



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

JOSÉ EUDES RANGEL DIAS

**GESTÃO DOCUMENTAL E TOMADA DE DECISÃO EM EMPRESAS
PRIVADAS.**

JOÃO PESSOA
2015

JOSÉ EUDES RANGEL DIAS

**GESTÃO DOCUMENTAL E TOMADA DE DECISÃO EM EMPRESAS
PRIVADAS.**

Monografia apresentada ao Curso Superior de Graduação em Arquivologia, da Universidade Federal da Paraíba, como pré-requisito para a obtenção do Título de Bacharel em Arquivologia.

Orientador: Prof. Dr. Clézio Amorim.

JOÃO PESSOA

2015

JOSÉ EUDES RANGEL DIAS

**GESTÃO DOCUMENTAL E TOMADA DE DECISÃO EM EMPRESAS
PRIVADAS.**

Monografia apresentada ao Curso Superior de Graduação em Arquivologia, da Universidade Federal da Paraíba, como pré-requisito para a obtenção do Título de Bacharel em Arquivologia, tendo a banca examinadora a seguinte composição.

Aprovada em: 20/03/2015.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Prof. Dr. Clezio Gontijo Amorim – UFPB – (Orientador)

Profa. Dra. Adolfo Júlio Porto de Freitas – UFPB – (Membro)

Profa Dra. Rosa Zuleide Lima de Brito - (Membro)

JOÃO PESSOA

2015

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, autor de meu destino, meu guia, a minha família em especial minha esposa e filhos, mãe e a memória do meu pai.

AGRADECIMENTOS

A conclusão de uma graduação em uma instituição pública de ensino superior conceituada, como a Universidade Federal da Paraíba, é a realização de um sonho.

Agradeço primeiramente a Deus por essa graça na minha vida e aos meus colegas de cursos que estiveram presentes neste árduo processo de graduação. Obrigado a todos sem exceção.

Um agradecimento especial a Deus e aos meus pais, pela minha existência e pelos princípios éticos que regem minha vida.

À minha querida esposa Cláudia e aos meus filhos e netos.

Aos meus professores, nas muitas aulas sobre arquivo de empresas que compartilhamos ao longo desses anos, e pelo estímulo intelectual que sempre me presentearam, muito do que aprendi devo a eles.

E, especialmente, ao meu orientador, Professor Dr. Clezio Gontijo Amorim.

"A nossa sociedade é uma sociedade de organizações. Nascemos em organizações, somos educados por organizações, e quase todos nós passamos a vida a trabalhar para organizações. Passamos muitas de nossas horas de lazer a pagar, a jogar e a rezar em organizações. Quase todos nós morremos numa organização, e quando chega o momento do funeral, a maior de todas as organizações - o Estado - precisa dar uma licença especial".

(ETZIONI, 1976, p. 7).

RESUMO

O objetivo deste trabalho é apresentar e discutir o processo de planejamento, organização, guarda e gestão de arquivos empresariais, constatar qual a percepção do empresário em relação à memória da empresa. Apresentar uma revisão teórica dos principais conceitos e normas internacionalmente adotadas na organização de arquivos. Estabelecendo-se a necessidade de realizar, mais do que uma simples organização de documentos, mais sim, uma gestão documental que promova à entidade a facilidade na recuperação dos documentos, bem como zelar por materiais de ordem histórica e de prova para a empresa, e com isso discutir a importância do planejamento estratégico, tático e operacional na gestão de arquivos. Essa pesquisa se caracteriza como uma pesquisa-ação prática, um estudo de caso com abordagem qualitativa, cujos dados foram coletados através da observação in loco e da aplicação de questionário semi-estruturado, na Empresa Alfa, atuante no mercado de concessionárias dos serviços de Transporte Coletivo Urbano de João Pessoa, a cerca de 23 anos. O seu quadro de funcionários conta com 110 profissionais, distribuídos em sete setores: Gerência Administrativa; Tesouraria; Contabilidade; Departamento de Pessoal; Planejamento; Relações Públicas; e Tecnologia da Informação - Bilhetagem Eletrônica. Possui um grande fluxo informacional e frequentes tomadas de decisões importantes relacionadas as informações contidas em seu acervo. O ambiente de pesquisa foi a Empresa Alfa, mais precisamente o arquivo dos setores financeiros como Tesouraria, Contabilidade e Setor de Pessoal.

Palavras-chave: Arquivos empresariais. Gestão Documental. Preservação Documental.

ABSTRACT

The objective of this paper is to present and discuss the process of planning, organization, storage, and management of business files, note that the perception of the employer in respect to the memory of the company. Present a theoretical review of key concepts and standards adopted internationally in file organization. Establishing the need to conduct more than a simple organization of documents, but rather a document management that promotes the body to ease the recovery of documents and ensure the historical order materials and evidence for the company, and with that discuss the importance of strategic, tactical and operational planning in the file management. This research is characterized as a practical action research, a case study with a qualitative approach, data were collected through on-site observation and the application of semi-structured questionnaire, in Alpha Company, operating in the market of dealers Transport services Urban Public João Pessoa, about 23 years. Your staff has 110 professionals in seven sectors: Administrative Management; Treasury; Accounting; Department of Personnel; Planning; Public relations; and Information Technology - Electronic Ticketing. It has a large information flow and frequent taken important decisions related information contained in your acervo.O research environment was the Alpha Company, specifically the file financial sectors as Treasury, Accounting and Personnel Office.

Keywords: Business files. Document Management. Document preservation.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Massa documental	28
Figura 2 – Condicionamento da massa documental	28
Figura 3 – Condição do armazenamento da massa documental	29

LISTA DE SIGLAS

CPAD	Comissão Permanente de Avaliação de Documentos
CONARQ	Conselho Nacional de Arquivos
ISDIAH	Norma Internacional para Descrição de Instituições com Acervo Arquivístico
SINAR	Sistema Nacional de Arquivos
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
1.1	PROBLEMA	12
1.2	OBJETIVOS	12
1.2.1	Objetivo Geral	12
1.2.2	Objetivos Específicos	12
1.3	JUSTIFICATIVA	13
2	BASE TEÓRICA	14
2.1	HISTÓRIA DO ARQUIVO	14
2.2	GESTÃO DOCUMENTAL	16
2.3	ORGANIZAÇÃO DOS ARQUIVOS	17
2.4	ORIGEM DA PROFISSÃO ARQUIVISTA NO BRASIL	20
2.4	ACESSO À INFORMAÇÃO EMPRESARIAL	21
2.4.1	A Importância do Acesso à Informação	22
2.4.2	As Dificuldades	22
2.4.3	As Vantagens	22
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	25
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	25
3.2	INSTRUMENTO DA COLETA E SUJEITO DA PESQUISA	26
3.3	AMBIENTE DE PESQUISA	27
4	ANÁLISE DOS DADOS	28
4.1	ANÁLISE GERAL DOS DADOS	28
4.2	ANÁLISE ESPECÍFICA	28
4.2.1	Atividades arquivísticas realizadas pela empresa	29
4.2.2	Barreiras existentes para a gestão do arquivo	30
4.2.3	Pontos fortes e frágeis da prática do arquivo	30
4.2.4	Análise das tomadas de decisão	30
4.3	ANÁLISE DAS ENTREVISTAS	31
4.3.1	Setor de Contabilidade	31
4.3.2	Setor Tesouraria	31
4.3.3	Setor de Pessoal	32
4.3.4	Diretoria de Planejamento	33
5	CONCLUSÃO	34
	REFERÊNCIAS	35
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DO SETOR DE CONTABILIDADE	37
	APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO APLICADO AO SETOR PESSOAL	38
	APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO APLICADO À TESOURARIA	39
	APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO APLICADO À DIR PLANEJAMENTO	40

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, a sociedade vem percebendo a relevância dos documentos arquivísticos, em virtude de conterem as informações necessárias ao cumprimento de direitos e deveres dos cidadãos e, bem como, das empresas públicas e privadas.

