Teixeira Estrella, Rogério Madeira de Moura Campos, Eliana Martinelli Avagliano e Elisangela Mendes Queiroz, todos com formação superior.

O SISTEMA INFORMATIZADO SPdoc

Nos tempos atuais, a padronização almejada pelos serviços de protocolo desemboca quase que naturalmente no desenvolvimento de sistemas informatizados de gestão de documentos. Por essa razão, a Administração Pública Estadual investe atualmente na criação de um sistema corporativo, o Sistema Informatizado Unificado de Gestão Arquivística de Documentos e Informações - SPdoc.

Mas, qual o distintivo do nosso SPdoc? Quais objetivos se deseja alcançar com o seu desenvolvimento e implementação na administração paulista? Qual o seu estágio de desenvolvimento atual no APESP? E as dificuldades de elaboração e difusão? Essas e outras respostas você encontrará nesta reportagem feita pela equipe da editoria com as servidoras Eliana e Elisângela.

O trabalho de vocês é gigantesco: coordenar todos os protocolos do Estado. Como foi fazer o trabalho de formação e capacitação, ao estruturar a equipe?

Eliana: Foi uma construção coletiva. A maioria dos servidores que ingressaram no concurso de 2010 não possuía conhecimentos arquivísticos e desconhecia as nossas atividades. Passamos os conhecimentos gerais, mas no caso do CCPE, por se tratar de um setor novo a ser estruturado, caminhamos juntos no levantamento de informações e na elaboração do manual de protocolo.

O que é o SPdoc? Para leigos, como vocês o definem em suas características centrais?

Eliana: *Ele nasceu em 2004 para ser um sistema de protocolo único para todos os órgãos e entidades da Administração Estadual Paulista. Porém, seu desenvolvimento evoluiu para um sistema de gestão arquivística de documentos.*

E qual a diferença básica entre um sistema de protocolo e um de gestão arquivística?

Eliana: *O sistema de protocolo, de um modo geral, controla apenas a entrada, a saída e o trâmite, geralmente de processos e expedientes; aliás, isso indica um entendimento equivocado na administração de que somente expediente e processos são documentos sistema de gestão arquivística. O SPdoc, por sua vez, controla todo o ciclo de vida dos documentos, não só processos e expedientes, desde sua produção até sua destinação final, eliminação ou guarda permanente.*

O SPdoc foi desenvolvido no Arquivo?

Eliana: Não. Quando o SPdoc veio para o Arquivo do Estado, com a intuição do Comitê Gestor do SPdoc em 2010, já havia um desenvolvimento e implementação piloto promovido pela extinta Secretaria de Gestão Pública. Com a assinatura de contrato com a Companhia de Processamento de Dados – PRODESP, em 2012, passou a ser feito aperfeiçoamento do SPdoc para que ele ficasse conforme os procedimentos e normas formulados pelo Arquivo do Estado. Atualmente em curso, essa atividade é conduzida no DGSAEP, por meio do CCPE, que atua como administrador central do SPdoc.

O SPdoc Cidadão é o canal que permite ao cidadão localizar seus documentos cadastrados no Sistema Informatizado Unificado de Gestão Arquivística de Documentos e Informações - SPdoc pelos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual que integram o sistema. O SPdoc foi concebido para gerenciar os documentos da Administração Estadual a partir de regras e requisitos arquivísticos definidos pelo Arquivo Público do Estado, por meio do seu Departamento de Gestão do Sistema de Arquivos do Estado de São Paulo - DGSAESP, e desenvolvido pela Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - PRODESP. Fonte: SPdoc Cidadão Link: <http://www.spdoc.sp.gov.br/>

Quais os principais desafios para a criação deste sistema?

Elisangela:*Uma das maiores dificuldades é converter normativas, tais como a Instrução Normativa APE/SAESP-1/2009, nosso equivalente do e-ARQ Brasil, em regras de funcionamento do sistema. Isso porque, são raras as empresas de TI que possuem know how para desenvolver sistemas de gestão arquivística de documentos. No caso do SPdoc, foi necessário alinhar com a PRODESP os conhecimentos próprios da arquivística que, por vezes, não são usuais nas práticas da TI. Como, por exemplo, nosso cuidado em preservar as informações sem subescrevê-las.*

Qual a aplicabilidade disso no cotidiano dos órgãos?

