



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ARQUIVOLOGIA**

**ELANE CRISTINA DA SILVA**

**ACESSO À INFORMAÇÃO NO SERVIÇO PÚBLICO: Uma Análise a Partir do  
Atendimento da Sub Coordenação de Registro de Diplomas da UFPB.**

**JOÃO PESSOA**

**2019**

**ELANE CRISTINA DA SILVA**

**ACESSO À INFORMAÇÃO NO SERVIÇO PÚBLICO: Uma Análise a Partir do  
Atendimento da Sub Coordenação de Registro de Diplomas da UFPB.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Arquivologia, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial para obtenção do grau de bacharela em Arquivologia.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dra. Julianne Teixeira e Silva

JOÃO PESSOA  
2019

**Catálogo na publicação**  
**Seção de Catalogação e Classificação**

S586a Silva, Elane Cristina da.

Acesso à Informação no Setor Público: Uma Análise a Partir do Atendimento da Sub Coordenação de Registro de Diplomas da UFPB. / Elane Cristina da Silva. - João Pessoa, 2019.

26 f. : il.

Orientação: Julianne Teixeira e Silva.  
Monografia (Graduação) - UFPB/CCSA.

1. Acesso à informação. 2. Setor público. 3. Arquivo universitário. I. Silva, Julianne Teixeira e. II. Título.

UFPB/CCSA

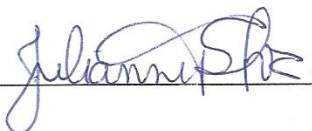
**ELANE CRISTINA DA SILVA**

**ACESSO À INFORMAÇÃO NO SERVIÇO PÚBLICO: Uma Análise a Partir do Atendimento da Sub Coordenação de Registro de Diplomas da UFPB.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Arquivologia, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial para obtenção do grau de bacharela.

Aprovado em: 03/10 /2019.

**BANCA EXAMINADORA**



---

**Prof.ª Dra. Julianne Teixeira e Silva**  
(Orientadora/UFPB)



---

**Prof.ª Me. Maria Amélia Teixeira da Silva**  
(Membro da Banca Examinadora/UFPB)



---

**Prof.ª Dra. Rosa Zuleide Lima de Brito**  
(Membro da Banca Examinadora/UFPB)

## **ACESSO À INFORMAÇÃO NO SERVIÇO PÚBLICO: Uma Análise a Partir do Atendimento da Sub Coordenação de Registro de Diplomas da UFPB.**

**Elane Cristina da Silva<sup>1</sup>**

### **RESUMO**

Tendo em vista que a Sub Coordenação de Registro de Diplomas deveria tomar medidas para melhorar seu fluxo informacional e atender os graduados que procuram informações sobre seu processo de diploma, pesquisou-se sobre o acesso à informação no serviço público, fazendo uma análise do atendimento, a fim de identificar quais elementos, referentes ao acesso à informação, devem ser considerados para melhorar o atendimento no setor. A pesquisa é de abordagem qualitativa, e caracteriza-se como descritiva e exploratória. Em sua realização foi necessário caracterizar os elementos de acesso à informação que podem oferecer um melhor atendimento ao público no sentido de propor medidas que possam melhorar o atendimento aos graduados da Universidade Federal da Paraíba. O nível de satisfação dos graduados em relação ao atendimento na Sub Coordenação do Registro de Diplomas são demonstrados através de gráfico e na análise dos resultados foi possível concluir que o SIGAA é uma importante ferramenta que pode ser utilizada para agilizar o atendimento dos graduandos e graduados da Universidade Federal da Paraíba.

**Palavras-chave:** Arquivo universitário, Acesso à informação, Setor público.

### **ABSTRACT**

Considering that the Sub-coordination of Diploma Registration should take actions to improve its information flux and to attend the graduates that look for information about their diploma process, it is a research about the access to information in public service, by making an analysis of customer service in order to identify which elements referent to access to information should be considered to improve the customer service in the sector. The research has qualitative approach and it is characterized as descriptive and exploratory. In its development, it was necessary to characterize the elements of access to information that may offer a better public attendance in the sense of proposing actions that may improve the service for graduates of the Federal University of Paraíba. The satisfaction level of undergraduates in relation to the customer service at the Sub-coordination of Diploma Registration is demonstrated by means of graphic. From the analysis of results, it was possible to conclude that the SIGAA is an important tool which can be used to streamline the service for graduates and undergraduates of the Federal University of Paraíba.

**Keywords:** University Archive, Access to information, Public sector.

---

<sup>1</sup> Graduanda em Arquivologia pela Universidade Federal da Paraíba

## 1 INTRODUÇÃO

O crescimento informacional no mundo deu-se a partir da Revolução Industrial, na qual deu o marco inicial para o desenvolvimento tecnológico que contribuiu para propagar a informação que era produzida em todas as áreas do contexto social. A informação é o resultado da transformação que os dados sofrem, quando determinamos o seu significado dentro de um contexto (DAVENPORT; MARCHAND; DICKSON, 2004).

Esse crescimento informacional fez surgir a necessidade de pessoas que percebam a importância da informação produzida pelas instituições de diversas áreas antes de seu compartilhamento. Nos arquivos, lugar onde os documentos ficam guardados, o arquivista é o profissional que irá fazer a gestão documental, para que seja possível o acesso a essa informação. Afinal, acesso à informação é uma função viabilizada pelo arquivista no sentido de que uma informação só pode ser acessada se estiver devidamente organizada com bons instrumentos de recuperação.

O acesso à informação também é um direito que o cidadão pode exercer, principalmente a consulta aos documentos e informações que estão sob a guarda do Estado. Direito esse que está garantido por Lei, porém, desde que respeitado o prazo de acesso aos documentos públicos.

Esse tema nos levou ao seguinte questionamento: quais elementos, referentes ao acesso à informação, devem ser considerados para melhorar o atendimento ao público?

A fim de responder esse questionamento, propomos como objetivo geral: Caracterizar os elementos referentes ao acesso à informação que podem proporcionar um melhor atendimento ao público da Sub Coordenação de Registro de Diplomas da UFPB.

E como objetivos específicos:

- a) fazer diagnóstico do atendimento do setor da Sub Coordenação de Registro de Diplomas; e,
- b) propor medidas para melhoria do atendimento.

Os lugares públicos, detentores de informação, devem promover e disponibilizar meios que facilitem o acesso à mesma e proporcionar sua divulgação sem obstáculos para quem à procura.

Essa pesquisa, de caráter descritivo, utilizou para a pesquisa acoleta de dados um questionário, e foi realizada noperíodo de 01 a 16 de abril de 2019. O estudoapontoudirecionamento para viabilizar o fluxo informacional na Sub Coordenação de Registro de Diplomas da Universidade Federal da Paraíba, com a finalidade de beneficiar os graduados que buscam informações sobre seu processo de diploma.

