



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

**FLUXO E TIPOLOGIAS DOCUMENTAIS: RELATO DE EXPERIÊNCIA EM  
ADMINISTRADORA DE CONDOMÍNIOS**

**MARIA DA CONCEIÇÃO FERREIRA TOMAZ**

João Pessoa – PB  
2017

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

**MARIA DA CONCEIÇÃO FERREIRA TOMAZ**

**FLUXO E TIPOLOGIAS DOCUMENTAIS: RELATO DE EXPERIÊNCIA EM  
ADMINISTRADORA DE CONDOMÍNIOS**

Monografia apresentada à Coordenação do Curso de Graduação em Arquivologia em atendimento às exigências para a obtenção do título de Bacharel em Arquivologia.

João Pessoa – PB  
2017

F383f Ferreira Tomaz, Maria da Conceição.

FLUXO E TIPOLOGIAS DOCUMENTAIS: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA EM  
ADMINISTRADORA DE CONDOMÍNIOS / Maria da Conceição  
Ferreira Tomaz. – João Pessoa, 2017.  
58f.: il.

Orientador(a): Profª Msc. Julianne Teixeira e Silva  
Trabalho de Conclusão de Curso (Arquivologia) – UFPB/CCSA

1.Gestão de documentos. . 2. Tipologia documental. 3.Tipologia  
documental. I. Título.

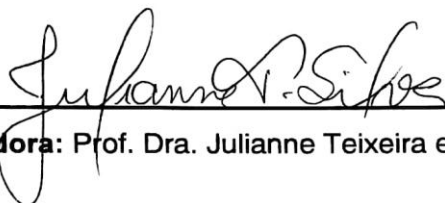
UFPB/CCSA/BS

CDU:930.25(043.2)


## FOLHA DE APROVAÇÃO

### FLUXO E TIPOLOGIAS DOCUMENTAIS: RELATO DE EXPERIÊNCIA EM ADMINISTRADORA DE CONDOMÍNIOS

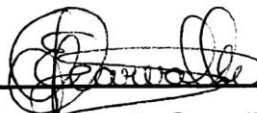
MARIA DA CONCEIÇÃO FERREIRA TOMAZ



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



**Examinador:** Dr<sup>a</sup>. Rosa Zuleide Lima de Brito (CCSA/UFPB)



**Examinador:** Ediane Toscano Galdino de Carvalho (CCSA/UFPB)

João Pessoa, 20 de Agosto de 2018.

## AGRADECIMENTOS

À Deus primeiramente, pela minha força de vontade e fé, onde todas as vezes que pensei em desistir, ele colocou a mão sobre mim e disse “Não desista filha, você é maior do que tudo isso” levantei e continuei sem olhar para trás, segui em direção ao meu futuro.

Agradeço ao meu esposo Jorge Luís, pelo qual sou apaixonada, por toda paciência para comigo, nunca me deixou desistir, até nas minhas noites sem dormir, se preocupou em saber se eu estava bem, se estava com fome, se estava com sede, se estava com frio. Obrigada meu amor, por tudo que tens feito por mim. Sempre ao meu lado em todos momentos, me impulsionando sempre a seguir em frente. Te quero um tanto bem “danado”, Te amo.

À minha família mesmo distante, me deram forças para nunca desistir de nada. Principalmente a minha mãe, a quem devo tudo que sou. Mulher de força, de coragem e determinação. Meu bem maior, declaro a ti minha mãe todos os meus méritos, são todos por você.

À minha cunhada, que com todas as dores que sente, nunca se negou a me ajudar. Sempre disposta a fazer o bem seja a quem for. Te admiro por toda a sua garra, por sua força em levantar todos as manhãs, nunca pensar em parar e não desistir. Queria tirar de você todas as suas dores, para todos os dias quando olhar pra você vê-la sorrir sem sentir dor. Com tudo, você é uma mulher iluminada “a menina dos olhos de DEUS. Aproveitando o ensejo, não poderia deixar de agradecer a minha sogra por ser tão maravilhosa comigo, tão paciente, linda por dentro e por fora.

À minha orientadora Juliane Teixeira, por todo seu carinho e presteza, paciência, dedicação e muito amor pelo que faz. Desde quando assisti sua primeira aula, vi em você a simplicidade que carrega em tratar bem seus alunos e como o nos entende, o quanto nos impulsiona a não desistir da nossa carreira. Seu amor pela Arquivologia é lindo.

À minha Linda e querida amiga, irmã Luzia Lima, (*in memoriam*), com toda certeza estaria vibrando comigo nesse momento de alegria, como sempre compartilhou comigo de tudo. Você me faz muita falta. Ao seu lado sei que está de mãos dadas com minha Avó Antônia, que sempre desejou o melhor para a sua neta “predileta”. Nos encontraremos um dia e, o céu estará em festa.

Agradeço a Administradora de condomínios que abriu suas portas me apresentando com sua história, para elaboração dessa monografia. Em especial ao meu chefe Manolo Espinar, que dispôs do seu valioso tempo e, com toda alegria me contou como tudo aconteceu desde o início de tudo até hoje. E, como sempre tirando o melhor de todas as situações, e fazendo graça é claro. Aos demais Sócios, pela permissão, Fábio Espinar, Paulo Magno e George Gadelha. A gerente “DO-NA” Mirtes Galdino, pela compreensão e ausências no meu horário de trabalho. Obrigada pelo carinho, aprendizado e contribuição acadêmica.

À meus colegas/amigos de trabalho (Iohana, Leide, Marcelly, Matteus), pela amizade, o qual tenho a maior estima em fazer parte dessa equipe maravilhosa. É uma alegria todos os dias estar com vocês, como é bom trabalhar com a sintonia que temos. Obrigada pela força que sempre me dão, pela preocupação em saber se sempre está tudo bem.

***Deus guia do Fiel***

*O Senhor é meu pastor e nada me faltará*

*Em verdes prados ele me faz repousar*

*Conduz-me Junto às águas refrescantes,*

*Restaura as forças da minha alma*

*Pelos caminhos retos ele me leva por amor ao  
seu nome*

**SI (22-23)**

## **FLUXO E TIPOLOGIAS DOCUMENTAIS: RELATO DE EXPERIÊNCIA EM ADMINISTRADORA DE CONDOMÍNIOS**

### **RESUMO**

Mostra o quanto técnicas arquivísticas são fundamentais para um melhor funcionamento dos processos de trabalho numa administradora de condomínios. O problema de pesquisa foi orientado pela necessidade de conhecer como se dá a operacionalização dos fluxos dos documentos, e quais são as tipologias documentais em uma administração de condomínios. Através do relato de experiência, a partir do campo empírico, apresenta o quanto o conhecimento da documentação auxilia no fazer arquivístico. Ressalta a relevância da análise de tipologias documentais, bem como, do conhecimento de seus fluxos.

**Palavras-chave:** Gestão de documentos. Tipologia documental. Administração de condomínios.



## **ABSTRACT**

It shows how archival techniques are fundamental for a better functioning of the work processes in a condominium administrator. The research problem was guided by the need to know how to operate the document flows, and what are the documentary typologies in a condominium administration. Through the experience report, from the empirical field, it presents how much the knowledge of the documentation assists in the archival do. It highlights the relevance of the analysis of documentary typologies, as well as the knowledge of their flows.

**Keywords:** Document management. Documentary typology. Administration of condominiums.

## **LISTA DE FIGURAS**

FIGURA 1: Fluxo de prestação de contas.....	38
---	----

## LISTA DE SIGLAS

<b>E.U.A-</b> Estados Unidos da América.....	18
<b>ISS-</b> Imposto Sobre Serviço.....	39
<b>SENAI/PB-</b> Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial da Paraíba.....	40
<b>AGE-</b> Assembleia Geral Extraordinária.....	41
<b>AGO-</b> Assembleia Geral Ordinária.....	41

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>12</b>
<b>2 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA E PERCURSO METODOLOGICO .</b>	<b>14</b>
2.1 Percurso Metodológico .....	15
2.2 Campo Empírico .....	15
<b>3 Referencial Teórico .....</b>	<b>16</b>
3.1 Gestão de documentos: relevância e necessidade .....	16
3.2 Fluxo Documental .....	22
3.3 Diplomática e Tipologias Documentais .....	25
3.4 Administração de Condomínios .....	28
<b>4 Administração de condomínios: um estudo de caso na empresa BETA administradora de condomínios .....</b>	<b>32</b>
4.1 Contextualização e história da BETA.....	32
4.2 Estrutura organizacional da BETA e serviços oferecidos .....	32
4.3 Análise das tipologias documentais: a experiência na BETA .....	34
4.4 Principais tipologias arquivadas na BETA administradora de condomínios .....	40
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>42</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>43</b>
<b>APÊNDICE I: Fichas de análise de tipologias documentais e Fluxogramas.</b>	<b>47</b>

## **FLUXO E TIPOLOGIAS DOCUMENTAIS: RELATO DE EXPERIÊNCIA EM ADMINISTRADORA DE CONDOMÍNIOS**

### **1 INTRODUÇÃO**

Empresas privadas, por uma série de motivos, nem sempre conhecem o quanto um arquivista pode colaborar no dia a dia das atividades rotineiras e na capacidade de melhoria dos negócios. Empresas que não conhecem a importância dos arquivos e da gestão documental, tratam seus documentos de forma intuitiva e, de acordo com as demandas diárias das unidades de trabalho, sem se preocuparem com prazos de guarda, memória institucional. E com isso, uma profusão de problemas surgem em decorrência da não organização arquivística de seus conjuntos documentais.

Lidar com o fluxo documental em administradora de condomínios é algo complexo, devido ao volume documental e trâmite interno e externo de documentos. Um dos motivadores dessa pesquisa é tornar essa temática mais acessível, abrindo o leque sobre gestão de documentos em administração de condomínios, ampliando o escopo dessa temática, onde o papel do arquivista é crucial para o sucesso de empreendimentos dessa natureza.

O interesse por essa temática deu-se a partir da vivência no local de trabalho; atuando no setor de prestações de contas em uma administradora de condomínios, onde surgiu a curiosidade de compreender a tramitação dos documentos sob a ótica da Arquivística, uma vez que a empresa não sofreu intervenções de profissionais desta área e o fluxo documental é tramitado segundo as demandas dos setores, sem grandes preocupações com as técnicas da arquivologia.

A partir desse fato, buscou-se compreender como se dá todo processo da tramitação e custódia dos documentos processados pela administradora de condomínios, para isso, foi necessário conhecer e entender o fluxo das principais tipologias documentais, geradas e recebidas pelos condomínios e gerenciadas na administradora. Embora receba, diariamente, o quantitativo significativo de documentos, a empresa em questão carece de processos de gestão documental

que sane problemas corriqueiros como os de desvios de documentos ou mesmo da falta de sistemas de protocolos, por exemplo.

O problema de pesquisa foi orientado pela necessidade de conhecer como se dá a operacionalização dos fluxos dos documentos, e quais são as tipologias documentais em uma administração de condomínios.

O objetivo geral foi o de caracterizar os procedimentos de operacionalização dos documentos em uma administradora de condomínios. Para alcançar esse objetivo geral foram seguidos passos metodológicos amparados nos seguintes objetivos específicos:

- a) Identificar as principais tipologias documentais que tramitam na empresa;
- b) Compreender os processos e tramites documentais na empresa;
- c) Detalhar a operacionalização dos processos de trabalho do arquivo da administradora de condomínios.

## **2 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA E PERCURSO METODOLÓGICO**

Pesquisa de abordagem qualitativa, descritiva por meio do método de estudo de caso participante.

### **2.1 Percurso metodológico:**

Tomando os objetivos específicos como trilha investigativa para se alcançar o principal objetivo, o percurso foi inicialmente pautado num estudo bibliográfico em que se buscou explorar o tema, bem como preparar o referencial teórico.

A Identificação das principais tipologias documentais, que tramitam na empresa, foram feitas a partir do comparativo, entre as tipologias documentais que se encontram arquivadas na administradora de condomínios, onde foram elencadas as principais a partir do critério de recorrência. A identificação foi realizada por meio dos fundamentos de análise de tipologias documentais.

