

AVALIAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO: A JORNADA DO SVPROT EM BUSCA DE TRANSPARÊNCIA E EFICIÊNCIA

*Thaís Paula Rocha Passos, Lilian Parpinelli, João Carlos Storelli

Universidade de São Paulo

*E-mail: thais.passos@usp.br

Introdução

O Serviço de Protocolo, Expediente e Arquivo (SVPROT) passou por significativas transformações, especialmente durante a pandemia, quando adotou métodos online para atender às demandas remotamente. Após uma apresentação em 2022 sobre o Sistema Proteos e as práticas do SVPROT, uma pesquisa foi conduzida em 2023 para avaliar a eficácia das mudanças implementadas.

Objetivo

Utilizar os dados da pesquisa como ferramenta para melhorias e estratégias futuras do SVPROT.

Metodologia

A pesquisa foi conduzida usando formulário do Google Forms, avaliando os itens: Clareza das Informações, Agilidade no Atendimento, Organização quanto ao serviço prestado, Conhecimento técnico da equipe, Cordialidade da equipe, Suporte para eventuais dúvidas, Relevância no seu dia a dia quanto às informações prestadas durante a apresentação). Esses itens foram avaliados em uma escala de 1 a 5, na qual 1 significa muito insatisfeito e 5 muito satisfeito. Além disso, havia um espaço dissertativo livre para elogios, críticas e sugestões.

A pesquisa foi realizada de forma anônima e apenas com as pessoas que utilizam o Proteos e o SVPROT. As respostas foram divididas em 2 grupos: não participantes (Grupo A) e participantes (Grupo B) da apresentação de 2022.

Dentre os que participaram da apresentação, foi avaliado o antes e o depois da apresentação em cada um dos itens. Para o grupo que não participou da apresentação foram avaliadas as melhorias nos últimos três anos para cada um dos itens.

Todas as respostas foram analisadas pelas médias das notas e porcentagem, para fins de comparação, e gráficos de barras.

Resultados

Dos 42 usuários convidados, 33 responderam. Os resultados mostraram que o grupo que participou da apresentação (Grupo B) deu notas 7% mais altas do que o grupo que não participou (Grupo A).

No Grupo A observamos que dois avaliadores (10%) deram nota 1 para todos os quesitos. O mesmo não ocorreu no grupo B, onde as menores notas foram dadas por um único avaliador que considerou 3 para todos os quesitos, exceto cordialidade

(nota 4). Em contrapartida, no grupo A, 9 avaliadores (45%) e no grupo B, 8 avaliadores (61%) deram nota 5 para todos os quesitos.

Considerando apenas o grupo B, ao compararmos as médias das notas antes e depois da apresentação, o acréscimo na nota média após a apresentação foi de 17%.

Analisando as notas de cada um dos quesitos, os que apresentaram melhores avaliações foram “Clareza das informações” e “Agilidade no atendimento” (respectivamente 22,5% e 22% maiores após a apresentação), seguidos de “Organização quanto aos serviços prestados” (20% maior após a apresentação). A menor nota média foi para “Conhecimento técnico da equipe” (11% maior após a apresentação).

A pesquisa revelou que a clareza das informações e a agilidade no atendimento foram os aspectos mais bem avaliados, mas também houve críticas sobre aumento da burocracia.

Conclusão

A apresentação, aberta ao feedback dos funcionários, visou esclarecer a importância de atividades frequentemente vistas como burocráticas mas importantes para garantir a preservação dos documentos como evidência futura. Consideramos que para inovar, o profissional deve entender os processos envolvidos em seu trabalho (Criatividade e inovação, 2021). Há muito preconceito com relação a algumas atividades no tratamento de documentos. Numeração de folhas, despachos, assinatura dos responsáveis pelos documentos muitas vezes são vistos como burocracias sem sentido. Segundo Chiavenato (2011), a burocracia é uma forma de explicar em detalhes como as coisas devem ser feitas de forma a garantir a eficiência do processo.

A crítica ao aumento da burocracia surgiu em discussões pós-apresentação, levando a reflexões sobre os motivos por trás dos procedimentos.

Para abordar essas preocupações, o SVPROT planeja criar um site informativo detalhando os procedimentos do SAUSP e do próprio SVPROT. Estabelecer prazos claros para os serviços prestados pelo SVPROT e investir em treinamento técnico e de gestão. A avaliação, feita anonimamente, proporcionou uma visão sincera dos pontos fortes e fracos do SVPROT, permitindo uma abordagem transparente e comunicativa.

O feedback recebido servirá como orientação contínua, com avaliações periódicas planejadas para manter uma comunicação aberta e melhorar constantemente a eficiência e a transparência do SVPROT.

Palavras-chave:

Avaliação. Serviço de protocolo. Comunicação. Gestão de documentos. Sistema Proteos USP.

Referências

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração**. 8 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

PEARSON EDUCATION DO BRASIL. **Criatividade e Inovação**. Monteiro Jr., João G. (consultor técnico) São Paulo : Pearson Prentice Hall, 2011.

SOUZA, M. M.; SILVA, D. A.; SMIT, J. W.; NASCIMENTO, J. H. S.. **Gestão Documental: Procedimento de Protocolo**. SAUSP-USP. 2010.