As instituições privada e pública possuem um arquivo para armazenar e preservar as informações de seus documentos. As instituições ao longo de sua existência, a partir da realização de suas atividades, acumulam e guardam documentos que foram criados para atender às suas necessidades administrativas.

Por isso, o processo de acumulação documental é vivenciado, na prática, com naturalidade e, conseqüentemente, uma massa documental, gradualmente, quando organizada, torna-se um arquivo.

Com o advento das descobertas científicas e a necessidade da humanidade em cristalizar o conhecimento no tempo e espaço, surge uma problemática: o caráter acumulativo da perpetuação do conhecido, aquilo que já se conhece, através de documentos físicos, cada vez exigindo mais espaço, físico, adequado para seu armazenamento e, bem como permanecer acessível àqueles interessados na integridade legítima da informação.

Para além da questão estrutural do espaço que salvaguardará o acervo físico, existe o volume de recursos humanos para operacionalizar, com eficiência, o volume de sua complexa estrutura administrativa e técnica e, bem como o alto custo para gerenciá-los. Pois também perpassa por uma questão de segurança, a inviolabilidade dos arquivos.

Por isso se faz necessário a preservação, simultaneamente o conteúdo da informação contida no arquivo - autenticidade, naturalidade, inter-relacionamento, unicidade e imparcialidade, e, bem como, o controle do acesso ao mesmo.

A informação de uma empresa é indispensável para a realização das atividades cotidianas, tornando-se uma grande aliada para o processo decisório organizacional. Quando é bem gerenciada, a massa documental é tratada e armazenada de forma eficiente, torna-se acessível às partes interessadas.

Nessa perspectiva, a massa documental torna-se um instrumento de melhoria de desempenho, de aumento de competitividade, bem como de maior eficiência e eficácia, obtendo melhores resultados através das tomadas de decisão.

Diante da realidade administrativa atual, e da necessidade de constante pesquisa documental, as empresas precisam agilizar o processo decisório coerente e adequado com relação à recuperação de informações, as organizações necessitam de arquivos mais organizados.

A implantação de um Programa de Gestão de Documentos é de suma relevância às empresas privadas em relação ao controle das informações que produzem ou recebem, acarretando uma significativa economia de recursos com a redução da massa documental ao mínimo essencial, a otimização e racionalização dos espaços físicos de guarda de documentos e agilidade na recuperação das informações.

1.1 PROBLEMA

Diante deste contexto, esta pesquisa busca responder ao seguinte problema de pesquisa:

“Qual a relevância das ferramentas de gestão documental para a eficiência e eficácia na tomada de decisão em empresas privadas?”

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

- Identificar se as ferramentas de gestão documental têm relevância para a eficiência e eficácia na tomada de decisão em empresas privadas.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar as principais atividades arquivísticas realizadas pela empresa;
- Levantar as barreiras existentes para a realização dessas tarefas dentro da empresa;
- Identificar pontos fortes e frágeis da prática arquivística das empresas privadas;
- Analisar tomadas de decisões no período de jan de 2014 a jan 2015, estabelecendo uma relação entre a eficiência e eficácia destas decisões com o uso das informações documentais.

1.3 JUSTIFICATIVA

Este trabalho tem como finalidade fazer uma projeção da necessidade da Gestão Documental dentro de uma instituição privada. A empresa tem que comprovar as suas atividades, ações, tomadas de decisão e, por isso, a Gestão Documental é de suma importância, proporcionando soluções de problemas organizacionais, acelerando o processo das atividades, e facilitar o acesso à informação desejada.

A massa documental acumulada é devido à falta de implantação de políticas, programas e projetos de gestão de documentos nas organizações, e da ausência de profissionais arquivistas bem como de funcionários com treinamento devido, acaba por gerar o que, no país, vem se generalizando em denominar de 'massa de documentos acumulados'.

A finalidade deste trabalho é justamente explicar esse crescimento e mostrar aos graduados e graduandos do curso de arquivologia e para o empresário o ganho qualitativo nas tomadas de decisões a partir das informações contidas no arquivo.

2 BASE TEÓRICA

2.1 HISTÓRIA DO ARQUIVO

[...] o conceito de arquivo não está voltado para o passado, contrariamente ao que temos tendência a pensar. A memória é questão do futuro e, quanto ao arquivo, é sempre o futuro anterior que, em alguma medida, decide seu sentido e sua existência. É sempre nessa temporalidade que os arquivos se constituem.

(DERRIDA *apud* GOULART, 2002, p. 5)

O conceito de organização vem do prefixo grego 'órganon', que exprime a ideia de órgão, instrumento de trabalho e este por sua vez designa cada uma das partes de um mecanismo que exercem função especial.

Os pesquisadores situam a origem dos arquivos no aparecimento da escrita, consequência natural de uma sociedade que se sedentarizava ao longo Vale do Nilo e da Mesopotâmia, no séc. IV a.c., a fixação das populações conduziu a uma complexa estrutura social e das relações, dando origem a instituições.

Quanto à origem da palavra arquivo, existe controversa, pois há quem diga que sua origem vem do grego, como uma variação inicial da palavra *arché*, palácio dos magistrados, e posterior da nomenclatura *archeion*, local apropriado para armazenar documentos. Enquanto que outros afirmam ter origem no latim, *archivu*, local onde se guardava documentos.

Independentemente de sua origem, os arquivos serviam apenas para guardarem informações documentais em relação aos direitos de pessoas físicas ou jurídicas. Quando perdiam esta característica, também perdiam o sentido de existirem.

Os arquivos como instituição, provavelmente, tiveram sua origem na antiga civilização grega. Nos séculos V e IV a.C. os atenienses guardavam seus documentos no templo da mãe dos deuses [...] na forma de rolos de papiro. Embora não sejam atualmente guardados em arquivos, a sua preservação inicial ocorreu em tais instituições. (SCHELLENBERG, 2006, p. 25)

O primeiro Arquivo Nacional criado no mundo foi na capital da França em 1790, sendo que um ano antes a assembléia Nacional havia criado um arquivo no qual deveriam ser guardados e exibidos os seus documentos. Demonstra-se uma concepção da necessidade de preservar e tornar acessível os documentos públicos. Schellenberg (2006) afirma que:

Durante toda a Revolução Francesa, os documentos foram considerados básicos para a manutenção de uma antiga sociedade e para o estabelecimento de uma nova. Os documentos da sociedade antiga foram preservados principalmente e, talvez, sem essa intenção, para usos culturais. Os da nova sociedade os foram para proteção dos direitos públicos (SCHELLENBERG, 2006, p. 27).

Assim, foi possível a criação de uma administração nacional e independente dos arquivos, a garantia do acesso do público aos arquivos e, por fim, a necessidade do Estado tomar para si a responsabilidade em preservar os documentos de valor histórico.

No Brasil, a história de seu arquivo nacional começa em 02 de janeiro de 1838 com a criação do Arquivo Público do Império¹, com a finalidade de guardar os documentos públicos organizado em três seções: Administrativa, responsável pelos documentos dos poderes Executivo e Moderador; *Legislativa*, incumbida da guarda dos documentos produzidos e histórica.

Em 1893 o Arquivo Público do Império passa a denominar-se Arquivo Público Nacional e, conseqüentemente, é reorganizado em duas seções gerais: Legislativa, Administrativa, Judiciária e Histórica.

Só em 1911 O Arquivo Público Nacional assume a denominação de Arquivo Nacional e o novo regulamento interno estabelece três seções distintas: Administrativa, Histórica e Legislativa/Judiciária.

A todo este fenômeno acresce a consciência de conservação e registo dos atos para uso futuro, como testemunho de algo que ocorreu e que pode ser necessário vir a comprovar futuramente. O documento é, então, o meio natural de prova de um ato jurídico, administrativo, legal, histórico, factual.