Eliana:*Por que falamos que o sistema é a principal ferramenta da gestão de documentos? Porque temos uma administração que tem práticas muito diversas e não é fácil mudar cultura administrativa já arraigada. O sistema facilita a padronização das práticas uma vez que induz os usuários a produzirem e gerirem os documentos conforme as normas e procedimentos oficiais. O SPdoc auxilia também no monitoramento da gestão documental, pois explicita os as dificuldades enfrentadas pelos órgãos.*

A compreensão da alta gestão dos órgãos é fundamental. Os gestores das secretarias têm essa consciência? Como vocês veem esse conflito?

Eliana:*Não plenamente. Há um esforço contínuo do SAESP em apresentar, pela força da legislação e pelos benefícios que causam, a importância da implementação da política estadual de gestão de documentos, com setores de protocolo e arquivo bem estruturados e com servidores devidamente capacitados. Sem dúvida nenhuma, o apoio da alta gestão dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual é fundamental para a implementação de qualquer norma e procedimento.*

Elisangela:*No geral, quando um sistema é implementado o choque cultural é inevitável. Por essa razão entendemos ser o treinamento outro critério essencial para uma bem-sucedida implantação do SPdoc. Os sistemas informatizados são excelentes ferramentas para a implementação da gestão documental. Contudo, é preciso ter clareza que sem usuários bem capacitados esse o potencial dessa ferramenta é comprometido.*

Vocês têm no horizonte a implantação de sistema que suporte os documentos nato digitais, como é essa versão que está sendo implementada? Ela estaria no meio do caminho ainda?

Elisangela:*Hoje o SPdoc é referencial. Pretende-se que ele evolua para gerir documentos nato-digitais e digitalizados. Assim, um módulo digital precisará ser desenvolvido de modo que dialogue como o módulo referencial. Atualmente, o SPdoc referencial passa pelo refinamento das funcionalidades que atendem aos órgãos, basicamente, aquelas relacionadas às ações de protocolo e arquivo. Deseja-se que o SPdoc seja capaz também de realizar as atividades específicas do APESP, em especial de recepção e controle dos documentos transferidos e recolhidos à instituição. No contrato atual, no entanto, não será trabalhado um módulo que atenda às especificidades da gestão do acervo permanente. O aprimoramento do SPdoc é contínuo. Importante destacar que o desenvolvimento do módulo digital do SPdoc está intimamente relacionado à necessidade da Administração Estadual Paulista de criar uma política pública para a gestão de seus documentos nato-digitais, estabelecendo, entre outros pontos: formatos a serem utilizados; critérios de segurança da informação; constituição de repositórios confiáveis etc.*

Como vocês poderiam definir o "impacto social" e os benefícios da implementação do SPdoc para a administração pública e para o cidadão em geral? Como vocês resumiriam o impacto de um sistema desse tipo?

Elisangela:Podemos dizer que o SPdoc potencializa os benefícios da gestão documental promovendo, entre outros: a integração entre os setores, articulando uma ampla rede de informações; a garantia de padronização e rastreabilidade dos documentos; a agilidade nos processos decisórios. Assim, entendemos que o SPdoc beneficia, simultaneamente, a Administração Paulista e aos cidadãos na medida em que a torna a gestão pública mais eficiente e transparente. Hoje o SPdoc já possui um canal chamado SPdoc Cidadão, onde o cidadão é capaz de localizar as solicitações registradas no sistema. Idealmente, se deseja que o esse canal evolua junto como o modulo digital do SPdoc para que, futuramente, o cidadão tenha a acesso a diferentes serviços pelo Internet.



Equipe SPDOC (da esquerda para direita) Antônio dos Santos,Eliana Martineli Avagliano, Erich Ewald Kliemke, Leandro Teixeira Estrella, Elisangela Mendes Queiroz e Rogério Madeira de Moura Campos