## **2 ACESSO À INFORMAÇÃO E AOS ARQUIVOS**

O acesso à informação permite que haja interação entre os lugares de informação e a sociedade, que necessita obter informações, pois ele permite ao cidadão acompanhar todas as ações realizadas pelas autoridades em todas as esferas do governo. Desta forma, possibilita subordinar o dever dos órgãos públicos em divulgar informações que não têm restrições de acesso, ao direito do cidadão de saber o que os gestores públicos estão fazendo e, assim, poder participar das decisões dos governantes de seu país. Para que a participação popular aconteça nos órgãos públicos, é preciso que a informação que está registrada no documento de arquivo esteja organizada numa sequência de operação intelectual e física, para que o usuário tenha seu direito de acesso respeitado.

De acordo com Jardim (1999, p.3), o direito jurídico de acessar a informação não se realiza se o arquivo não dispuser de mecanismos de recuperação que garantam o acesso intelectual. O acesso jurídico à informação pode garantir ao usuário o acesso físico a um estoque informacional de um arquivo, porém a falta de instrumentos de recuperação impossibilita o acesso intelectual.

**Acesso:** palavra com duas definições no Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística. Na primeira definição, significa a “possibilidade de consulta a documentos e informação”; na segunda definição, é a “função arquivística destinada a tornar acessíveis os documentos e a promover sua utilização”.

**Informação:** elemento referencial, noção, ideia ou mensagem contidos num documento. Nas definições elencadas, a palavra documento está presente, visto que

ele, o documento, é o objeto da arquivologia em que a informação é registrada e disponibilizada para ser acessada. De acordo com a Lei 12.527/11, conhecida como Lei de Acesso à Informação – LAI, que 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, no seu art. 4º, inciso II o documento é a “unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato”.

A informação está presente nos mais diversos campos da atividade humana, tais como o científico, o técnico, o comercial, o organizacional e esse é um dos motivos para o seu crescente papel na vida social, cultural, política e econômica da sociedade contemporânea que a utiliza mais intensamente. Esses fatos têm despertado o interesse de pesquisadores para estudos sobre a produção, organização, acesso e uso da informação. (CALAZANS, 2008, p.30).

Visto que a informação está presente em todos os campos da atividade humana, faz-se necessário que os lugares que produzem essa informação estejam preparados para disponibilizá-la. O acesso à informação é um direito do cidadão e cabe aos órgãos públicos proporcionarem essa consulta, conforme está previsto no § 2º do artigo 216, da Constituição Federal: “Cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem”.

Rodrigues e Costa (2012, p.250) apontam “três dimensões do acesso aos documentos arquivísticos” no estudo de Hugh Taylor (1984), I. acesso físico: relacionado à conservação física dos documentos; II. acesso legal: o conjunto de leis e normas que disciplinam o acesso; III. acesso intelectual: representado pelos instrumentos de pesquisa. Sendo assim, cabe aos arquivos aplicarem os instrumentos que possibilitem o cumprimento dessa Lei.

Ainda de acordo com Rodrigues e Costa, no ano de 1910, em Bruxelas, foi realizado o “Primeiro Congresso Internacional de Arquivistas e Bibliotecários”. Dentre os oito temas abordados, o tema “Publicação de instrumentos de pesquisa” estava relacionado, na ocasião, ao acesso ao arquivo de forma artificial, no qual o acesso ao arquivo que fora tratado, referia-se apenas ao acesso intelectual através dos guias, catálogos e inventários. O acesso aos documentos de arquivo será abordado em 1948, com a criação do Conselho Internacional de Arquivos.

No Brasil, a Constituição Federal de 1988, no seu art. 5º, inciso XIV, garante que é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte,



quando necessário ao exercício profissional. Neste mesmo artigo da lei, o inciso XXXIII afirma:

Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado. (BRASIL, 1988).

Para garantir o direito de acesso à informação para o cidadão, a LAI aponta os órgãos públicos que têm a obrigação de informar e que estão subordinados a essa Lei.

I - os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo, incluindo as Cortes de Contas, do Judiciário e do Ministério Público;

II - as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

Deste modo, a Lei de Acesso à Informação é fundamental para a cidadania de uma nação, pois ela obriga os gestores a prestarem contas de seus atos públicos. E a transparência desses atos permite que o cidadão se informe mais e fiscalize as ações de seus governantes.

O direito de acesso à informação impõe duas obrigações sobre os governos. Primeiro, existe a obrigação de publicar e disseminar informações essenciais sobre o que os diferentes órgãos públicos estão fazendo. Segundo os governos têm a obrigação de receber do público pedidos de informação e respondê-los, disponibilizando os dados solicitados e permitindo que o público tenha acesso aos documentos originais indicados ou receba cópias dos mesmos. (MARTINS, 2011, p. 234).

De acordo com a autora, os governos têm a obrigação de tornar público seus atos e têm a obrigação de atender a demanda do público com as informações solicitadas. Logo, o direito de acesso à informação é importante para a transparência no Estado Democrático de Direito. Esse direito do cidadão obriga os governantes a publicarem a informação, mesmo que ela não tenha sido solicitada.

Para se concretizar o acesso à informação nos arquivos públicos, é fundamental que sejam cumpridas as três dimensões do acesso aos documentos que foram referenciadas anteriormente e serão elencados na sequência: o acesso físico – conservação documental; o acesso legal – leis e normas; e o acesso intelectual – instrumentos de pesquisa.

No entanto, a aplicação ineficiente dessas dimensões no arquivo limita o

acesso a ele e, de acordo com Jardim (1995, p. 8), “[...], as restrições de consulta e as condições de acesso físico e intelectual dos arquivos limitam consideravelmente sua utilização pelo administrador público e o cidadão. [...]”.

Do mesmo modo que o direito à informação pode ser prejudicado por falta de mecanismos que propiciem sua recuperação, esse direito pode ser prejudicado pelas mesmas leis que deveriam garantir seu acesso legal. As leis de acesso aos documentos estão de acordo com o direito que permite que o cidadão consulte os documentos de arquivo.

[...] O que é feito do segredo da vida privada, quando a esperança de vida não cessa de aumentar? A primeira obrigação do Estado é proteger as informações privadas que os cidadãos lhe confiaram. Os prazos de guarda e de acesso deveriam estar em harmonia com a evolução geral do direito e da jurisprudência, e deveriam oferecer um equilíbrio entre a administração pública e os cidadãos. Deveriam também levar em conta o impacto da disponibilização dos documentos on-line na Internet. (DELMAS, 2010, p.103).

Pode-se dizer que as interpretações das leis não deveriam impedir o direito do cidadão de participar da administração pública. Segundo Jardim (2009, p.2), o Estado e a sociedade dialogam no âmbito público, a fim de garantir a participação de todos os indivíduos em matéria que possam afetar a coletividade, para que as funções do ordenamento jurídico não impeçam que o indivíduo tenha conhecimento dos assuntos públicos.

Os lugares de informação, de modo especial os arquivos públicos, precisam oferecer um ambiente favorável para o cidadão que busca informação pública do seu interesse particular ou de interesse coletivo. Necessariamente, os arquivos públicos precisam ser instrumentos para auxiliar o gestor público na tomada de decisão e auxiliar também o cidadão que procura informação para se servir de seus direitos.

