



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E SOCIAIS APLICADAS  
CAMPUS V – MINISTRO ALCIDES CARNEIRO  
BACHARELADO EM ARQUIVOLOGIA

**ADRIANA ANDRÉ SOARES**

**SERVIÇOS ARQUIVÍSTICOS NA OTIMIZAÇÃO DO MODELO DE  
EMPREENDEDORISMO: Um estudo exploratório.**

JOÃO PESSOA - PB  
2016

**ADRIANA ANDRÉ SOARES**

**SERVIÇOS ARQUIVÍSTICOS NA OTIMIZAÇÃO DO MODELO DE  
EMPREENDEDORISMO: Um estudo exploratório.**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) na **modalidade Monografia** apresentado ao Curso de Bacharelado em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Arquivologia, em cumprimento às exigências legais, semestre 2015.2.

Orientadora: Dra. Jacqueline Echeverría Barrancos

JOÃO PESSOA – PB  
2016

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

S676s Soares, Adriana André  
Serviços arquivísticos na otimização do modelo de empreendedorismo [manuscrito]: um estudo exploratório. / Adriana André Soares. - 2016.  
36 p.  
  
Digitado.  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2016.  
"Orientação: Profa. Dra. Jacqueline Echeverria Barrancos, Departamento de Arquivologia".  
  
1. Gestão de serviços Arquivísticos. 2. Empreendedorismo.  
3. Otimização. I. Título.

21. ed. CDD 025.171 4

**ADRIANA ANDRÉ SOARES**

**SERVIÇOS ARQUIVÍSTICOS NA OTIMIZAÇÃO DO MODELO DE  
EMPREENDEDORISMO: Um estudo exploratório.**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) na modalidade **Monografia** apresentado ao Curso de Bacharelado em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Arquivologia, em cumprimento às exigências legais semestre 2015.2.

BANCA EXAMINADORA

Aprovado em: 16 de fevereiro de 2016




---

Prof. Dra. Jacqueline Echeverría Barrancos  
Orientador (a) – UEPB



---

Prof. Ma. Ana Lúcia Carvalho de Souza  
Examinador (a) – UEPB



---

Prof. Ma. Manuela Eugênio Maia  
Examinador (a) – UEPB



## AGRADECIMENTOS

Agradeço a toda criação divina, esta que é nossa essência que inspira a luz, Deus.

Agradeço a Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) em especial, os colaboradores do campus V pela confiança e conhecimento científico, social e pessoal. Sou muito grata a Dr<sup>a</sup> Jacqueline Echeverría Barrancos, pela amizade e auxílio para o desenvolvimento de meus potenciais bem como motivação para que eu pudesse empreender em minha caminhada pelo curso de Arquivologia e pelo mundo da Administração. Agradeço por todas as oportunidades concedidas.

Gratidão pelas amizades incentivadoras que sempre levarei comigo: Vancarder Brito, Francinete Fernandes, Paulo Kulmman, Manuela Maia, Esmeralda Porfírio, Anna Carla Queiroz e Briggida Lourenço (*in memoriam*), estes me inspiraram cada um à sua maneira, sobre seus pontos de vista e conhecimento das ciências sociais em minha escrita além de terem me transmitido lições de vida através de suas histórias.

Também sou muito agradecida pelos colegas de universidade Zâmia Fernandes, Helline, Layane Marques, Loester, Aldemane, Bruno Pereira, Faysa, Jefferson Silva, Jefferson Higino e todos os que compartilharam momentos de suas vidas comigo e que já são as melhores lembranças da minha memória. Parte da minha formação universitária foi capturada através da amizade, laços sinceros de amor e liberdade.

Devo gratidão a um belo rapaz de olhos azuis que pegou em minha mão e mudou minha vida para sempre, Roberto Mandrile.

Sou a grata a minha vida o mais valioso que se pode receber de alguém e me foi concebido por uma guerreira forte e resistente, Terezinha. Muito obrigada, mãe, pelo sustento do meu caráter, minha resistência e aptidão para continuar a sonhar e realizar meus sonhos, escreveria um livro falando sobre o quanto esta mulher é admirável. Gratidão aos meus irmãos pela educação através do convívio e pelo reflexo social que isto transmite através do reconhecimento de mim no outro, eu os amo.

Estendo meus agradecimentos a todos os meus parentes, sem exceção, estamos espalhados e vamos percorrer o mundo. Sou afortunada pela rede familiar que está se ramificando pelo mundo fazendo nossa carne se multiplicar positivamente para servir aos demais.

E, enfim, de maneira muito especial agradeço o meu filho Gustavo André Soares, por todo ensinamento sobre a vida e o amor condicional entre os seres. Para mim, meu filho é o estereótipo do amor e da sabedoria. Gratidão!

## DEDICATÓRIA

Ao meu filho Gustavo Soares

*“Há cinco habilidades empreendedoras para o sucesso: discernimento, organização,  
inovação e comunicação.”*

*Michaele Faraday*

## RESUMO

Esta pesquisa pretende aguçar possibilidades para otimizar os serviços arquivísticos. Traz como tema o enfoque os estudos de empreendedorismo aplicado à gestão de serviços arquivísticos. Objetiva, primordialmente analisar modelos de empreendedorismo adequado à gestão de serviços arquivístico. Como objetivos específicos, a pesquisa busca levantar informações sobre empresas que prestam serviços arquivísticos na cidade de João Pessoa e Minas Gerais; Interpretar levantamento de dados e literatura bibliográfica e sugerir um modelo de gestão arquivísticas de acordo com os conceitos de empreendedorismo enfatizando a otimização da produtividade. Para atender a essa situação, o trabalho inicialmente procurou responder a uma problemática: Como otimizar a gestão de serviços arquivísticos para alcançar excelência no modelo de empreendedorismo? As mudanças trazida pela evolução tecnológica e revolução da sociedade de informação ampliou as possibilidades para arquivistas. Atualmente, os espaços arquivísticos estão como lacunas em vários ambientes físicos ou virtuais. As práticas empreendedoras podem sanar estas necessidades existentes no mercado de trabalho arquivísticos e produzir possibilidades de expansão. A aplicação das práticas empreendedoras, baseadas no projeto de extensão do curso de Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, intitulado: “Práticas para se tornar um empreendedor na comunidade do Cristo Redentor, na cidade de João Pessoa.” e experiências e resultados obtidos desta iniciativa junto ao aprofundamento literário e o estudo de modelos empresariais arquivísticos brasileiros de Gestão de Serviços. Para garantir que os objetivos sejam alcançados a metodologia caracteriza-se como qualitativa de tipo exploratória. Utiliza-se bibliografias, documentos e observações relacionada ao tema e ao projeto de extensão já mencionado para procedimento de coleta de dados. A pesquisa refere-se essencialmente, sobre o relacionamento entre a Arquivologia, ciência e empreendedorismo, buscando propor ferramentas e políticas de qualidade aos serviços prestados pelo arquivista bem como posicioná-lo quanto às oportunidades existentes e geradas no mercado de trabalho sob o cenário atual. Este trabalho ressalta a avaliação de as mudanças no propósito dos arquivistaSrealizarem cursos de empreendedorismo baseados nos sistemas administrativos, planejamento para prestação de serviços arquivísticos a partir do modelo de empreendedorismo sugerido. Os resultados apontam que o tema de empreendedorismo é uma alternativa para os profissionais de Arquivologia, pois organiza processos de trabalho, estabiliza controle de margem de erros e prevê sustentabilidade dos negócios arquivísticos. Em termos de amplitude da visão empreendedora, configura-se como modelo de processos estruturado que requer um conjunto de medidas de organização financeira e planejamento administrativo além dos principais eventos favoráveis à Arquivologia. Fazendo com que sejam viabilizados empreendimentos arquivísticos a partir de um modelo de negócio

**Palavras-chave:** Gestão de serviços arquivísticos. Empreendedorismo. Otimização. Plano de negócio. Arquivologia.



## ABSTRACT

Esta investigación tiene como objetivo perfeccionar posibilidades para optimizar los servicios de archivo. Tiene como tema los estudios empresariales de enfoque aplicadas a la gestión de los servicios de archivo. Su objetivo es principalmente para analizar los modelos de emprendimiento adecuadas para la gestión de los servicios de archivo. Los objetivos específicos, la investigación busca obtener información sobre las empresas que ofrecen servicios de archivo en la ciudad de João Pessoa y Minas Gerais; Interpretar la recopilación de datos y la documentación bibliográfica y proponer un modelo de gestión de archivos de acuerdo con los conceptos empresariales haciendo hincapié en la optimización de la productividad. Para hacer frente a esta situación, el trabajo inicialmente tratado de responder a un problema: ¿Cómo optimizar la gestión de los servicios de archivo para lograr la excelencia en el modelo empresarial? Los cambios producidos por la sociedad revolución tecnológica y la información han ampliado las posibilidades de archiveros. En la actualidad, los espacios de archivos son como las lagunas en varios entornos físicos o virtuales. prácticas empresariales pueden remediar estas necesidades existentes en el mercado de trabajo de archivo y producir las posibilidades de expansión. La aplicación de prácticas empresariales, basado en el proyecto de ampliación, por supuesto, Archivología de la Universidad del Estado de Paraíba, titulado ". Prácticas para convertirse en un empresario en el Cristo Redentor en la comunidad de la ciudad de João Pessoa" y las experiencias y los resultados de esta iniciativa con la literaria y la profundización del estudio de los modelos de negocio de archivos brasileños de Gestión del Servicio. Para asegurarse de que los objetivos se logran a la metodología se caracteriza por ser de tipo cualitativo exploratorio. bibliografías usados, documentos y comentarios relacionados con el Proyecto del tema y la extensión ya mencionados para el procedimiento de recogida de datos. La encuesta se refiere principalmente a la relación entre Archivología, la ciencia y el espíritu empresarial, buscando ofrecer herramientas y políticas de calidad de los servicios proporcionados por el archivero y posicionarlo como las oportunidades existentes y generada en el mercado de trabajo en el escenario actual. Este trabajo hace hincapié en la evaluación de los cambios en el propósito de archiveros realizar cursos empresariales basados en administración, la planificación para proporcionar servicios de archivo a partir del modelo propuesto de la iniciativa empresarial. Los resultados muestran que el tema de la iniciativa empresarial es una alternativa interesante para los profesionales de la Archivología como la organización de los procesos de trabajo, estabiliza el control de margen de error y proporciona la sostenibilidad del asunto del archivo. En cuanto a la amplitud de visión empresarial, se configura como un modelo de proceso estructurado que requiere un conjunto de planificación administrativa medidas de organización financiera y, además de los principales acontecimientos favorables a Archivología. Haciendo que se puede hacer viables proyectos archivísticos de un modelo de negocio

Palabras clave: gestión de servicios de archivo. El espíritu empresarial. Optimización. plano de negocios. Archivología.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>11</b>
<b>2</b>	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>13</b>
2.1	GESTÃO DE SERVIÇOS ARQUIVÍSTICOS.....	13
2.2	GESTÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS ARQUIVÍSTICOS.....	15
2.3	PRINCIPAIS SERVIÇOS ARQUIVÍSTICOS.....	17
2.4	EMPREENDEDORISMO NAS ORGANIZAÇÕES.....	20
<b>3</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>22</b>
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	22
3.2	UNIVERSO E AMOSTRA.....	22
3.3	INSTRUMENTO E COLETA DE DADOS.....	23
3.4	MÉTODO DA PESQUISA.....	28
<b>4</b>	<b>ANÁLISE DOS RESULTADOS.....</b>	<b>30</b>
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>31</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>33</b>



## 1 INTRODUÇÃO

Empreendedorismo para muitos profissionais que são visionários se apresenta como um novo modelo ou paradigma de negócios aplicado para qualquer atividade humana, valendo-se do conhecimento que é ensinado nas escolas e bancos universitários gerado principalmente ao longo dos últimos anos sobre a prática do processo de empreender. Vivenciado por vários protagonistas no que se refere aos empreendedores inovadores, que buscam otimizar resultados, de maneira sustentável, incessante e realizar seus sonhos.

A visão da abordagem contemporânea do Empreendedorismo, também mostra uma abrangência no que se refere à Ciência da Informação.

Existem muitos conceitos acerca da informação, pode ser compreendida, porém como chave para abertura da construção do pensamento do homem e se ramifica por um ordenamento que interage com o ambiente exterior. Disto advém toda programação de informações produzidas, inicialmente, pela mente humana e em seguida percorre por uma forma de sistema de informação até finalmente, atingir o ambiente externo para ser compartilhado e desenvolvidos na Sociedade de Informação.

Quando o mecanismos de fluência da informação são interligado a outros informações potenciais podem ser trabalhados para gestão do conhecimento, tais como: qualidade no atendimento, serviços com qualidade, estratégias de mercado, oportunidades, sistema contábil e financeiro, relacionamento com diversos públicos, apresentação de produtos entre outros modelos que configuram a arte de empreender.

A temática referenciada nesse estudo busca conhecer o modelo de gestão de “Empreendedorismo” para ser aplicado na gestão dos serviços arquivísticos e suas nuances na Arquivologia contemporânea, de forma otimizada com eficiência e eficácia. Além de perseguir objetivos específicos que delineiem o apontamento dos aspectos de processos empreendedores que otimizam os resultados em serviços arquivísticos, identificar melhores métodos a serem utilizados nas demandas e/ou necessidades de informação e propor lista de ações empreendedora para o ramo de Arquivologia.

Esses objetivos têm reforço na obra de Dornelas (2014, p.02) afirma que [...] “quem empreende está sempre visando ao futuro e à construção de algo novo que vai melhorar a vida das pessoas, de preferência com soluções criativas, inovadoras e sustentáveis”.

Por outro lado, na discussão do artigo de Rocha e Araújo (2007) enfatizam que nos dias atuais as exigências do mercado de trabalho em relação aos profissionais da informação: arquivos, bibliotecas e outras unidades de informação, tem aumentado em função da

velocidade do fluxo de informação entre países e mercados. Os profissionais da informação, em especial, os arquivistas devem estar preparados para responsabilizar-se sobre o ponto de equilíbrio entre o fazer arquivístico e o gerenciamento de projetos personalizados de gestão de serviços arquivísticos.

Entende-se que, a partir dos ensinamentos contidos nas duas premissas e no principal objetivo acima referenciado, é relevante a necessidade incondicional, de uma política de gestão de serviços otimizando resultados com foco no modelo de empreendedorismo, por reunir todos os instrumentos e técnicas que disciplinam a visão de um negócio.

É nesse escopo que se percebe que os profissionais de Arquivologia precisam dessas informações empreendedoras para a sua tomada de decisões, por conseguinte a problemática desse estudo diz respeito à necessidade de visualizar o paradigma do “Empreendedorismo” nos serviços arquivísticos, pois de acordo com Lemos (2012), existem razões para determinado questionamento, dentre eles o fato de empreender está relacionado a busca de oportunidades e conquista de novos mercados para prosperar com uma visão mais dinâmica de realizar um negócio.

A partir dessa diretriz, este estudo exploratório procura responder a seguinte questão de pesquisa: Quais procedimentos empreendedores podem ser aplicados na gestão de serviços arquivísticos para atingir resultados com o foco na otimização do modelo de empreendedorismo?

Diante do problema exposto se percebe que é necessário uma abordagem atenciosa que garanta sustentabilidade dos planejamentos e projetos arquivísticos. As práticas de empreendedorismo captadas através do Projeto de extensão: Empreendedorismo, práticas para se tornar um empreendedor na comunidade do Cristo Redentor em João Pessoa junto ao estudo dos modelos de gestão de empresas que prestam serviços de consultoria na cidade de João Pessoa e Minas Gerais podem trazer informações necessárias para elaboração de um modelo empreendedor para contribuir com a Arquivologia.

Sobre a contribuição das práticas de empreendedorismo aplicado, Dornelas (2014), reforça com clareza que mesmo aquele que não se sente confortável ou não se vê envolvido com a atividade empreendedora, pode em algum momento da vida adotar essa opção e ser bem sucedido. Não existe restrição para qualquer profissional e fazer parte do grupo intitulado empreendedores.

Na Arquivologia existem vários caminhos a serem explorados e ampliados para que esta área conquiste liberdade para adentrar espaços a fim de colaborar com o desenvolvimento interdisciplinar em meio a era da complexidade. Existem dificuldade na área arquivística que



impede que os seus serviços sejam mal compreendido pelos gestores e até mesmo pelos arquivística. As disciplinas relacionadas a administração podem ser um direcionador para a carreira arquivística. Já as práticas empreendedoras aplicadas à Arquivologia são como passos a serem seguidos para manutenção de negócios arquivísticos e adequação dos serviços arquivísticos às verdadeiras necessidades e demandas da Sociedade da Informação.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 GESTÃO DE SERVIÇOS ARQUIVÍSTICOS

Em um sentido amplo, os serviços constituem grande parte da economia de hoje, não só no Brasil, onde compõe 56,7% do Produto Interno Bruto (PIB), mas em muitos países do mundo, respondendo pela maior parte da geração de novos empregos. Serviço novo tem surgido e outros tem se agregado a produtos para aumentar a percepção de valor dos clientes. (LOVELOCK; WRIGHT, 2001).

Nesse contexto, cada vez mais serviços compõem a oferta, isolada ou genérica de bens tangíveis. Baseado em Kotler (2000, p. 449), a oferta pode ser enquadrada nas seguintes categorias:

1. Bem tangível – um bem tangível principalmente em um bem tangível como sabão, creme dental ou sal. Não nenhum tipo de serviço associado ao produto.
2. Bem tangível associado a serviços – oferta consiste em um bem tangível associado a um ou mais serviços...
3. Híbrida – oferta consiste tanto de bens quanto de serviços. Por exemplo: as pessoas frequentam restaurantes tanto pela comida quanto pelos serviços.
4. Serviço principal associado a bens ou serviços secundários: a oferta consiste em um serviço principal com serviços adicionais ou bens de apoio.
5. Serviço puro – a oferta consiste principalmente em um serviço.

De acordo com Gronroos (2003, p.65)

Serviço é um processo, consistindo em uma série de atividades mais ou menos intangíveis que, normalmente, mas não necessariamente sempre, ocorrem nas interações entre o cliente e os funcionários de serviço e ou recursos ou bens físicos e ou sistemas do fornecedor de serviços e que são fornecidas como solução de problemas ao cliente.

Kotler (2000, p. 448) define serviço como:

Qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada. A execução de um serviço pode ou não estar ligada a um produto concreto.

Lovelock (2001, p. 5) acrescenta a seguinte definição de serviço:

“[...] atividades econômicas que criam valor e fornecem benefícios para clientes em tempos e lugares específicos, como decorrência da realização uma mudança desejada no – ou em nome do – destinatário do serviço.”

Nesse preâmbulo da conceituação de serviços no pensamento dos diversos autores, leva a interpretar que as empresas prestadoras de serviços lidam com produtos cujas características, dentre outras, são a intangibilidade - não possuem existência física antes da venda - a simultaneidade – produção e consumo simultâneos, o que impossibilita haver estoque de serviços – e a variabilidade – se baseiam em pessoas e equipamentos mas, o componente humano é o que prevalece e alcançam diferentes desempenhos cada vez que é repetida sua produção, daí a dificuldade de padronização.

Já do ponto de vista do contexto arquivístico, o serviço e em curta definição, refere-se a um processo baseado na questão da obtenção de informação por parte do cliente. Envolve de um lado o usuário que procura o serviço, e, de outro a unidade de informação arquivística que irá atender as necessidades do cliente. (HENN; DIAS, 2007).

Segundo Corrêa e Caon (2002), a gestão de serviços arquivístico é o mapeamento de estratégias que assegura a fluência da organização na Sociedade da Informação. O conjunto de procedimentos planejados deve ser seguido de acordo com tendências vista nos modelos de excelência. No decorrer da literatura, Correa e Caon (2002) enfatizam os principais fatores que constituem a necessidade de serviços atualmente, são: mudanças demográficas, urbanização, mudanças socioeconômicas, evolução das necessidades dos consumidores e mudanças tecnológicas. No que diz respeito às decisões do gestor de serviços arquivísticos, deve estar direcionada para riscos associados aos lucros esperados e ações empreendedoras aplicados aos produtos e serviços oferecidos, tecnologia empregada, marketing e redes de disseminação de informação, estratégias de investimento, políticas de recursos humanos, estrutura de capital, gestão financeira, política de distribuição de lucro, alianças e fusões.

A Ciência da Informação recebe apoio científico da Arquivologia para se aprofundar nas raízes da informação arquivística, existem características desta ciência que trata de serviços e produtos arquivísticos e seu universo de tipologias dos serviços, tecnologias da informação, esta que vem causando mudanças no cotidiano global.

A gestão de serviços arquivísticos deve passar por análise do desenho dos processos de cada serviço, atentando para os custos da não-qualidade, estratégias de aplicação de qualidade total, planejamento do processo de melhoria da qualidade de serviço e mecanismo de certificação de qualidade. A elaboração de relatórios técnicos e periódicos deve conter informações sobre andamento do projeto de serviços arquivísticos instalação destes serviços,



situação das redes e suplementos em serviços; pontos sugestíveis para estratégia de operações e previsões.

Segundo Corrêa e Caon (2002), outros indicadores de importância para os serviços da contemporaneidade é a necessidade de uma nova forma de pensar. Idealizar os serviços como atividades internas de apoio como: interpretação das necessidades do cliente, identificação de colaboradores, métodos de avaliação, motivação e recompensa para colaboradores. Estas atividades resultam em atenção e melhoria contínua em recursos humanos, manutenção, marketing, controle e pesquisa de desenvolvimento e influencias empreendedoras. Os fatores do ambiente econômico devem ser avaliados a partir de questionamentos quanto ao nível de atividades econômicas, taxa de juros, competitividade, regulamentações governamentais, grau de sindicalização e taxas de câmbio, caso necessário.

## 2.2 GESTÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS ARQUIVÍSTICOS

A gestão de qualidade em unidades de informação relaciona-se aos métodos derivados de uma gestão maior. No ponto de vista desta pesquisa os dados são avaliados sob olhar dos estudos científicos dos mecanismos de qualidade através de coleta de dados e informações que se encaixam na retroalimentação do sistema de qualidade da informação. É importante o monitoramento intensivo e contínuo para o equilíbrio do sistema de informação. Este sistema deve tomar ciência de fatores internos e externos que influenciam na melhoria da interoperabilidade do sistema de informação e comunicação, como é defendido por Corrêa e Caon, 2002

O planejamento deve prever controle de margem de insatisfação e aplicação de melhorias para otimização de ciclo de processos. A sensibilidade de um gestor deve absorver uma consciência que a gestão de qualidade aplicada aos sistemas de informação e comunicação da instituição. Desta forma a gestão da qualidade total deve estar intrínseca sobre as políticas de qualidade na cultura organizacional.

O planejamento de qualidade inicia-se com informações de diagnóstico da organização, levantamento de dados, principalmente sobre o nível de funcionalidade das redes de informação e comunicação.

Os processos no nível de formação de satisfação do cliente e preços dos produtos es serviços arquivísticos se refere ao índice de satisfação do cliente, estrutura dos valores dos

serviços e estratégias dos preços em serviços, estes apontamentos estão em um sistema de qualidade total que reinicia com a fidelização e retenção de clientes.

Os autores Corrêa e Caon (2002) discutem que os indicadores, como produtos e serviços oferecidos, marketing, recursos humanos, dados econômicos, parcerias, avaliação de risco, podem ser considerados pontos de destaque para melhoria contínua e excelência nos serviços.

Levando em consideração o planejamento do projeto deve levar em conta, como defendem os autores acima mencionados que o fluxo de processos em serviço para análise de melhoria de custo é o controle do funcionamento.

As melhorias garante a sustentabilidade da organização, pois mantém o equilíbrio da margem de risco entre a organização e o cliente. Também é concebida de maneira intangível quando se conecta com a satisfação dos clientes e colaboradores, como instalações físicas em ambientes confortáveis e seguros, padrões de atendimento configuráveis a partir do nível de instrução dos colaboradores, satisfação dos fornecedores, competência profissional, trabalho em equipe e dimensão humana nas relações de trabalho.

A gestão de qualidade total em serviços arquivísticos pode ser considerada um diferencial ou até mesmo a possibilidade de inovação e evolução dos resultados. A regra do cliente satisfeito precisa ser moldável, para ser entendida como um diferencial, são um conjunto de características que atendem totalmente as necessidades dos clientes.

A política que rege os processos otimizados pode resultar como estratégia para otimizar ferramenta de marketing e atração de clientes. Para isso se faz de extrema consideração, trabalho em equipe, estrutura de suporte para auxiliar a prestação de serviços, colaboradores treinados, ambiente agradável e limpo para que sejam possíveis a transparência gerencial e a fluência da produtividade. A orientação é que haja conscientização que a lucratividade originada a partir dos resultados desta gestão é uma responsabilidade de todos e não apenas do atendente, estas ações influenciam na modernização do sistema de atendimento.

A relação de poder da equipe exerce influência; provoca mudança de comportamento a partir da admiração entre os colaboradores, este comportamento está também relacionado com valor do conhecimento especializado, porém não subestimar as capacidades de todos os membros da equipe. A atenção voltada a ideias sugestivas da equipe democratiza a cooperação, e promove emancipação, inteligência emocional, ética e valorização dos acordos. O trabalho de equipe focado na cooperação, negociação e capacidade de argumentação pode produzir vantagens nos estabelecimentos de acordos e também no equilíbrio do



relacionamento humano nos resultados da equipe. Discutir ideia, buscar diálogo, postura confiante frente às adversidades críticas e construção de novas ideias.

O reconhecimento da qualidade se dá a partir da administração de materiais e equipamentos no processo de organização, levantando conhecimento necessário obtido através do estudo das normas técnicas para a equivalência da gestão de qualidade em vigência levando em consideração os seguintes pontos: abordagem do processo, políticas e objetivos da qualidade, estrutura organizacional e produção em documentos contendo requisitos e recomendações, que auxiliam na otimização nas avaliações de melhoria contínua, reconhecimento de qualidade, processos de premiações. A valorização do profissional é a alimentação do sistema de qualidade. As relações de trabalho baseada em treinamentos, programas contínuos de desenvolvimento pessoal, estímulo e motivação.

Para obter bons resultados dependem da qualidade me prestação de serviços e para que isso se concretize, fatores importantes são: conhecer muito bem todos os serviços, delegar responsabilidades, idealizar excelência nos serviços. Uma boa estratégia é definir política de organização (planos de estratégia financeira para situações de crise).

## 2.3 PRINCIPAIS SERVIÇOS ARQUIVÍSTICOS

O mundo dos arquivos colabora compondo a complexidade interdisciplinar de subsistemas e ramificações e têm relação complexas e ciclos naturais dessa forma pode-se considerar no universo arquivístico ao qual adentra e se ramifica em um fluxo informacional que pode ser configurável pelo arquivista em prol do desenvolvimento institucional e influenciar o ambiente ao redor. A partir de uma síntese geral sobre Arquivologia gerar diversos serviços, estes estão distribuídos nos ciclos corrente, intermediário e permanente ao qual se delimita a Arquivologia.

Podemos fazer uma analogia com um exemplo: Em uma instituição com sede em Minas Gerais, denominada *Arquivar*, nesta empresa oferecidos serviços desde disposição de espaço físico destinado ao tratamento arquivístico e armazenamento de documentação de arquivos de empresas brasileira tratamento para preservação, conservação e restauração de documentos, software Gestão Eletrônica dos Documentos (GED).

Nesta organização os padrões de Gestão são configuráveis o que permite uma gestão inteligente de documentos ou arquivos em qualquer suporte digital, este instrumento arquivístico digital é personalizado conforme demanda da instituição contratante.

Os benefícios trazidos pelos serviços da Arquivar são: redução de tempo de atividades que requerem a análise de documentos, redução de custos gerados por excesso de impressão e cópia, redução de custo com armazenamento, recuperação e duplicação, facilidade, rapidez, precisão e controle de acesso e distribuição, segurança de informação, preservação do arquivo físico, dentre outros.

Os serviços de GED dividem-se em três direcionamentos principais: Captura de documentos, armazenamento e disseminação. Ainda, serviços como arquivo de segurança para guarda de mídias especiais (microfilmes, Cd's, fitas magnéticas, fotografias, etc); microfilmagem de documentos, gestão de arquivos convencionais

Todos estes são serviços básicos que assim como são oferecidos pela empresa *Arquivar*, também são ofícios encontrados em outras instituições privadas, a principal diferença entre as empresas consultadas é o porte, geralmente são pequenas empresas, no caso da *Arquivar* se trata de uma empresa de médio porte.

Na cidade de Bayeux, região metropolitana da cidade de João Pessoa, destaca-se a empresa *RN Negócios Arquivísticos*, esta empresa foca na gestão empresarial e consultoria que desenvolve projetos enfatizando ações educativas (mini-cursos, palestras, workshops), tem como traço marcante a criatividade e aproveitamento de matérias para construção de novos materiais.

Esta empresa, segundo informações contidas no site da empresa << <http://www.rnmegociosarquivisticos.com> >> se distingue de outras empresas do mesmo ramo pela multidisciplinaridade de seus colaboradores, é citado sobre os serviços disponíveis: consultoria arquivística, digitalização de documentos, implantação de GED, cursos de capacitação, serviços de treinamento de pessoal dentre outros.

Dentre os mais variados serviços arquivísticos destacam-se SANTOS; INNAREL; SOUSA (2002)

- Gerenciamento eletrônico de documentos: utiliza procedimentos para digitalização de documentos, é importante a implementação de gestão documental e adaptação ao sistema integrado de informação arquivística prevendo os critérios fixados no e-arqui Brasil e demais normalizações arquivísticas.
- Plano de classificação: o plano de classificação é item determinante na gestão documental e exige conhecimento das áreas de administração, organização, ordenamento de conjuntos, grupos, subgrupos, tipologias, gêneros, relação orgânica entre outras áreas do saber.



- Tabela de Temporalidade: a tabela de temporalidade é o instrumento de destinação responsável pela destinação dos documentos, define e regula o valor das informações documentadas as adequando as fases em arquivos correntes, permanentes em ambiente físico ou digital.
- Diagnóstico arquivístico: o diagnóstico proporciona esclarecimento de pontos críticos nos arquivos institucionais e propor soluções.
- Central de digitalização: local destinado à execução de serviços oriundos do Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED).
- Museus tecnológicos: local destinado a oferecer acesso de informações em mídias obsoletas. Os museus tecnológicos investem em empreendimentos de tecnologias obsoletas.
- Laboratórios de preservação, conservação e restauração de documentos: local destinado a tratar fisicamente os em variados suportes, eletrônicos, magnéticos, ópticos, papel e outros.
- Treinamentos e aperfeiçoamento de funcionários que lidam com procedimentos documentais para otimização administrativa e sustentabilidade dos serviços arquivísticos dentro da instituição, pelos próprios funcionários. O treinamento utiliza material didático e recursos audiovisuais para melhor captação do conhecimento e dinâmica de equipe para incentivar o trabalho em conjunto para a obtenção de objetivos profissionais.

Essa abordagem das relações interativas de todos os dados e informações produzidas, disseminados e transformados na sociedade global. Segundo LAKATOS; MARCONI. (1991) O abandonar o pensamento cartesiano, ou seja, a fragmentação do conhecimento e partir para um desenvolvimento mais complexo, aonde as informações são interacionada e devem ser abordadas de maneira holística no que toca o planejamento estratégico e atração de investimentos organizando uma gestão de serviços capaz de identificar e construir fluxos informacionais e acesso ao usuário e outros aspectos que contém informações importantes a serem avaliadas, reorganizadas para futuras atualizações corporativa nas diferentes instituições.

Dentre outros aspectos que encorpam a complexidade da interação do meio externo à gestão de serviços inovadores, Dubois (2012, p. 17) cita: “A inovação dos planos de carreira e a capacitação são fundamentos para a manutenção da gestão de serviços em médio e longo prazo”.

A construção da inovação na gestão de serviços arquivísticos nasce do planejamento, modernização, mudanças no ponto de vista da gestão de serviços sobre aspectos econômicos, culturais, políticos, socioambientais e humanos; através destas configurações em busca de colocar a gestão para caminhar em uma estrada mais evoluída, sustentável e coerente para que seja viabilizado o execução do planejamento a pequeno, médio e longo prazo e desenvolvimento da missão, visão, valores mapas estratégicos, definições de prioridades organizacionais e ambientais e acompanhamento da efetividade dos processos e resultados como é defendido por Chiavenato, 2008.

As premissas do modelo de planejamento estratégico na obtenção de resultados sustentáveis devem sempre deter os objetivos da gestão e considerar as seguintes diretrizes: criação do diferencial que pode ser desenvolvido através dos talentos dos envolvidos na gestão (a princípio), foco na geração de impactos positivos através das informações documentais extraídas de prestação de serviços passados (relatórios, fichas técnicas, diagnósticos, documentos gerais de controle, etc.).

A pesquisa exaustiva do ambiente global e novidades da atualidade que se adequem a atualização constante e otimização de serviços, boa representação da organização, agregar valor de negócio; gerenciar competências, seleção e mapeamento de capacidade pessoal dos envolvidos, preparação de potencial, ações para desenvolvimento dos negócios, projetos de relevância, acompanhamento e orientação.

## 2.4 EMPREENDEDORISMO NAS ORGANIZAÇÕES

Segundo, Chiavenato, 2008 o conceito de empreendedorismo tem sido bastante disseminado no Brasil e no mundo das organizações, nas últimas décadas, intensificando-se no final dos anos 90. Existem vários fatores que talvez expliquem esse repentino interesse pelo assunto, já que a sua ascensão vem paralelamente ao desenvolvimento tecnológico, aumento de competitividade, livre comércio, processo de privatização de empresas estatais, abertura do mercado interno para a concorrência do mercado externo e principalmente para combater as altas taxas de desemprego nas grandes cidades.

Esses fatores proporcionaram a melhoria da prática empresarial, profissional e o surgimento de novos empreendedores em diversos segmentos de negócios privados e públicos, faixas etárias e também de gênero. Daí a sua grande relevância de destaque do gênero feminino no mercado de trabalho e em diversos empreendimentos que estão



contribuindo para o desenvolvimento da economia no Brasil e no mundo possibilitando a geração de renda e trabalho e maiores investimentos (LEMOS, 2012; DORNELAS, 2014).

Dolabela (1999) acredita que o empreendedorismo seja “o motor da economia”, um agente de mudanças. Dessa forma, o autor define que o empreendedorismo é um neologismo derivado da livre tradução da palavra *entrepreneurship* e utilizado para designar os estudos relativos ao empreendedor, seu perfil, suas origens, seu sistema de atividades, seu universo de atuação. Segundo o economista austríaco Schumpeter (1934), associa o empreendedor ao desenvolvimento econômico, à inovação e ao aproveitamento de oportunidades em negócios. Para Filion (1991 apud Dolabela, 1999, p. 28), “empreendedor é uma pessoa que imagina, desenvolve e realiza visões”.

Para formar o perfil de empreendedor, Dornelas (2014) costuma sugerir a elaboração de estratégias, a fim de que a pessoa exercite um determinado comportamento. Como por exemplo:

Para desenvolver redes de contatos, pode-se fazer uma agenda mensal para freqüentar alguns eventos importantes a que você não iria, mas em que conheceria muitas pessoas. Ou, então, criar a meta semanal de ligar para três pessoas com as quais você não conversa há muito tempo. São coisas simples que a gente vai trazendo para a prática”, explica (CHIAVENATO, 2008 p. 34).

Contudo, o pesquisador chama a atenção: muitos empreendedores estrepantes se empolgam excessivamente e, às vezes, ignoram os riscos implícitos em cada negócio. “As pessoas têm de ter consciência de que empreender, no sentido de criar uma empresa, não é tarefa muito simples, ou seja, os riscos devem ser observados e partir da elaboração de um plano de negócio.” (CHIAVENATO, p. 56, 2008)

Uma das principais causas do fechamento de muitas empresas é a falta de planejamento no início do negócio. “O aprendizado vem muito da vida prática, mas antes é preciso ter algumas informações para ter uma noção - é como dirigir um carro: requer conhecimento dos conceitos básicos”, diz Chiavenato (p. 41, 2008)

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O objetivo deste capítulo é apresentar os procedimentos metodológicos adotados no presente estudo. A metodologia utilizada para tal foi o método empírico, utilizando-se da pesquisa descritiva e exploratória.

#### 3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Para realização de uma pesquisa é necessário que se tenha um método, ou seja, um caminho onde o autor possa desenvolver a sua investigação. Como afirma Richardson (2008, p. 29), “o método em pesquisa significa a escolha de procedimentos sistemáticos para a descrição e explicação dos fenômenos.” E para Gil (1994, p.24), “É descobrir resposta para o problema, mediante ao emprego de procedimentos.”

No que diz respeito ao objeto, a presente pesquisa classifica-se como sendo pesquisa empírica. Para Demo (2000, p. 21), significa que “é uma pesquisa dedicada ao tratamento da fase empírica e fatural da realidade; produz e analisa dados, procedimentos sempre pela via do controle empírico e fatural”.

Assim, pela natureza que envolve o problema da pesquisa inserido no ramo das ciências sociais, a pesquisa adotou os seguintes tipos: exploratória, descritiva e documental.

Dessa forma, quanto aos objetivos, foi realizada uma pesquisa exploratória, considerada particularmente adequada, quando se analisam problemas complexos e quando existe pouca ou nenhuma informação prévia sobre o problema em questão (MALHOTRA, 2001; MICHEL, 2009).

O método empregado justifica-se, visto que na fase inicial da pesquisa, buscou-se um levantamento bibliográfico sobre o tema, com o propósito de identificar informações e os subsídios para definição dos objetivos, determinação do problema e definição dos tópicos do referencial teórico.

Já do ponto de vista da qualitativo foi adotada a pesquisa descritiva para o estudo, como objetivo de traduzir e expressar os fenômenos sociais. Visando descrever e codificar o levantamento de indicadores sobre o perfil de empreendedores do setor ou área investigada. Segundo Godoy (1995, p. 62) “a diversidade existente entre os trabalhos qualitativos e enumera um conjunto de características essenciais capazes de identificar uma pesquisa desse tipo”. Com isso ele aponta alguns fatores importantes:

- O aumento natural como fonte direta de dados e o pesquisador como instrumento fundamental;
- O caráter descritivo;
- O significado que as pessoas dão às coisas e à vida como preocupação do investigador;
- Enfoque indutivo.

Quanto a sua abordagem surge da impossibilidade de investigar e compreender alguns fenômenos voltados para a percepção e/ou intuição. Neste tipo de abordagem, é preciso de coleta e análise de dados, e requer também envolvimento por parte do pesquisador. Para Richardson (1999, p. 79), a “abordagem qualitativa de um problema além de ser uma opção do investigador, justifica-se, sobretudo, por ser uma forma adequada para entender um fenômeno social”.

### 3.2 UNIVERSO E AMOSTRAGEM

O universo da realização da pesquisa está constituído das práticas empreendedoras que acontecem no cenário da Arquivologia. Para Fashin (2003, p.115) “o universo é o conjunto sobre cujos atributos vai indicar a investigação e, por isso, se transforma em fonte de informação”. No caso da amostragem foi utilizado o curso “Aprendendo a Empreender” – Projeto de Extensão oferecido pelo Curso de Arquivologia.

### 3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DOS DADOS

Como instrumento de pesquisa, foi utilizado o método de observação que é uma técnica de coleta de dados para conseguir informações e utilizar os sentidos na obtenção determinados aspectos da realidade. “Não consiste apenas em ver ou ouvir, mas também em examinar fatos ou fenômenos que desejam estudar.” (LAKATOS; MARCONI, 1991, p.190).

Essa pesquisa de observação foi aplicada para realizar um diagnóstico do setor, fazendo um levantamento da situação documental, estrutura, organização e eficiência dos processos.



### 3.4 MÉTODO DE PESQUISA

Quanto aos meios de investigação, os mesmos se pesquisas bibliográficas, voltadas a elaboração de exame de caso e revisão bibliográfica. Para a análise dos problemas decorrentes de tal estudo, para que seja estipulado valores de medidas a serem adotadas pelas empresas.

## 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Descrevendo de forma sucinto do Empreendedorismo na visão do que pode ser possível a partir da visão do arquivista. A perspectiva desta pesquisa se direciona ao desenvolvimento do trinômio, serviços arquivísticos, inovação na gestão e empreendedorismo. A contextualização deste trabalho está relacionada com as práticas empreendedoras nos serviços arquivísticos e análise de processos no fluxo de um curso sobre “Empreendedorismo” ofertado no Campus V.

Possível observar uma clara divisão entre o perfil dos empreendedores e executivos de grandes corporações. E esta distinção definia o perfil das pessoas de forma acentuada.

Hoje se espera das pessoas que sejam profissionais liberais ou gestores, empreendedores com novas ideias, negócios e ações que efetivamente possam ser traduzidas em novos projetos ou atividades que gerem novas soluções e ideias revolucionárias para ocupar espaço no mercado.

Nesse sentido Dornelas (2014) incentiva que as pessoas tenham uma mudança comportamental e necessária para que a organização possa se adaptar as mudanças do sistema e meio ambiente. O desafio está em buscar um novo empreendedor, aquele que aborda os problemas de forma criativa e empreendedora e que se sente bem gerenciando situações de turbulência.

Do ponto de vista da área de Arquivologia pode-se pensar em negócios sob uma perspectiva sustentável, embora existam diversas possibilidades de empreender e, desta maneira, erguer o que se objetiva tendo em mente o método para sustentabilidade deste propósito, atualmente nos deparemos com nuances do empreendedorismo, como o empreendedorismo social aonde se objetiva a solução de demandas da sociedade, este se desenvolve a partir de determinação e persistência para implantar ideias novas para promoção de mudança. O empreendedorismo sustentável se dilui sob um ponto de vista ambiental e seu

significado é muito importante como transparente participativo em todas as categorias do empreendedorismo, sob esse direcionamento.

O conceito do empreendedorismo desenvolve, portanto, identificação, criação e exploração de novos negócios que encontrem, no desenvolvimento econômico, a solução de um problema ambiental e social.

“Assim, de forma a entender o processo empreendedor como forma de estímulo do desenvolvimento econômico e solução de problemas ambientais e sociais, este ensaio teórico analisa as fontes e o processo de descoberta de oportunidades de negócios sustentáveis.” (BOSZCZOWSKI; TEXEIRA, 2012, p. 36).

Outra forma de abordagem conforme as tecnologias da informação é o empreendedorismo digital que traz um importante suporte para o arquivista, como por exemplo um grande acúmulo de papéis que estão arquivados nas empresas ou órgãos de governo. Gerenciar de forma estratégica dados e informações disponíveis nas instituições exige o uso de técnicas e ferramentas que possibilitem a acessibilidade aos dados de forma eficiente e confiável. A interatividade através de mecanismos tecnológicos deu suporte à disseminação veloz de informação instantânea à longa escala e isto modificou largamente a maneira de trabalhar e o empreendedorismo digital pode sustentar estas vias de comunicação que liga as instituições e os indivíduos, usuários da informação.

Segundo Innarelli (2008), a digitalização de documentos é a conversão de um suporte físico de dados (papel, microfilme, etc) para um suporte em formato digital visando dinamizar o acesso e a disseminação das informações, mediante a visualização instantânea das imagens a multi-usuários.

Tendo em vista essa definição e o fato de que os documentos digitais possuem todas as características que compreendem a definição de documento, pode-se considerar como sendo válido enquanto documentos, pois apesar de não saber exatamente onde estão armazenados fisicamente e de não conseguir enxergar diretamente em seu suporte, os documentos estão armazenados fisicamente em suportes magnéticos, ópticos e outros na forma de bits e podem ser visualizados com auxílio de hardwares e softwares (INNARELLI, 2008).

Dentre o elenco de temas e áreas para empreender que norteiam o mundo de Empreendedorismo em torno das teorias e métodos desse paradigma contemporâneo, uma prática para o indivíduo empreendedor e arquivista é mediante conhecimento educacional, ou seja, através da reciclagem de cursos de empreendedorismo para abrir um negócio prestador de serviços arquivísticos.



O empreendedor, conforme Marcondes (2000 apud COSTA; CERICATO; MELO, 2005, p. 62), “é toda pessoa que identifica necessidades de clientes potenciais e, com uma oportunidade de negócio para satisfazê-las, cria uma empresa”. Ainda, segundo o mesmo autor, pode ser um empreendedor o desempregado que se torna camelô, o dentista que abre um consultório, o técnico que cria uma fábrica ou insatisfeito com o emprego se demite e abre uma loja.

Segundo Filion (2000 apud COSTA; CERICATO; MELO, 2005, p. 63), o empreendedor é uma pessoa que empenha toda sua energia na inovação e no crescimento, manifestando-se de duas maneiras: criando empresas ou desenvolvendo alguma coisa completamente nova em uma empresa pré-existente.

Além dessa abordagem exploratória, aonde constata-se a relevância do empreendedorismo na pesquisa de campo, foi pesquisado e abordado as práticas empreendedoras empresariais, tendo como base, a experiência obtida no Projeto de Extensão ao qual a autora do trabalho foi aluna bolsista. Determinada prática era a oferta de um curso “Aprendendo a Empreender” fruto do projeto intitulado: *Empreendedorismo, práticas para se tornar um empreendedor na comunidade do bairro do Cristo Redentor*, este projeto vigente até a presente data teve como público os alunos do curso de Arquivologia, entre outros públicos e do qual surgiu a oportunidade de ministrar uma oficina na Universidade Federal de Santa Catarina, expandindo o conhecimento absorvido nesse projeto.

A oficina: Empreendedorismo, práticas para se tornar um empreendedor no ambiente arquivístico, ministrada em 2013, com carga horária de 20h/a e teve como base estrutural as práticas empreendedoras lecionadas no curso de extensão, adequadas ao quadro arquivístico. Para que esteja claro o direcionamento de raciocínio é importante observar as seguintes definições:

De acordo com Dolabela (1999, p. 43)

Empreendedorismo é um neologismo da livre tradução da palavra *entrepreneurship* e utilizado para designar os estudos relativos ao empreendedor, suas origens, seu sistema e atividades, seu universo de atuação. A palavra empreendedor de emprego amplo é utilizada neste livro para designar principalmente as atividades de quem se dedica à geração de riquezas, seja na transformação de conhecimentos em produtos ou serviços, na geração do próprio conhecimento ou na inovação em áreas como Marketing, produção, organizações, etc.

Dessa maneira, empreendedorismo, conceitualmente, se amplia de modo geral ao específico. Tendo em vista que o empreendedor deve desenvolver habilidades pessoais para

manter-se equilibrado diante das mudanças no mercado, no trabalho e no mundo, além de apreender as práticas que consolidaram seu negócio sempre mantendo o equilíbrio entre o empreendedor, o empreendimento e o movimento do mercado interno e externo, garantindo lucro e sustentabilidade organizacional. É o chamado capital intelectual, resultado de ações coordenadas e planejadas com objetivo bem estabelecido.

Um empreendedor deve compreender características que o levem a expandir e ascender como habilidade para trabalho em equipe, visão de futuro, boa comunicação e expressão, persistência, organização e planejamento, ter especialidade em sua área de atuação, saber liderar, ter ousadia dentre outras.

Desenvolvendo tais habilidades, certamente terá destaque no mercado e saberá inovar e mudar de acordo com a necessidade e demandas sem fugir do objetivo de sua empresa, sua razão social nem sua imagem organizacional.

Verifica-se então que, de acordo com as características citadas acima, a realização de um projeto é o objetivo, e para que ele seja alcançado são necessárias qualidades pessoais como a persistência, a resiliência, altruísmo, auto controle e equilíbrio, excelência na execução de atividades, busca de melhorias, atualização constante e capacidade. Porém a confiança deve ser o guia desta jornada.

- **Criando um Banco de Dados**

Montar um bando de dados é importante para o reconhecimento de diversos aspectos do empreendimento. O banco de dados norteia o caminho que está sendo seguido, as modificações e decisões, segundo SEBRAE, 2012 para serem tomadas e a previsão de determinados resultados.

A princípio deve contar no banco de dados informações identificando características gerais da empresa; atividades, interesse e opiniões; o que levam as pessoas a comprarem; onde está o mercado e o que englobar novas informações sobre o novo negócio.

A elaboração de banco de dados serve, além de orientador, como esboço do plano de negócios.

É importante a alimentação e análise de bando de dados, de maneira contínua.

- **A Empresa e o Mercado**



A relação mercado, modo de trabalho e ambiente geral vive em constante mutação e o empreendedor deve estar atento a essas modificações desses aspectos afim de adaptar-se ao meio.

A observação dos recursos ao alcance e o movimento do mercado é importante para qualquer profissional, inclusive o arquivista principalmente quanto ao fato de que o negócio deve chegar ao conhecimento público.

Através da ferramenta marketing, é possível divulgar produtos e serviços de uma maneira que chame atenção para a particularidade de determinada organização. O marketing está apoiado basicamente no que podemos chamar de **4 P's: Produto, Preço, Ponto e Promoção**. Conforme SEBRAE, 2012.

**Produto**: a geração de bens que satisfaçam a necessidade do cliente;

**Preço**: deve estar equilibrado entro o preço oferecido pelo mercado e diferença que o produto oferece em relação aos produtos concorrentes;

**Ponto**: a localidade onde o cliente encontrará o produto oferecido;

**Promoção**: a maneira pelo qual seu produto é oferecido e o destaque do que o diferencia do produto da concorrência.

- **Os números da empresa**

Para que seja mantida a vitalidade de uma empresa é preciso ter controle intenso sobre os números, isso se define como monitoramento sistemático. A um empreendedor deve ser familiar as seguintes definições, segundo SEBRAE, 2012:

**CF - Custo Fixo**: Soma das despesas essenciais para o funcionamento da empresa, como: energia elétrica, transporte, impostos, etc.

**CV - Custo Variável**: Despesas com materiais e serviços que serão utilizados para a produção de uma empresa, essas despesas não são estáveis.

**PV - Preço de Venda**: O preço que paga o produto ou serviço oferecido por uma empresa.

**MC - Margem de Contribuição**: Diferença entre o preço de venda e o custo variável.

Outras expressões que se ternam familiares ao empreendedor são:

**Pró-Labore**: Salário do proprietário e sócios da organização.

**F - Faturamento**: Resultado financeiro da empresa, quando a empresa fecha o balanço sem saldo devedor, nem crédito, se mantém em ponto de equilíbrio. Valo total.

**L - Lucro**: Quando o resultado financeiro tem saldo positivo, ou seja, supera o ponto de equilíbrio.



**IMC - Índice de Margem de Contribuição:** resultado do preço de venda – custos variáveis); em seguida divide-se a margem de contribuição pelo preço de venda.

**EM - Equilíbrio em Valor Monetário:** visa quanto a empresa necessita para arcar com seus custos sem ganhos nem perdas, como defende SEBRAE, 2012.

### **O Ponto de Equilíbrio**

O ponto de equilíbrio é a relação entre as despesas da empresa e o retorno das vendas para a manutenção desta organização.

Para calcular o ponto de equilíbrio é necessário dividir o custo fixo pela margem de contribuição.

No caso de vários produtos ou serviços, pode ser calculado em dinheiro *Ponto De Equilíbrio Em Valor Monetário*, este visa quanto a empresa necessita para arcar com seus custos sem ganhos nem perdas.

Primeiro passo para calcular o ponto de equilíbrio em valor monetário é encontrar o Índice De Margem De Contribuição (que é o resultado do preço de venda – custos variáveis); em seguida divide-se a margem de contribuição pelo preço de venda. Conforme SEBRAE, 2012.

$$MC : PV = IMC$$

Desta maneira, encontramos o ponto de equilíbrio do valor monetário, dividimos custo fixo pelo índice de margem de contribuição.

$$CF : IMC = PEM$$

- **O Resultado da Empresa**

Para saber se a empresa dá lucro ou prejuízo deve-se calcular seus resultados. Para isso utiliza-se a margem de contribuição e o faturamento. Assim defende SEBRAE, 2012.

Para calcular o *Faturamento*, multiplica-se o preço de venda pela quantidade vendida.

*Preço De Venda X Quantidade Vendida = Faturamento*

$$PV \times QV = F$$

Para calcular a *Margem De Contribuição Total*, subtrai o preço de venda pelo custo variável.

$$PV - CV = MCT$$

Para saber se a empresa lucrou ou teve prejuízo, subtrai a margem de contribuição total pelo custo fixo.

$$MCT - CF = L/P$$

Segundo SEBRAE, 2012. Para calcular o *Resultado*, soma-se o lucro pretendido ao custo fixo.

*Resultado Planejado + Custo Fixo = Margem De Contribuição Total Necessária.*

$$R + CF = \text{QUANTIDADE DE PRODUTOS PARA ALCANÇAR UM RESULTADO}$$

Para saber a quantidade de produtos que será necessário vender para que se obtenha lucro, divide-se a margem de contribuição total à margem de contribuição do produto.

*Margem De Contribuição Necessária : Margem De Contribuição Do Produto = Quantidade De Produtos Para Alcançar Um Resultado*

$$MC : MCP = R$$

Para conhecer o resultado a partir do faturamento:

*Margem De Contribuição : Preço De Venda = Índice De Margem De Contribuição*

$$MC : PV = IMC$$

Se dividir o faturamento pelo índice de margem de contribuição é possível chegar a um total. Subtraindo o total pelo custo fixo, saberá se houve lucro ou prejuízo.

- **O Resultado da Empresa com Vários Produtos**, de acordo com SEBRAE, 2012, para calcular o resultado da empresa com vários produtos, repete-se o

mesmo procedimento do cálculo do item anterior acrescentando a totalidade dos produtos.

- **Plano de Negócio**

Acredita-se que independente da área de atuação o planejamento é a principal arma de defesa do empresário antes de iniciar o negócio, para conhecer seu campo de ação e prosperar em terreno firme. "O planejamento deve ser formalizado em um documento, o plano de negócios. Quanto mais detalhado, melhor o preparo do negociante e maiores as chances de obter sucesso", afirma. O plano de negócio é um instrumento que permite planejamento, criação e manter o objetivo de um negócio. É uma recomendação para o arquivista

É um excelente roteiro para traçar um retrato fiel do mercado, do produto e das atitudes do empreendedor. Através de um plano de negócio uma empresa tem mais segurança para alcançar o êxito e também ampliar ou promover inovações assim corrobora com literatura de SEBRAE, 2012. O plano irá orientá-lo na busca de informações detalhadas sobre seu ramo, os produtos e serviços que irá oferecer, seus clientes, concorrente, fornecedores e, principalmente, sobre os pontos forte e fracos do seu negócio, contribuindo para a identificação da viabilidade de sua ideia e na gestão da empresa.

A preparação do plano de negócios um grande desafio, pois exige persistência, comprometimento, pesquisa, trabalho duro e muita criatividade.

Na pesquisa de campo, observou-se também empreendimentos como, a Organização Arquivar - empresa mineira que oferece diversos serviços e aparenta boa aceitação quando comparadas a realidade vigente para o mercado arquivístico, já a segunda empresa no Estado da Paraíba, atuante com sede no município de Bayeux, é a RN Negócios Arquivísticos, que prioriza a consultoria e gestão empresarial e, diferentemente da primeira empresa que utiliza mais tecnicamente o fazer arquivístico, a segunda, mesmo que ofereça apoio técnico utiliza método baseado em ações educacionais e informativas e suporte a tomada de decisão administrativa a partir de soluções arquivísticas consideradas inovadoras por terem destaque significativo no quesito criatividade, ao qual rendeu prêmios internacionais à empresária Régia Suely Félix.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Partindo do pressuposto de que existe oportunidade para o profissional de Arquivologia na atuação do seu ramo referente à temática Empreendedorismo em Arquivologia, foi



apresentado em caráter preliminar uma abordagem teórica que venha a instigar pesquisadores, profissionais, docentes e discentes, sobre a relevância do “Empreendedorismo”.

Nessa perspectiva, optou-se por empregar o método dedutivo, que consiste, justamente, na formulação de proposta a partir da identificação de um vazio na literatura especializada e mostrar a relação da Arquivologia com Empreendedorismo.

Como ponto de partida, foram identificadas empresas que prestam serviços arquivísticos nos ramos de digitalização e organização documental. E de forma mais ponderada apresentou-se algumas ferramentas que podem nortear o empreendedor em Arquivologia para abrir um novo caminho e iniciar um empreendimento. A incorporação de novas técnicas e ferramentas ligadas ao conhecimento de mercado, os números da empresa e a elaboração de um plano de negócio – visto como fundamental para o arquivista empreender. Acredita-se que tendo essa visibilidade, não será complexo para que o arquivista empreenda um determinado negócio. A literatura reforça esse método de forma veemente e os casos de sucesso que foram discutidos no curso “Aprender a Empreender” revelam esse aplicativo gerencial.

Estima-se que desse projeto e trabalho que abrange o empreendedorismo à Arquivologia, tenha caminhos abertos e espaçosos em seu percurso profissional para atender demandas da Sociedade da Informação com conhecimento técnico e intelectual para gerir habilidades, progresso e sustentabilidade de seus projetos para o mercado de trabalho.

O esforço, motivação e domínio de estratégias de base são necessárias para o desenvolvimento de projetos de serviços arquivísticos que gera direcionamento no ambiente do mercado de trabalho, estudando preço, localização estratégica para atendimento ao consumidor, promoções criativas para atração de investimentos e qualidade de produtos e serviços. É importante o interesse de gerar uma cultura institucional de sustentabilidade, desenvolvimento social, ética e transparência.

## REFERÊNCIAS

- Alegre: Bookman, 2001.
- BOLOSZCOWSK, Anna Karina; TEIXEIRA, Rivanda Meira. **O empreendedorismo e o processo empreendedor: Em busca de oportunidades de novos negócios como soluções de problemas sociais e ambientais.** Revista Economia & Gestão – v. 12, n. 29, maio./ago. 2012.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Empreendedorismo: dando asas ao espírito empreendedor.** 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.
- CORREA, Henrique L.; CAON, Mauro. **Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações.** 1 ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- COSTA, Marino Alexandre; CERICATO, Domingo; MELO, Pedro Antonio. **O empreendedorismo corporativo como estratégia de gestão em organizações contemporâneas.** XXV Encontro Nac. de Eng. de Produção – Porto Alegre, RS, Brasil, 29 out a 01 de nov de 2005. Disponível em: <[http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2005\\_Enegep0707\\_1043.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2005_Enegep0707_1043.pdf)>. Acesso em: 15.01.2016.
- DEMO, Pedro. **Metodologia do conhecimento científico.** São Paulo: Atlas, 2000.
- DORNELAS, José Carlos Assis. **Empreendedorismo para visionários: desenvolvendo negócios inovadores para um mundo em transformação.** Rio de Janeiro: Empreende LTC, 2014.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- GRONROOS, Christian. **Marketing, gerenciamento e serviços.** 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1993.
- HENN, Gustavo; DIAS, Guilherme Ataíde. **Um agente de conversação para o serviço de referência digital: diretrizes para a construção.** In: Duarte, Emeide Nóbrega. **Gestão de unidades de informação: teoria e prática:** Emeide Nóbrega Duarte, Alzira Karla Araújo da Silva (organizadoras). João Pessoa: Editora Universitária, 2007.
- INNARELLI, Humberto Celeste. **Preservação digital e seus dez mandamentos.** In Santos, Vanderlei, Batista.; Innarelli. Humberto Celeste.; Sousa, Renato, Tarciso Barbosa. **Arquivística: temas contemporâneos, classificação, preservação digital e gestão do conhecimento.** 2. ed. Distrito Federal: SENAC, 2008.
- KOTLER, P. **Administração de marketing.** São Paulo: Prentice Hall, 2003.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia científica.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 1991.
- LEMONS, Paulo. **Universidades e ecossistemas de empreendedorismo: a gestão orientada por ecossistemas e o empreendedorismo da Unicamp.** Campinas, SP: UNICAMP, 2012.
- LOVELOCK, Christopher ; WRIGHT, Lauren. **Serviços, marketing e gestão.** São Paulo: Saraiva, 2001.
- SILVA. Armando Malheiro; RIBEIRO, Fernanda. **Paradigmas, serviços e mediações em Ciência da Informação.** Recife, PE: Néctar, 2011.
- MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada.** 3. ed. Porto MARANHÃO, Mauriti; MACIEIRA, Maria Elisa Bastos. **O processo nosso de cada dia: modelagem dos processos de trabalho.** Rio de Janeiro: Qualitymare, 2004.
- MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais: um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas.** São Paulo: Atlas, 2008.
- ROCHA, Maria Meriane Vieira; ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. **Competência informacional: perfil dos profissionais da informação – Bibliotecário de instituições de**



- Ensino Superior privado do Município de João Pessoa. In In: Duarte, Emeide Nóbrega. Gestão de unidades de informação: teoria e prática: Emeide Nóbrega Duarte, Alzira Karla Araújo da Silva (organizadoras). João Pessoa: Editora Universitária, 2007.
- SANTOS, Antônio Raimundo dos. **Metodologia científica: a construção do conhecimento**. 7. ed. Rio de Janeiro: Lamparina, 2007.
- SANTOS, Vanderlei Batista; INNARELI, Humberto; SOUSA, Renato. **Arquivística temas contemporâneos: classificação, preservação digital e gestão do conhecimento**. 2. ed. Brasília, D.F.: Senac, 2009.
- SHELLENBERG, T. R. **Arquivos modernos: princípios e técnicas**. Rio de Janeiro: FGV, 2004.
- SILVA, Armando Malheiro; RIBEIRO, Fernanda. **Das “ciências documentais à ciência da informação”**: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular. Porto: Rainha & Neves, 2002.
- VALENTIM, Marta Ligia Pomim. **Estudos avançados em Arquivologia**. Marília: Oficina Universitária; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2012.