Para compreender os processos e tramites documentais na empresa, foram levantados os fluxos documentais das principais tipologias analisadas, utilizando fluxograma desenvolvido a partir da utilização do software Bizagi.

O detalhamento da operacionalização dos processos de trabalho do arquivo da administradora de condomínios, foi desenvolvido pelo método de estudo de caso baseado na proposta de (LESSARD-HÉBERT; GOYETTE e BOUTIN,1994).

### **2.2 Campo empírico**

O campo empírico está centrado numa das principais empresas do segmento de administração de condomínios da cidade de João Pessoa. A identidade da empresa foi preservada e doravante será denominada, como “Beta administradora de Condomínios”.

A empresa (BETA) disponibilizou, gentilmente, toda sua história para que esse trabalho fosse elaborado. A BETA administradora de condomínios é uma empresa do ramo de administração de condomínios, atuando no mercado desde 1999. Formada atualmente por quatro sócios, sendo dois administradores e dois contadores, conta com cerca de cinquenta funcionários, com funções internas e externas. A empresa possui atualmente uma média de trezentos clientes

(condomínios), que estão localizados tanto em João pessoa como em outras cidades da Paraíba.

A partir de observações, entrevistas e pesquisa documental foi possível identificar seus principais problemas envolvendo a tramitação documental. De início, foi possível detectar que tais problemas são ocasionados pela falta da gestão documental.

Foi possível observar que o cotidiano dentro de uma administradora de condomínios é significativamente dinâmico, onde informações e documentos são permanentemente produzidos, recebidos, enviados e acessados.

Para aliar o campo empírico com o teórico, foi necessário partir para pesquisa bibliográfica, onde observou-se que o referencial teórico sobre conjuntos documentais de administração de condomínios é bastante rarefeito, com literatura escassa.



### **3 REFERENCIAL TEÓRICO**

#### **3.1 Gestão de documentos: relevância e necessidade**

Organizações possuem e utilizam cada vez mais documentos, devido a grande variedade de processos que geram e dependem de informações para o seu desenvolvimento, assim, é necessário aplicar técnicas de gestão documental, mediante os sistemas adequados que vão gerenciar de forma correta e segura o acúmulo de documentação (NASCIMENTO, 2014, p.17).

A gestão de documentos é de suma importância dentro de toda e qualquer empresa, seja de grande ou pequeno porte, para sua organização e crescimento interno e externo, influenciando de forma direta e indireta no seu controle de fluxo documental, economia de tempo, dinheiro e espaço.

Segundo Bartolo e Moreno (2008, p.73), a gestão de documentos ou documental é o trabalho de assegurar que a informação arquivística seja administrada com economia e eficácia; que seja recuperada, de forma ágil e eficaz, subsidiando as ações das organizações com decisões esclarecidas, rápidas, seguras que permitam reduzir o fator de incertezas.

Em uma gestão de documentos bem aplicada é fundamental trabalhar de acordo com todos os parâmetros legais, obedecendo as regras das empresas e demais leis impostas.

De acordo com a Lei Federal de Arquivos n.º 8.159, de 8 de janeiro de 1991, art. 3.º “Considera-se gestão de documentos o conjunto de procedimentos e operações referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente”. O trabalho de gestão documental tem uma visão direcionada para todas as práticas aplicadas corretamente no processo de arquivamento, resgatando a sua originalidade, integridade e funcionalidade a ela submetida.

Bernardes e Dellatorre (2008, p.10), cita algumas das atividades desenvolvidas em gestão documental:

- a) Produção de documentos: elaboração padronizada de tipos/séries documentais, implantação de sistemas de organização da informação e aplicação de novas tecnologias aos procedimentos administrativos;

- b) Utilização dos documentos: inclui todas as atividades de Protocolo (recebimento, classificação, registro, distribuição, tramitação e expedição), todas as atividades de Arquivo (organização e arquivamento, reprodução, acesso à documentação e recuperação de informações) e a gestão de sistemas de protocolo e arquivo, sejam eles manuais ou informatizados;
- c) Destinação de documentos: inclui uma das atividades mais complexas da gestão de documentos que é a avaliação. A avaliação se desenvolve a partir da classificação dos documentos produzidos, recebidos e acumulados pelos órgãos públicos ou empresas privadas, com vistas a estabelecer seus prazos de guarda e sua destinação final, garantindo a preservação de documentos de guarda permanente e a eliminação criteriosa de documentos desprovidos de valor probatório e informativo;
- d) Tramitação: estudo das instâncias de decisão, padronização e controle do fluxo documental (workflow);
- e) Organização e arquivamento: de acordo com os critérios definidos no Plano de Classificação;
- f) Avaliação: trabalho multidisciplinar que consiste em identificar valores para os documentos e analisar seu ciclo de vida, com vistas a estabelecer prazos para sua guarda e destinação (eliminação ou guarda permanente).

De acordo com Bernardes e Dellatore (2008, p.10), a gestão documental assegura o cumprimento de todas as fases do documento: corrente, intermediária e permanente. Nesse sentido a gestão documental garante o efetivo controle do documento desde sua produção até sua destinação final: eliminação ou guarda permanente e permite a localização dos documentos e acesso rápido às informações.

A gestão de documentos surgiu da necessidade de administrar todas as provas históricas produzidas durante o período da segunda guerra mundial, diante de toda massa documental acumulada e espalhada por toda parte, foi percebida a necessidade de conservação, preservação, organização e análise documental.

Embora sua concepção teórica e aplicabilidade tenha se desenvolvido após a Segunda Guerra Mundial, a partir do E.U.A. e Canadá, a gestão de documentos possuía raízes já no final do século XIX, em função dos problemas então

detectados nas administrações públicas destes dois países, no que se referia ao uso e guarda. Na primeira metade deste século, criaram-se comissões governamentais nos E.U.A. e no Canadá, visando a encontrar soluções para a melhoria dos padrões de eficácia no uso dos documentos, por parte da administração pública. Vale ressaltar que, durante esse período, as instituições arquivísticas públicas caracterizavam-se pela sua função de órgão estritamente de apoio à pesquisa, comprometidos com a conservação e acesso aos documentos considerados de valor histórico (JARDIM, 1987, p.1).

A gestão de documentos não é uma atividade limitada, nela se tem a oportunidade de usar bem como de se criar novas técnicas, e aplica-las de acordo com as necessidades apresentadas em cada instituição.

Portanto, ao se propor um trabalho de gestão documental e informacional, é necessário, antes de qualquer iniciativa, conhecer bem a instituição/organização, seu funcionamento, sua trajetória. Sem o conhecimento histórico - sociológico das mesmas, torna-se difícil entender o ciclo da informação/documento (CALDERON, 2004, p.102)

Nas empresas são produzidas, sequencialmente, milhares de informações, geralmente há uma grande dificuldade de gerencia-las, daí a necessidade do uso das técnicas arquivísticas para lidar com o conteúdo produzido e não perder nenhum dado que pode ser fundamental em alguns processos. Por isso a gestão documental vem como imprescindível para que não se perca qualquer informação relacionada aos documentos.

O programa de gestão documental deverá definir normas e procedimentos técnicos referentes à produção, tramitação, classificação, avaliação, uso e arquivamento dos documentos durante todo o seu ciclo de vida (idade corrente, idade intermediária e idade permanente), com a definição de seus prazos de guarda e de sua destinação final, requisitos necessários inclusive, para o desenvolvimento de sistemas informatizados de gestão de informações. (BERNARDES e DELLATORRE, 2008, p.7).

Como se pode observar, essas normas e procedimentos são fundamentais para a correta organização do arquivo, respeitando todo o processo, desde sua produção até o arquivamento. Para tal, respeitar os mecanismos que regem esse processo facilita na execução do mesmo. Todas as decisões tomadas numa

gestão documental são essenciais para a continuidade de um arquivo organizado, para que haja resultados positivos no decorrer dos trabalhos desenvolvidos. E assim, de acordo com (BERNARDES e DELLATORRE 2008, p.8).

- a) Assegurar o pleno exercício da cidadania;
- b) Agiliza o acesso aos arquivos e às informações;
- c) Promover a transparência das ações administrativas;
- d) Garantir economia, eficiência e eficácia na administração pública ou privada;
- e) Agilizar o processo decisório;
- f) Incentivar o trabalho multidisciplinar e em equipe;
- g) Controlar o fluxo de documentos e a organização dos arquivos;
- h) Racionalizar a produção dos documentos;
- i) Normalizar os procedimentos para avaliação, transferência, recolhimento, guarda e eliminação de documentos;
- j) Preservar o patrimônio documental considerado de guarda permanente.

A partir da segunda guerra mundial, no século XX, a adoção da teoria das três idades (corrente, intermediária e permanente) revolucionou a arquivística e impulsionou a gestão documental, face à ideia de que os documentos arquivísticos, produzidos e acumulados pelos organismos, deveriam percorrer um trajeto em três etapas distintas e complementares entre si, ou seja, os documentos passariam por fases estabelecidas de acordo com sua vigência e frequência de uso (BARTOLO e MORENO, 2008, p.80).

Para se obter resultados satisfatórios em uma análise documental é necessário saber definir bem as três idades documentais citadas, abaixo relacionadas. Conforme (CRUZ p.19), as mesmas podem ser definidas como:

- 1) Fase corrente ou primeira idade: na qual os documentos são frequentemente consultados e de uso exclusivo da fonte geradora, cumprindo ainda as finalidades que motivaram a sua criação;
- 2) Fase intermediária ou segunda idade: na qual os documentos são de uso eventual pela administração que os produziu, devendo ser conservados em depósitos de armazenagem temporária, aguardando sua eliminação ou recolhimento para a guarda permanente;

- 3) Fase permanente ou terceira idade: na qual os documentos já cumpriram as finalidades de sua criação, porém, devem ser preservados em virtude do seu valor probatório e informativo para o Estado e para o cidadão.

Essas técnicas arquivísticas são medidas essenciais para uma gestão que possibilite melhor fluxo documental e, por conseguinte, ganho entre todos os setores, amenizando transtornos e atritos com perdas e dificuldades de manuseio nas instituições que adotam essa sistemática de organização em arquivos.

A adoção dessa teoria revolucionou não só o uso dos arquivos, mas, principalmente, a Arquivística. Contribuindo para transformações de ordem conceitual e prática. Dessa forma, surge um modelo sistêmico de organização de arquivos, onde o documento passa a ser controlado desde o momento em que é produzido até sua destinação final, ou seja, eliminação criteriosa ou guarda permanente, de acordo com suas especificações. Esse caminho é definido como gestão de documentos ou documental (BARTOLO e MORENO, 2008, p.82).

Os documentos de caráter corrente são documentos de uso frequente que a todo momento são manejados, não podem estar em locais de difícil acesso. Segundo Paes (2002, p.21), o arquivo de primeira idade é “constituído de documentos em curso ou consultado frequentemente, conservados nos escritórios ou nas repartições que os receberam e os produziram ou em dependências próximas de fácil acesso”.

A gestão documental nos arquivos intermediários exige uma implementação de normas e rotinas de mudanças, recolhimento e descarte de documentos, de acordo com prazos estabelecidos pelos procedimentos de avaliação, seleção e destinação.

Os arquivos de segunda idade significam final de vigência, são os documentos que aguardam prazos longos de prescrição ou precaução, que são raramente utilizados e aguardam a destinação final, para que, posteriormente, sejam eliminados ou guardados permanentemente (BERNADES, 1998).

Quando os documentos passam pelas duas primeiras fases ressaltadas acima, por todo um processo de avaliação diplomática, estão prontos para seu arquivamento permanente.

Conforme os autores Rosseau e Couture (1998), os documentos de cunho permanente entram na fase em que os documentos se tornam inativos, mas que precisam ser conservados se possuírem valor de comprovação.

E Schelemberg (2002, p.69), ressalta que a administração eficiente de um arquivo só pode ser alcançada quando se dispensa atenção aos documentos desde sua criação até o momento em que são transferidos para um arquivo de custódia permanente ou eliminados.

