

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
COORDENAÇÃO INSTITUCIONAL DE PROGRAMAS ESPECIAIS - CIPE
ORGANIZAÇÃO SISTEMAS E MÉTODOS - OSM

TASSIO DE OLIVEIRA PESSOA

ORDENAÇÃO DOS ARQUIVOS NO BANCO

Campina Grande – PB
2014

TASSIO DE OLIVEIRA PESSOA

ORDENAÇÃO DOS ARQUIVOS NO BANCO

Relatório Final da disciplina Estágio Supervisionado II, apresentada ao programa de graduação em Administração da UEPB como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Profa. MSc. Viviane Barreto Motta.

Campina Grande – PB
2014

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA CENTRAL – UEPB

P475o Pessoa, Tassio de Oliveira.

Ordenação dos arquivos no banco [manuscrito] / Tassio de Oliveira
Pessoa. – 2012.
34f.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) –
Universidade Estadual da Paraíba, Secretaria de Educação a Distância -
SEAD, 2012.

“Orientação: Ma. Viviane Barreto Motta Nogueira”.

1. Arquivologia. 2. Arquivo. 3. Banco do Brasil - Sistema de
Informação. I. Título.

21. ed. CDD 027

TASSIO DE OLIVEIRA PESSOA

ORDENAÇÃO DOS ARQUIVOS NO BANCO

Aprovado(a) em: 08 de março de 2012

COMISSÃO EXAMINADORA:

Viviane Barreto Motta Nogueira

MSc. VIVIANE BARRETO MOTTA /UEPB

Orientadora

José Nilton - Conserva de Arruda

MSc. JOSÉ NILTON CONSERVA DE ARRUDA /UEPB

Examinadora

Francisco de Assis Batista

Dr. FRANCISCO DE ASSIS BATISTA /UEPB

Examinadora

UEPB

Dedico este trabalho a vocês que sempre me fizeram acreditar na realização dos meus sonhos e trabalharam muito para que eu pudesse realizá-los, meus pais, Fábio e Vera. A você Fernanda, Fábio Filho e Bruno companheiros no amor, na vida e nos sonhos, que sempre me apoiaram nas horas difíceis e compartilharam comigo as alegrias.

AGRADECIMENTOS

Meus sinceros agradecimentos a meus queridos amigos, com quem tenho a grande honra de trabalhar: meus gerentes Salomão Robério, Gilvan Pereira e Alexandre Magno.

Além disso, gostaria de expressar minha imensa gratidão a meu tutor Múcio e a todos os funcionários da agência do Banco do Brasil em Cuité (PB).

Também não poderia ter concluído este trabalho sem o generoso auxílio de minha família.

A todos vocês, manifesto meu profundo apreço.

*Ninguém educa ninguém, ninguém educa a si
mesmo,
os homens se educam entre si, mediados
pelo mundo.
(Paulo Freire)*

PESSOA, Tássio de Oliveira. **Ordenação dos Arquivos no Banco**. 2014. 35 f. Relatório Final de Estágio Supervisionado II - Curso De Administração Modalidade a Distância da Universidade Estadual da Paraíba - Coordenação Institucional de Programas Especiais – CIPE - OSM – Organização Sistemas e Métodos. Campina Grande/PB, 2014.

RESUMO

Este estudo investigou a Ordenação dos Arquivos do Banco, no qual foi proposto um estudo de organizações, sistemas e métodos com o objetivo de fazer um diagnóstico da situação atual do Banco em relação aos seus arquivos, para então propor melhorias, bem como o estudo de sua aplicabilidade. Este estudo teve como atividade de conclusão o estágio curricular supervisionado do curso de Administração da Faculdade Estadual da Paraíba. O trabalho levantou o seguinte problema: a falta de um sistema de documentos ou informações arquivadas já há algum tempo, pode atrasar um serviço ou até mesmo causar a perda de um negócio? Também foi considerada a hipótese para uma melhoria no sistema de informação com busca de documentos criados e os critérios adequados, buscando agilizar a procura de documentos e beneficiar o profissional na administração no seu tempo e no departamento. Aplicou-se a teoria OSM - Organização, Sistemas e Métodos para facilitar o processo de busca, diminuindo o tempo dispensado desnecessariamente com esta atividade, como também foi feita a digitalização do arquivo para informatizar o processo de arquivamento do banco. Constatou-se que a organização do arquivo, com recursos tecnológicos, além de direcionar equipamentos evidencia a importância do arquivo para a instituição, tanto no tocante à organização quanto ao manuseio de documentos.

Palavras-chave: Ordenação; Arquivos do banco; Organização, Sistemas e Métodos.

PESSOA, Tassio de Oliveira. **Ordering of files in the Bank**. 2014. 35 f. Final Report of Supervised Internship II - Institutional Coordination of Special Programs - - CIPE - OSM - Organization Systems and Methods Management Modality The length of Paraíba State University Course. Campina Grande / PB, 2014.

ABSTRACT

This research inquired the Ordering from the Banks's Archives, in which was proposed an analysis of organizations, systems and methods with the purpose of diagnosing the Bank's current situation relative to its archives, and then offer improvements as well as the research of its applicability. This research's conception was performed as concluding activity of the supervised curricular traineeship of the Administration Course from the Faculdade Estadual da Paraíba. This academic work raised the following issue: the absence of a system of documents or informations already filed some time ago, this may delay a service or even cause the loss of some business. It was also raised a hypothesis for an improvement in information system with search for created documents and appropriate criteria seeking to speed on document search benefiting the professional in the administration of their time and in the department. It was necessary the application of the OSM theory – Organization, Systems and Methods to facilitate the search process reducing the time spent unnecessarily with this activity, as also do the file scan to computerize the archiving bank's process. It was found that the research's implementation, in other words, the file organization, and with the Technologies resources, besides driving equipment (cupboard, table and appropriate boxes) causes an acculturation of the importance of the file at the institution; as the organization and handling of documents.