Os arquivos têm um sentido de serem instrumentos, de serem ferramentas. Ferramentas da administração (seja a dos órgãos públicos, seja a das entidades privadas); ferramentas da cidadania (isto é, dos direitos e dos deveres dos cidadãos); ferramentas do direito, ferramentas da historiografia (isto é, os documentos são os instrumentos de trabalho do historiador). Tudo isso, ademais de serem instrumentos indispensáveis da ciência, da tecnologia, do dia-a-dia das pessoas. Reitere-se, arquivos são instrumentos nos quais a informação está registrada, para que dela se faça uso seja no sentido da gestão, seja no da cidadania, seja no da história. Para efeitos da pesquisa histórica, os arquivos permanentes públicos são centros armazenadores do patrimônio documental, da *archivalia*, que é parte do patrimônio histórico e cultural de uma comunidade, de uma cidade, estado ou país. (BELLOTTO, 2014, p. 7-8).

Sendo assim, para que os arquivos públicos sejam instrumentos para os gestores, para os cidadãos e para historiadores, é preciso que seus arquivistas junto com os próprios gestores estejam empenhados em promover meios que facilitem o acesso aos documentos de arquivo, visto que isso permite, a quem assim desejar, fazer uso da informação registrada.

### 3 ARQUIVOS UNIVERSITÁRIOS

Sendo as universidades fontes de produção intelectual, faz-se necessário que elas também sejam lugares de guarda e preservação dessa produção. Assim, é preciso que as instituições universitárias tenham comprometimento não só com a produção de textos, mas também e, principalmente, com a guarda e preservação de todo documento arquivístico que é produzido por todos que fazem parte dela. Deste modo, é importante que as instituições universitárias criem e reconheçam a importância dos “arquivos universitários”, ou seja, os lugares de guardar e preservar, para que os mesmos tenham condições de manter os documentos produzidos pela comunidade acadêmica e que também possibilitem o acesso a eles.

Vejamos o que fala a Lei 8.159, de 08/01/1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados:

Art. 2º Consideram-se arquivos, para os fins desta lei, os conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos.(BRASIL, 1991)

Os arquivos que se referem a essa lei são o conjunto de documentos que devem estar organizados para propiciar a sua consulta a quem dele necessita.

Qual a importância dos arquivos universitários?

Para Glezer (1989 p.33), os “Arquivos universitários” devem existir e ser preservados, pois indicam o respeito ao saber, ao conhecimento desenvolvido, ao trabalho intelectual realizado e são, acima de tudo, um direito de cidadania". Deste modo, além do comprometimento com a guarda e a preservação da produção intelectual, a universidade permite que o cidadão tenha o direito de se informar.

Segundo Bellotto (2014, p.10),

Quanto às universidades, para que cumpram adequadamente suas funções

de ensino, pesquisa e extensão, elas necessitam de informações corretas, atualizadas e pertinentes gerenciadas por um bom sistema interno de arquivos. Este deve reunir, processar, divulgar, conservar todos os documentos relativos à administração, ao funcionamento, ao desenvolvimento e à memória sejam os produzidos/recebidos/acumulados pelas unidades de ensino, como as faculdades e os institutos; sejam os produzidos/recebidos/acumulados pelos laboratórios, centros de estudos, bibliotecas e museus; sejam os produzidos/recebidos/acumulados pelas creches, hospitais e ambulatórios, centros esportivos e centros de referência destinados à população em geral.

Na visão de Glezer, os arquivos universitários são testemunhas do comprometimento que a instituição tem em preservar os trabalhos realizados e respeito para com as pessoas que buscam informação nele. Para Bellotto, o arquivo é capaz de gerenciar as informações que vão auxiliar a universidade na sua missão de ensino, pesquisa e extensão. As duas autoras apontam a importância da informação, seja para servir a universidade nos seus trabalhos ou servir o cidadão.

A expressão “arquivos universitários” não é frequentemente utilizada no meio arquivístico e, para falar a verdade, não lembro de ter assistido a alguma aula com essa temática durante o curso de Arquivologia. Nas pesquisas bibliográficas para a produção deste artigo, me deparei com a explicação de Carvalho (2012, p.70), que na sua dissertação de mestrado, explica que “a partir da literatura nacional da Arquivologia é tarefa difícil porque, esta, pouco contempla o termo”. Ainda de acordo com Carvalho (2012, p. 48), não existe definição para “arquivo universitários” em livros de arquivologia, “somente em anais de reuniões e trabalhos acadêmicos”.

Apesar de o tema “arquivos universitários” não ser muito discutido na ciência arquivística, o seu objeto pode ser entendido na visão de dois autores: Glezer (1989, p.32) descreveu que a inexistência de “arquivos universitários” voltados para os cursos, os trabalhos e as pesquisas realizadas na academia inibe a valorização intelectual, e dificulta a especialização em projetos e atividades que precisam de sequência; e, Menezes (2012, p.77) diz que a institucionalização dos arquivos relacionou suas atividades à Administração Superior, às suas unidades acadêmicas e aos seus órgãos. No entanto, o suporte às funções pedagógicas, culturais, de ensino, extensão e de pesquisa, objetivo dos arquivos universitários, deixam de ser realizados por boa parte das entidades.

Os dois autores defendem que os arquivos universitários deveriam existir para dar assistência aos cursos e aos trabalhos realizados pelos alunos, visto que isso ajudaria na continuação dos projetos. O arquivo universitário seria como uma base

de dados em que os acadêmicos iriam recorrer para buscar informações que pudessem contribuir para seu desenvolvimento intelectual.

Indo de encontro aos autores supracitados, Venâncio e Nascimento versam sobre a missão primária do arquivo universitário.

Cabe afirmar que a missão primária do arquivo universitário é a de preservar a herança documental da instituição, que se amplia uma vez que ele extrapola os limites do campus universitário, com atividades e serviços prestados. Assim, tem por missão a gestão de documentos que comporta as duas vocações do arquivo, incidindo sobre os acervos produzidos e recebidos pela instituição, bem como sobre aqueles a ela incorporados com vistas a facilitar e atender melhor aos usuários em suas necessidades administrativas, pedagógicas e culturais. (VENÂNCIO; NASCIMENTO, 2012, p.25).

Pode-se dizer que as palavras de ordem para os arquivos universitários é preservar e servir. Neste contexto, fica claro que os arquivos universitários não existem apenas para custodiar os documentos produzidos e recebidos pela instituição universitária, mas também que existem para possibilitar o acesso à informação, ou seja, eles existem para servir.

## **4 METODOLOGIA**

### **4.1 Caracterização da Pesquisa**

De caráter descritivo e de análise quali-quantitativa, o estudo foi orientado a atingir os objetivos utilizando como aporte metodológico pesquisas bibliográfica, documental e levantamento de campo.

As pesquisas bibliográfica e documental, de acordo com Gil (2008), são semelhantes, contudo, se diferenciam pela natureza da fonte. Enquanto a pesquisa bibliográfica faz uso de vários autores acerca de um determinado assunto, a pesquisa documental se vale de materiais que não receberam tratamento analítico.