Neste grande movimento, verifica-se o aparecimento de locais, junto dos templos e palácios, onde se conservam determinados textos – missivas, assentos contabilísticos, textos literários, hinos religiosos, relatos históricos, tratados, contratos, atos notariais, testamentos, promissórias e recibos.

O registo era feito em tabuinhas de argila, pelas populações sumérias o papel vem muito depois. Nas placas já se refletia uma incipiente estrutura administrativa e organizacional, mas também uma estrutura diplomática, com grande preocupação com a identidade e autenticidade dos documentos.

¹ Através do regulamento n° 2.

O surgimento do Sistema Nacional de Arquivos (SINAR), instituído pela Lei nº 8.159/91, que através do Art. nº 26 da , criou o Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ), cuja competência, organização e funcionamento estão regulamentados pelo Decreto nº 4.073, de 3 de janeiro de 2002.

De acordo com esse dispositivo legal, o SINAR tem por finalidade implementar a política nacional de arquivos públicos e privados, visando à gestão, à preservação, e ao acesso aos documentos de arquivo. As pessoas físicas e jurídicas de direito privado, detentoras de arquivos, podem integrar o SINAR mediante acordo ou ajuste com o órgão central.

2.2 GESTÃO DOCUMENTAL

A sua regulamentação pela Lei Federal nº 8.159, de 08 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, conceituando esta teoria da seguinte forma:

Art. 1º - É dever do Poder Público a gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivos, como instrumento de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico e como elementos de prova e informação.

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.

Art. 3º - Considera-se gestão de documentos o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente. (BRASIL, 1996)

Esses conceitos podem ser analisados e, assim, extrair três importantes momentos na gestão documental: a produção, utilização e avaliação – determinando o destino dos documentos arquivísticos.

Esta determinação legal deve ser embasada pelo uso da Tabela de Temporalidade que é o instrumento normativo, elaborado por profissionais, das mais diversas áreas, principalmente a jurídica, administrativa e contábil, com auxílio de historiador e sob a coordenação do arquivista.

Com o passar do tempo e terminada sua função legal, os arquivos transformam-se em conhecimento para resgate histórico, quando seus documentos deixam de ter a validade técnico-administrativa e legal para servirem de fonte histórica institucional.

Sua função principal é a disponibilização das informações contidas em seu acervo de maneira ordenada e funcional, a fim de embasar os procedimentos da instituição onde está inserido.

De um modo geral, a gestão documental faz parte das necessidades cotidiana ou legal das empresas, com isso os empresários estão sentindo a necessidade premente de possuírem sua documentação organizada e preparada pra eventuais fiscalizações internas e externas.

2.3 ORGANIZAÇÃO DOS ARQUIVOS

Antigamente, os arquivos foram tratados com desinteresse e sem responsabilidade em relação ao gerenciamento da informação dos documentos arquivísticos por parte das empresas do setor privado, do ponto de vista administrativo e histórico, constituindo-se muitas vezes de massas documentais desordenadas, armazenados, sem controle de qualidade, em salas e armários.

O arquivo, culturalmente, é considerado, pelos empresários, como um mero depósito de armazenar papéis, muitas vezes dividindo o mesmo espaço que os birôs, cadeiras e outros objetos sem utilidade, em virtude da inexistência de um espaço para servirem de depósitos desses materiais.

Infelizmente, muitos documentos são diariamente destruídos por desconhecimento de sua importância para o posterior estudo crítico da empresa. Tal desconhecimento acarreta o desleixo e a não priorização no que tange aos serviços de arquivo e à preservação de documentos.

Com a evolução do pensamento empresarial, e o entendimento da importância dos arquivos, é que arquivologia contemporânea esta ampliando o entendimento, para a preservação da memória documental.

No mesmo momento em que aumentou e muito a complexidade das trocas dos documentos e fontes documentais, os limites dos campos de conhecimento também foram alterados, assim como as relações estabelecidas entre eles.

Surgiram novas tipologias documentais, formatos, formas, assim como o próprio conceito de documento modificou-se, levando agora em conta o suporte material, a informação nele contida e o contexto histórico no qual foi gerado.

As organizações vislumbram também, por meio da memória, a oportunidade de fazer a política correta, e de trazer brilho à sua imagem. Porém, o trabalho de organização dos arquivos organizacionais e da memória de uma empresa ou instituição envolve a mobilização de recursos materiais e humanos.

Segundo a visão contemporânea, a história e a cultura institucionais e empresariais expressas em registros de procedimentos e processos administrativos, operacionais, técnicos e científicos formam um sistema de informações úteis à continuidade das atividades organizacionais e são promotoras de desenvolvimento.

Qualquer arquivo é criado para preservar os expedientes da organização a que servem e cada órgão cuidarem dos seus próprios arquivos. Cada lugar de armazenar o acervo só recebe material de um único lugar. “Assim um arquivo não deverá aceitar documentos de outra instituição, não é uma coleção de material, e sua qualidade só se conserva integralmente enquanto a forma e a inter-relação natural forem mantidas” (JENKINSON *apud* SCHELLENBERG, 2006, p. 46).

Segundo Valentim (2008), os arquivos empresariais, em sua maioria, são formados por documentos arquivísticos e orgânicos, gerados por meio das transações institucionais em seus diversos setores.

Atualmente, existem diversas normas internacionais que auxiliam os profissionais na descrição e organização de documentos de arquivo. Planos de Classificação e as Tabelas de Temporalidade de Documentos associados garantem a simplificação e a racionalização dos procedimentos de gestão documental.

A função dos arquivos é tornar permissível o acesso às informações contidas no acervo documental sob a guarda da instituição. Sendo essencial que os mesmos estejam armazenados com o intuito de preservar e servir com eficiência aos mais variados interesses.

Nesta fase os arquivos podem ser considerados como: Corrente – documentos em curso; Intermediário – documentos esporadicamente consultados e; permanente – documentos sem valor ordinário à administração, assumem um valor histórico ou documental.

Os mesmos podem ser considerados como sendo setoriais – cumprindo função de arquivo corrente e, arquivo geral ou central – documentos provenientes correntes recebidos de outra instituição.

Os arquivos também podem ser divididos em arquivo especial – documentos de formas físicas diversas e merecem tratamento especial para cultivar sua preservação e, arquivo especializado – documentos específicos independentes de sua forma física. Quanto ao gênero os arquivos podem ser: escritos, cartográficos, iconográficos, filmográficos, sonoros, micrográficos e informáticos.

Em relação a sua natureza pode ser ostensivo – sua divulgação não prejudica a administração, ou sigiloso. “A importância das etapas de levantamento se faz de modo marcante no momento em que o especialista escolhe os métodos de arquivamento a serem adotados no arranjo da documentação corrente” (PAES, 2007, p.40).

Entretanto, não basta organizar os documentos, é necessário mantê-los e utilizá-los, eliminando-os ou preservando-os quando necessário. Isto envolve questões de validade e posse de documentos, restrição ou livre acesso às informações, transparência ou sigilo empresarial, bem como a utilização de normas.

Normas internacionais como o órgão denominado de 'Norma Internacional para Descrição de Instituições com Acervo Arquivístico' (ISDIAH), elaborada pelo Conselho Internacional de Arquivos.

Soma-se às recomendações e diretrizes do CONARQ – órgão sediado no Rio de Janeiro e responsável pela identificação e proteção dos arquivos patrimoniais nacionais.

As publicações do CONARQ são instrumentos de trabalho e encontram-se disponíveis no site da instituição (CONARQ, 2010).

O Arquivo tem por finalidade a custódia, o processamento técnico, a conservação e acesso ao conjunto de documentos produzidos por uma entidade no desempenho de suas atividades (ARQUIVO NACIONAL, 2005).