Nesse sentido é possível afirmar que, o setor e a atividade de protocolo é o coração da gestão documental, é por esse espaço e nessa atividade que se atribuem uma série de ações arquivísticas aos documentos, como por exemplo, a classificação, atribuição de temporalidade, fluxo e tramitação. É através deste que informações, regras, decisões são definidas para o encaminhamento documental. Tais ações acompanharam o documento até sua destinação quer seja a eliminação ou a guarda permanente.

Lopes (1996, p.16) define protocolo como: “um conjunto de operações visando o controle dos documentos que ainda tramitam no órgão de modo a assegurar a imediata localização e recuperação dos mesmos garantindo assim o acesso a informação”.

Assim, é relevante destacar a rigorosa observação dos seus princípios como forma de facilitar os procedimentos que vigoram nos caminhos percorridos para o arquivamento. Tanto que, alguns autores destacam não somente a sua relevância, bem como, destacam seu significado e significância valorosa e indispensável.

Para Paes (2004, p.27) protocolo é a denominação dada, geralmente, aos setores encarregados do recebimento, registro, distribuição, e movimentação dos documentos em curso; denominação atribuída ao próprio número de registro dado ao documento; livro de registro dado e/ou recebido. Percebe-se assim que, ao setor de protocolo cabe as atribuições acima destacadas que possibilita o controle do fluxo de documentos, viabilizando o acesso às informações e sua recuperação, de acordo com a necessidade.

Sabendo que o Protocolo é um facilitador no controle das informações, em algumas literaturas podemos encontrar em sua definição o termo Protocolo de Registro. Schellenberg, trata do que conhecemos no Brasil como protocolo de “registro”. A tradução manteve o termo de forma literal. Desta forma, o autor

afirma que o sistema de registro (protocolo), com certa regularidade, orienta documentos de um órgão em duas séries, uma constituída de papéis expedidos e outra de recebidos. A característica essencial do protocolo, da qual se deriva seu nome em língua inglesa; é o registro. No serviço de registro protocolam-se os documentos na ordem em que se acumulam, onde lhes são atribuídos números consecutivos. Esses números são a chave para o controle dos documentos em ambas as séries e, constituem um meio de referência para o nome dos signatários e para os assuntos a serem organizados; nos índices, as pessoas e os assuntos são identificados pelos mesmos, indicando a ordem dos documentos de cada série.

Atualmente, com os avanços dos estudos arquivísticos, esses códigos são relacionados à classificação do documento, e com o advento dos sistemas de gestão eletrônica dos documentos, os mesmos passam a tramitar de acordo com sistemas baseados em estudo dos fluxos documentais também conhecidos com workflow, que em tradução literal significa fluxo de trabalho.

### **3.2 Fluxo Documental**

O significativo aumento da produção de documentos, demonstra a necessidade de controlar toda massa documental produzida, uma vez que, a guarda indevida de documentos sem real valor para a empresa não sendo de cunho administrativo ou histórico, causa um impacto na gestão documental.

Caixeta e Cunha (2013, p.8) acentuam que a gestão de documentos, enquanto normas e procedimentos de organização do fluxo documental, a princípio, deve configurar-se como matéria de cunho funcional e administrativo. Nenhuma organização social contemporânea pode prescindir da informação para o desempenho de suas atividades, meio ou fim, portanto, deve gerir e organizar seus documentos.

Portanto, o arquivista tem o objetivo de fazer um trabalho contínuo e minucioso, aplicando metodologias e técnicas para organizar de forma rápida as informações produzidas. As instituições devem fazer investimentos significativos, que são necessários para gerir essa massa documental que cresce e se acumula de forma desordenada, como forma de movimentar continuamente a produção documental.

O campo da Arquivologia, dispõe de métodos e técnicas arquivísticas imprescindíveis para as atividades vinculadas aos documentos gerados nas instituições, uma vez que as mesmas devem ser capazes de assegurar políticas para a produção, avaliação, tratamento, organização, acesso e uso adequados a essas massas e fluxos documentais, Bueno e Valentim (2010, p.8), enfatizam a necessidade de um cuidado especial na elaboração e produção de documentos, criando-se um padrão normativo para a produção documental no âmbito organizacional, adequado às necessidades de fluxos informacionais da empresa.

Silva e Flores (2011 p.7), afirmam que os arquivos têm como desafio a organização das imensas massas documentais produzidas, principalmente, pelas Instituições. A gestão da qualidade torna-se aliada dos arquivos atuando diretamente nos processos que envolvem a estratégia, a estrutura, os fluxos de comunicação, os colaboradores e o gerenciamento da rotina.

À gestão do fluxo documental e o comprometimento dos arquivos com a satisfação de seus usuários aliam-se as necessidades das instituições fazendo uma da gestão da qualidade nas organizações. Para assim, garantir o seu fluxo.

Silva e Flores (2011 p.6), enfatizam ainda, a relevância de alguns trabalhos dos sistemas de arquivos para a qualidade de organizações e a utilização da gestão da informação para o alcance dessa qualidade. Mesmo que muitas empresas estejam a despertar para esta questão, percebe-se algumas lacunas com respeito a implementação deste em muitos setores responsáveis pela gestão de documentos. Estudos apontam a gestão da informação arquivística como fator essencial para o alcance da qualidade de organização e suas benéficas consequências nas empresas.

O gerenciamento de informação, portanto, é fundamental para amenizar a falta de parâmetros para a gestão dos fluxos de informação orgânica, que são relacionados às diversas tipologias documentais produzidas internamente à organização.

Bueno e Valentim (2010, p.3), relatam a necessidade em se definir modelos, métodos, técnicas e ferramentas tecnológicas para uma gestão documental integrada, que permita às empresas gerenciar os fluxos documentais/informacionais de forma ágil e consistente, de modo que as organizações possam usufruir os benefícios proporcionados pela gestão documental integrada. Nesse sentido, as tecnologias de informação e



comunicação destacam-se como um recurso, cada vez mais, fundamental para a competitividade empresarial, pois oferece amplas possibilidades, especialmente quando aliadas aos processos inerentes à gestão documental de informações orgânicas.

Sem gestão da informação, não há gestão da qualidade. Cada ferramenta da qualidade tem um tipo de aplicação: identificam os problemas ou suas causas, investigam as características de um problema, planejam e desdobram projetos, mapeiam processos, entre outros. No presente artigo, como forma de destacar o fluxo documental, usou-se um fluxograma para demonstrar as tramitações de documentos diariamente na Administradora de condomínios usada no estudo.

DAYCHOUM (2013, p.53), Conceitua fluxograma como:

Fluxograma é um tipo de diagrama que pode ser definido como uma representação esquemática de um processo. Muitas vezes é desenvolvido por meio de gráficos que ilustram de forma descomplicada e objetiva a transição de informações entre os elementos que compõem este processo.

O mesmo autor, cita em sua obra algumas vantagens do uso do fluxograma nas empresas e seus respectivos ganhos listados a seguir:

- a) Possibilita a identificação de qualquer método administrativo;
- b) Representa de forma objetiva o funcionamento de um processo;
- c) Permite a visualização integrada de um método administrativo;
- d) Evita a duplicidade de procedimentos;
- e) Elimina complexidades desnecessárias;
- f) Facilita a leitura e o entendimento de um processo devido ao uso de símbolos e convenções.

Sublinhando que as funcionalidades do fluxograma são as principais ferramentas de que podemos fazer uso e, através delas torna-se possível visualizar situações tais como:

- a) Quais ações deverão ser realizadas;
- b) Onde e quem realizará essas ações;
- c) Quais as entradas e saídas de um processo;
- d) Como será o fluxo das informações;
- e) Quais recursos serão necessários em um processo;
- f) Qual o volume de trabalho;
- g) Qual o tempo de execução, parcial ou total, de um processo;
- h) A visão ampla de todo um processo.

Através dos processos de fluxogramas, usados como ferramenta para controle de fluxo documental, é possível propor um gerenciamento de qualidade, no sentido de oferecer melhorias, mediante um prévio mapeamento que devem ser considerados no desenvolvimento de esperadas soluções de melhorias no processo de controle de documentos.

Quanto a elaboração de um fluxograma, Pinho (2007, p.3), demonstra o caminho para a feitura do mesmo que se dá através do fluxo de informação, pessoas, equipamentos ou materiais através das várias partes do processo. Fluxogramas são traçados com caixas contendo uma breve descrição do processo e com linhas e setas que mostram a sequência de atividades. O retângulo é a usual escolha para uma caixa do fluxograma, porém, outras formas geométricas podem diferenciar tipos de atividades. Além disso, cores e sombreados podem ser utilizados para chamar a atenção em diferentes tipos de atividades, tais como aquelas mais importantes no processo.

Dessa forma, infere-se com segurança que o mapeamento do fluxo documental é um importante recurso que o arquivista possui para a análise da gênese do documento, possibilitando o reconhecimento de seus vínculos de proveniência e organicidade, conhecimento básico para a formulação de procedimentos normativos para a produção, classificação, tramitação, avaliação, acesso, uso e destinação final dos documentos, no âmbito de desenvolvimento de programas de gestão de documentos, como bem torna notório (BUENO e RODRIGUES, 2015).

### **3.3 Diplomática e Tipologias documentais:**

No campo da arquivística, a diplomática tem sido reinventada, adaptada, como uma ferramenta para compreender o complexo processo de produção dos documentos da burocracia contemporânea. Com a ampliação do campo da arquivística, que passou a olhar para o documento em todo o seu ciclo de vida, e as necessidades de desenvolvimento de metodologias para sustentar os novos programas arquivísticos, incluindo a avaliação e o planejamento da produção documental, a diplomática surge como uma maneira eficaz de comprovar a veracidade documental (BELLOTTO, 2008).

A diplomática passou a ser valorizada e aplicada à análise de documentos organicamente acumulados em arquivo, dando suporte para as discussões importantes sobre sua relevâncias no campo da arquivística.

A diplomática nasceu no século XVII concomitante ao surgimento da paleografia, com o intuito de determinar a autenticidade dos documentos. Com o passar do tempo alcançou autonomia ao se verificar que possuía métodos próprios, que justificavam sua livre atuação como ciência (SANTOS LIMA 2016).

Gerenciar a acumulação irregular de documentos, no século XX, passa a ser um desafio para a Arquivística, que parte para a criação de programas de gestão documental. Nos países ibero-americanos, especialmente Espanha e Brasil, foram iniciados estudos referentes à Tipologia Documental, construindo-se uma tradição em identificar documentos de arquivo com base tipológica, no contexto da produção e da situação material dos arquivos (RODRIGUES 2008).

A essência original da Diplomática reside na sua viabilidade de contribuir para a averiguação da autenticidade relativamente aos elementos que compõem a estrutura do documento, em especial, aos documentos ditos “de fé” (BELLOTTO, 2008), como também aqueles que não atendem a essa especificação mas que carecem de elementos que comprovem a sua veracidade.

A Diplomática estende significativamente seu campo de ação, não se afastando, entretanto, da sua essência: entender o documento “de dentro para fora”, ao contrário da Arquivística, que o entende de “fora para dentro”. E é nessa nova extensão que a Diplomática passa a pesar ainda mais consideravelmente no campo da Arquivística teórica (BELLOTTO, 2008).

Os princípios, conceitos e métodos da diplomática são universalmente válidos e podem oferecer sistemas e objetividade ao estudo arquivístico das formas dos documentos, isto é, uma maior qualidade científica (DURANTI, 1995, p. 3).

A Diplomática, com sua capacidade de averiguação da autenticidade dos documentos, por meio do reconhecimento abalizado dos caracteres internos, intermediários e externos que os caracterizam e identificam, fornecem os elementos que sustentam a teoria arquivística em seus princípios básicos conforme (BELLOTTO 2015, p.5):

- a) Princípios da proveniência: (documentos emanam do cumprimento das funções/atividades do produtor);
- b) Princípios da organicidade: (documentos mantêm relações orgânicas internas que refletem aquelas atividades);

- c) Princípios da unicidade: (o documento será único dentro de determinado conjunto orgânico em determinado momento, independentemente de haver cópias ou não);
- d) Princípios da indivisibilidade ou da integridade: solidamente assegurado pelos princípios anteriores, interdita a dispersão dos componentes dos conjuntos arquivísticos.