Key-words: Ordination; Bank's Archives; Organization, Systems and Methods.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	11
1.1 Organização, sistemas e métodos	11
1.2 Conceitos	12
1.3 Antecedentes históricos	13
1.4 Objetivos de estudos e métodos	14
1.5 Objetivos de organizações, sistemas e métodos	15
1.6 Função da área de organização, sistema e métodos	16
1.7 Importância	16
2 ORGANIZAÇÕES, SISTEMAS E MÉTODOS E ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA	18
2.1 Abordagem genérica	17
2.2 Importância	18
2.3 Área de concentração	18
2.4 Métodos de arquivamento	19
2.4.1 Método alfabético	19
2.4.2 Método alfabético-numérico	19
2.4.3 Método específico ou por assunto	19
2.4.4 Método simplificado	19
2.5 Tipos de arquivos	19
2.5.1 Arquivo de prosseguimento	19
2.5.2 Arquivo ativo (temporário)	20
2.5.3 Arquivo inativo (intermediário)	20
2.5.4 Arquivo morto (permanente)	20
2.5.5 Arquivo digital	21
2.6 Armazenamento e preservação da informação digital	22
2.7 Objetivo	22
2.8 Importância	23
2.9 Princípios da digitalização	23

3	CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA ESTUDADA	25
3.1	Denominação social	25
3.2	Nome fantasia	25
3.3	Logomarca	25
3.4	Endereço	25
3.5	Cadastro nacional de pessoa jurídica	25
3.6	Titulares	25
3.7	Número de colaboradores	26
3.8	Forma jurídica	26
3.9	Produtos e serviços oferecidos	26
3.10	Área geográfica de atuação	26
3.11	Missão	26
3.12	Visão de futuro	26
3.13	Histórico	26
4	ANÁLISE PRELIMINAR DO AMBIENTE DE ESTÁGIO	27
5	METODOLOGIA	28
5.1	Tipo de pesquisa	28
5.2	Universo e amostra	28
5.3	Apresentação dos resultados da pesquisa	28
	CONSIDERAÇÕES FINAIS	30
	REFERÊNCIAS	32

INTRODUÇÃO

A desorganização é uma das principais causas do desperdício de tempo, além de provocar "retrabalho" e contribuir para o aumento do estresse entre os funcionários sobre sua vida profissional. A atuação humana é parte essencial para que tudo funcione como planejado. Cuidar bem dos documentos é facilitar suas tarefas futuras; manter uma boa arquivologia é uma necessidade extrema. Guardar não é difícil, porém guardar com inteligência, critério e obedecendo a determinada sistemática deve ser o propósito do arquivista.

O grau de competitividade presente no mercado atual tem obrigado as empresas a inovarem e aperfeiçoarem suas atividades. Os consumidores que outrora exerciam papel apenas de compradores de produtos, hoje estão cada vez mais exigentes e seletivos.

Para manter-se no mercado é essencial não só fornecer um produto de qualidade, mas também garantir a melhor prestação de serviços tanto na hora do contato presencial com o cliente como nos serviços de pós-venda.

Atender com cordialidade e eficiência é ao mesmo tempo uma característica básica e de destaque para manter a fidelidade dos clientes.

Visando aperfeiçoar os resultados do Banco do Brasil, propõe-se um estudo de organizações, sistemas e métodos com o objetivo de fazer um diagnóstico da situação atual do banco em relação aos seus arquivos, para então sugerir melhorias bem como o estudo de sua aplicabilidade.

Espera-se com isso contribuir para a melhor operacionalização da agência, através da organização das atividades desenvolvidas diariamente e da consequente melhora no atendimento e maior satisfação tanto no que se refere aos funcionários do banco como dos clientes e usuários que utilizam os serviços e produtos da instituição.

Este projeto de pesquisa foi realizado como atividade de conclusão do estágio curricular supervisionado do curso de Administração da Faculdade Estadual da Paraíba.

O presente projeto em seu primeiro capítulo contém a Fundamentação Teórica que traça definições estratégicas através de definições e métodos vitais para a organização de documentos que possibilitarão o melhor atendimento dos clientes do Banco do Brasil S.A. de Cuité (PB). Traz, também, o conceito, o objetivo e a importância dos tipos de arquivamento

de documentos que são seguros e geram produtividade nas atividades de uma instituição financeira.

O segundo capítulo explicita a metodologia que foi utilizada, mostrando o tipo de pesquisa e os resultados encontrados que servirão de base para se buscar melhores condições a fim de ampliar o trabalho e proporcionar maior eficácia nos serviços e/ou produtos oferecidos pela empresa.

No terceiro capítulo é abordado o diagnóstico feito da empresa. Inicialmente, há a identificação de empresa, que no caso em estudo é o Banco do Brasil, com suas características particulares. Neste momento, através da utilização das ferramentas técnicas, foi possível perceber os problemas que têm impedido que a empresa desenvolva suas atividades com a sinergia necessária ao mercado atual.

Os resultados e as considerações finais foram feitos com vistas a propor à empresa uma nova postura de trabalho que possibilite atender seu fim maior, como instituição financeira, e proporcionar o aumento de produtividade e agilidade nos serviços prestados aos clientes, com segurança, objetivando melhorar os resultados econômicos para os associados e beneficiando a sociedade consumidora com produtos e serviços de qualidade e custos baixos.

1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

1.1 Organização, Sistema e Métodos

O presente trabalho teve como embasamento a utilização teórica dos ensinamentos da Administração, especificamente a área de Organização, Sistema e Métodos (OSM), com o objetivo de analisar e promover soluções para o Tema/Problema objeto deste estudo.