Ainda segundo o autor, a pesquisa de levantamento de campo consiste em fazer um interrogatório às pessoas cujo comportamento se pretende conhecer. A informação é colhida em um grupo significativo de pessoas para depois fazer uma análise qualitativa dos dados e, assim, obter as conclusões da pesquisa.

A pesquisa é um procedimento reflexivo, sistemático, controlado e crítico que permite descobrir novos fatos ou dados, soluções ou leis, em qualquer área do conhecimento. Dessa forma, a pesquisa é uma atividade voltada para a solução de problemas por meio dos processos do método científico.

[...] (RAMPAZZO, 2002, p.49)

A partir dapesquisa de caráter descritivo, buscou-se respostas para os problemas ligados ao atendimento no serviço público e ao acesso à informação. Deste modo, os procedimentos para esta investigação serão descritos na sequência.

## **4.2 Locus da Pesquisa**

A Universidade Federal da Paraíba (UFPB) é uma instituição de ensino superior pública que teve sua origem por meio da Lei Estadual nº 1.366, de 02 de dezembro de 1955, com o nome de Universidade da Paraíba pelo então governador José Américo de Almeida que, mais tarde, no ano de 1957, foi nomeado Reitor por um período de tempo muito curto. A federalização da universidade aconteceu através da Lei nº 3.835, 13 de dezembro de 1960.

Ao longo dos seus 64 anos de funcionamento, a UFPB possibilitou a formação de diversas pessoas. De acordo com o seu Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI, no ano de 2018, estavam matriculados 37.023 alunos, distribuídos por 16 centros de ensino. Para atender os interesses da comunidade acadêmica, a UFPB segue uma política de transparência que tem como um dos seus princípios assegurar, sempre que possível respeitando à classificação da informação quanto ao sigilo, o amplo acesso às informações.

Na estrutura organizacional da UFPB, estão os órgãos de administração com seus conselhos, a reitoria e as pró-reitorias. Dentre as reitorias, está a Pró-Reitoria de Graduação – PRG, que tem sob o seu comando, a Sub Coordenação de Registro de Diplomas – SCRD, responsável pela confecção e registro de diplomas dos alunos da graduação. As atividades desenvolvidas pela SCRD estão inseridas numa Atividade- fim do Ensino Superior dos cursos de graduação, de acordo com o Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo da Administração Público Federal - SIGA, pois nela estão incluídos os procedimentos fundamentais e naturais para as quais foi criada, que são expedição, registro, apostilamento, reconhecimento e revalidação, e verificação de autenticação de diplomas. A equipe, responsável por essas atividades, é formada por cinco funcionários e dois estagiários. Ela conta com 7 computadores, 1 impressora multifuncional, 1 telefone e tendo como ferramenta tecnológica a plataforma do SIGAA para registrar os diplomas.

O arquivo setorial da SCRD é responsável por manter viva a história acadêmica dos discentes da UFPB que concluíram sua graduação. História registrada em documentos textuais e mantida em bom estado de conservação. Dentre as tipologias documentais sob sua guarda, estão os processos de diplomas, processos de revalidação de diplomas, processo de apostilamento e certificados de diplomas. É neste setor que será feita a análise do atendimento, objetivando identificar quais elementos, referentes ao acesso à informação, devem ser considerados no intuito da melhoria do atendimento no setor público.

### **4.3 Etapas da Pesquisa**

Como já foi dito anteriormente, a realização desta pesquisa foi embasada em pesquisa bibliográfica, documental e pesquisa de campo. No estudo bibliográfico, foram utilizados livros, artigos e dissertação de mestrado, já na pesquisa documental foram utilizadas leis.

Na pesquisa de campo, foi aplicado um questionário (Apêndice A) com nove perguntas, a fim de avaliar o grau de satisfação dos graduados da UFPB em relação às informações prestadas para se receber o diploma de graduação na Sub Coordenação de Registro de Diplomas - SCRD.

Os questionários foram aplicados na SCRD da UFPB, e foram respondidos por 54 egressos, no período de 01 a 16 de abril de 2019. Do total de pessoas que responderam os questionários, 32 são do sexo feminino e 22 do sexo masculino, cuja maioria possuía idade entre 26 a 35 anos.

Para a aplicação do questionário, foi fundamental o consentimento da Pró-Reitora de Graduação (Apêndice A) e a cooperação dos funcionários da SCRD, que auxiliaram na pesquisa perguntando aos graduados se eles gostariam de responder ao questionário utilizado nessa pesquisa.

O questionário era composto de perguntas fechadas e abertas foi colocado na recepção do setor, de modo que quando um egresso da UFPB chegava para pedir informação sobre o seu processo de diploma, era-lhe perguntado, quando possível, se o mesmo gostaria de responder ao questionário. Vale ressaltar que os alunos egressos se mostraram bastante receptivos em responder ao questionário aplicado.

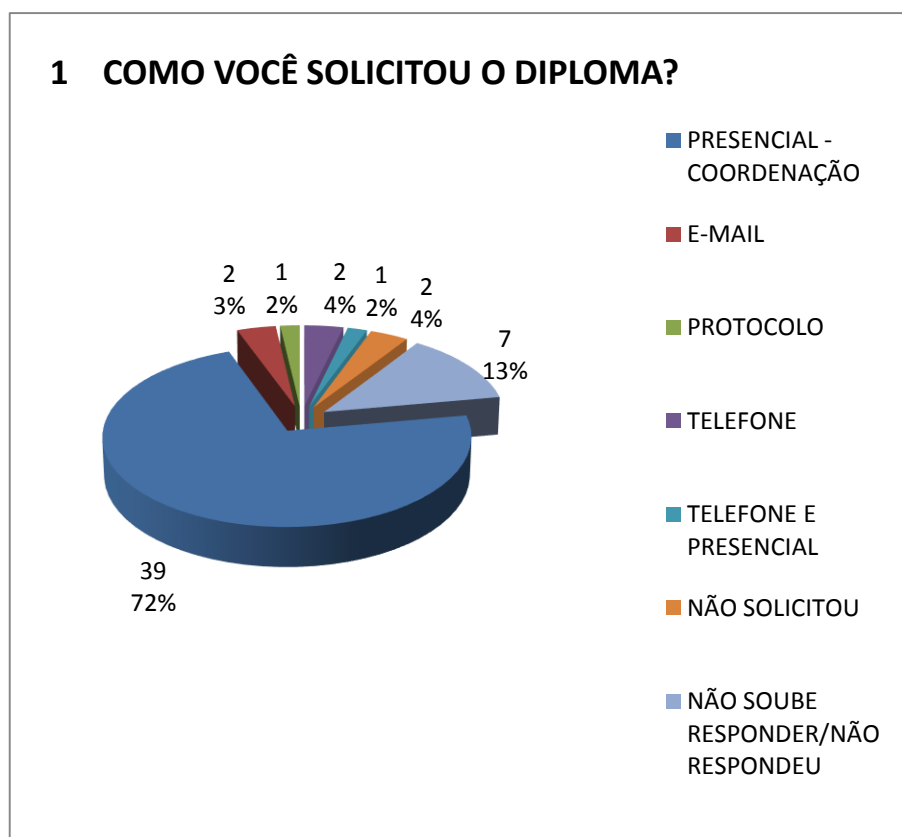
Após a análise dos dados, foi possível realizar a construção dos gráficos no Microsoft Word. Os gráficos apresentados no resultado da pesquisa são os que têm mais relevância para se demonstrar o grau de satisfação dos graduados em relação às informações que são repassadas na SCR.D.