Com a aplicação do método diplomático, o arquivista é capaz de reconstruir todo o contexto de produção de um conjunto de documentos, a partir da peça documental, uma vez que as fontes utilizadas para reconstruir o percurso do dossiê, como os organogramas e regimentos, por exemplo, nem sempre serão suficientes (TOGNOLI, 2011).

Segundo a abordagem diplomática, todo o contexto e o processo podem ser observados a partir do estudo da forma documental. Nesse sentido, ambas se diferenciam quanto aos meios – a primeira tem sua análise de cima para baixo (contexto-documento) e, a segunda, tem sua análise de baixo para cima (documento-contexto) – porém, independentemente do caminho escolhido, o arquivista conseguirá chegar ao mesmo lugar: na identificação do contexto de produção dos documentos e conseguirá proceder a uma organização arquivística baseada em princípios e conceitos válidos (TOGNOLI, 2011), difundidos ao longo desse estudo.

A forma de Caracterizar a identificação da tipologia documental, como um processo que se realiza com base no reconhecimento dos elementos internos e externos dos documentos é a base para a identificação das séries documentais e, portanto do desenvolvimento de tarefas arquivísticas.

O DICCIONÁRIO, (1993, p.52,49 ) apud ( RODRIGUES 2008), cita o Dicionário de Terminologia de Arquivística Espanhola descrevendo tipo documental como a unidade documental produzida por um organismo no desenvolvimento de uma competência concreta, regulada por uma norma de procedimentos e cujo formato, conteúdo informativo e suporte são homogêneos (por exemplo, expediente pessoal ) e a série documental como um “conjunto de documentos produzidos por um sujeito no desenvolvimento de uma mesma atividade administrativa e regulamentada pela mesma norma Jurídica e ou procedimentos”.

O Dicionário de Terminologia Arquivística Brasileira, publicado pelo arquivo Nacional (2005, p.53,77) conceitua tipo documental é a divisão de espécie documental

que reúne documentos por suas características comuns que nos diz respeito a formula diplomática, natureza de conceito ou técnica de registros, tais como cartas precatórias , cartas régias , cartas patentes , decretos sem número, decreto-leis, decretos legislativo, litogravuras, serigrafias, xilogravuras “enquanto a espécie documental é definida como a divisão de gênero documental que reúne tipos documentais por suas características” (RODRIGUES, 2008).

### **3.4 Administração de condomínios**

Conforme Reis (2012, p.2), os condomínios, sejam eles residenciais ou comerciais, fazem parte do cotidiano das médias e grandes cidades brasileiras. Tendo em vista a importância social do processo de gestão condominial, que afeta milhares de pessoas de forma direta, bem como a sua relevância econômico-financeira, em virtude do volume de recursos administrados.

Para o condomínio ser reconhecido legalmente, deve-se cumprir as normas imposta pelo código civil, para a partir disso, fique aparado pelos parâmetros da lei.

Com a vigência do Novo Código Civil, os condomínios passaram a ter seu registro individualizado, bem como um tratamento diferenciado, dado pelo novo Código, recebendo a denominação de Condomínio Edifício com código de registro específico. Com certeza, tanto a natureza jurídica como a base contábil da atividade condominial não mudou (Angélico, 2003).

Reis (2012 p.3) relata que no Brasil, a chegada da figura do condomínio ocorreu inicialmente nas grandes metrópoles como São Paulo e Rio de Janeiro, principalmente devido à crise financeira no setor agrário e notadamente no setor cafeeiro. Com o declínio das atividades rurais, ocorreu a inserção da lógica industrial e urbana no cenário nacional. Paralelamente ao processo de industrialização, ocorreu o início da construção dos primeiros arranha-céus, sendo que esse tipo de construção deixaria de ser um empreendimento exclusivamente corporativo, para receber uma nova função: o condomínio habitacional residencial.

Machado e Junior (1998, p.3), relata em sua obra que:

O condomínio por muito tempo foi visto como um tipo de moradia pouco confortável, devido aos entraves ocasionados pela proximidade entre os vizinhos e a pouca liberdade deles. Com o passar dos tempos, com a explosão habitacional e outros fatores sócio econômicos, notou-se um incrível crescimento no setor, o que compeliu a classe média e parte da alta a se encaminhar aos edifícios.

Faber e Segreti (2004, p.2), explica que atualmente é visto que tudo relacionado a condomínio tem evoluído fantasticamente, causando-nos até um certo espanto, porém, naturalmente absorvido pelo anseio de cada vez mais ver crescer na mentalidade de todos (condôminos principalmente) a necessidade da boa convivência e conforto, seja ele de estrutura horizontal ou vertical, a fim de que haja melhoria na qualidade de vida e posteriormente reflita diretamente no modo de vida de todos.

Faber e Segreti (2004, p.2), conceitua condomínio como uma associação de pessoas para manutenção de propriedade comum, com direitos e deveres iguais ou na proporção da fração ideal de cada condômino. A característica principal do condomínio é a convivência simultânea em dois graus de utilização do bem dentro de uma mesma propriedade, quais sejam o uso pleno do imóvel dentro da unidade privativa e o uso restrito, compartilhado, das áreas comuns, titularizadas por mais de um co-proprietário, segundo uma convenção previamente estabelecida pelo Síndico e o conselho fiscal eleito, com normas e regras a serem obedecidas.

A escolha do Síndico decorre da vontade de maioria, em assembleia especialmente convocada para esse fim. O administrador escolhido pode ser um dos condôminos, que exercerá, durante certo período de tempo, as funções de síndico, ou ainda, poderá ser escolhido ou contratado, junto ao mercado, um administrador profissional para o condomínio, que receberá uma remuneração pelos serviços prestados, juntamente ao síndico também elege-se um conselho fiscal, membros fiscalizadores das contas apresentadas pelo síndico mediante em seu pleno exercício.

Para se administrar um condomínio deve ser estabelecido um corpo diretivo que é representado pelos próprios condôminos, composto pelo síndico, conselho fiscal e pela assembleia geral dos condôminos, conforme prevê a Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (FARBER, SEGRETI, 2004).

Como representante legal do condomínio, o síndico responde civil e criminalmente pelos seus atos à frente do condomínio. Tal responsabilidade toma maior seriedade se considerarmos que o alcance da lei não se restringe somente ao previsto na Lei do condomínio, mas ainda em outras leis, a exemplo da de nº 8.137 de 27 de dezembro de 1990, que trata dos crimes de ordem tributária, econômica e contra relações de consumo e também o Código de Defesa do Consumidor, regulamentado pela Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990 (FARBER e SEGRETI, 2004).

Todo condomínio precisa de um síndico como uma pessoa que necessita de conhecimentos acerca da legislação do condomínio, seus empregados, os tipos de

administração, os documentos envolvidos na administração, os itens de manutenção e os tipos de manutenção.

Segundo Machado e Tavares Júnior (1998, p.66), cabe ao síndico reconhecer que a terceirização de serviços prestados a condomínios é uma saída cada vez mais utilizada para minimizar a possibilidade de problemas de caráter jurídicos, contábeis, financeiros e trabalhistas e dentre outros.

A terceirização de serviços em administração de condomínios é uma tendência mundial, nacional e regional, podemos considerar essencial em todos os aspectos a prestação de assessoria aos síndicos.

De acordo com Carneiro (2004, p.30), a terceirização de administração de condomínios, para ser bem sucedida, exige que as empresas prestadoras de serviços tenham qualidade e confiabilidade, que só podem ser obtidas através do emprego das melhores práticas da Administração.

O síndico por extensão exerce um papel gerencial, muitas vezes, no entanto, as pessoas eleitas por suas capacidades morais e pessoais para ocuparem esse cargo, têm deficiências gerenciais, deixando a desejar como administradores. Foi mediante a essas dificuldades que surgiram as empresas de administração de condomínios, a fim de, prestarem assessorias administrativas aos síndicos, bem como, despreparados para tal função ou não têm tempo disponível.

O administrador tem o dever de cuidar da documentação probatória do condomínio até o cumprimento de suas funções, Faber e Segreti (2004), evidencia o síndico como responsável pela guarda dos documentos, de cunho Jurídico e fiscal, durante 5 anos, e dos documentos referentes ao pessoal (empregados) pelo período de 30 anos. O condomínio também deve ter livros oficiais, quais sejam: Livro de Atas das Assembleias; Livro de Presença dos condôminos nas Assembleias e; Livro do Conselho Consultivo. Esses livros devem apresentar formalidades legais, como termos de abertura e de encerramento, assinados e rubricados.

A tarefa fundamental de uma administradora é auxiliar o síndico no dia a dia nas suas tomadas de decisões, nas atividades administrativas, prestar auxílio contábil, financeiro, jurídico, logística, recursos humanos e todos os suportes necessários.

Dentre as atividades para administrar um condomínio, podemos exemplificar as seguintes funções: admitir e demitir empregados, preparar a folha de pagamento dos funcionários e demais rotinas trabalhistas, calcular, emitir avisos e cobrança das quotas de rateio, pagar as contas e fornecedores do condomínio, elaborar orçamentos,

balancetes mensais, cartas, avisos, circulares, editais e convocações de assembleias, lavrar as atas, prestar contas, solucionar os assuntos rotineiros junto aos condôminos, etc. (FARBER e SEGRETI 2004).

A administradora de condomínios tem a função de cuidar de todas as contas do condomínio, administrar os funcionários, prestar contas mensalmente de todos os seus gastos de acordo com seu extrato bancário, auxiliar o síndico em todas suas funções administrativas e armazenar sua documentação probatória até sua vigência final.

Se for levado em conta, ainda, que os serviços burocráticos disponibilizados aos diversos tipos de condomínios (residenciais, comerciais, flats e shoppings) extrapolam aqueles comumente oferecidos como: boletos, parte de pessoal, balancetes mensais, entre outros, constata-se que as administradoras de condomínios devidamente habilitadas e registradas oferecem uma gama de informações, assessorias e serviços infinitamente maiores do que qualquer outra empresa que atenda o mesmo segmento deste mercado. Além de possuir profissionais responsáveis técnicos capacitados, as administradoras atuam assessorando diretamente os condomínios na resolução de problemas, apresentando soluções viáveis (Carneiro, 2004).

Para o condomínio ser reconhecido legalmente, deve-se cumprir as normas imposta pelo código civil, para a partir disso, fique aparado pelos parâmetros da lei.

Com a vigência do Novo Código Civil, os condomínios passaram a ter seu registro individualizado, bem como um tratamento diferenciado, dado pelo novo Código, recebendo a denominação de Condomínio Edifício com código de registro específico. Com certeza, tanto a natureza jurídica como a base contábil da atividade condominial não mudou (Angélico, 2003).



## **4 Administração de condomínios: um estudo de caso na empresa BETA administradora de condomínios.**

### **4.1 Contextualização e história da BETA**

A BETA administradora de condomínios é uma empresa do ramo de administração de condomínios, atuando no mercado desde 1999. Formada, atualmente, por quatro sócios, sendo dois administradores e dois contadores. Possui uma média de cinquenta funcionários com funções internas e externas. A empresa conta atualmente entorno de trezentos clientes (condomínios), localizados tanto em João pessoa quanto em outras cidades da Paraíba.

A BETA começou em uma pequena sala com apenas três funcionários em 1999, a partir essa época a empresa passou por vários processos de transformações, bem como, por outras sociedades. Hoje em dia a empresa encontra-se localizada em uma estrutura de porte médio, Situada na Cidade de João Pessoa, Paraíba. Embora a cada dia, haja uma demanda de condomínios significativa á procura de seus serviços, a BETA, preza sempre pela qualidade oferecida aos seus clientes.

### **4.2 Estrutura organizacional da BETA e serviços oferecidos**

A BETA tem a missão de administrar Condomínio e assessorar os síndicos nas suas funções burocráticas e administrativas, a empresa oferece aos seus clientes uma variedade de serviços que supre todas as necessidades dos seus clientes.