Versa este trabalho sobre a viabilidade de implementação de técnicas de organização e reestruturação do arquivo do Banco do Brasil - Agência Cuité, no sentido de aperfeiçoar e facilitar o acesso às pastas/dados dos mais de 20 mil clientes da Agência. Para tanto, é necessário que esta mudança esteja cientificamente embasada em conceitos fundamentais da administração.

Objetiva a utilização das funções de OSM, exemplificando-as através de um caso prático que ocorre dia a dia na empresa escolhida: Banco do Brasil, que possui complexa organização e desenvolve atividades que devem ser interligadas para o melhor desempenho do trabalho, com o objetivo de satisfazer as necessidades dos clientes com maior eficácia, agilidade e presteza. Assim, apresenta-se uma solução para um problema identificado durante o estágio, qual seja a dificuldade de localizar as pastas dos clientes com rapidez, tendo em vista que estas são organizadas por ordem alfabética.

Salienta-se a importância da aplicação das teorias da OSM como medidas indispensáveis para a estruturação das empresas, objetivando implantar procedimentos novos de administração para o fomento da produtividade e eficácia do trabalho, aumento da integração das atividades da empresa, melhoria na qualidade do trabalho e aproveitamento de soluções inovadoras, visando alcançar objetivos para cumprir a missão da empresa, contribuindo para o aperfeiçoamento da estrutura da empresa.

Nesse contexto, as ferramentas de OSM contribuem para a aplicação de procedimentos e medidas exigidas pela situação fática da empresa e pela modernização dos setores de trabalho, modelando o sistema organizacional dos setores.

Utilizando-se das técnicas e ferramentas fornecidas pela OSM, é possível que a empresa perceba as causas dos problemas e busque, com maior facilidade, soluções para um melhor desempenho, qualidade, organização e eficiência do ambiente de trabalho.

A área da OSM pode ser definida pela sua função de organizar e planejar, na busca de desenvolver a estrutura de recursos, ferramentas e operações de uma instituição, determinando metas, planos e definindo os procedimentos e métodos que serão utilizados com o objetivo de organizar, modernizar e otimizar para alcançar resultados eficazes, com redução de custos e aumento da eficácia da produção.

Segundo Prêve (2006, p. 51):

A área de Organização, Sistemas e Métodos (OSM) tem valiosa contribuição para a realização de uma análise organizacional pela linguagem de tratamento sobre os dados com que operam. Existem diferentes linhas que se dirigem para uma análise organizacional, levando consigo princípios de cunho teórico na intenção de dar sustentação à sua defesa, em meio a um universo de variáveis que envolvem uma organização e seus ambientes – interno e externo.

Esta área de OSM abrange inúmeros setores empresariais através da aplicação de suas funções, como: implementação de práticas administrativas, instruções, normas de trabalho e manuais de procedimentos; diminuição daquilo que se torna inútil para a empresa no sentido de majorar e qualificar os resultados; inserção de métodos e relações operacionais nos diversos organismos da empresa; projetos para utilização correta do espaço; uniformização de tarefas, aperfeiçoamento e simplificação dos métodos de racionalização no trabalho; desenvolvimento pessoal; entre outras.

Segundo Cury (2005), a função de Organização e Métodos é uma das especializações de Administração que tem como objetivo a renovação organizacional. Ela modela a empresa, trabalhando sua estrutura (organograma), seus processos e métodos de trabalho.

Assim, o conjunto de técnicas, métodos, processos, quando aplicados na análise de causas e soluções dos problemas próprios dos sistemas que norteiam a administração e a organização, são de essencial importância para o desenvolvimento eficaz de uma empresa.

1.2 Conceitos

Pode-se destacar que o OSM tradicional tem como conceito uma função especializada estabelecida nas organizações para o aconselhamento e introdução de novos métodos de administração e de trabalho e novas estruturas organizacionais, com o fim de reduzir custos existentes sem impor esforços desnecessários ou causar danos reais à estrutura social da empresa. A compreensão de como funciona uma organização necessita

fundamentalmente de conhecer os sistemas e métodos essenciais à gestão e à tomada de decisão:

ORGANIZAR: coordenar as diferentes atividades de contribuintes individuais com a finalidade de efetuar transações planejadas com o ambiente. Renovar constantemente seus produtos e processos, colocar em ordem, atribuir tarefas e responsabilidades.

ORGANIZAÇÃO: É a coordenação de diferentes atividades de contribuintes individuais com a finalidade de efetuar transações planejadas com o ambiente. Conjunto estrutural de cargos definidos pelos respectivos títulos, atribuições básicas, responsabilidade por estas, relações formais e níveis de autoridade.

MÉTODO: método é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo - conhecimentos válidos e verdadeiros, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as demais decisões do cientista.

METODIZAR: tornar o trabalho metódico, regularizar, ordenar, dar padrão às atividades.

SISTEMAS: um conjunto de elementos inter-relacionados e interdependentes que interagem no desempenho de uma função, para assim atingir o objetivo determinado. Os sistemas proporcionam procedimentos uniformes na execução de atividades, centralizando em um órgão único a responsabilidade normativa e permitindo a execução descentralizada e uniforme.

1.3 Antecedentes Históricos

No passado, o componente estrutural típico da Escola Clássica era o mais importante, do qual estudos de Organização, Sistemas e Métodos mais se valiam para a consecução dos objetivos de racionalização e estruturação. Dessa forma, a mudança organizacional tinha origem na análise estrutural. Essa era a maneira de a OSM atuar na organização: excessiva relevância para o componente estrutural e, praticamente, pouco envolvimento com relação aos componentes tecnológicos, isso é, com o ferramental de OSM; estratégia política de sobrevivência e cuidados com as demandas ambientais e comportamentais.