## 5 ANÁLISE DOS DADOS

O questionário aplicado na SCR.D serviu de base para identificar o grau de satisfação dos egressos da UFPB que abrem processo para receber o certificado de 1ª via ou 2ª via de diploma. Os gráficos demonstraram, por meio de números e respostas das pessoas que participaram da pesquisa, como elas se sentem quando necessitam buscar informações referentes ao seu processo de diploma.

Os gráficos exibem as respostas das questões de 3 a 9 do questionário aplicado. Para iniciar o questionário, foi perguntado como o graduado solicitou o seu diploma.

Gráfico 1: Formas de solicitação de Diploma

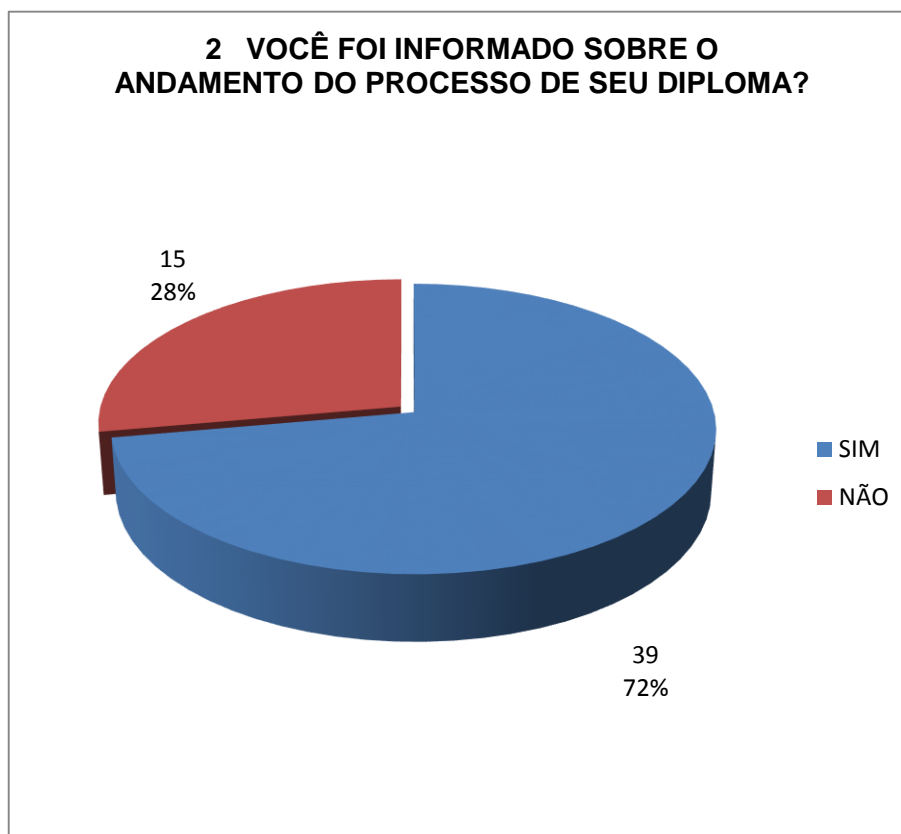


Fonte: Dados da pesquisa, 2019.



Como pode ser visto no Gráfico 1, a maioria respondeu que fez o requerimento na coordenação do seu curso.

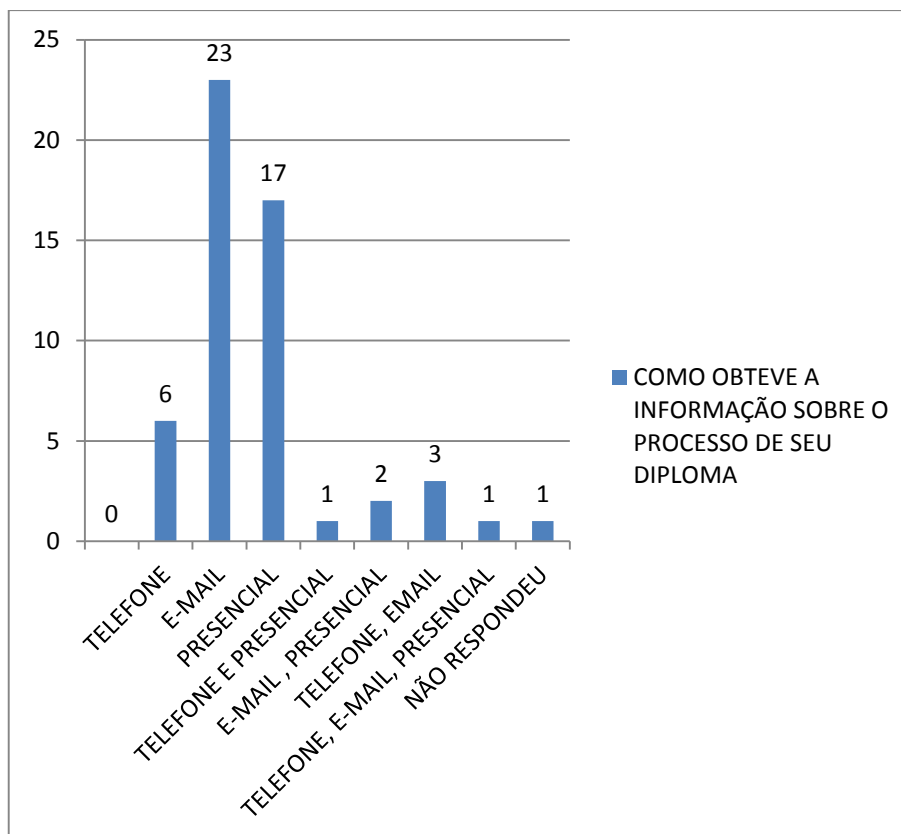
Gráfico 2: Acompanhamento de Processo



**Fonte:** Dados da pesquisa, 2019.

O segundo gráfico demonstra que 28% dos graduados que responderam à pesquisa não foram comunicados pelo setor antes de tomar a iniciativa de buscar informação sobre seu diploma. O percentual negativo dessa questão vai de encontro às palavras de Martins, 2011, quando ele afirma que os órgãos públicos têm a obrigação de publicar e disseminar informações essenciais que, nesse caso, são informações de interesse particular do graduado.