O objetivo do arquivo é manter os documentos como reflexos de sua origem, o desenvolvimento de sua organização, programas políticos e normas estabelecidas dos detalhes de sua operação.

Os princípios arquivísticos convencionais podem continuar guiando à prática arquivística, a mesma deve sempre evoluir, mas manterá certos princípios que caracterizam a atividade.

Os documentos são primeiramente utilizados como documentos correntes, após serem usados para seus fins por seus criadores, os mesmos são ou selecionados como de valor arquivísticos e transferidos para um arquivo ou declarados sem valor e destruídos.

Cabe ao arquivista conservar, administrar e difundir as informações contidas nos documentos arquivísticos.

O profissional da informação é capacitado para dirigir, supervisionar, coordenar, organizar e controlar as atividades de um arquivo. Ele tem o conhecimento do processamento técnico para identificar, classificar, arranjar, descrever, recuperar, disseminar e conservar os documentos para uma guarda preservada contra a deteriorização dos documentos.

2.4 ORIGEM DA PROFISSÃO ARQUIVISTA NO BRASIL

Com a criação do Arquivo Nacional surgiu a urgente necessidade de profissionais para desempenharem a atividade de gerenciar o arquivo. Mas só em 1922 o mesmo criou o Curso Técnico de Arquivos.

Entretanto foi em 1958 que este curso foi regulamentado e passou a ser denominado Curso Permanente de Arquivos. Assim, em 1972, foi possível ao Conselho Federal de Educação aprovar a criação do curso superior de Arquivologia e dois anos depois o currículo mínimo.

Em agosto de 1974 foi instituído o Curso Superior de Arquivologia. E, em 4 de Julho de 1978 foi sancionada a Lei nº 6.546, regulamentada pelo Decreto nº 82.590, de 06 de Novembro do mesmo ano, que regulamenta as profissões de arquivista e técnico de arquivo.

Muito tempo se passou, e o arquivista tem, cada vez mais, integrado seu conhecimento e rotina de trabalho com a Tecnologia da Informação. Pois, assim, como outros profissionais o arquivista tem a informação como objeto de estudo e trabalho, e atualmente a informação encontra-se disponível digitalmente.

A passagem do papel para o suporte informático potencializa o caráter interdisciplinar do gerenciamento de documentos arquivísticos, mas também acarreta mudanças operacionais para a eficiente gestão dos documentos arquivísticos.

Atualmente não se pode ter apenas conhecimento específico de métodos, técnicas e princípios arquivísticos, a disciplina de informática e diplomática encontra-se cada vez mais inserido na base curricular do curso de Arquivologia.

O arquivista seleciona os arquivos de acordo com sua função e a organização, seu esforço visa preservar a prova de como os órgãos funcionaram.

2.5 ACESSO À INFORMAÇÃO EMPRESARIAL

Nas empresas, o objetivo principal do arquivo é atender à administração direta em suas atividades diversas, servindo de suporte à pesquisa técnica, administrativa e financeira, produzindo, recolhendo, selecionando e arquivando documentos gerados de maneira organizada, estando sempre preparados para o atendimento a consultas internas e externas de maneira rápida e precisa.

Para Prado (1986, p. 4) "o arquivo serve de instrumento principal de controle à ação administrativa de qualquer empresa, seja ela privada ou pública. Abriga documentos resultantes de uma atividade, sendo estes conservados como comprovantes". Quando bem organizados, transmitem ordens, evitando repetições.

Segundo Silva (2008, p. 33), "a política de acesso aos documentos tem a função de estabelecer regras para a realização de pesquisas, ao mesmo tempo em que deverá proteger os interesses privados".

Esta política poderá definir níveis ou tipos de acesso, estabelecer considerando que a limitações estabelecidas não poderão ser aplicadas uniformemente a todos os documentos do arquivo.

Tendo o usuário como o indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades e garantia de direitos e cumprimento de seus deveres, classificamos os usuários em dois segmentos, em internos e externos.

Os usuários internos são os produtores do documento, ou seja, o "órgão ou instituição que gerou a documentação, e exige do arquivo o cumprimento da totalidade de suas funções básicas, tais como, organizar, transferir e recolher, conservar e tornar acessível à documentação"(TARRAUBELLA MIRABET,1997, p 3).

Os usuários externos, por conseguinte, são aqueles que utilizam o arquivo por motivos diversos, são oriundos de diferentes formações acadêmicas e necessitam de informação com o foco diferente do produtor do documento.

2.5.1 A Importância do Acesso à Informação

O objetivo maior dos arquivos é, sem dúvida alguma, o acesso à informação, independentemente, da idade documental ou do âmbito arquivístico. As funções arquivísticas têm como objetivo final garantir o acesso à informação, função esta que só será possível no instante em que for realizada de forma efetiva, a gestão documental nas instituições.

2.5.2 As Dificuldades

A maior dificuldade para o usuário de arquivo é a falta de atos normativos que regulem as práticas arquivísticas de uma instituição. A gestão documental é de suma importância para o desenvolvimento de tais atividades, o usuário da informação é o indivíduo que está em busca de informação para suprir alguma demanda.

2.5.3 As Vantagens

Segundo Silva (2008, p. 33), a política de acesso aos documentos tem a função de estabelecer regras para a realização de pesquisas, ao mesmo tempo em que deverá proteger os interesses privados.

Esta política poderá definir níveis ou tipos de acesso, estabelecer considerando que a limitações estabelecidas não poderão ser aplicadas uniformemente a todos os documentos do arquivo.

A aplicação das políticas de acesso aos documentos, facilitará a pesquisa e ira promover o desenvolvimento de ações que iram proporcionar uma crescente força política do arquivo nas decisões administrativas.

2.6 TOMADA DE DECISÃO EM EMPRESAS PRIVADAS

2.6.1 Tomadas de decisão

Uma das características principais entre empresas é a competitividade. E para ser competitiva uma empresa precisa não de qualquer informação, mas da informação precisa e no momento certo.

A decisão é uma determinação de uma escolha entre alternativas ou possibilidades, com o objetivo de resolver problemas ou aproveitar oportunidades, consiste em um processo que permite resolver os vários desafios de uma organização.

A tomada de decisão, segundo Oliveira (2004), é a conversão das informações analisadas em ação. Os desafios impostos levam os administradores a buscar informações que espelhem fielmente a real situação das organizações, para que o processo decisório seja efetuado de forma eficaz, para alcançar os resultados pretendidos.

2.6.2 Eficiência e eficácia

Para o estudioso Peter Drucker, “a **eficiência** consiste em fazer certo as coisas e a **eficácia** em fazer as coisas certas.” Na área administrativa muitos profissionais lidam, mesmo que indiretamente, com a semântica dessas duas palavras, contudo o processo de lidar é atribuído na prática.

“Tratando-se dos níveis de decisões da empresa, a eficácia está relacionada ao nível tático (gerencial, logo abaixo do estratégico), e a eficiência ao nível operacional (como realizar as operações com menos recursos - menos tempo, menor orçamento, menos pessoas, menos matéria-prima, etc.)” (Brender, 2009).

A **eficiência** é a busca da solução dos problemas existentes e dos recursos disponíveis com o cumprimento das tarefas e obrigações. Significa fazer bem as tarefas, administrar os custos, reduzir as perdas e o desperdício.

A **eficácia** é o resultado através da ênfase nos próprios resultados e nos objetivos a serem alcançados. Significa fazer as tarefas em tempo hábil alcançando o resultado esperado.