Nos anos 70, os estudos de OSM avançaram sob uma nova óptica, qual seja a de privilegiar os componentes mencionados, emprestando maior ou menor ênfase ao componente

comportamental ou tecnológico e, sem dúvida, dando maior ênfase ao comportamento estratégico. Esse componente afeta, já a partir da década de 90, toda a ação de OSM.

Encerra-se o ciclo da função sob forma de unidade: praticamente, acaba o cargo de analista de organização e métodos. A função perde vida própria e passa a integrar o quadro de atribuições dos cargos gerenciais das organizações. E o mais importante: de qualquer função gerencial. Com isso, o entendimento é que o gerente, qualquer gerente, deve ser conhecedor das tecnologias que proporcionam mudanças organizacionais competentes. Da mesma forma, cabe ao gerente, qualquer gerente, conhecer com certo grau de profundidade as demais gerências da empresa. Em outras palavras, o gerente, qualquer que seja a sua gerência, deve estar em condições de discutir ações, metas e estratégias das demais funções organizacionais.

Curiosamente, no passado não era exigido ao analista de OSM o conhecimento dos objetivos, das metas da organização. Bastava conhecer a tecnologia, que terminaria por causar mudanças em qualquer segmento da empresa, mesmo que ele, analista, não fosse conhecedor dos grandes objetivos. Ele mesmo não considerava fundamental conhecer os fins, pois era detentor dos meios, ou seja, da tecnologia tradicional de OSM.

A tecnologia de OSM, ainda que tradicional, é parte integrante dessa nova roupagem dos profissionais de alto nível, gerentes incluídos. Tem-se como exemplos: determinado estudo pode exigir do gerente a percepção do meio ambiente onde a organização atua, exigindo, em consequência, conhecimentos teóricos para a transformação e para o uso na organização de forma prática pelos executores do trabalho.

1.4 Objetivos do Estudo de Métodos

Segundo D' Ascensão (2001, p.31):

A ciência, ao analisar um fenômeno, procura organizá-lo em um conjunto de partes que devem ser interdependentes e relacionar-se em si de maneira racional. Os cientistas perceberam, depois de muito estudo, que a maioria desses fenômenos tinha um ou mais objetivos.

Com base nessa constatação, observa-se que tudo que envolve o ambiente, ou seja, os fenômenos, pode ser considerado um conjunto de partes interdependentes e inter-relacionadas, com um ou mais objetivos.

Objetivos Sociais: é a procura da melhoria das condições de trabalho, permitindo produzir mais e melhor, para que a abundância de recursos possibilite diminuir o número de horas de trabalho e aumentar o padrão de vida.

Objetivos técnicos

1. Estabelecer as bases para se obter o rendimento ótimo. É o resultado operacional que reflete o máximo de eficiência com o mínimo de dispêndio.
2. Proporcionar melhor rentabilidade. É a rentabilidade máxima, isto é, retribuir o capital investido com máximo lucro e mínimo risco, de forma contínua e segura.
3. Formar o embasamento para a administração. Significa ter uma visão global e, através dela, estabelecer prioridades no processo de administrar.

Objetivo Básico: eliminação do inútil e supérfluo.

Racionalização: uso do raciocínio analítico e lógico, sem intervenção dos impactos emocionistas, para estruturar os elementos, de tal forma que se obtenha a minimização dos esforços e a maximização dos resultados.

1.5 Objetivos de Organizações, Sistemas e Métodos

OSM é a função de planejamento e organização que se desenvolve na construção da estrutura de recursos e de operação de uma empresa, bem como na determinação de seus planos.

- Integrar todas as atividades da organização, por suas unidades organizadas, através de um inter-relacionamento constante e padronizadas.
- procurar a melhor qualidade de problemas, evitando a aplicação pura e simples de métodos e modelos externos nacionais ou estrangeiros.
- Harmonizar os recursos empresariais, para que as forças sejam dirigidas aos objetivos num movimento sinérgico constante e sempre crescente.

1.6 Função da Área de Organizações, Sistemas e Métodos

Sensibilizar todos os integrantes da organização para a importância de participarem nas ações de reestruturação, de racionalização, de qualidade e produtividade desenvolvidas pela empresa; de participarem efetivamente dos programas de melhoria contínua dos processos, criando outros mecanismos que possam contribuir para a formação de uma cultura voltada para a produtividade, a qualidade e os clientes internos e externos.

A partir dos meados da década de 90, as atividades básicas do novo analista de OSM, tanto individuais quanto grupais, visam o desenvolvimento organizacional através de: estudo e detalhamento da estrutura organizacional; definição e elaboração de instrumentos para a racionalização do trabalho; estudo e análise de alternativas, elaboração e avaliação de instrumentos de controle de sistemas; assessoria aos demais setores nos assuntos pertinentes a organização e métodos; disseminação de procedimentos, métodos, metodologias e terminologias técnicas uniformes, abrangentes dos programas de qualidade e de reengenharia.

Desenvolver estudos junto aos usuários para elaborar, analisar e manter atualizada a distribuição do trabalho, através de processos desburocratizantes e próprios dos tempos de reengenharia e qualidade total. Elaborar e manter atualizado o organograma e demais instrumentos de organização, buscando conscientizar para a diminuição dos níveis hierárquicos.

Promover a racionalização e modernização das rotinas operacionais. Ministrar programas de treinamento pertinentes ao sistema de desenvolvimento organizacional.

Desenvolver instrumentos organizacionais, em conjunto com os usuários, para implantação e manutenção dos sistemas. Assessorar e propor, junto aos usuários, estratégias, planos, programas e métodos. Manter-se atualizado sobre a evolução tecnológica e os lançamentos de literatura técnica, equipamentos, *softwares* e acessórios necessários ao desempenho de suas atividades, bem como propor suas aquisições.