Gráfico 3: Formas de contato para acompanhamento de processo

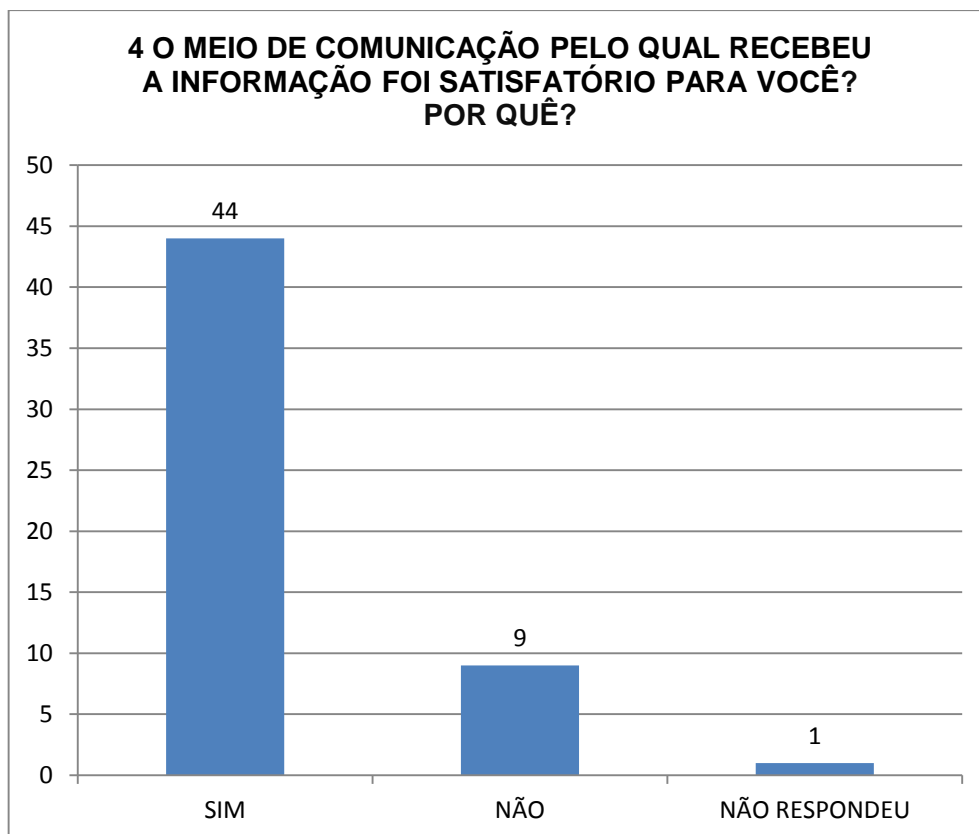


Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

A forma como os graduados fizeram para receber informações sobre seu processo será apresentado no Gráfico 3, em que é possível perceber que os canais de comunicação da SCRD poderiam ser mais bem utilizados para informar aos graduados sobre o seu processo de diploma.

É possível verificar que 23 pessoas, que responderam à pesquisa, recorreram por iniciativa própria ao setor por meio de e-mail. Isso prova que os meios eletrônicos podem ser um grande aliado dos setores públicos para divulgar a informação. Porém, é possível observar que essa ferramenta não está sendo bem utilizada, visto que 17 graduados tiveram que se deslocar de suas residências para saberem sobre o andamento de seu processo.

Gráfico 4: Nível de satisfação

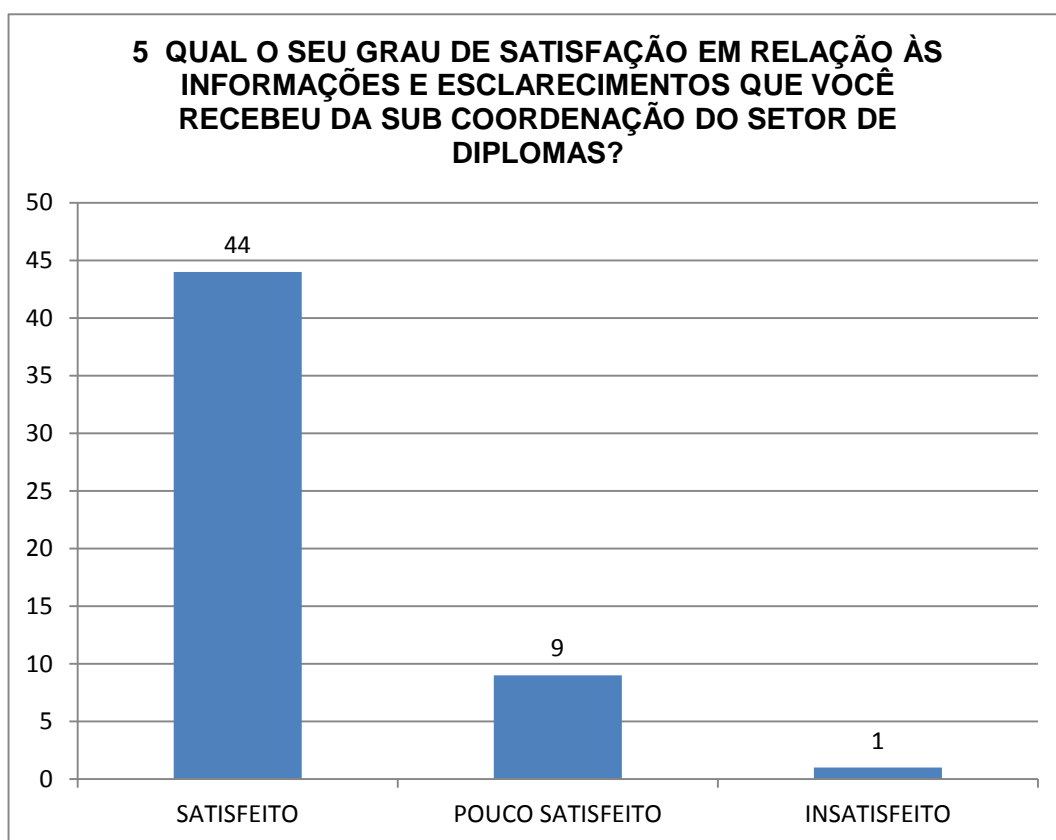


Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

O Gráfico 4 mostra o número de pessoas satisfeitas que foram comunicadas sobre o seu diploma por e-mail. Seja por iniciativa própria ou do setor, é interessante constatar que os meios eletrônicos são um grande aliado dos setores públicos que trabalham com o público, pois é por meio deles que é possível garantir ao cidadão o acesso à informação.

Uma das pessoas que respondeu o questionário se disse satisfeita com a maneira que recebeu a informação sobre seu processo. Perguntado sobre o porquê de sua resposta, um dos participantes respondeu: “Porque fui informado por e-mail que o diploma estava pronto, o que facilitou muito”. Recorrendo às palavras de Delmas, a SCRD “deveria também levar em conta o impacto da disponibilização dos documentos on-line na Internet”.

Gráfico 5: Nível de satisfação sobre obtenção de informação



**Fonte:** Dados da pesquisa, 2019

O Gráfico 5 diz respeito à qualidade da informação que é repassada para os graduados que buscam informação na SCRD. A grande maioria estava satisfeita com as informações recebidas, entretanto, o número de graduados pouco satisfeitos e insatisfeitos nessa amostragem, pode ser levando em consideração, a fim de se saber o que pode ser feito para melhorar o fluxo informacional no setor, ou seja, como a informação que será repassada pode ser melhorada para que ela seja compreendida por quem a busca.