A empresa disponibiliza de vários setores no interior da empresa, abaixo relacionados:

- a) Setor de cobrança: responsável pelas cobranças das taxas de condomínios, cobrança de inadimplentes, cartas lembretes de cobrança, baixas de receitas, cadastro de clientes por unidade.
- b) Setor pessoal: o setor pessoal trabalha sempre atendendo as normas trabalhistas vigentes no país, é responsável pela folha de pagamento dos funcionário, férias, folguistas, demissões, admissão, advertências, etc. Disponibiliza de um banco de dados de funcionários, para atender os condomínios a qualquer hora que precisar de algum funcionário.

c) Setor Contábil: Responsável pelo registro de todas as receitas e despesas do condomínio, mensalmente faz o fechamento dos relatórios de prestações de contas, conciliação bancária, enviando para condomínio via e-mail, mediante consulta do síndico e demais condôminos.

d) Setor Financeiro: Setor responsável pela emissão de cheques para realizar os pagamentos das contas do condomínio, controlando o saldo bancário disponível, acompanhado as despesas e assessorando o síndico na tomada de decisões financeiras. O setor financeiro também é responsável pelo envio de malotes ao condomínios.

e) Setor de Logística: setor responsável pela aquisição de bens e serviços para os condomínios, disponível para atender o cliente a qualquer hora, dispõe de um banco de dados de prestadores de serviços e produtos.

f) Setor de Boletos: Setor responsável pela emissão de boletos enviados aos condomínios com suas respectivas taxas a serem quitadas mensalmente que, geram as recitas fixas para que sejam quitadas todas a contas do condomínio.

d) Setor Expedição: Composto por motoqueiros, responsáveis pela coleta e distribuição dos malotes enviados aos condomínios, banco, cartórios e outros serviços.

e) Setor Jurídico: O setor presta acessória jurídica aos condomínios, acordos feitos entre condômino e condomínio, também atua na parte trabalhista entre funcionários e condomínios.

f) Montagem de prestação de contas: Setor responsável pela confecção das prestações de contas dos condomínios, onde é feita a conferência de todas as despesas bancárias, de acordo com o extrato bancário mensal recebidos pelo setor de contabilidade.

g) Arquivo: setor responsável pela guarda e organização dos documentos da empresa e dos clientes. Possui uma arquivista que cuida de todo recebimento das documentações dos condomínios, análise e guarda, quando o condomínio sai da BETA ela cuida de toda a protocolação de saída dos mesmos.

Todos esses setores são totalmente dependentes e interligados uns aos outros, porém, quando acontece algum erro em um dos setores, os outros provavelmente serão afetados de alguma forma. Mas, a BETA está sempre pronta para solucionar seus problemas o mais rápido possível, evitando que afete seus clientes, prezamos sempre pelo bem estar e comodidade de todos.

Cada setor oferece um serviço especializado dentro das necessidades de cada cliente.

A BETA disponibiliza aos seus clientes programas de software mais atualizados do país, adquirido pela empresa depois de uma minuciosa análise de mercado, para a funcionalidade da empresa, atendimento informatizado, produção de documentos constante e gestão de qualidade. O primeiro programa software adquirido foi após uma viagem a São Paulo, numa feira de exposição para administradores de condomínios, daí surgiu a ideia de modernização de seus sistemas e métodos de trabalho, notou-se a necessidade de inovar para atender melhor os seus clientes, atualmente a BETA é usuária de um dos programas mais modernos onde tudo pode ser guardado em nuvens, caso haja algum incidente ou pane não se perde nada, onde o mesmo pode ser acessado pelo seu cliente por aplicativos remotos sem precisar sair de casa.

A BETA possui seis gerentes que são responsáveis por uma certa quantidade específica de clientes, eles são especialistas em consultoria sobre assuntos relacionados aos condomínios, tais como: reuniões, assembleias ordinárias e extraordinárias, ofícios, avisos, acordos entre outros serviços. A BETA dispõe de uma site onde os usuários podem fazer seu cadastro e acessar para retirada de boletos, consultas de atas, convenção, prestação de contas entre outros oferecidos disponível em sua plataforma e aplicativo para celular.

#### **4.3 Análise das tipologias documentais: a experiência na BETA**

A análise de tipologias documentais em administradoras de condomínios é uma atividade que não pode passar despercebida, é de suma importância que seja feita em toda massa documental. Porém, não é fácil lidar com essa problemática, precisa-se de estudo e muito do apoio dos gestores e compreensão dos demais colaboradores.

No caso da BETA, são atendidos clientes internos e externos, no decorrer desses atendimentos são gerados documentos desordenadamente e, quando são recolhidos para o arquivo ainda há muito a ser feito.

De Certa forma, temos que ter todo um cuidado na sua avaliação e gestão, há muitas peculiaridades a ser observadas, isso exige do arquivista um trabalho muito minucioso, um olhar da diplomática arquivística.

A tramitação desses documentos dentro da empresa é constante, a todo momento alguém solicita alguma tipologia documental, a perda é inevitável, por mais que haja um protocolo, não é fácil de cumprir com o prazo de devolução.

Devido a problemas enfrentados por perda documental, levou empresa a pensar sobre a importância de uma gestão de qualidade, e contratar um profissional de arquivo. O extravio de documentos nos gera um transtorno quase irreparável, não é fácil de conseguir uma segunda via ou recuperar a informação, esse fato deixa o cliente muito insatisfeito, pode chegar até ao rompimento contratual com a administradora.

O cliente não quer saber como perdeu ou porque perdeu? Ele quer o documento e, com toda razão. Esses ocorridos nos leva a pensar em formulas para que essas perdas não aconteçam, tem que haver uma conscientização nas empresas da importância dos documentos, mostrar que cada um deles tem seu lugar específicos.

O arquivo passa por constante organização, são recebidos tantos documentos diariamente que parece não acabar mais e, é justamente o que mais preocupa e deixa o arquivista de mãos atadas para fazer um arquivamento rápido, uma das soluções é a seleção e análise das tipologias documentais.

A lógica de uma organização de um arquivo reside na identificação de um “conjuntos de arquivos” a partir das características dos documentos que os compõe, observa-se que as tipologia documental ocupa um importante espaço na arquivologia na medida em que traz grande contribuição para analise como para representação documental de tais conjuntos (GUIMARÃES e RABELLO ,2007).

Quando um condomínio rescinde contrato com a administradora, faz-se outra análise documental para ser enviada a nova administradora que, esse processo fecha o ciclo administrativo com a empresa. São feitos protocolos para cada espécie: Contas a pagar, contas pagas, relatórios, contratos de serviços, departamento pessoal, dentre outros.

Desse modo o “entra e sai” de Condomínios, sempre acabamos fazendo vários serviços ao mesmo tempo, quando estamos analisando e protocolando a documentação de um condomínio para a nova administradora, na maioria das vezes estamos analisando protocolos de recebimento (entrada) de outro condomínio.

O registro e o controle da tramitação dos documentos é uma atividade desenvolvida por unidades específicas, que figuram nas estruturas organizacionais

com a denominação de “protocolo”, “protocolo e arquivo”, “comunicação administrativa”, “documentação e comunicação administrativa” etc. Estes setores, na maior parte dos casos, são responsáveis pelo registro e distribuição das correspondências produzidas e recebidas pelos órgãos, bem como pela protocolização dos processos e sua tramitação (SOUSA, 2003).

O cliente que acaba de entrar vem com uma série de problemas, com uma desorganização anormal, e aí começa nosso trabalho de novo, abrir um novo fundo, trabalhar a diplomática e fazer toda uma análise de tipológica documental.

Cada condomínio tem suas particularidades, e nós temos que obedecer a todos os critérios impostos pelos clientes. Alguns trabalhamos com a documentação original outros só com cópias. Alguns condomínios preferem deixar só as cópias no arquivo da administradora, porque não confiam na empresa, acreditam que vamos perder os documentos. Preferem que esses vão todos anexados ao seu livro de prestação de contas. Há uma falta de confiança entre cliente e empresa, embora, muitas vezes nos deixam em situações bastante desconfortáveis.

Os mesmos documentos que são arquivados fazem um longo percurso até chegar ao arquivo, desde a sua produção até sua guarda final, eles passam por vários setores tanto dentro quanto fora da empresa, alguns voltam outros não.

As empresas procuram extinguir o uso do papel (físico) dentro das instituições, em tornar toda e qualquer meio de informação eletronicamente, mas o mercado não está preparado para isso. Não conseguem dar conta da sua massa documental física, dirá gerenciar tudo eletronicamente.

Com uma análise de tipologia documental podemos mapear diariamente cada processo de produção e tramitação sem perder a ordem do fluxo e para onde seguir exatamente cada documento, quando perdemos o controle dessa massa passamos a acumular periodicamente todas essas informações virando um caos incontrolável.

Assim fica evidente a necessidade de um protocolo rígido para realizar o controle desse fluxo documental, com o uso dessa ferramenta fica fácil de identificar onde foi para cada documento, e assim evitar a perda de documentos.

Para Santos (2014) o setor de protocolo responsável pelo recebimento, registro e controle da tramitação e expedição de documentos, com vistas ao favorecimento de informações aos usuários internos e externos. O protocolo compreende um conjunto de operações que possibilita o controle do fluxo

documental (local por onde passa os documentos no órgão/instituição) viabilizado a sua recuperação e o acesso a informação.

A forma mais conveniente para amenizar o acúmulo documental desordenado foi fazendo essa seleção documental, usamos o programa das três idades documentais e atualmente a situação do setor de montagem de prestação de contas mudou completamente, as informações são recuperadas com mais rapidez e eficiência. Mas, acabaram as perdas de documentos? Não. Ainda é uma problemática a ser sanada. Depois de muita insistência e, claro os problemas vem à tona devido a esses extravios, os colaboradores da empresa estão mais conscientes sobre se resguardar ao enviar um documento e ao receber, dando uma ênfase ao protocolo tanto interno quanto externo, devido a esse cuidado diminuiu notoriamente transtornos diários, Peres (2009), destaca que os “arquivos se iniciam no protocolo através dos documentos produzidos ou recebidos”.

A BETA produz diariamente um volume de informações impressas, mas, as pessoas parecem não saber onde é o lugar de cada uma e, muito menos o seu valor, antes que seja arquivado qualquer documento, é certo que haja uma análise documental, visando todas as suas características físicas e intelectuais.

A administradora acomoda a maior parte dos documentos de cunho original de seus clientes, tem sempre que estar atentos a sua originalidade, para que não haver engano quando forem solicitados com finalidade internas ou externas, com exceção daqueles que realmente precisam apenas de xerox, isso também nos deixa na responsabilidade de prestar atenção ao retorno imediato dos mesmos, documentos esses que provavelmente serão anexados nos livros de prestações de contas.

Bellotto (2008, p,63), conceitua prestação de contas como documento não-diplomático, testemunhal de assentamento. Conjunto padronizado de documentos que comprovam os gastos de numerário exatamente de acordo com a finalidade inicialmente proposta.

O livro de prestações de contas são confeccionados mensalmente, cada condomínio recebe um com todas as despesas anexadas. Os extratos de conferência são gerados pela contabilidade em conformidade com o setor de cobrança, vários extratos de débitos e créditos lançados de acordo com as despesas bancárias mensais. Esses mesmos extratos são avaliados pelos gerentes internos e depois de averiguados, eles autorizam a impressões, em seguida são repassados ao

setor de montagem, a partir desse processo dão início as confecções, daí é feita outra análise documental mais criteriosa, seguindo critérios listados abaixo:

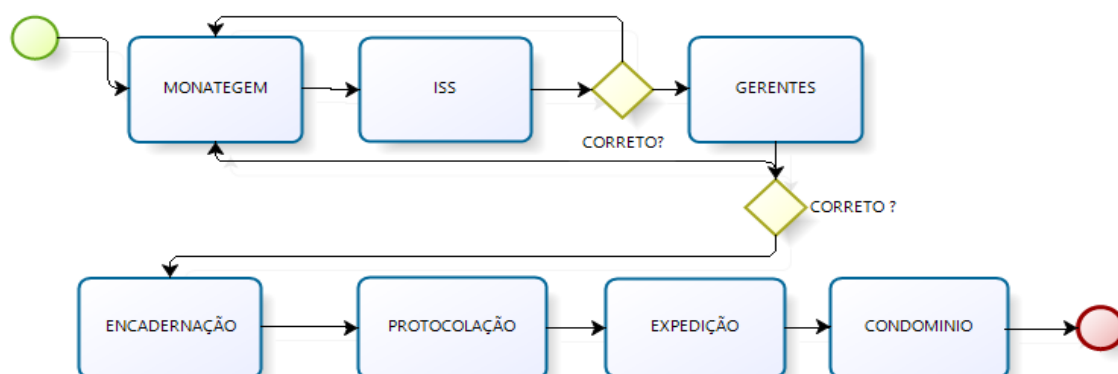
- a) Duplicidade de pagamentos;
- b) Recibos sem assinaturas e datas;
- c) Serviços sem nota fiscal;
- d) Boletos sem pagamentos anexados ou autenticação eletrônica;
- e) Erros nos lançamentos dos extratos / relatórios de despesas;
- f) Anexos de outros condomínios;
- g) Pagamentos de indevidos (quando um condomínio paga o boleto de outro).