1.7 Importância

OSM para empresa resulta na utilização para o desenvolvimento de projetos e estudos especiais. Normalmente efetuados por consultoria externa, com vantagens adicionais como redução de custos, pleno conhecimento dos problemas e das pessoas envolvidas,

utilização da inteligência interna, adaptação interna na implantação de sistemas, com a manutenção total do sistema implantado.

A área de OSM é importante para o atingimento de melhores resultados, em termos de qualidade de bens e serviços, produtividade, redução de custo, motivação de recursos humanos, melhor qualidade e lucratividade no processo produtivo da empresa, ou seja, organização de um sistema de trabalho voltado para o máximo de racionalização do processo como um todo nas empresas, buscando a harmonização de trabalho e recursos empresariais.

2 ORGANIZAÇÃO, SISTEMA, MÉTODOS E ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA

2.1 Abordagem Genérica

É responsabilidade de área de Administração Financeira o planejamento, captação, orçamento e gestão dos recursos financeiros, envolvendo também os registros contábeis das operações realizadas nas empresas para gerar lucro satisfatório.

Na procura de maximizar a utilização dos recursos internos e externos da empresa, a administração financeira dirige o fluxo e reivindicações monetárias, de forma a minimizar os custos resultantes do emprego destas fontes.

2.2 Importância

O principal objetivo da Administração Financeira é o Planejamento e Controle Financeiro, Levantamento de Fundos e Investimento de Fundos. Administração Financeira tem a função de saldar contas e maximizar o valor atual do lucro dos proprietários através de instrumentos fornecidos por esta ciência.

2.3 Área de Concentração

O analista de Organização Sistemas e Métodos tem conhecimento dos processos de trabalho da empresa e de seus produtos, conhece tendências de mercado e busca as melhores oportunidades de negócio.

Administração Financeira possibilita a implantação de projetos na área de OSM, disponibilizando verba para manutenção e criação dos diversos projetos. A incumbência da Administração Financeira é providenciar recursos para o pagamento das contas em dia, demonstrar o valor atual dos lucros futuros dos proprietários e manter a empresa informada da sua situação e em que área é preciso investir ou recuar.

2.4 Métodos de arquivamento

2.4.1 Método Alfabético

É o sistema mais simples, fácil, lógico e prático, porque obedecendo à ordem alfabética, pode-se logo imaginar que não apresentará grandes dificuldades nem para a execução do trabalho de arquivamento, nem para a procura do documento desejado, pois a consulta é direta.

2.4.2 Método Alfabético Numérico

Como se pode deduzir pelo seu nome, é um método que intenta reunir as vantagens dos métodos alfabéticos simples e numérico simples, tendo alcançado seu objetivo, pois desta combinação resultou um método que apresenta ao mesmo tempo a simplicidade de um e a exatidão e rapidez, no arquivamento, do outro. É conhecido também pelo nome de numeralfa e alfanumérico.

2.4.3 Método Específico ou por Assunto

Indiscutivelmente o método específico, representado por palavras dispostas alfabeticamente, é um dos mais difíceis processos de arquivamento, pois, consistindo em agrupar as pastas por assunto, apresenta a dificuldade de se escolher o melhor termo ou expressão que defina o assunto. Há o vocabulário todo da língua à disposição e justamente o fato de ser tão amplo o campo da escolha dificulta a escolha acertada, além do que entra muito o ponto de vista pessoal do arquivista, nesta seleção.

2.4.4 Método Simplificado

Este, a rigor, não deveria ser considerado propriamente um método, pois, na realidade, nada mais é do que a utilização de vários métodos ao mesmo tempo, com a finalidade de reunir num só móvel as vantagens de todos eles.

2.5 Tipos de arquivos

2.5.1 Arquivos de Prosseguimento

Estes arquivos são conhecidos também pelos nomes de "imediato", "andamento", "vigilância", ou ainda pela expressão inglesa "*Follow-up*"

Toda a empresa requer a organização de arquivos de prosseguimento, indispensáveis para que neles sejam arquivados cópias de documentos ou indicações que aguardam providências em datas determinadas, como, por exemplo, cartas que precisam ser respondidas, faturas e promissórias que devem ser pagas ou cobradas, pedidos que devem ser feitos, dentre outros.

2.5.2 Arquivo Ativo (*Temporário*)

São os que contém documentos em uso constante;

2.5.3 Arquivo Inativo (*Intermediário*)

São os que contêm documentos de menor frequência de uso. Da lista a seguir uns poderão ficar no arquivo inativo e outros no arquivo morto.

Todo documento que estabelece um direito em favor de uma pessoa, de uma organização ou de uma coletividade;

1. Todo documento que determina uma obrigação permanente;
2. Todo documento, mesmo de efeito temporário, que possa servir para provar um direito ou uma obrigação;
3. Todo documento que abre um precedente;
4. Todo documento que fornece informação sobre a organização, o funcionamento ou a história de um serviço da instituição, sociedade, etc.;
5. Todo documento que prova um direito permanente;
6. Em princípio, todos os projetos que têm relação direta com a instituição ou sociedade mantenedora do arquivo (plantas-projetos de construção, ampliação, etc.);
7. Documentos de valor permanente (estabelecido pelo código civil e comercial brasileiro), tais como contratos, escrituras, documentos legais em geral, etc.

2. 5.4 Arquivo Morto (*Permanente*)

São os que contêm os documentos de frequência praticamente nula.

2.5.5 Arquivo Digital

Reprodução por varredura eletrônica em disco ou outro suporte de alta densidade, permitindo a visualização do documento em terminal ou sua impressão em papel. A digitalização é um recurso que possibilita o acesso a conteúdos informacionais, armazenados originalmente em diferentes suportes, que, pela natureza da informação, precisam ser preservados.