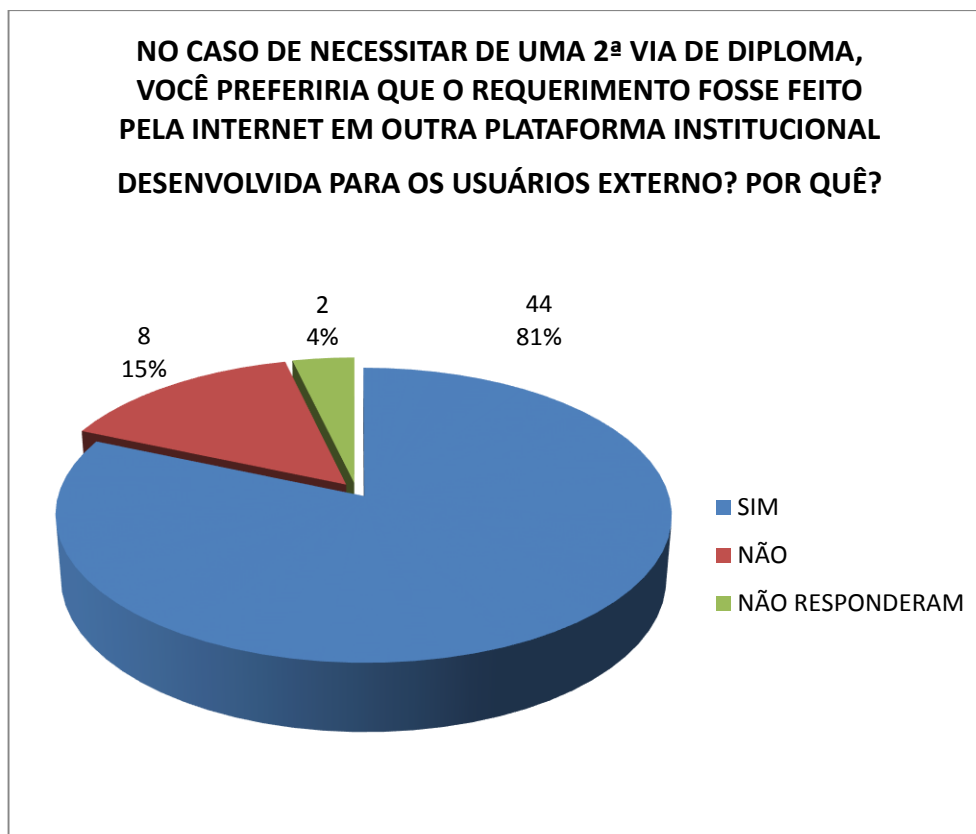
Gráfico 2: Meios para solicitação de primeira via de diploma



**Fonte:** Dados da pesquisa, 2019.

O Gráfico 6 mostra a opinião do graduado sobre a possibilidade de o requerimento para o processo de diploma ser realizado na plataforma do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas – SIGAA. Fica claro que a grande maioria, 91%, respondeu que sim. Essa resposta mostra que o SIGAA pode ser um grande aliado da SCR D para encurtar o caminho que o graduado tem que fazer para ter o direito de receber o seu diploma.

Gráfico 7: Formas de solicitar segunda via de diploma



**Fonte:** Dados da pesquisa, 2019.

Com relação à possibilidade de o graduado necessitar de uma 2ª via do diploma, foi perguntado se ele preferiria que o requerimento fosse feito numa plataforma desenvolvida para atender o usuário externo. A resposta foi de 81% para sim. O motivo dessa porcentagem pode ser visto em algumas das respostas que seguem: “Acessibilidade”; “Encurtar as distâncias”; “Mais eficiente e conveniente”; “Pois às vezes a locomoção para solicitar a 2ª via pode ser difícil”. De toda forma, os trâmites pela internet facilitariam a vida das pessoas. As respostas de alguns dos participantes explicam bem os motivos que deveriam levar a SCRD a informatizar seus processos para o público externo.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Quando se iniciou o trabalho de pesquisa, constatou-se que a SCRD deveria

tomar medidas para melhorar seu fluxo informacional, a fim de atender melhor os graduados que buscam informação a respeito do seu processo de diplomas, visto que a informação que deveria ser repassada para os graduados a respeito de seu diploma não estava sendo feita na sua totalidade.

Diante disso, a pesquisa teve como objetivo geral identificar quais elementos, referentes ao acesso à informação, devem ser considerados para melhorar o atendimento no setor público. Foi possível constatar que o acesso físico, o acesso legal e o acesso intelectual podem ser caracterizados nesta pesquisa como os elementos que podem proporcionar um melhor atendimento na SCRD.

O primeiro objetivo específico visava fazer o diagnóstico do atendimento no setor. Essa meta foi atendida, pois foi possível constatar com a pesquisa aplicada que o fluxo de informação deveria ser mais bem trabalhado. Visto que foi possível constatar que o número de pessoas que buscou a informação de forma presencial ou por meios eletrônicos representou 57% do total da pesquisa. Enquanto 43% receberam a informação por e-mail, sem precisar se deslocar até a SCRD para saber se o diploma já estava pronto.

O segundo objetivo específico visava propor medidas para melhorar o atendimento no setor. Foi verificado que o e-mail é uma importante ferramenta do setor na divulgação da informação, visto que 43% dos graduados foram notificados por ele a respeito de seu diploma.

Sendo assim, a primeira proposta seria a implantação de um e-mail automático para que o aluno fosse avisado da confecção de seu diploma assim que ele fosse impresso. Essa atitude permitiria que 100% dos graduados recebessem notificação da SCRD. A segunda proposta seria sobre o requerimento de diploma, pois 91% dos participantes responderam sim para a possibilidade de o requerimento do diploma ser feito por meio da plataforma SIGAA.

Desse modo, a proposta é para que se permita que o aluno recém-graduado e que, portanto ainda possui vínculo com a UFPB, possa requerer seu diploma por meio da plataforma virtual SIGAA. Por fim, a terceira proposta diz respeito à criação de uma plataforma on-line para os egressos da UFPB, visto que eles já perderam o vínculo com a instituição, e não podem mais acessar o SIGAA. Com a criação dessa plataforma, não seria necessário para o aluno egresso deslocar-se até a UFPB para fazer o requerimento, pois poderia ser feito on-line.

Podemos afirmar que a informação pode ser mais difundida pela SCRD se o acesso legal for colocado em prática, já que a implantação de normas possibilitaria mudanças no modo como o graduado tem acesso à informação.

Por fim, este trabalho cumpre o papel de possibilitar aos interessados o ponto situacional a respeito de questões que restringem o acesso à informação na Sub Coordenação do Registro de Diplomas.

## REFERÊNCIAS

ARQUIVO NACIONAL. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, Senado, 1988.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8159.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm). Acesso em: 15 jun. 2019.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 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**. Disponível em: [www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm). Acesso em: 15 jun. 2019.

CALAZANS, Angélica Toffano Seidel. **Qualidade da informação: conceitos e aplicações** Transinformação, vol. 20, núm. 1, enero-abril, 2008, pp. 29-45. Pontifícia Universidade Católica de Campinas Campinas, Brasil. Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=384353962004>. Acesso em: 23 jul. 2019.

CARVALHO, Wallace Pires de. **Arquivo universitários de entidades públicas de ensino superior do Rio de Janeiro: estudo de caso dos arquivos da UFRJ e UNIRIO** Wallace Pires de Carvalho – Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <http://ridi.ibict.br/bitstream/123456789/765/1/carvalho2012.pdf>. Acesso em: 21 jul. 2019.

DELMAS, Bruno. **Arquivos para quê?** São Paulo: Instituto Fernando Henrique Cardoso (IFHC), 2010.

DAVENPORT, T. H.; MARCHAND, D.; DICKSON, T. **Dominando a gestão da informação**. Porto Alegre: Bookman, 2004.



GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. – 6ed. – São Paulo: Atlas, 2008. Disponível em: <https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9cnicas-de-pesquisa-social.pdf>. Acesso em: 22 set. 2019.

GLEZER, R. Arquivos universitários: para quê? In: **Formação, Universidade e Arquivo**. Campinas/SP, v. 1, n.3, p. 29-34, 1989. Disponível em: <http://periodicos.puccampinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/1680/1651>. Acesso em: 21 jul. 2019.

JARDIM, J. M. A invenção da memória nos arquivos públicos. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 25, p. 102-117, 1996. Disponível em: [http://www.brapci.inf.br/\\_repositorio/2010/03/pdf\\_cfb64eeaa1\\_0008801.pdf](http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/03/pdf_cfb64eeaa1_0008801.pdf). Acesso em: 24 ago. 2019.

\_\_\_\_\_. O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação. In: **Mesa Redonda Nacional de Arquivos**. Rio de Janeiro. Mesa Redonda Nacional de Arquivos. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1999. Disponível em: <https://arquivoememoria.files.wordpress.com/2009/05/informacao-arquivistica-no-brasil.pdf>. Acesso em: 13 ago. 2019.

\_\_\_\_\_. O Sentido dos arquivos. **Conferência pronunciada no I Ciclo de Palestras da Diretoria de Arquivos Institucionais – DIARQ**. Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 7 de abril de 2014. Disponível em: [https://www.ufmg.br/diarq/anexos/wfd\\_14012774465385cc06bbb48--fala\\_bellotto.pdf](https://www.ufmg.br/diarq/anexos/wfd_14012774465385cc06bbb48--fala_bellotto.pdf). Acesso em: 07 mar. 2019.

MARTINS, Paula Ligia. Acesso à Informação: Um direito fundamental e instrumental. **Revista do Arquivo Nacional**. n. 1, v. 24 n. 1 jan-jun. Acesso à informação e direitos humanos, p. 233-244, Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/107832>. Acesso em: 16 jul. 2019.

MENEZES, J. L. A segurança dos arquivos universitários e a missão institucional. **Agora**. Florianópolis. v. 22, p. 61-87, 2012. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/download/47604>. Acesso em: 30 jul. 2019.

PARAÍBA. Lei Estadual nº 1.366, de 02 de dezembro de 1955.

PROPLAN. **Plano de Desenvolvimento Institucional da UFPB 2019-2023**. Disponível em: <http://www.proplan.ufpb.br/proplan/contents/menu/ploplan/pdi>. Acesso em: 26 ago. 2019.

RAMPAZZO.LINO. **Metodologia Científica**. 3. ed. São Paulo: Edições Loyola, 2005.

RODRIGUES, G. M.; COSTA, M. G. (Org.). **Arquivologia**: configurações da pesquisa no Brasil: epistemologia, formação, preservação, uso e acesso. 1. ed. Brasília: Editora da Universidade de Brasília, 2012.

VENANCIO, R. P.; NASCIMENTO, A. **Universidade & Arquivos**: gestão, ensino e pesquisa. 1. ed. Belo Horizonte: ECI-UFMG, 2012.

## APÊNDICE A

**Pesquisa para avaliar o grau de satisfação do graduado da UFPB em relação às informações para receber seu Diploma de Graduação.**

1 Sexo

Masculino       Feminino

2 Faixas etárias

20 a 25 anos     26 a 35 anos     36 a 45 anos     46 a 55 anos     Mais de 55 anos

3 Como você solicitou o diploma?

---

4 Você foi informado sobre o andamento do processo de seu diploma?

Sim                       Não

5 Como você obteve a informação sobre o processo de seu diploma?

Telefone     E-mail       Presencial

6 O meio de comunicação pelo qual recebeu a informação foi satisfatório para você? Por quê?

Sim                       Não

---

---

---

7 Qual o seu grau de satisfação em relação às informações e esclarecimentos que você recebeu da Subcoordenação do Setor de Diplomas?

Satisfeito     Pouco Satisfeito     Insatisfeito

8 Na sua opinião seria bom se o requerimento para a 1ª via de Diploma fosse feito na plataforma do SIGAA?

Sim                       Não

9 No caso de necessitar de uma 2ª via de Diploma, você preferiria que o requerimento fosse feito pela internet em outra plataforma institucional desenvolvida para os usuários externo? Por quê?

Sim                       Não

---

---

---

## APÊNDICE B



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ARQUIVOLOGIA

## TERMO DE ANUÊNCIA

À Pró-Reitoria de Graduação – PRG – da Universidade Federal da Paraíba.

Senhora Pró-reitora


Eu, Elane Cristina da Silva, vinculada ao curso de Arquivologia na condição de graduanda, desde 2014.2 – 2019.1 pretendo desenvolver meu Trabalho de Conclusão de Curso intitulado “Acesso à informação no serviço público: uma análise a partir do atendimento da Sub Coordenação de Registro de Diplomas da UFPB”, sob a orientação da professora Dra. Julianne Teixeira e Silva. A pesquisa tem como objetivo saber quais elementos, referentes ao acesso à informação, devem ser considerados para melhorar o atendimento da Coordenação de Registro de Diplomas da UFPB.

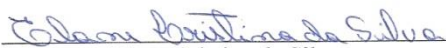
Para desenvolvimento do trabalho, optou-se por uma pesquisa do tipo descritiva de abordagem qualitativa, onde a natureza da fonte é documental e de campo, utilizando entrevistas e observação como instrumentos de coleta de dados.

Solicitamos a Vossa Senhoria AUTORIZAÇÃO para que possamos aplicar uma pesquisa com os graduados que procuram a Sub Coordenação de Registro de Diplomas.


João Pessoa, 17 de setembro de 2019.

Atenciosamente,

  
\_\_\_\_\_  
Profª Dra. Julianne Teixeira e Silva.  
Professora Orientadora da Pesquisa

  
\_\_\_\_\_  
Elane Cristina da Silva  
Graduanda de Arquivologia. Matrícula nº 11413713

De acordo,

  
\_\_\_\_\_  
Assinatura da Pró-reitora de Graduação/UFPB

Ariane Norma de Menezes Sá  
Pró-Reitora de Graduação  
PRG/UFPB