Após de feito essa vistoria e anexados os devidos pagamentos, por ordem cronológica de acordo com os extratos bancários, passam por uma análise pelo setor de ISS (Imposto sobre serviço), um setor obrigatório pela prefeitura para fiscalizar se os prestadores de serviços e os condomínios estão cumprindo com suas obrigações fiscais.

Feito esse processo, seguem para os gerentes para ser dado o visto com assinatura e carimbo, feito isso podem ser encadernadas e enviadas para o síndico. Para cada cliente é estabelecida uma data de recebimento dessa pasta, porém, nem sem conseguimos cumprir, há imprevistos até por parte do próprio cliente, da mesma forma pode ser entregue antes do prazo estabelecido.

Processo de confecção das prestações de contas até a entrega ao condomínio:

FIGURA 1: Fluxo de prestação de contas



Nosso ciclo mensal fecha com o condomínio após da entrega da prestação de contas, depois disso a análise fica por conta do síndico que analisa a administradora e do conselho fiscal, que tem um olhar voltado para a fiscalização do síndico, quando é encontrado algo de errado tanto pela parte da administradora quanto do síndico é questionado a administradora, como também alguns erros na própria confecção das prestações, elas retornam ao setor responsável e, são consertadas de acordo com as exigências de ambos.

Ainda é visto nas instituições o arquivo com descaso, o arquivista como mero organizador de papéis, isso fere os nossos princípios. Temos todo um manejo, um olhar crítico naquilo que fazemos, com dedicação, trabalhamos com técnicas eficazes para que haja desenvolvimento de um trabalho de qualidade.

Uma das etapas mais importantes para os arquivos que é a escolha do método de arquivamento no arranjo da documentação. Por existirem documentos que devem ser ordenados de maneira diferenciada (assunto, nome, número, data ou local) pode-se empregar diferentes métodos, porém baseados em cuidadosa análise das atividades desenvolvidas pela organização e pela observação das solicitações dos documentos nos arquivos (LOPES, 2005).

Atualmente na BETA são usados métodos de arquivamento muito eficazes que vem trazendo para a empresa benefícios nítidos, entre eles são usados:

- a) Alfabético: O método de organização por ordem Alfabético sendo utilizado quando o elemento principal a ser considerado é o nome, pode ser chamado de sistema direto pois, a pesquisa é feita diretamente no arquivo por ordem alfabética. Este método é bastante rápido, direto e de fácil utilização (LOPES, 2005).
- b) Geográfico: O método de arquivamento por divisão geográfica também é do sistema direto, onde a busca é realizada pelos elementos procedência ou local, que estão organizados em ordem alfabética assim deixa claro (LOPES, 2005).
- c) Cronológico: De acordo com o SENAI/PB (2011, p.10), os documentos organizados por data. Não é necessário que seja pela data de produção do documento. É o método ideal para organizar documentos contábeis (balanço e balancetes diários, contas a pagar e contas a receber).



- d) Variadex: Mariano (s,d, p.1), explica que esse método tem por eixo as letras do alfabeto representados por cores diferentes, ou seja, consiste em dar cores ao um grupo de letras para buscar a informação . As cores podem variar de país para país, mas a regra geral é que as cores devem ser claras e constantes.

Nas organizações o objetivo principal dos setores de 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 (LOPES, 2001).

#### **4.4 Principais tipologias arquivadas na BETA administradora de condomínios.**

Normalmente a administradora de condomínios lidam com uma diversidade de tipologias documentais, isto é: documentos de carácter: Contábil, departamento pessoal, jurídico, financeiro, cobrança dentre outros.

Rodrigues (2008, p.133), comenta que os tipos documentais se distinguem também pelos caracteres que determinou sua produção, ainda afirma que, tipo é um termo que significa “modelo referência”. No campo da arquivística seu uso vem sendo aplicado para designar p modelo de documento de arquivo criado como resultado do serviço de uma atividade, ou tipo documental.

A maior parte desses documentos são operacionalizados em sua fase corrente e tão logo cumpram suas funções são devolvidas aos clientes a exceção fica a cargo da documentação de acordo com os conceitos de Pazin (2005 p.85):

- a) Ata de assembleias: Registro resumido de ocorrências de uma assembleia ou sessão, assim como de decisões tomada por seus membros. Quando encadernados denomina-se de livro de atas de assembleias. Pode ser Ordinária ou (AGO), anual e obrigatória, trata de assuntos ligados á aprovação de contas e determinação financeiras, além de eleição de dirigentes; ou Extraordinária (AGE), para tratar de assuntos não determinados no estatuto de instituição.
- b) Ata de reunião: Registro resumido das decorrências de uma união e das decisões tomadas por seus membros. Quando o conjunto de atas é encadernado, denomina-se de livro de atas de reunião. As atas de reuniões realizadas por determinação estatutária devem ser registradas em livro especial e registradas em Registro Civil ou Tabela de notas.
- c) Dossiê de Folha de pagamento: Relatório geral, elaborado pelo empregador mensalmente, contendo as informações de valores de

remuneração; descontos e abatimentos acréscimos e o valor líquido a pagar aos funcionários.

d) Dossiê de cadastro de funcionários: relação completa de nomes e dados pessoais de acordo com suas funções exercidas no âmbito trabalhista.

e) Dossiê de encargos trabalhistas: Guias de recolhimento utilizadas para recolhimento das contribuições sociais à previdência social. O preenchimento do formulário define o tipo documental efetivo, de acordo com o recolhimento a que se destina, identificado pelo código da receita.

f) Dossiê de contratos de prestação de serviços: Termo de registros de acordo comercial em que o contratado (fornecedor) se compromete a prestar serviços ao contratante, de acordo comercial em que o contratante de acordo com as cláusulas previamente estabelecidas.

g) Convenção de condomínio: documento que estabelece as normas gerais do condomínio e a sua forma de administração.

h) Planta: representação gráfica de projeto horizontal de um objeto, normalmente uma área ou construção.

i) Regimento: instrumento de assentamento do conjunto de normas que regem o funcionamento de uma organização ou órgão dentro dela. É a aplicação em normas práticas das diretrizes contidas no estatuto.

J) Folha de frequência: Documento usado para registrar os horários de entrada e saída do empregado ao trabalho. Também denominado folha de ponto. Documentos similares: cartão de ponto ou livro de ponto. (PAZIN, 2005 p.85).

As tipologias citadas acima, de cunho original ficam em poder da administradora, caso sejam solicitadas para algum fim externo bem como interno.

## **5 Considerações Finais**

Nas empresas são produzidas sequencialmente milhares de documentos e informações de todas as formas, espécies e tipos, geralmente há uma grande dificuldade de gerencia-las. São necessárias técnicas arquivísticas para lidar com essas informações produzidas e recebidas nessas instituições a ponto de ser passível de gerenciá-las.

A análise de tipologias documentais em administradoras de condomínios é uma atividade que elucida uma série de outras ações arquivísticas. É a partir dela que se operacionaliza de forma coerente a gestão documental. Desde a criação dos instrumentos arquivísticos, até a guarda final.

Ao analisar a situação da BETA administradora de condomínios observa-se que caberia maior atenção da empresa, pois os aspectos gerenciais desses documentos são complexos e pouco difundidos na arquivologia. O que demanda estudo e muito apoio dos gestores e compreensão dos demais colaboradores que lidam com os documentos rotineiramente.

Diariamente são recebidos uma gama documental desordenada de todos os setores da empresa. No caso da BETA, são atendidos clientes internos e externos, são praticamente trezentos condomínios para serem administrados

De Certa forma, temos que ter todo um cuidado na sua avaliação e gestão, há muitas peculiaridades a serem observadas, isso exige do arquivista um trabalho muito minucioso, um olhar da diplomática arquivística.

A tramitação desses documentos dentro da empresa é constante, a todo momento alguém solicita alguma tipologia documental, a perda na maioria das vezes é inevitável, por mais que haja um protocolo, mas nem sempre é fácil de cumprir.

O arquivo está em constante organização recebemos tantos documentos diariamente que parece não acabar mais, e é justamente o que mais nos preocupa e nos deixa de mãos atadas para um arquivamento mais rápido, é a seleção e análise das tipologias documentais.

## REFERÊNCIAS:

ANGÉLICO, Américo Isidoro. **Condomínio no novo código civil**. Juarez de Oliveira, 2003.

BARTALO, Linete; MORENO, Nádina Aparecida. **Gestão em arquivologia: abordagens múltiplas**. Londrina: Edue, 2008.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. A DIPLOMÁTICA COMO CHAVE DA TEORIA ARQUIVÍSTICA, 2015. Disponível em:<[http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/repositorio/2016/02/pdf\\_cf033e62a9\\_0000019555.pdf](http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/repositorio/2016/02/pdf_cf033e62a9_0000019555.pdf)> Acesso em: 12 mai. 2017.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Diplomática e tipologia documental em arquivos**. Brique de Lemos, 2008.

BERNARDES, Ieda Pimenta. **Como avaliar documentos de arquivo**. Arquivo do Estado, 1998.

BERNARDES, Ieda Pimenta; DELATORRE, Hilda. **Gestão documental aplicada**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008. Disponível em:<[http://simagestao.com.br/wpcontent/uploads/2016/01/GESTAO\\_DOCUMENTAL\\_APLICADA\\_leda.pdf](http://simagestao.com.br/wpcontent/uploads/2016/01/GESTAO_DOCUMENTAL_APLICADA_leda.pdf)> Acesso em: 14 mai. 2017.

BUENO, Danilo André; RODRIGUES, Ana Celia. Mapeamento de fluxos documentais como elemento de identificação arquivística no âmbito da gestão de documentos 2015. Disponível em:<[http://eprints.sim.ucm.es/34573/1/180-Bueno\\_mapeamento-fluxos-documentais.pdf](http://eprints.sim.ucm.es/34573/1/180-Bueno_mapeamento-fluxos-documentais.pdf)> Acesso em: 08 jun. 2017.

BUENO, Danilo André<sup>1</sup>; VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Fluxos documentais em ambientes empresariais: características, tipologias e usos. **Ambientes e fluxos de informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, p. 233-253, 2010. Disponível em:<[http://www.enearq2008.ufba.br/wp-content/uploads/2008/09/04danilo\\_andre\\_bueno.pdf](http://www.enearq2008.ufba.br/wp-content/uploads/2008/09/04danilo_andre_bueno.pdf)> Acesso em :13 jun.2017.

CAIXETA, Maria Cristina Diniz Caixeta; CUNHA, Maria Aparecida Carvalhais. **Gestão documental e resgate da memória na Justiça do Trabalho: preservação documental é direito do cidadão e dever do Estado**. 2013. Disponível em:<<http://as1.trt3.jus.br/bd-trt3/bitstream/handle/11103/1630/Gest%C3%A3o%20documental.%20Cristina%20Caixeta%20e%20Aparecida%20Carvalhais.%20Copy.pdf?sequence=1>> Acesso em: 08 jun. 2017.

CALDERON, Wilmara Rodrigues et al. O processo de gestão documental e da informação arquivística no ambiente universitário. **Ci. Inf**, v. 33, n. 3, p. 97-104, 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n3/a11v33n3>> Acesso em: 16 mai. 2017.

CARNEIRO, José Henrique Domingues et al. Roteiro de informações gerenciais para administração condominial baseado no perfil dos síndicos e administradores. 2004. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/88196/211455.pdf?sequence=1>> Acesso em: 20 abr. 2017.