O uso da tecnologia digital traz grandes perspectivas de trabalho para os arquivos e bibliotecas, instituições por excelência mantenedoras de fontes primárias de informação. Se no início essas instituições usavam a tecnologia digital para disponibilizar informações sobre seus acervos, hoje já utilizam os recursos digitais para armazenar, preservar e dar acesso aos conteúdos informacionais sob sua custódia, e mesmo o gerenciamento das informações que já nascem em meio digital.

Inicialmente buscou-se entender o que significava o processo de digitalização em arquivos. Constatou-se que a digitalização é uma das medidas utilizadas em arquivos e bibliotecas para proceder à reformatação de seus acervos. O processo de reformatação é entendido como a adoção de medidas que visam transpor os dados informacionais de um determinado suporte para outro. Nos arquivos e bibliotecas a reformatação é exemplificada pelos processos de microfilmagem e digitalização. O processo de digitalização propicia os meios de se codificar digitalmente documentos capturados através de um *scanner* ou máquina fotográfica digital e disponibilizá-los em forma de imagem ou som para armazenagem, transmissão e recuperação em sistemas computadorizados. Diferentemente da microfilmagem, a digitalização não tem a finalidade de preservação do original, mas cumpre o papel de preservação, porquanto evita a excessiva manipulação dos originais. Ela não substitui a cópia original, porém passa a ser um novo mecanismo de acesso ao conteúdo informacional. O produto da digitalização, a imagem digital, não substitui legalmente a informação armazenada no suporte original.

A digitalização requer basicamente os seguintes equipamentos: um *scanner* ou câmara digital para captar e converter a imagem; um computador para processá-la e armazená-la; *softwares* para captura e manipulação das imagens; uma impressora ou um monitor para visualizá-la.

2.6 Armazenamento e Preservação da Informação Digital

O desenvolvimento do projeto de digitalização requer atenção especial às diretrizes estabelecidas para o armazenamento das informações digitais. Antes de iniciar um projeto de digitalização, deve ser planejada adequadamente a disponibilização de equipamentos e sistemas de armazenamento das imagens geradas, bem como as diretrizes para garantir a sua preservação em meio digital. As imagens máster, imagens com alto grau de resolução e definição, devem ser armazenadas em servidores que possuem grande capacidade de memória de armazenamento e velocidade de processamento. Mesmo assim é necessária a criação de cópias de segurança em dispositivos externos de armazenamento tais como: cd-rom, dvd, fita dat, fita dlt.

A preservação da informação em meio digital é outro item de suma importância em um projeto de digitalização. A literatura recomenda cuidados na manutenção desses arquivos criados e armazenados em servidores e dispositivos externos, pois as mudanças nas mídias eletrônicas fazem com que muitos equipamentos necessitem de atualizações constantes. Alguns autores chegam a falar que os dispositivos de armazenamento tornam-se obsoletos em no máximo cinco anos.

2.7 Objetivo

A tecnologia tem se desenvolvido e mudado muito rapidamente nos dias de hoje, portanto parece quase impossível tomar decisões sobre padrões, especificações, equipamento, habilidades e metodologias com total segurança. Porém, para quem está planejando um projeto, não é só a preocupação com esses detalhes que garantirá uma tomada de decisão acertada. É muito mais importante entender os princípios básicos que envolvem a produção e qualidade da conversão digital do que saber a capacidade que oferece um determinado equipamento. Esses princípios se aplicam de forma geral e sofrem menos mudanças e de forma bem mais lenta. Com esse conhecimento, o gestor de um projeto de digitalização pode identificar mais facilmente a equipe de profissionais de que ele precisa, assim como estabelecer um modelo efetivo para o desenvolvimento do trabalho.

As vantagens são a redução de áreas de arquivamento, redução no tempo de recuperação da informação, rapidez para atualização dos dados e possibilidade de acesso por mais de um usuário

As desvantagens são as constantes mudanças de mídia com custos associados imprevisíveis, a obrigatoriedade da existência de equipamento e *software* para recuperação do dado e a inexistência de valor jurídico

2.8 Importância

Para fins deste trabalho, entende-se por documento eletrônico ou documento digital todo registro gerado ou recebido por uma entidade pública ou privada, no desempenho de suas atividades, armazenado e disponibilizado ou não para recuperação, por meio de sistemas de computação.

Seguindo os conceitos já explorados neste trabalho, se o registro eletrônico testemunha algum fato administrativo ou pode ser usado como prova de determinado fato ocorrido, este se configura como documento de caráter arquivístico. Porém, uma vez que aplicação da recente regulamentação de certificação eletrônica ainda, se inicia o valor probatório de um documento eletrônico anterior a esta tecnologia, depende de perícia técnica que ateste de alguma forma sua autenticidade.

Portanto, o documento eletrônico cujas informações tenham sido julgadas de valor permanente, deve ser preservado pela organização que o criou ou por alguma arquivista. A contínua redução dos custos e aumento das capacidades de processamento e armazenamento dos equipamentos de informática proporcionaram a adesão das administrações públicas municipais, pequenas organizações e do público em geral ao uso de novas tecnologias da informação.

2.9 Princípios da Digitalização

O processamento eletrônico de imagem - Digitalização converte documentos originalmente em papel, microfimes, microfichas em arquivos digitais, gerenciáveis em computador. Grandes volumes de dados podem ser armazenados em ambiente seguro, dentro ou fora do cliente, e disponibilizados via internet, com redundância de acesso e cópia segura (*backup*).

A digitalização de documento é o resultado da transformação das informações analógicas contidas em desenhos e documentos em geral, em imagens digitais. Tem larga aplicação nas empresas que possuem desenhos e documentos técnicos ainda em papel vegetal, cópia heliográfica, papel sulfite, cópia sépia, ou administrativos, arquivos mortos, contábeis, jurídicos, recursos humanos, etc.