A diferença básica é que a eficiência está relacionada aos meios da solução de um problema, como você a executa. Já a eficácia está ligada aos fins daquela tarefa, ou seja, se o objetivo proposto foi alcançado, obtendo o resultado em tempo hábil.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste Capítulo apresentou-se os procedimentos metodológicos utilizados na realização dessa pesquisa-ação prática no estudo de caso, em prol de atingir os objetivos propostos; a caracterização da pesquisa e os instrumentos de coleta e sujeito da pesquisa a realização da pesquisa-ação prática no estudo de caso do ambiente de pesquisa da empresa Alfa.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A presente pesquisa é conceituada como pesquisa-ação prática, "ligada a *práxis*, ou seja, a prática histórica em termos de usar conhecimento científico para fins explícitos de intervenção" (DEMO, 1991, p. 21). Também é conhecida como pesquisa participante.

Para Marconi e Lakatos (2007, p. 15) a pesquisa "é um procedimento formal, com método de pensamento reflexivo, que requer tratamento científico e se constitui no caminho para se conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais"

Nessa perspectiva, o presente estudo possui abordagem qualitativa para análise dos resultados, tendo em vista que o instrumento utilizado não possui questões que levantem dados quantitativos e exige um envolvimento maior por parte do pesquisador.

Por tanto é a metodologia que melhor atende as necessidades metodológicas para esse estudo, uma vez que, o pesquisador atua no ambiente pesquisado. O ambiente de pesquisa foi a empresa Alfa, mais precisamente o arquivo dos setores financeiros como tesouraria, contabilidade e setor de pessoal.

No setor de contabilidade o usuário entrevistado foi à contadora. Ela é responsável pelos documentos contábeis depositados no arquivo e controla toda informação de suporte papel para fins de prova contidos no setor financeiro, ou seja, tudo que for relacionado à receitas, despesas e contratos diversos.

No setor da tesouraria o usuário entrevistado foi o gerente da tesouraria, que é responsável por todo tipo de pagamentos e pelas receitas relacionadas à vendas e recebimento de segunda via de cartões.

No setor de pessoal o usuário entrevistado foi a Gerente de Pessoal, ela é responsável por toda documentação de pessoal, confecção de folha de pagamento e possíveis incidências de impostos relacionados ao seu setor.

A pesquisa foi realizada em uma abordagem qualitativa, na busca por uma compreensão particular daquilo que se estuda. Podendo ser conceituada como:

[...] procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos. A pesquisa desenvolve-se por um processo constituído de varias fases, desde a formulação do problema até a apresentação e discussão dos resultados (GIL, 2007, p. 17).

Vale ressaltar que, segundo Gil (2007), no intuito de um melhor entendimento sobre essa temática abordada, houve primeiramente um levantamento bibliográfico, com fontes secundárias, da literatura acadêmica tornada pública.

3.2 INSTRUMENTO DA COLETA E SUJEITO DA PESQUISA

Baseando-se em autores que discutem sobre a gestão documental em empresas, este levantamento se deu através de estudos em livros e artigos científicos.

No segundo momento, realizamos uma pesquisa de campo através de observações e questionários, aplicado com os atores envolvidos na gestão documental da Empresa Alfa.

Esse estudo busca compreender e interpretar o objeto investigado, ou seja, apresentar e discutir o processo de planejamento, organização, guarda e gestão de arquivos empresariais, a partir das observações e questionários que foram realizados: no setor de Contabilidade com o a contadora; no setor da Tesouraria com o Gerente da Tesouraria; e no setor de Pessoal com a Gerente de Pessoal.

Os instrumentos utilizados para a realização desse estudo foram: observação e questionário. A observação, pelo fato desta possibilitar uma melhor compreensão e fornecimento de informação mais objetivas sobre o tema em estudo, que permite a possibilidade de registrar e analisar a gestão documental desenvolvida por estes profissionais da Empresa Alfa.

Para a utilização dos questionários foram considerados dois aspectos que são importantes para percebermos como estão sendo desenvolvidas as práticas de

gestão documental na empresa Alfa. O primeiro aspecto está relacionado com a preocupação dos atores envolvidos com a massa documental do seu setor e com a importância dos documentos arquivísticos.

Enquanto que o segundo aspecto está relacionado a propostas de mudanças para maior eficiência no manuseio adequado da massa documental. A proposta dos questionários foi que relatassem as suas principais percepções acerca do entendimento sobre a gestão documental da empresa pesquisada.

3.3 AMBIÊNTE DE PESQUISA

O ambiente de pesquisa foi o arquivo da Empresa Alfa, mais precisamente o arquivo do setor financeiro que compreende os setores como Tesouraria, Contabilidade e Setor de Pessoal.

4 ANÁLISE DOS DADOS

4.1 ANÁLISE GERAL DOS DADOS

Após análise entre os critérios de avaliação baseados na pesquisa pode-se citar pontos fortes e fracos relacionados ao que foi exposto no questionário de entrevista dos setores que fazem parte do acervo do arquivo.

A empresa escolhida para esse estudo foi a 'Empresa ALFA', considerada de pequeno porte do ramo de transporte coletivo, fundada em 07 de dezembro de 1992 – é a entidade associativa das empresas concessionárias dos serviços de Transporte Coletivo Urbano de João Pessoa, atua no mercado há 23 anos.

O seu quadro de funcionários conta com 110 profissionais, distribuídos em sete setores: Gerência Administrativa; Tesouraria; Contabilidade; Departamento de Pessoal; Planejamento; Relações Públicas; e Tecnologia da Informação - Bilhetagem Eletrônica. Possui um grande fluxo informacional e frequentes tomadas de decisões importantes relacionadas às informações contidas em seu acervo.

Cada setor da 'Empresa Alfa' detém seus documentos gerados no arquivo setorial, objeto dessa pesquisa, compreende o setor contábil e financeiro. A empresa não tem funcionário preparado para lidar com a guarda e preservação documental.

Os documentos guardados têm como finalidade atender demandas dos setores financeiro, contábil e departamento de pessoal, atendendo exigências de caráter fiscal e legal.

4.2 ANÁLISE ESPECIFICAS

A empresa em questão passa por um problema muito grande com relação ao fluxo documental, gerando acúmulo de documentos e provendo com isso o atraso em alguns trâmites.

Constatamos que não existe um Programa de Reorganização do Arquivo, favorecendo ao aumento da massa documental, comprometendo desta forma o espaço físico e a validade dos documentos expostos à degradação física.

Figura 1 – Massa documental.



Fonte: Pesquisa direta, 2015.

Figura 2 – Condicionamento da massa documental.



4.2.1 Atividades arquivísticas realizadas pela empresa

O fluxo documental mensal do arquivo setorial é de 1m³, sendo dividido em temporários e permanentes, os documentos são arquivados classificados pela tipologia e ordem cronológica, separados por setor.

4.2.2 Barreiras existentes para a gestão do arquivo.

A maior dificuldade é o ambiente não adequado para guarda e preservação da documentação e a falta de política de gestão de documentos para o arquivo pesquisado.

Figura 3 – Condição do armazenamento da massa documental.



Fonte: Pesquisa direta, 2015.

4.2.3 Pontos fortes e frágeis da prática do arquivo

O ponto forte é a guarda dos documentos com a finalidade de atender a demandas dos setores da empresa, atendendo exigências de caráter fiscal e legal. O ponto fraco é falta de uma política de gestão de documentos e de um ambiente adequado para guarda.

4.2.4 Análise das tomadas de decisão.

Devido a falta de organização de suas informações o arquivo deixa de atender às necessidades de pesquisa com consistência, velocidade de atendimento, credibilidade e segurança, dificultando a eficiência e eficácia na tomada de decisão.

4.3 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS

4.3.1 Setor de Contabilidade

O funcionário desse setor que participou da pesquisa foi a contadora, possui uma formação acadêmica em Direito e Contabilidade, sua principal reclamação é no tocante ao ambiente que guarda os documentos, alegando total falta de estrutura física do arquivo e a falta de tratamento nos documentos do acervo.

Na opinião da contadora, em relação ao arquivo e sobre a visão do empregador, quanto ao valor da informação contida no arquivo pode ser visualizada na sua resposta, ao afirmar que:

Meu setor contabiliza diversos documentos diariamente, são documento para fins de prova de caráter fiscal e legal, mas a nossa principal preocupação é com a guarda inadequada desses documentos. Um dos fatores que mais nos preocupa é a falta de estrutura física do nosso arquivo. Muitos dos nossos documentos arquivados depois do cumprimento legal ele tem um valor histórico, dependendo da necessidade, eles podem promover pesquisas de cunho histórico. O arquivo desta empresa é na verdade é um depósito de massa documental acumulada, ele não atende a nenhum conceito de guarda e conservação (CONTADORA).

A percepção do empresário é mais pelo poder de prova, mas às vezes ele precisa de fatos históricos para implementar campanhas de marketing e estratégicas.

4.3.2 Setor Tesouraria

O funcionário desse setor que participou da dessa pesquisa foi o Gerente da Tesouraria, possui uma formação acadêmica em economia, ele alega que todos os documentos do setor depois de providenciado o pagamento é enviado para a contabilidade e esta providencia o envio para o arquivo.

Sua principal reclamação é no que diz respeito a guarda destes documentos no arquivo, sua consulta é muito complicada devido a falta de tratamento adequado no arquivamento destas informações. O que dificulta o acesso na verdade é a falta de um processo na guarda dos documentos. O mesmo afirma que:

A nossa maior preocupação com os documentos é o fato de muitos comprovantes serem de impressão em papel térmico que depois de algum tempo se apaga se não for bem guardado, e se houver necessidade de consultar algum dado corre o risco de não conseguir recuperar nada. Para a tesouraria o documento é arquivado depois que cumpri as exigências da rotina para qual ele foi criado. O ambiente não é apropriado por não ter o mínimo de condição ambiental para guarda dos documentos tidos como comprovante de movimentação bancária e pagamentos (GERENTE DA TESOUREARIA).

A percepção do empregador na sua opinião, é mais pelo poder de prova, mais ele precisa confrontar dados anteriores para implementar campanhas estratégicas de captação de novos usuários.

4.3.3 Setor de Pessoal

O funcionário desse setor que participou da dessa pesquisa foi a gerente de Pessoal, possui uma formação acadêmica em Administração de Empresas, o setor dispõe de um arquivo corrente muito ativo, mas reclama da situação do arquivo para documentos temporário e permanentes; da falta de estrutura do arquivo; e a necessidade de uma gestão documental eficiente e adequada. Conforme pode ser observada em sua resposta:

Os documentos gerados pelo meu setor são na sua grande maioria documentos que cumprem o seu propósito de prova, depois é recolhido para guarda definitiva. Não temos nenhum controle sobre idade dos documentos, apenas guardamos para atender uma reclamação trabalhista ou uma fiscalização interna. A nossa maior preocupação com os documentos é o fato de não termos nenhum profissional da área de arquivo para nos orientar quanto a preservação e guarda adequada. Mas também sentimos dificuldade na falta de um arquivo estruturado para facilitar a busca de determinadas informações. A sala reservada para a guarda dos documentos do setor de pessoa é inadequada, suja e não tem a menor condição de ser tratada por arquivo, parece mais um depósito de tralhas velhas (GERENTE DE PESSOAL).

Sua opinião sobre a percepção do empregador com relação às informações do seu setor é mais pelo poder de prova, a documentação guardada no arquivo só servirá para pesquisa e levantamento de dados para uma tomada de decisão.

4.3.4 Diretoria de Planejamento

O diretor Dr. Fulano, possui uma formação acadêmica em Engenharia de Trânsito, a diretoria não tem informação sobre o arquivo e seu acervo, quando é necessário dados para o cumprimento de metas ou tomar decisão ele solicita aos setores competentes, no que tem sido atendido com eficiência.

Conclusão

Quanto mais desenvolvida uma sociedade, maior seu respeito e cuidado com os seus registros históricos. Isso porque se não preservarem os documentos que testemunham a sua história, não se conhecerá seu passado e a sua cultura.

Constatou-se que a implantação de um Programa de Gestão de Documentos e a contratação de um profissional de arquivo é de suma relevância para Empresa Alfa, principalmente quando se trata de tomadas de decisão.

Nesse cenário, a estruturação e padronização da massa documental existente e o uso da prática arquivística, bem como a Gestão Documental, assumem vital importância nos negócios, na lucratividade e na produtividade da empresa possibilitando a agilidade na tomada de decisão.

No entanto, a partir dos resultados apresentados na avaliação das entrevistas, percebeu-se que o empresário gestor guarda a documentação só para fins de prova e justificativa em reclamações, sejam elas trabalhistas ou de prestação de serviços.

Após análise das variáveis em estudo, concluiu-se que as ferramentas de gestão documental na empresa em questão não levaram à eficácia na tomada das decisões analisadas. Alcançou-se apenas a eficiência, uma vez que o tempo e a qualidade nos resultados decorrentes das tomadas de decisão poderiam ter sido menores e melhores. Neste caso específico, as decisões alcançaram apenas a eficiência, ou seja, a busca da solução de problemas existentes e dos recursos disponíveis com o cumprimento de tarefas e obrigações.

Implicações gerenciais

Diante da conclusão, sugere-se à empresa:

- Criar uma Comissão Permanente de Avaliação de Documentos (CPAD).
- Contratar um arquivista
- Construir um espaço físico adequado à guarda e manutenção da documentação.
- Se adequar a uma Gestão Documental.

REFERÊNCIAS

BOTTINO, Mariza. Interface arquivologia diplomática: alguns aspectos para discussão. In: **CONGRESSO BRASILEIRO DE ARQUIVOLOGIA**, 10., 1994, São Paulo. *Anais...* São Paulo, 1994, 21 p.

BRASIL. ARQUIVO NACIONAL. Conselho Nacional de Arquivos. **Criação e Desenvolvimento de Arquivos Públicos Municipais: Transparência e acesso à informação para o exercício da cidadania**. Brasília, 2014. Disponível em: <<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br>>. Acesso em: 05 jan 2015.

BRENDER, Arthur. *A diferença entre eficiência e eficácia*. Disponível em <http://www.baguete.com.br/colunasDetalhes.php?id=2957>. Acessado em 17/03/2015.

_____. **Lei nº 5.433, de 8 de maio de 1968**. Dispõe sobre a microfilmagem de documento. *Diário Oficial da União*. Brasília, DF, 10 de maio 1968. Disponível em: < http://www.arquivonacional.gov.br/conarq/leis/leg_arq.htm >. Acesso em: 28 jan.2004.

_____. **Lei nº 8.159, de 8 de Janeiro de 1991**. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados . Brasília, DF, 1991. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm>. Acesso em: 20 jan 2015.

DEMO. **Metodologia do conhecimento científico**. São Paulo: Atlas, 1991.
DRUCKER, Peter. *The effective executive*. HarperCollins Publishers, 1993.

ETZIONI, Amitai. **Organizações Modernas**. São Paulo: Pioneira, 1976.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GOULART, Silvana. **Patrimônio Documental e História Institucional**. São Paulo: Associação de Arquivistas de São Paulo, 2001.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2007.

MASTROPIERRO, Maria del Carmo; CASANOVAS, Inés. **Archivos de empresa**. Buenos Aires: Alfagrama Ediciones, 2011.

MEDEIROS, J. B.; HERNANDES, S. **Manual da Secretária**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

MENEZES, Estera Muszkat. Inteligência competitiva: uma revisão de literatura. **Revista digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 3, n.1, p. 103-130, jul./dez. 2005.

MORENO, N. A. **A informação arquivística no processo de tomada de decisão em organizações universitárias**. 2006. 220f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas

Gerais, Belo Horizonte, 2006.

OTLET, Paul. **Documentos e documentação**. Disponível em:
<<http://www.conexaorio.com/bit/otlet/>>. Acesso em: 12 nov. 2011.
PAES, Marilena Leite. **Arquivo**: teoria e prática. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

PRADO, Heloisa de Almeida. **A técnica de arquivar**. São Paulo: T. Queiroz, 1986.

SCHELLENBERG, T. R. **Arquivos Modernos**: princípios e técnicas. Tradução de Nilza Texeira Soares. 6ª ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

SILVA, Patrícia Mascarenhas. **Política de acesso e uso da informação em arquivos eclesiais católicos de Salvador**. 2008. 47 f. Monografia (Graduação em Arquivologia) – Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2008. Disponível em:
<http://www.ici.ufba.br/twiki/pub/ICI/Arquivologia/Patr%EDcia_Mascarenhas_Silva.pdf>. Acesso em: 05 jan 2015.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. et al. O processo de inteligência competitiva em organizações. **Data Gram Zero Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 3, jun. 2003. Disponível em
<http://www.dgz.org.br/jun03/Art_03.htm>. Acesso em: 10 set. 2013.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DO SETOR DE CONTABILIDADE



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

QUESTIONÁRIO DE ENTREVISTAS

1º) Qual empresa, ramo e atividade que você está lotado(a)?

Empresa ALFA: é uma empresa de pequeno porte do ramo de transporte coletivo, fundada em 07/12/1992 – A ALFA é a entidade associativa das empresas concessionárias dos serviços de Transporte Coletivo Urbano de João Pessoa. Atua no mercado a cerca de 23 anos. O quadro de 110 funcionários distribuídos em sete setores. Ger. Administrativa, Tesouraria, Contabilidade, Deptº de Pessoal, Planejamento, Relações Pública e TI – Bilhetagem Eletrônica.

2º) Qual sua formação acadêmica?

Contadora e Advogada

3º) Qual função exerce e em que setor esta lotado(a) dentro da empresa?

Contadora, Lotação no Setor de Contabilidade

4º) Qual a preocupação com a massa documental, ou seja os documentos gerados e arquivados pelo seu setor?

Meu setor contabiliza diversos documentos diariamente, são documento para fins de prova de caráter fiscal e legal, mas a nossa principal preocupação é com a guarda inadequada desses documentos. Um dos fatores que mais nos preocupa é a falta de estrutura física do nosso arquivo.

5º) Para você qual a importância dos documentos além do caráter fiscal e legal que existem neles?

Muitos dos nosso documentos arquivados depois do cumprimento legal ele tem um valor histórico, dependendo da necessidade, eles podem promover pesquisas de cunho histórico.

6º) O arquivo da empresa na sua opinião atende as necessidades de guarda e preservação das informações?

Não. O nosso arquivo sequer pode ser chamado de arquivo ele tá mais para um depósito de massa documental acumulada.

Dificultando o acesso as informações e a preservação dos registros lá existentes.

7º) Você percebe a influência das informações arquivadas no processo de tomada de decisão dentro da empresa?

Sim. Muitas informações arquivadas atendem a tomadas de decisão e agilizam a determinadas ações de estratégias e marketing, porque nossa empresa é uma prestadora de serviços.

8º) Na sua opinião o arquivo da empresa faz uso de alguma metodologia arquivística?

Não. A empresa não dispõe de profissionais de arquivo e nem de ações adequada para a guarda, preservação e acesso das informações.

O recolhimento da documentação para o arquivo se dar no momento em que ele deixa de representar a prova de uma ação.

9º) Dê sua opinião sobre a situação atual do arquivo em que seu setor faz a guarda da documentação.

O arquivo desta empresa é na verdade é um depósito de massa documental acumulada, ele não atende a nenhum conceito de guarda e conservação. O arquivo é uma pequena sala com a área de 16m quadrados.

10º) Faça uma sugestão para melhoria do arquivo de sua empresa.

É necessário primeiramente melhorar a estrutura física com uma pintura e aquisição de novos armários. Contratar os serviços de um profissional de arquivo e implementar regras arquivísticas, tanto para a guarda como para o acesso.

11º) Seu setor tem alguma dificuldade com relação ao acesso as documentações arquivadas.

Sim. O nosso arquivo pelo fato de não ter um profissional para cuidar da manutenção do mesmo, o torna impenetrável pelo mal cheiro que emana da má acomodação dos documentos. Nosso arquivo tem um cheiro de mofo insuportável, tornando-o assim impossível permanecer no interior do mesmo.

12º) Na sua opinião qual a percepção do empresário com relação à memória da Empresa?

A percepção do empresário é mais pelo poder de prova, mais as vezes ele precisa de fatos históricos para implementar campanhas de marketing e estratégicas.

O empresário atualizado ele tem uma atenção especial para a história, mas o custo ainda continua sendo o seu principal objetivo com relação a guarda documental.

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO APLICADO AO SETOR PESSOAL



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

QUESTIONÁRIO DE ENTREVISTAS

1º) Qual empresa, ramo e atividade que você esta lotado(a)?

Empresa ALFA: é uma empresa de pequeno porte do ramo de transporte coletivo, fundada em 07/12/1992 – A ALFA é a entidade associativa das empresas concessionárias dos serviços de Transporte Coletivo Urbano de João Pessoa. Atua no mercado a cerca de 23 anos. O quadro de 110 funcionários distribuídos em sete setores. Ger. Administrativa, Tesouraria, Contabilidade, Deptº de Pessoal, Planejamento, Relações Pública e TI – Bilhetagem Eletrônica.

2º) Qual sua formação acadêmica?

Gestão de Pessoal

3º) Qual função exerce e em que setor esta lotado(a) dentro da empresa?

Gestora de Pessoal. Lotada no Setor de Pessoal

4º) Qual a preocupação com a massa documental, ou seja os documentos gerados e arquivados pelo seu setor?

Os documentos gerados pelo meu setor são na sua grande maioria documentos que cumprem o seu propósito de prova, depois é recolhido para guarda definitiva. Não temos nenhum controle sobre idade dos documentos, apenas guardamos para atender uma reclamação trabalhista ou uma fiscalização interna. A nossa maior preocupação com os documentos é o fato de não termos nenhum profissional da área de arquivo para nos orientar quanto a preservação e guarda. E a falta de um arquivo estruturado para facilitar a busca de determinadas informações.

5º) Para você qual a importância dos documentos além do caráter fiscal e legal que existem neles?

Para mim o documento cumpriu seu propósito não tem necessidade de permanecer guardado, mas no caso de um documento que registre a evolução da empresa ou um fato histórico deve ser guardado para sempre.

6º) O arquivo da empresa na sua opinião atende as necessidades de guarda e preservação das informações?

Não. A sala reservada para a guarda dos documentos do setor de pessoa é inadequada, suja e não tem a menor condição de ser tratada por arquivo, parece mais um depósito de tralhas velhas.

7º) Você percebe a influência das informações arquivadas no processo de tomada de decisão dentro da empresa?

Sim. Muitas informações do setor de pessoal é usada em estratégias e levantamento de custo para tomada de decisão.

8º) Na sua opinião o arquivo da empresa faz uso de alguma metodologia arquivística?

Não. A empresa não faz uso de metodologias arquivísticas e não dispõe de profissionais de arquivo e nem de ações adequadas para a guarda, preservação e acesso das informações.

9º) Dê sua opinião sobre a situação atual do arquivo em que seu setor faz a guarda da documentação.

O arquivo desta empresa é na verdade é um depósito de massa documental acumulada, ele não atende a nenhum conceito de guarda e conservação. O arquivo é uma pequena sala com a área de 16m quadrados.

10º) Faça uma sugestão para melhoria do arquivo de sua empresa.

É necessário primeiramente melhorar a estrutura física, contratar um profissional da área de arquivo e providenciar uma reforma geral na sala de depósito de documentos. E providenciar a implantação de sistema de guarda e preservação para facilitar o acesso as informações.

11º) Seu setor tem alguma dificuldade com relação ao acesso as documentações arquivadas.

Sim. O setor de Pessoal necessita de ter um arquivo interno para facilitar a consulta de dados dos atuais funcionários e pelo menos um arquivo com a história dos funcionários demitidos.

12º) Na sua opinião qual a percepção do empresário com relação à memória da Empresa?

O empresário usa toda documentação do Setor de Pessoal mais para se defender de reclamações do que para futuras pesquisas sobre a história da empresa. Em resumo o empresário atualizado ele tem uma atenção especial para a história, mas o custo ainda continua sendo o seu principal objetivo com relação a guarda documental.

APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO APLICADO À TESOURARIA



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

QUESTIONÁRIO DE ENTREVISTAS

1º) Qual empresa, ramo e atividade que você esta lotado(a)?

Empresa ALFA: é uma empresa de pequeno porte do ramo de transporte coletivo, fundada em 07/12/1992 – A ALFA é a entidade associativa das empresas concessionárias dos serviços de Transporte Coletivo Urbano de João Pessoa. Atua no mercado a cerca de 23 anos. O quadro de 110 funcionários distribuídos em sete setores. Ger. Administrativa, Tesouraria, Contabilidade, Deptº de Pessoal, Planejamento, Relações Pública e TI – Bilhetagem Eletrônica.

2º) Qual sua formação acadêmica?

Graduação em Administração de Empresas

3º) Qual função exerce e em que setor esta lotado(a) dentro da empresa?

Setor Tesouraria. Lotado no Setor Financeiro

4º) Qual a preocupação com a massa documental, ou seja os documentos gerados e arquivados pelo seu setor?

De todos os documentos gerados pela tesouraria 50% é digital, mas os comprovantes de pagamentos, depósitos e de despesas diversas, tem suporte de papel, depois que cumprem o seu propósito de prova, são recolhido para guarda definitiva no arquivo da empresa. A nossa maior preocupação com os documentos é o fato de muitos comprovantes serem de impressão em papel térmico que depois de algum tempo se apaga se não for bem guardado e houver necessidade de consultar algum dado corre o risco de não conseguir recuperar nada.

5º) Para você qual a importância dos documentos além do caráter fiscal e legal que existem neles?

Para a tesouraria o documento é arquivado depois que cumpra as exigências da rotina para qual ele foi criado. O documento arquivado fica para pesquisa como documento histórico.

6º) O arquivo da empresa na sua opinião atende as necessidades de guarda e preservação das informações?

Não. O ambiente não é apropriado por não ter o mínimo de condição ambiental para guarda dos documentos tidos como comprovante de movimentação bancária e pagamentos.

7º) Você percebe a influência das informações arquivadas no processo de tomada de decisão dentro da empresa?

Sim. Como comprovação de despesas e receitas a informação da tesouraria é muito usado em pesquisas financeiras, estratégias e levantamento de custo para tomada de decisão.

8º) Na sua opinião o arquivo da empresa faz uso de alguma metodologia arquivística?

Não. A empresa não faz uso de metodologias arquivísticas e não dispõe de profissionais de arquivo e nem de ações adequadas para a guarda, preservação e acesso das informações.

9º) Dê sua opinião sobre a situação atual do arquivo em que seu setor faz a guarda da documentação.

O arquivo desta empresa é inadequado para guarda de documentos de impressão em papel térmico, o depósito de papel não atende a nenhum conceito de guarda e conservação. O arquivo é uma pequena sala com a área de 16m quadrados.

10º) Faça uma sugestão para melhoria do arquivo de sua empresa.

É necessário primeiramente melhorar a estrutura física, contratar um profissional da área de arquivo e providenciar uma reforma geral na sala de depósito de documentos. E providenciar a implantação de sistema de guarda e preservação para facilitar o acesso as informações.

11º) Seu setor tem alguma dificuldade com relação ao acesso as documentações arquivadas.

Sim. A tesouraria precisa de arquivos na sala para guarda de documentos corrente para consulta rápida e um arquivo adequado para guarda e conservação, aos cuidados de um profissional de arquivologia para facilitar a guarda e o acesso aos documentos arquivados.

12º) Na sua opinião qual a percepção do empresário com relação à memória da Empresa?

O executivo usa os dados financeiros da tesouraria relacionados a arrecadação e despesas para projetar campanhas para contenção de despesas e futuras pesquisas sobre o histórico e evolução financeira da empresa.

APÊNDICE D – QUESTIONÁRIO APLICADO À DIRETORIA DE PLANEJAMENTO



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

QUESTIONÁRIO DE ENTREVISTAS

1º) Qual empresa, ramo e atividade que você esta lotado(a)?

Empresa ALFA: é uma empresa de pequeno porte do ramo de transporte coletivo, fundada em 07/12/1992 – A ALFA é a entidade associativa das empresas concessionárias dos serviços de Transporte Coletivo Urbano de João Pessoa. Atua no mercado a cerca de 23 anos. O quadro de 110 funcionários distribuídos em sete setores. Ger. Administrativa, Tesouraria, Contabilidade, Deptº de Pessoal, Planejamento, Relações Pública e TI – Bilhetagem Eletrônica.

2º) Qual sua formação acadêmica?

Graduação em Engenharia de Transportes

3º) Qual função exerce e em que setor esta lotado(a) dentro da empresa?

Diretor - Diretoria de Planejamento

4º) Qual a preocupação com a massa documental, ou seja os documentos gerados e arquivados pela sua empresa?

De todos os documentos gerados pela empresa em geral, entorno de 50% é digital, mas os documentos diversos gerados nos setores administrativos tem suporte de papel, depois que eles cumprem o seu propósito de prova, são recolhido para guarda definitiva no arquivo da empresa. A nossa maior preocupação com os documentos é o fato de não termos um processo adequado de guarda e preservação, com isso não temos um acompanhamento de um profissional de arquivo.

5º) Para você qual a importância dos documentos além do caráter fiscal e legal que existem neles?

Para a diretoria o documento é arquivado depois que cumpri as exigências da rotina para qual ele foi criado, depois de arquivado ele assume um valor histórico, sua consulta se dar só para fins de pesquisa.

6º) O arquivo da empresa na sua opinião atende as necessidades de guarda e preservação das informações?

Não. O ambiente não é apropriado para guarda e preservação da história da empresa.

7º) Você percebe a influência das informações arquivadas no processo de tomada de decisão dentro da empresa?

Sim. Como levantamento de dados para planejamento de novas metas e projetos administrativos.

8º) Na sua opinião o arquivo da empresa faz uso de alguma metodologia arquivística?

SIM. O arquivo da empresa faz uso de classificação tipológica em ordem cronológica para a guarda, preservação e acesso das informações.

9º) Dê sua opinião sobre a situação atual do arquivo em que seu setor faz a guarda da documentação.

O arquivo desta empresa é pequeno, a guarda de documentos não atende a todos os conceito de guarda e conservação, mas existe a consciência de que é necessário investir neste setor.

10º) Faça uma sugestão para melhoria do arquivo de sua empresa.

É necessário primeiramente criar uma comissão de avaliação documental para que possamos contratar um profissional da área de arquivo e providenciar uma reforma geral na sala de deposito de documentos. E providenciar a implantação de sistema de guarda e preservação para facilitar o acesso as informações.

11º) Seu setor tem alguma dificuldade com relação ao acesso as documentações arquivadas.

NÃO. A Diretoria de Planejamento só solicita informação.

12º) Na sua opinião qual a percepção do empresário com relação à memória da Empresa?

O executivo usa as informações históricas para tomada de decisão, o auto escalão administrativo valoriza a memoria como forma de preservar registros que poderá servir como base para o futuro da empresa.