CERVO, Amado Luiz, BERVIAN, Pedro Alcino. Metodologia Científica. 5.ed. São Paulo: Prentice Hall. 2002.

COUTURE, Carol; ROUSSEAU, Jean-Yves. Os fundamentos da disciplina arquivística. **Lisboa: Dom Quixote**, 1998.

CRUZ, Emília Barroso. Manual de gestão de documentos. ed. rev. e atual.-Belo Horizonte: Secretaria de Estado de Cultura de Minas Gerais. **Arquivo Público Mineiro**, 2013.

DAYCHOUM, Merhi. **40+ 10 ferramentas e técnicas de gerenciamento**. Brasport, 2013. Disponível em: <[https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=6zluAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=DAYCHOUM,+Merhi.+40%2B+10+ferramentas+e+t%C3%A9cnicas+de+gerenciamento.+Brasport,+2013.&ots=QhThj2YHYU&sig=qBjQSE2z4Df7ILiZ\\_ey5fFI8gog#v=onepage&q=DAYCHOUM%2C%20Merhi.%2040%2B%2010%20ferramentas%20e%20t%C3%A9cnicas%20de%20gerenciamento.%20Brasport%2C%202013.&f=false](https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=6zluAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=DAYCHOUM,+Merhi.+40%2B+10+ferramentas+e+t%C3%A9cnicas+de+gerenciamento.+Brasport,+2013.&ots=QhThj2YHYU&sig=qBjQSE2z4Df7ILiZ_ey5fFI8gog#v=onepage&q=DAYCHOUM%2C%20Merhi.%2040%2B%2010%20ferramentas%20e%20t%C3%A9cnicas%20de%20gerenciamento.%20Brasport%2C%202013.&f=false)> Acesso em: 06 Jun. 2017.

DURANTI, Luciana. Diplomática: nuevos usos para una antigua ciencia. **Trad. Manuel Vazquez. Carmona: Asociación de Archiveros de Andalucía**, 1995.

FARBER, João Carlos; SEGRETI, João Bosco. Contribuição da Contabilidade para a Eficácia da Gestão e Controle de Condomínios. In: **Congresso USP de Controladoria e Contabilidade. São Paulo**. 2004. Disponível em: <<http://www.congressousp.fipecafi.org/anais/artigos42004/219.pdf>> Acesso em: 18 mai. 2017.

GUIMARÃES, J. A. C.; RABELLO, Rodrigo. A contribuição metodológica da diplomática para a análise documental de conteúdo em arquivos e bibliotecas. In: **Paleografia e Diplomática no curso de Arquivologia: UFSM**. UFSM, 2007. p.137158. Disponível em: <[http://eprints.rclis.org/23019/1/Rabello\\_2007\\_A%20contribui%C3%A7%C3%A3o.pdf](http://eprints.rclis.org/23019/1/Rabello_2007_A%20contribui%C3%A7%C3%A3o.pdf)> Acesso em: 16 abr. 2017.

JARDIM, José Maria. O conceito e a prática de gestão de documentos. **Acervo**, v. 2, n. 2, p. 36-43, 1987. Disponível em: <<http://simagestao.com.br/wp->

[content/uploads/2016/02/O-Conceito-e-a-Pratica-de-Gestao-de-Documentos.pdf](#)>Acesso em:28 mar. 2017.

LESSARD-HÉBERT, Michelle, GOYETTE, Gabriel, BOUTIN, Gérard. Investigação qualitativa: fundamentos e práticas. Lisboa: Instituto Piaget, 1994.

LIMA, Eliseu DOS SANTOS; FLORES, Daniel. DA DIPLOMÁTICA CLÁSSICA À DIPLOMÁTICA CONTEMPORÂNEA: uma revisão de literatura. **Archeion Online**, v. 3, n. 2, 2016.

LOPES, Luís Carlos . **A Informação e os Arquivos**: Teoria e Práticas . Niteroi : São Carlos , 1996 .

LOPES, Uberdan. Santos. Arquivos e a organização da gestão documental Archives and documental management organization p. 113-122. **Revista ACB**, v. 9, n. 1, p. 113-122, 2005. Disponível em: <<https://www.revista.acbsc.org.br/racb/article/viewFile/412/524>> Acesso em: 28 mar. 2017.

MACHADO, João Ferreira; TAVARES JÚNIOR, José Antônio. Como administrar um condomínio. **Goiânia: Editora AB**, 1998.

MARIANO, Fabrício. Métodos de arquivamento—antes de 1950. Disponível em: <<http://simagestao.com.br/wp-content/uploads/2016/01/metodos-de-arquivamento-e-guarda-de-documentos.pdf>> Acesso em: 02 abr. 2017.

MARQUES DA FONSECA, Vitor Manoel. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Arquivo Nacional, 2005.

NASCIMENTO, Lucia Maria Barbosa do; GUIMARÃES, Jose Augusto Chaves. A organização da informação jurídico-digital e os avanços teóricos da diplomática: uma reflexão acerca da eficácia probatória do documento. **Informação & Informação**, v. 12, n. 2, p. 233-248, 2007.

NASCIMENTO, Natália Marinho do. Tipos documentais e fluxos de informação como subsídios para o processo decisório em ambientes organizacionais. 2014. Disponível em:<[https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/110290/nascimento\\_nm\\_mar.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/110290/nascimento_nm_mar.pdf?sequence=1&isAllowed=y)> Acesso em: 08 abr. 2017.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo**: Teoria e Prática.3.ed. Rio de Janeiro: FGV,2004.

PAES, Marilena Leite. Arquivo Teoria e Prática. 3. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2002. 228p.

PAZIN, Márcia. Arquivos de empresas: Tipologia Documental. São Paulo: Associação de arquivistas de São Paulo, 2005.

PERES, Karla. A importância do setor de documentação para a administração regional do SENAC Santa Catarina: protocolo e arquivo geral The importance of sector of documents for the regional administration of SENAC Santa Catarina:

protocol and archive. **Revista ACB**, v. 14, n. 1, p. 132-149, 2009. Disponível em: < <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/viewFile/659/727>> Acesso em: 28 abr. 2107.

PINHO, Alexandre Ferreira et al. Combinação entre as técnicas de fluxograma e mapa de processo no mapeamento de um processo produtivo. 2007. Disponível em:<[http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2007\\_tr570434\\_9458.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2007_tr570434_9458.pdf)> Acesso em: 08 Jun. 2017.

REIS, Luciano Gomes dos, et al. Custos condominiais e prestação de contas: uma análise empírica. In: **Anais do Congresso Brasileiro de Custos-ABC**. 2012. Disponível em: <[https://scholar.google.com.br/scholar?q=REIS%2C+Luciano+Gomes+dos%2C+et+al.+Custos+condominiais+e+prestação+de+contas%3A+uma+análise+empírica.+In%3A+Anais+do+Congresso+Brasileiro+de+Custos-ABC.+2012.&btnG=&hl=pt-BR&as\\_sdt=0%2C5](https://scholar.google.com.br/scholar?q=REIS%2C+Luciano+Gomes+dos%2C+et+al.+Custos+condominiais+e+prestação+de+contas%3A+uma+análise+empírica.+In%3A+Anais+do+Congresso+Brasileiro+de+Custos-ABC.+2012.&btnG=&hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5)> Acesso em: 29 abr. 2017.

RODRIGUES, Ana Célia. Diplomática contemporânea como fundamento metodológico da identificação de tipologia documental em arquivos. 2012. Disponível em: <<http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/bitstream/handle/123456789/99/GT%20%20Tx%207%20RODRIGUES,%20Ana%20C%20E9lia.pdf?sequence=1>> Acesso em: 02 mai. 2017.

RODRIGUES, Ana Célia. Diplomática contemporânea como fundamento metodológico da identificação de tipologia documental em arquivos. 2008.

SCHELEMBERG, T.R. Arquivos Modernos: Princípios e técnicas.6.ed.Rio de Janeiro : FGV , P.98, 2006 )

SCHELLENBERG, Theodore R. **Arquivos modernos**. FGV Editora, 2002.

SENAI/PB. **Módulo específico documentação**: arquivamento Campina Grande: SENAI/PB. 2011.

SILVA, Luciane Scoto; FLORES, Daniel. Gestão Da Qualidade Em Arquivos: Ferramentas, Programas E Métodos 2011. Disponível em : <<http://www.arquivistasbahia.org/3sba/wp-content/uploads/2011/09/Silva-Flores.pdf>> Acesso em : 08 jun. 2017.

SOUSA, Renato Tarciso Barbosa de. Os princípios arquivísticos e o conceito de classificação. 2003. Disponível em: <[http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/1439/1/CAPITULO\\_PrincipiosArquivisticosConceitoClassificação.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/1439/1/CAPITULO_PrincipiosArquivisticosConceitoClassificação.pdf)> Acesso em: 05 mai. 2017.

TOGNOLI, Natália Bolfarini; GUIMARÃES, José Augusto Chaves. A organização do conhecimento arquivístico: perspectivas de renovação a partir das abordagens científicas canadenses. **Perspectivas em Ciência da informação**, v. 16, n. 1, p.

21-44, 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v16n1/a03v16n1>>  
Acesso em: 23 abr. 2107.



## APENDICE I: Fichas de Análise de Tipologia Documental e fluxogramas

### Ficha: 1

#### Ficha de Análise de Tipologia Documental

Tipologia documental:	Ata de assembleia de Condomínio - Ordinária/ Extraordinária		
Termo equivalente:	Livro de Ata		
Suporte:	Papel	Gênero:	Textual
Elementos de autenticidade:	Assinaturas, rubricas, carimbo, selo de reconhecimento de firma por autenticidade, data.		

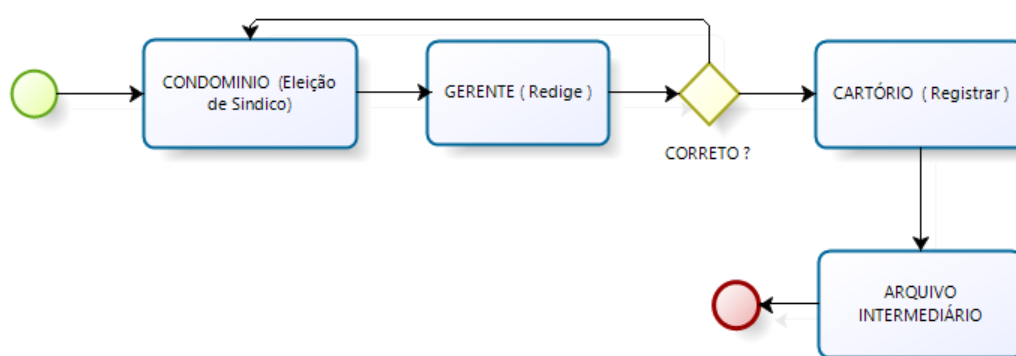
Documentos anexos ou que compõem o dossiê:

Lista de presença dos condôminos.

Ordenação:

Alfabética, cronológica.

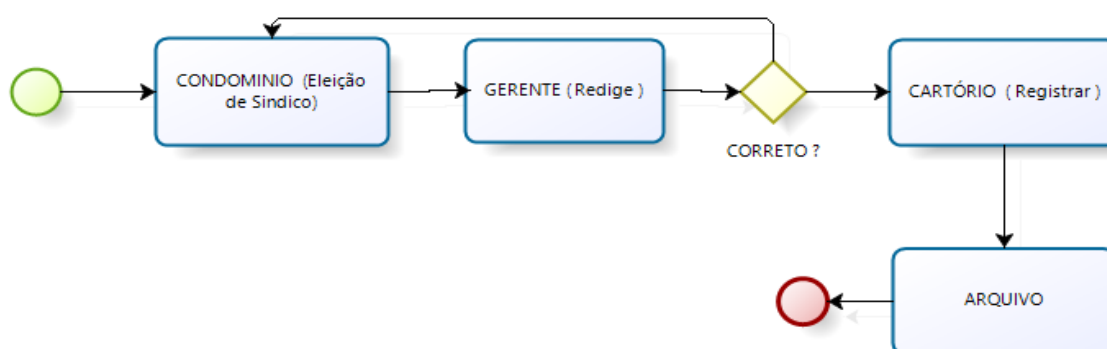
#### Fluxogra 1: Processo de produção e tramite de Ata de assembleia:



**Ficha: 2****Ficha de Análise de Tipologia Documental**

Tipologia documental:	Ata de eleição de síndico		
Termo equivalente:	Livro de ata de eleição de síndico		
Suporte:	Papel	Gênero:	Textual
Elementos de autenticidade:	Assinaturas, rubricas, carimbo, selo de reconhecimento de firma por autenticidade, data.		
Documentos anexos ou que compõem o dossiê:			
Lista de presença dos condôminos.			
Ordenação:			
Alfabética, cronológica.			