A digitalização documental é uma necessidade para qualquer empresa se manter competitiva. Permite reduzir custos e agilizar processos.

- Criar suporte informacional para apoiar as atividades de pesquisa, de documentos para organização;
- Prover recursos necessários ao bom funcionamento da rede;
- Possibilitar a divulgação dos sumários *online* como fonte de informação e obra de referência nos diversos setores da empresa.

A iniciativa em digitalizar os seus documentos é baseada em uma série de benefícios que a empresa espera contemplar. Os benefícios-chaves que a digitalização possibilita à empresa realizar incluem: armazenamento eletrônico desses documentos, fácil localização dos documentos e pesquisa, visualização e impressão dos documentos, controle efetivo da validade documental. Todo um processo produtivo ocorre para que o cliente possua sua base documental totalmente confiável e indexada de forma coerente a obter o máximo de rendimento da documentação disponível.

Para análise e organização documental, envolvendo o estudo do acervo do órgão e importância informacional de seus documentos, cumpre fazer:

Preparação documental: neste processo é realizada uma organização documental, ordenamento e aplicação de normas do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ);

Digitalização: é a transformação de toda documentação em papel para documentação virtual;

Controle de qualidade: é todo processo envolvendo a qualidade da imagem para futura disponibilização de sistema de gestão eletrônica de documentos.

3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA ESTUDADA

3.1 Denominação Social

BANCO DO BRASIL S/A

3.2 Nome Fantasia

BANCO DO BRASIL

3.3 Logomarca



3.4 Endereço

RUA NAPOLEÃO LAUREANO 736, CENTRO, CUITÉ – PB, 58175-000

3.5 Cadastro Nacional Pessoa Jurídica (CNPJ)

00.000.000/0001-91

3.6 Titulares (Acionistas)

Tesouro Nacional – 68,7%

Previ – 11,4%

Capital estrangeiro – 6,9%

BNDESpar – 5%

Pessoas físicas – 4%

Pessoas jurídicas – 3,9%

3.7 Número de Colaboradores

O Banco do Brasil possui 5.000 agências, localizadas na maioria dos municípios do país, com uma estrutura de mais 100 mil funcionários, além de 10 mil estagiários, 5 mil contratados temporários e 4,8 mil adolescentes trabalhadores.

3.8 Forma Jurídica

Sociedade de economia mista

3.9 Produtos e Serviços Oferecidos

Todos os produtos e serviços inerentes a bancos múltiplos como títulos de capitalização, consórcio, empréstimos, previdência complementar, contas de depósito a vista, etc.

3.10 Área Geográfica de Atuação

No Brasil e no mundo.

3.11 Missão

Ser a solução em serviços e intermediação financeira, atender às expectativas de clientes e acionistas, fortalecer o compromisso entre os funcionários e a empresa e contribuir para o desenvolvimento do País.

3.12 Visão de Futuro

Ser o primeiro banco dos brasileiros no Brasil e no exterior, o melhor banco para trabalhar e referência em desempenho, negócios sustentáveis e responsabilidade socioambiental.

3.13 Histórico

O Banco do Brasil foi o primeiro banco a operar no País e, hoje, é a maior instituição financeira do Brasil. Em seus mais de 200 anos de existência, acumulou experiências e pioneirismos, participando vivamente da história e da cultura brasileira. Sua marca é uma das mais conhecidas e valiosas do País, acumulando, ao longo de sua história, atributos de confiança, segurança, modernidade e credibilidade. Com sólida função social e com competência para lidar com os negócios financeiros, o Banco do Brasil demonstrou que é possível ser uma empresa lucrativa sem perder o núcleo de valores - o que sempre o diferenciou da concorrência.

4 ANÁLISE PRELIMINAR DO AMBIENTE DO ESTÁGIO

No desenvolvimento das atividades relacionadas ao atendimento ao público, prestação de informações sobre produtos e serviços oferecidos pelo Banco do Brasil, na atualização de dados cadastrais dos clientes, nos sistemas operacionais informatizados, redação de correspondências em geral, a conferência e arquivamento de documentos, atividades estas desenvolvidas no âmbito do estágio nesta empresa, foram encontradas dificuldades no arquivamento de documentos.

Tal problema foi detectado ao arquivar/procurar algum documento, que hoje são elencados em ordem alfabética dos nomes dos clientes. Notou-se que há uma grande dificuldade de encontrar uma pasta quando se procuram pessoas com nomes comuns como MARIA, JOSÉ, JOÃO, PEDRO, SEVERINA etc., devido à grande quantidade de homônimos.

5 METODOLOGIA

5.1 Tipo de pesquisa

O estudo que resultou neste trabalho foi elaborado através de uma pesquisa bibliográfica baseada nas obras de autores que discorrem sobre a temática de organização de arquivos.

De acordo com Lakatos e Marconi (1992), a pesquisa bibliográfica procura explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas em documentos. Busca conhecer e analisar as contribuições culturais ou científicas do passado, existentes sobre determinado assunto ou problema.

A pesquisa bibliográfica é considerada pelo referido autor como sendo o primeiro passo de um trabalho científico e se trata do levantamento de toda bibliografia já publicada em relação ao tema proposto. Objetiva levar o pesquisador a se relacionar diretamente com tudo o que foi escrito sobre sua temática, permitindo explorar e argumentar, propiciando desta forma uma reflexão aprofundada.

Também foi realizada uma pesquisa nos arquivos dos clientes da agência do Banco do Brasil de Cuité (PB), para verificar se a forma de organização do arquivo facilita ou dificulta o trabalho dos funcionários da agência

5.2 Universo e amostra

A observação foi feita nos arquivos dos clientes da agência do Banco do Brasil de Cuité (PB) para constatar como as pastas estavam sendo arquivadas e se essa forma de arquivo estava facilitando ou dificultando o trabalho de quem irá manuseá-las.

5.3 Apresentação dos resultados da pesquisa

Foi realizada uma pesquisa bibliográfica, em que os autores ajudam a encontrar o melhor sistema de arquivamento para a empresa. Pôde-se verificar que existem vários métodos de arquivamento, entre eles o arquivamento por ordem alfabética ou por ordem de conta-corrente. Seguindo um método mais eficaz, ficará mais fácil e rápido manusear o arquivo.

O trabalho levantou o seguinte problema: a falta de um sistema de documentos ou informações arquivadas já há algum tempo, pode atrasar um serviço ou até mesmo causar a

perda de um negócio? Também foi levantada a hipótese para uma melhoria no sistema de informação com busca de documentos criados e os critérios adequados, buscando agilizar a procura de documentos e beneficiando o profissional na administração do seu tempo e no departamento.

As observações mostraram que as pastas são arquivadas em ordem alfabética, dificultando o trabalho, pois existem muitos homônimos e muitas pessoas com nomes comuns. Percebeu-se a necessidade de reordenar os arquivos da agência, substituindo a antiga forma de organização por outra que tome como parâmetro o número de conta-corrente, já que cada correntista possui um único número de conta, dando maior agilidade tanto à procura como ao arquivamento dos documentos, diminuindo o tempo gasto nesse processo e facilitando as negociações da agência, que poderá atender seus clientes com maior eficiência e rapidez, otimizando outras atividades que porventura estejam sendo prejudicadas pela falta de tempo e melhorando o desempenho geral da agência.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A necessidade de comunicação é tão antiga como a formação da sociedade humana. O homem, talvez na ânsia de se perpetuar, teve sempre a preocupação de registrar suas observações, seu pensamento, para os legar às gerações futuras. Assim começou a escrita. Na sua essência, isso nada mais é do que registrar e guardar. Por sua vez, no seu sentido mais simples, guardar é arquivar.

Por muito tempo reinou uma completa confusão sobre o verdadeiro sentido de biblioteca, museu e arquivo. Indiscutivelmente, por anos e anos, estas instituições tiveram mais ou menos o mesmo objetivo. Eram elas depósitos de tudo o que produzira a mente humana, isto é, do resultado do trabalho intelectual e espiritual do homem.

Arquivo é toda a coleção de documentos conservados, visando à utilidade que poderão oferecer futuramente. Dá-se o nome de arquivo não só ao lugar onde se guarda a documentação, como à reunião de documentos guardados. Portanto arquivar é guardar qualquer espécie de documento, visando à facilidade de encontrá-lo, quando procurado.

O arquivo, quando bem organizado, transmite ordens, evita repetições desnecessárias de experiências, diminui a duplicidade de documentos, revela o que está por ser feito, o que já foi feito e os resultados obtidos. Constitui fonte de pesquisa para todos os ramos administrativos e auxilia o administrador na tomada de decisões.

O presente trabalho consistiu em relatar as experiências e os resultados obtidos no âmbito da empresa, através do Estágio Supervisionado realizado como atividade curricular de conclusão do curso de Administração da Universidade Estadual da Paraíba.

O estagio objetiva propiciar a aplicação da teoria adquirida ao longo do curso, na esfera profissional, desenvolvendo as capacidades/habilidades do aluno com vistas ao crescimento da empresa e, ainda, promovendo oportunidades de conhecer e desvendar as experiências fáticas que ocorrem no dia a dia da empresa.

O campo de aprendizado ocorreu no Banco do Brasil da cidade de Cuité – Paraíba, na sala de arquivos e pastas dos seus clientes, buscando utilizar a área da administração denominada Organização, Sistemas e Métodos (OSM) com intuito de otimizar/facilitar a busca por clientes em inúmeras pastas existentes.

Através do estágio, foram constatadas dificuldades para encontrar as pastas dos clientes, tendo em vista que estas são organizadas por ordem alfabética e há grande quantidade de clientes com nomes comuns e homônimos.

Assim, percebeu-se a necessidade da aplicação da teoria OSM, como sugere Prêve (2006), no sentido de buscar organizar as pastas de mais de 20.000 (vinte mil) clientes, por ordem do número das contas, para facilitar o processo de busca, diminuindo o tempo gasto desnecessariamente com esta atividade, como também fazer a digitalização do arquivo para informatizar o processo de arquivamento do banco. Constatou-se que a implementação do trabalho, ou seja, a organização do arquivo, com recursos das tecnologias, além de direcionar equipamentos (armário, mesa e caixas adequadas), evidencia a importância do arquivo para a instituição, tanto no tocante à organização quanto ao manuseio de documentos.

REFERÊNCIAS

CURY, Antonio. *Organização e métodos: uma visão holística*. São Paulo: Atlas, 2005.

D'ASCENÇÃO, Luiz Carlos M. *Organização, Sistemas e Métodos – Análise, Redesenho e Informatização de Processos Administrativos*. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2001. 1ª Ed. 222p.

GUINCHAT, Claire; MENOUE, Michel A. *Introdução geral as ciências e técnicas da informação e documentação*. Brasília: IBICT, 1994.

ILEVSKI, Robert. *Manual de pequenos reparos em livros*. Rio de Janeiro: conservação preventiva em bibliotecas e: Arquivo Nacional, 1997.

LAKATOS, Eva M.; MARCONI, M. *Metodologia do Trabalho Científico*. São Paulo: Atlas, 1992.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo**: teoria e prática. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

PRÉVE, Altamiro Damian. *Organização, sistemas e métodos*. Florianópolis: CAD/UFSC, 2006.

SILVA FILHO, José Tavares da. *Conservação de acervos: conservação preventiva de acervos bibliográficos*. Urca, RJ: Fundação Getúlio Vargas, 1997.