**Fluxogra 2: Processo de produção e tramite de Ata de reunião para eleição de síndico:**



**Ficha: 3****Ficha de Análise de Tipologia Documental**

Tipologia documental:

Termo equivalente:

Suporte:  Gênero:

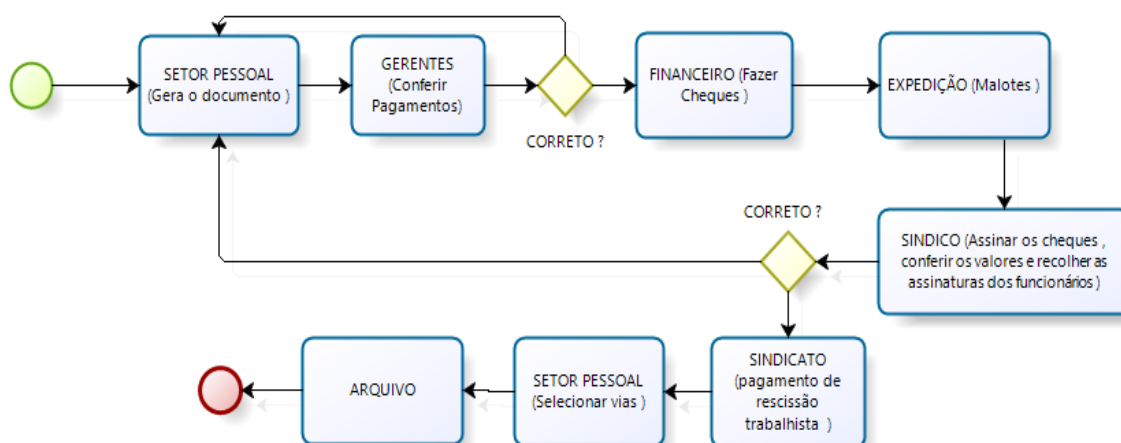
Elementos de autenticidade:

Documentos anexos ou que compõem o dossiê:

Contra-cheques
Recibo de Férias
Rescisões de Trabalhistas
Listagem de vale transporte

Ordenação:

**Fluxograma 3: processo de produção e tramite do dossiê de folha de pagamanto:**



**FICHA: 4****Ficha de Análise de Tipologia Documental**

Tipologia documental:

Termo equivalente:

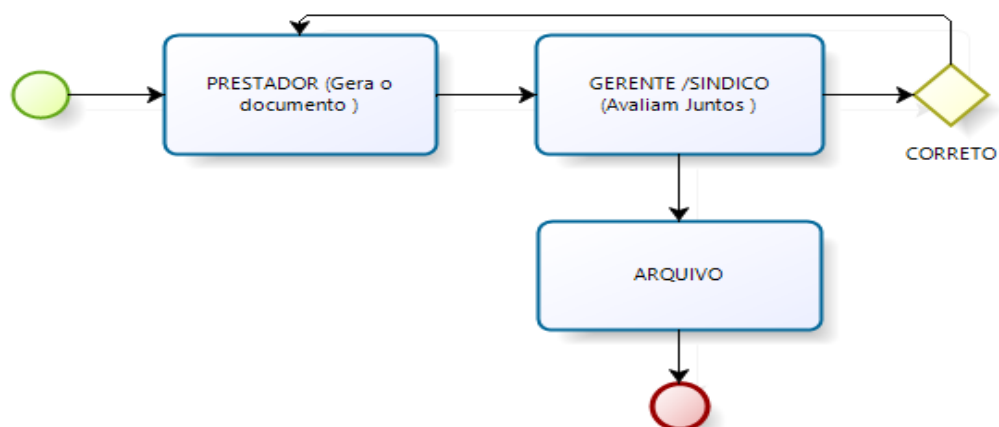
Suporte:  Gênero:

Elementos de autenticidade:

Documentos anexos ou que compõem o dossiê:

Ordenação:

**Fluxograma 4 : processo de contratos de prestação de serviços dos prestadores de serviços:**



**Ficha: 5****Ficha de Análise de Tipologia Documental**

Tipologia documental: Dossiê de Encargos Trabalhistas

Termo equivalente: Guia de previdência social, encargos de previdência social, encargos trabalhistas

Suporte: Papel Gênero: Textual

Elementos de autenticidade: Autenticação mecânica, carimbo, assinatura, data.

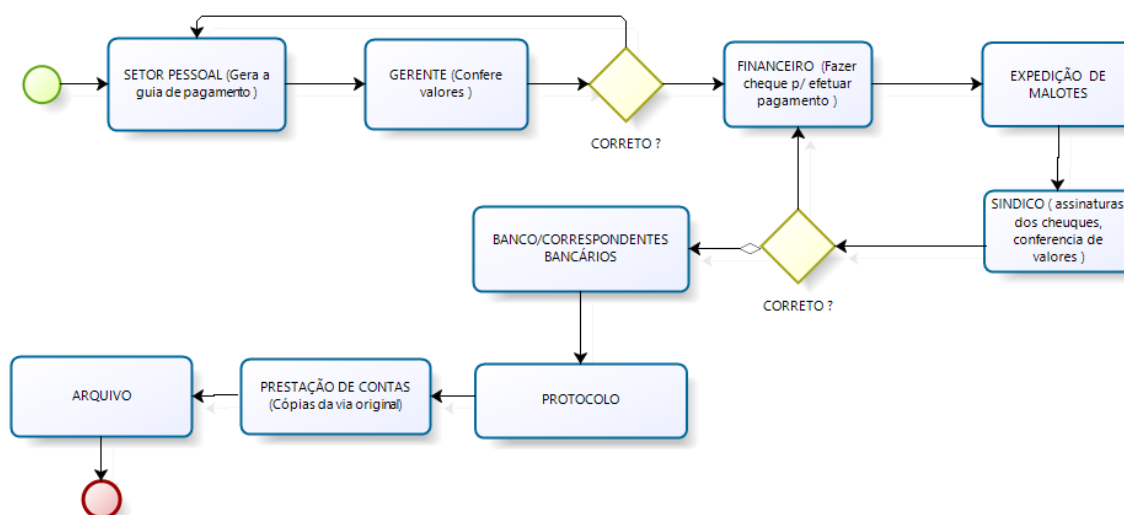
Documentos anexos ou que compõem o dossiê:

GUIA DE INSS (Instituto Nacional do Seguro Social)
DARF PIS (Programa de Integração Social)
GUIA FGTS (Fundo de Garantia por Tempo de Serviço)
GUIA FGTS Rescisório (Rescisão do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço)

Ordenação:

Geográfica, cronológica, alfabética, método variadex de organização arquivística.

### Fluxograma 5: processo de produção e tramite do dossiês de folha de pagamento:



**Ficha: 6****Ficha de Análise de Tipologia Documental**

Tipologia documental:

Termo equivalente:

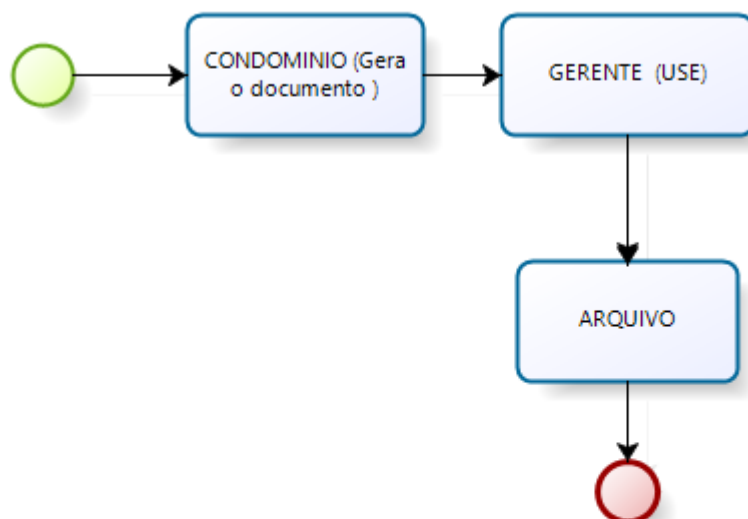
Suporte:  Gênero:

Elementos de autenticidade:

Documentos anexos ou que compõem o dossiê:

Ordenação:

**Fluxograma 6: processo de tramite e elaboração da Convenção de condomínio:**



**Ficha: 7****Ficha de Análise de Tipologia Documental**

Tipologia documental:

Termo equivalente:

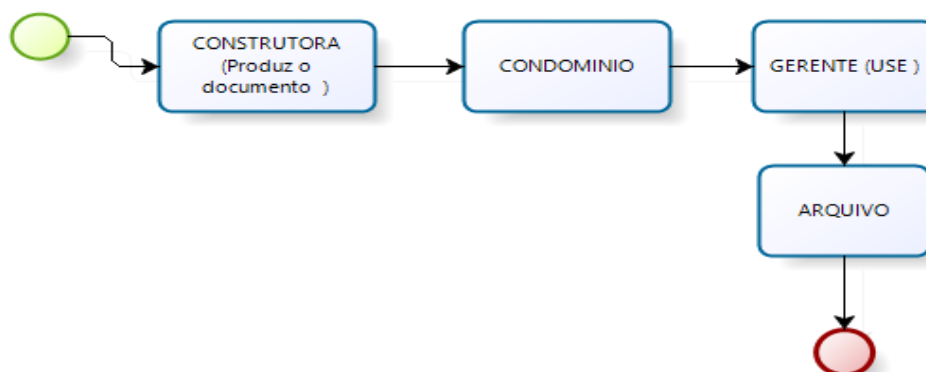
Suporte:  Gênero:

Elementos de autenticidade:

Documentos anexos ou que compõem o dossiê:

Ordenação:

**Fluxograma 7: processo de elaboração e tramite de Planta de construção do condomínio:**



**Ficha: 8****Ficha de Análise de Tipologia Documental**

Tipologia documental:

Termo equivalente:

Suporte:  Gênero:

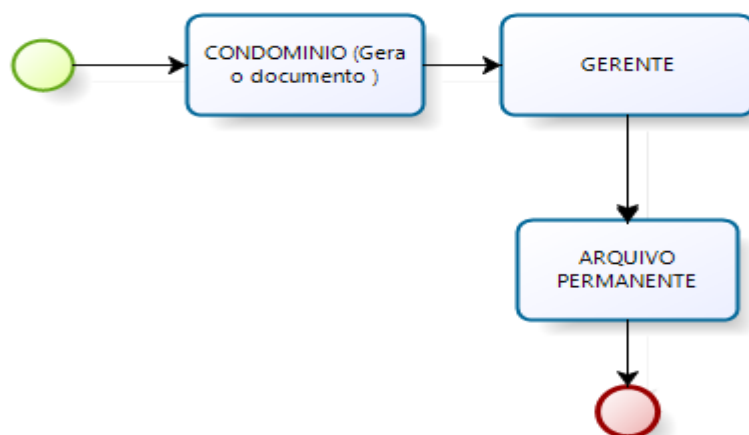
Elementos de autenticidade:

Documentos anexos ou que compõem o dossiê:


Ordenação:

Alfabética

**Fluxograma 8: processo de elaboração e tramite do regimento interno do condomínio:**





**Ficha: 9****Ficha de Análise de Tipologia Documental**

Tipologia documental:

Termo equivalente:

Suporte:  Gênero:

Elementos de autenticidade:

Documentos anexos ou que compõem o dossiê:

Folha de ponto mensal

Atestado médico

Ordenação:

Alfabética, cronológica.

### Fluxograma do processo de tramite de folha de frequência dos funcionários do condomínio:

