



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

WANESSA ROBERTA DE LIMA FERNANDES

**DIAGNÓSTICO DO ARQUIVO DE UMA ADMINISTRADORA DE
CONDOMÍNIOS NA CIDADE DE JOÃO PESSOA**

JOÃO PESSOA – PB,

2014

WANESSA ROBERTA DE LIMA FERNANDES

**DIAGNÓSTICO DO ARQUIVO DE UMA ADMINISTRADORA DE CONDOMÍNIOS
NA CIDADE DE JOÃO PESSOA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a Graduação de Bacharelado em Arquivologia, do Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento às exigências para obtenção do grau de Bacharela em Arquivologia.

Orientadora: Prof.^a Ma. Esmeralda Porfírio de Sales.

JOÃO PESSOA – PB,

2014

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. .

F363d Fernandes, Wanessa Roberta de Lima
Diagnóstico do arquivo de uma administradora de condomínios na cidade de João Pessoa [manuscrito] : / Wanessa Roberta de Lima Fernandes. - 2014.
59 p. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2014.

"Orientação: Profa. Ma. Esmeralda Porfírio de Sales., Departamento de Arquivologia".

1. Gestão documental. 2. Instrumentos da gestão documental. 3. Diagnóstico de arquivo. 4. Memória. I. Título.

21. ed. CDD 025.1714

WANESSA ROBERTA DE LIMA FERNANDES

**DIAGNÓSTICO DO ARQUIVO DE UMA ADMINISTRADORA DE
CONDOMÍNIOS NA CIDADE DE JOÃO PESSOA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a
Graduação de Bacharelado em Arquivologia, do
Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas
da Universidade Estadual da Paraíba, em
cumprimento às exigências para obtenção do grau de
Bacharela em Arquivologia.

Aprovada em: 27 Novembro 2014

Banca Examinadora:



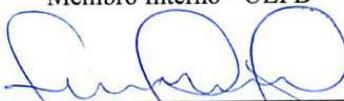
Profa. Ma. Esmeralda Porfirio de Sales

Orientadora – UEPB



Profa. Ma. Maria José Cordeiro de Lima

Membro Interno - UEPB



Prof. Me. Eutrópio Pereira Bezerra

Membro Interno - UEPB

AGRADECIMENTOS

À Deus primeiramente, pois sei que todas as forças que me tem dado é para que eu nunca desista de seguir em frente. E por sua misericórdia que me faz conseguir concretizar na minha vida mais um objetivo.

À minha família, o meu pedaço mais valioso, quero dizer que sou muito grata por tudo. A minha mãe que é uma verdadeira guerreira sempre batalhando na sua vida para dar o melhor ao meu irmão e a mim, nos proporcionando uma vida digna, tenho muito orgulho de ser sua filha. Ao meu irmão pela figura de irmão/pai que representa em minha vida e pelo cuidado com que me tem. À minha cunhada Joellen, que quero tanto bem, e no passar dos anos se tornou mais que uma cunhada, uma irmã e amiga. E ao meu sobrinho Joel Francisco, o qual veio para nossa família aumentar mais o amor entre nós. Amo vocês!

Ao meu Pai (*in memoriam*) que com certeza se estivesse vivo estaria vibrando com mais uma conquista, mas sei que onde ele estiver estará sempre ao meu lado, torcendo por mim. Muito obrigada pelos muitos momentos e poucos anos que estivesse em minha companhia.

À minha orientadora Profa. Ma. Esmeralda Porfirio de Sales, por sua paciência ao longo dessa jornada, dedicação, por seus ensinamentos, por sempre estar ao alcance de seus alunos para tirar dúvidas, conversar e aconselhar, por sua amizade, e até pelos seus puxões de orelha.

À minha amiga Adrielle Cecília, por sua amizade ao longo de dez anos, pois amizade verdadeira não se compra em prateleira de farmácia, ela se solidifica com o tempo e com atitudes. Obrigada por todos esses anos ser meus ouvidos. E como está escrito na Bíblia Provérbios 18:24 “*O homem de muitos amigos deve mostrar-se amigável, mas há um amigo mais chegado do que um irmão*”. Deus abençoe nossa amizade. Amo você!

Aos meus companheiros de sala de aula por compartilhar esses anos com ensinamentos, trocas de experiências e brincadeiras. Não poderia deixar de mencionar o nome daqueles que fizeram parte da minha vivência na UEPB: Aline Monteiro, Kássia, Edezilda, Michelle, Yuri, Anna Louise, Denise, Vivaldo, Kleber, Iranilson (vulgo tricolor), Bruno, Lúcia Daiane, Rosa Maria..

Aos queridos e solícitos funcionários da UEPB Campus V e da Coordenação de Arquivologia – Luis Carlos (Lula), Sandro, Daniele, Maria, Pedro – e a todos que fazem acontecer nesse Campus. Obrigada pela presteza de sempre.

Aos professores do curso de Arquivologia, que apesar de todas as dificuldades em dar suas aulas, passar seus conhecimentos, conseguiram ir à frente e nos ensinou a teoria e muitas vezes ensinamentos de vida. Em especial aos professores Eutrópio e Maria José (Mara) por aceitar compor minha banca.

Ao Sr. Sandro (Sandro da Van) por ter contribuído com seu transporte para deslocamento casa/universidade e momentos de alegria e descontração, como também do Sr. Francisco no tempo em que eu morava na cidade de Santa Rita.

Os arquivos não são, de maneira alguma, cemitérios de documentos velhos e esquecidos. A qualidade essencial dos arquivos está em que registram não somente realizações, mas também os processos pelos quais foram efetuados. (H.L. White apud SCHELLENBERG, 2006).

RESUMO

A pesquisa realizada na Administradora de Condomínios teve o intuito de analisar a situação do Arquivo por meio de um diagnóstico situacional, onde pode identificar os problemas existentes na gestão documental; descrever quais procedimentos é utilizado no diagnóstico, apresentar a importância desses procedimentos para manter e preservar a memória da instituição. Essa pesquisa se caracteriza como empírica, com abordagem qualitativa do tipo exploratória. A observação como instrumento de coleta de dados deu subsídio para focar nos pontos que não estavam de acordo com condições adequadas para um arquivo. Conclui-se que para ter um arquivo em condições excelentes de funcionamento, deverá realizar um diagnóstico para identificar causas e aplicar efeitos, seguindo passo a passo as fases da Gestão Documental, estabelecendo uma rotina, uma padronização de modo que a informação nesse ramo seja ágil e de fácil recuperação, dessa maneira a gestão acontece de maneira satisfatória. E para um melhor resultado ela pode ser auxiliada pelos instrumentos da Gestão, o Plano de Classificação e Tabela de Temporalidade.

Palavras – chave: Gestão Documental. Instrumentos da Gestão Documental. Diagnóstico de Arquivo. Memória.

ABSTRACT

The research in the manager of condominiums aimed to analyze the situation File through a situational analysis, where it can identify the problems in document management; to describe what procedures are used in the diagnosis, present the importance of these procedures to maintain and preserve the memory of the institution. This research is characterized as empirical, qualitative approach to exploratory. The observation as a tool for data collection gave grant to focus on the points that were not in accordance with appropriate conditions to a file. Concluding that to have a file in excellent working condition, it should perform a diagnostic to identify causes and apply effects, following step by step the stages of document management, establishing a routine, a standardization so that the information in this branch is quick and easy recovery, thus the management happens in a satisfactory manner. And for best results it can be aided by the tools of management, the classification plan and temporality table.

Keywords: Document Management. Document Management tools. Diagnostic file. Memory.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – Quadro de Propostas de Diagnóstico.

FIGURA 2 – Caixa Arquivo Danificada.

FIGURA 3 – Caixa Arquivo Danificada.

FIGURA 4 – Material de prender folhas (Enferrujado).

FIGURA 5 – Material de prender folhas (Enferrujado).

FIGURA 6 – Mobiliário.

FIGURA 7 – Mobiliário.

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – Espécies e Tipologias Documentais.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12
2. METODOLOGIA	16
2.1. Objetivo Geral.....	16
2.2. Objetivos Específicos.....	16
2.3. Caracterização da Pesquisa.....	16
2.4. Instrumentos de coleta de dados.....	17
2.5. Campo Empírico.....	18
2.6. Universo e Amostragem.....	19
3. PROBLEMATIZAÇÃO	20
4. GESTÃO DOCUMENTAL NA ADMINISTRADORA DE CONDOMÍNIOS	22
4.1. As fases da Gestão.....	26
4.2. Instrumentos da Gestão Documental.....	33
4.2.1. Classificação – Plano de Classificação.....	35
4.2.2. Avaliação – Tabela de Temporalidade.....	38
5. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	43
5.1. Tipologias Documentais.....	49
6. MEMÓRIA INSTITUCIONAL	51
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	53
REFERÊNCIAS	55
APÊNDICE	58

1. Introdução

A informação teve e tem uma grande importância na história da humanidade. Ela foi um ponto importante para que pudéssemos evoluir enquanto seres racionais e é através dela que estamos perpetuando os nossos saberes até os dias atuais. Antes, tendo com meio de transmissão apenas a oralidade, depois a escrita, hoje temos diversas formas e fontes de informações. Apesar dessa gama de opções, ao longo da nossa existência somos acometidos por necessidades de informação, que está presente em vários campos da nossa vida, seja no campo pessoal ou profissional, estamos sempre em busca de suprir nossas necessidades.

Hoje, mais do que nunca, as empresas prezam por informações que possam ser encontradas e repassadas com agilidade, sem contar que ela é um instrumento indispensável para as tomadas de decisões. Todos querem ter ascensão no mercado empresarial, mas para que as empresas cresçam em sua totalidade, agarrando as oportunidades que surgem se faz necessário que as informações estejam organizadas e acessíveis. Pois a concorrência não perdoa na hora derrubar seu concorrente, e se sua empresa não correr atrás de possuir o que o mercado requer, ela não passará de um patamar de estabilidade.

Como bem ressalta Moreno acerca da informação:

é considerada como um recurso estratégico fundamental para o desenvolvimento de todo tipo de atividade, sendo que sua ausência, insuficiência ou abundância, em que não exista a gestão, podem ocasionar graves danos aos que dela dependem (MORENO, 2008, p.73)

O que podemos observar nas organizações é que elas procuram resolver os problemas na hora, não importa como, o que importa é resolver, sendo assim vai disponibilizando as informações em vários suportes, o que decorre para uma multiplicação das informações e desorganização em seus acervos, e com a inexistência de uma gestão documental a situação torna-se ainda mais difícil. A importância para a organização dos documentos se apresenta quando fica difícil realizar as atividades e parcerias, quando acarreta transtornos e até perda de documentos, refletindo em insatisfação por parte dos funcionários pela dificuldade em solucionar problemas por falta de documentos e informações, e pelos clientes que querem seus negócios sendo bem administrados. E, um desempenho assim nas empresas não são bem vindas, pois prejuízos é tudo que os empresários não desejam.

Assim como nós ficamos doentes e precisamos ir ao médico para descobrir qual é a causa da doença e, tratar para que possamos nos curar, as empresas também precisam buscar um diagnóstico para identificar qual o mau que ali está dificultando o bom funcionamento de suas atividades, e assim poder primar por uma boa qualidade e prestação de serviços.

Diante de muitos problemas que surgem com a burocracia, o acúmulo desnecessário e duplicidade de documentos, a falta de gestão documental, a falta de técnicas e pessoas especializadas para organizar os arquivos, torna-se necessário que antes de tomar qualquer iniciativa com intuito de melhorias, se fez necessário a aplicação de um diagnóstico, buscando informações da sua história, fazendo um levantamento da massa documental, para que assim se tenha conhecimento da empresa e do ramo em que atua no mercado, e dessa maneira poder aplicar as técnicas e procedimentos necessários à organização do arquivo.

Nessa perspectiva o diagnóstico como os autores descrevem: é o primeiro passo para elencar os pontos fortes e fracos e, propor soluções, permitindo o desenvolvimento de criação de um padrão, elaborando modelos de como classificar, avaliar e fazer uma descrição clara e objetiva, e dessa forma conceber a organização e conseqüentemente a gestão documental, onde os processos conseqüentes tenham um destino eficiente e eficaz (CALDERON, et al, 2004).

Nesse sentido é reiterado também por Bellotto (1996), ao assinalar que o diagnóstico arquivístico revela-se como uma análise de informações básicas referentes à mensuração documental, à localização física, às condições de armazenamento, ao grau de crescimento, à frequência de consulta, ao arranjo e à classificação dos documentos, à espécie documental, entre outras, a fim de implantar sistemas e estabelecer programas de transferência, recolhimento, microfilmagem, conservação e demais atividades.

A escolha de realizar a pesquisa para a monografia surgiu após passar seis meses estagiando na Administradora de Condomínios. Ao chegar à empresa me deparei com uma massa documental bastante desordenada, documentos misturados, vários tipos de documentos arquivados sem critério. Senti-me dentro de um labirinto, perdendo horas procurando a saída, no caso da administradora perdendo horas à procura de um único documento.

Como a administradora tem em sua cartela de clientes em torno de 70 condomínios, pode-se imaginar o quantitativo de papéis que estava numa sala, espalhados em caixas, soltos, em cima de móveis, no chão, resolvi aplicar o diagnóstico naquela empresa que estava

vivenciado a situação de perto, onde pude observar que não se tem uma gestão de documentos satisfatória, e assim poder apresentar soluções para que os documentos possam cumprir com seus objetivos, priorizando a informação e que ela seja recuperada e tramitada de maneira ágil aos interessados.

Sobretudo, o diagnóstico a ser realizado no arquivo da administradora de condomínios tem como importância para a arquivologia em virtude de ser mais uma área a ser explorada para que se possa ter mais conhecimento acerca de outras espécies, tipologias, e diante disso ter bases para trabalhar com outros documentos. A arquivologia não trabalha e não sobrevive sozinha, ela necessita estar em contato com outras áreas do saber, para que assim possa gerar conhecimento, ajudar e ser ajudada. Dessa maneira arquivologia, administração, contabilidade, direito em sua interdisciplinaridade trazem mais conhecimento.

A pesquisa assumirá grande importância na sociedade tendo em vista que, administradoras de condomínios e os responsáveis pelos os mesmos em sua maioria não sabem ou não conhecem o valor que cada documentação tem na vida do condomínio. Enquanto gestores, os síndicos devem ter ciência e cautela no que remete aos documentos do condomínio, pois zelando pelo arquivo organizado eles terão sempre uma administração eficiente, sendo sabedor de tudo que o condomínio precisa para estar regularizado perante as leis, e seu acesso seja facilitado assim que preciso.

Enquanto estudante da arquivologia essa pesquisa se mostrará como mais uma oportunidade de se estar conhecendo mais a fundo o arquivo da administradora e seus vários tipos de documentos. Estando em contato com uma gama de documentos, um futuro arquivista e pesquisador poderão aprender na prática à importância, valor, e qual é o melhor tratamento para cada documento em específico. Além do mais não devemos ficar limitados a conhecer só uma espécie documental, pois na nossa vida profissional deveremos ir à busca de se ter mais conhecimento e conseqüentemente saber trabalhar com os mais variados tipos documentais e aplicar as técnicas devidamente corretas.

Como as administradoras de condomínios poderão trabalhar com seus arquivos, de modo que as pessoas e as atividades dentro das empresas tenham o máximo de aproveitamento?

A presente pesquisa apresenta 7 (sete) capítulos. O primeiro capítulo pela introdução que vai abordar os pontos e falar da importância de uma Gestão Documental, dos procedimentos do Diagnóstico de Arquivos, e da importância do tema da pesquisa para a arquivologia enquanto ciência, a sociedade e ao aluno do curso de arquivologia; o segundo pela Metodologia da Pesquisa, onde se compõe dos objetivos, geral e específico, caracterização da pesquisa, instrumentos de coleta de dados, campo empírico, universo e amostragem; o terceiro pela problematização, a qual vai descrever os problemas que o arquivo apresenta, e dessa forma ter conhecimento e poder propor soluções; o quarto capítulo pela fundamentação teórica onde fala do conceito de Gestão Documental e suas fases; o quinto pelo diagnóstico situacional que aborda sobre a situação do arquivo, o sexto pelo capítulo da memória institucional que descreve a importância da preservação da memória e o sétimo e último pelas considerações finais.

2. METODOLOGIA

2.1 Objetivo Geral

Analisar a situação do Arquivo de uma Administradora de Condomínios na cidade de João Pessoa, a partir do diagnóstico de arquivo.

2.2 Objetivos Específicos

- a) Delimitar os problemas existentes na gestão documental;
- b) Descrever os procedimentos utilizados no diagnóstico de arquivo;
- c) Apresentar a relevância desses procedimentos para a memória da instituição.

2.3 Caracterização da pesquisa

A pesquisa classifica-se em empírica, possui abordagem qualitativa, do tipo exploratória. A pesquisa empírica, de acordo Demo (2000, p. 21) é a pesquisa dedicada ao tratamento da "face empírica e fatural da realidade; produz e analisam dados, procedendo sempre pela via do controle empírico e fatural".

Dessa forma, a pesquisa empírica servirá para buscar informações observadas através da realidade encontrada no arquivo que seguirá a realização do diagnóstico, sendo fundamentada por uma aporte teórico, que dará apoio à pesquisa no momento da interpretação adequada dos dados, dessa maneira não há pesquisa prática, sem a compreensão da pesquisa teórica.

Segundo Rampazzo (2005, p.58), a pesquisa qualitativa busca compreensão daquilo que estuda: o foco da sua atenção é centralizado específico, no peculiar, no individual, almejando sempre a compreensão e não a explicação dos fenômenos estudados.

Baptista e Cunha (2007, p.173) enfatizam que a pesquisa qualitativa focaliza a sua atenção nas causas das reações dos usuários da informação e na resolução do problema informacional, ela tende a aplicar um enfoque mais holístico do que o método quantitativo. Além disso, ela dá mais atenção aos aspectos subjetivos da experiência e do comportamento humano. Sendo assim a pesquisa qualitativa auxilia o pesquisador a direcionar seu trabalho para uma abordagem que consiga de fato buscar.

Em seu livro Ciribelli (2003, p.54) conceitua pesquisa exploratória como também Pesquisa Bibliográfica. Na visão da autora, a pesquisa proporciona maiores informações sobre o tema que o pesquisador pretende abordar, ajuda-o a definir seus objetivos e a formular suas hipóteses de trabalho e também a descobrir uma forma original de desenvolver seu assunto.

A pesquisa exploratória tem como objetivo buscar acrescentar novos elementos, novas abordagens a um tema pouco ainda explorado, assim o pesquisador poderá se familiarizar mais com o tema e a pesquisa a ser desenvolvida explore questões que mais necessitam de atenção. De acordo com Reis (2008, p.55) ela é feita através de levantamento bibliográfico, entrevistas, análises de exemplos sobre o tema estudado.

Assim como Reis (2008, p.55) afirma, a pesquisa exploratória ajuda numa pesquisa acadêmica, pois ela possibilita:

aproximar o pesquisador do tema e objeto de estudo; construir questões importantes para a pesquisa; proporcionar uma visão geral acerca de determinado fato ou problema; aprofundar conceitos preliminares sobre determinada temática; identificar um novo aspecto sobre o tema pesquisado; possibilitar a primeira aproximação do pesquisador com o tema de estudo, quanto a análise de exemplos que estimulam a compreensão do assunto pesquisado.

2.4 Instrumentos de coleta de dados

Os instrumentos de coletas de dados utilizados na pesquisa serão: a observação e o diário de campo. Segundo Lakatos e Marconi(2006), observação é uma técnica que utiliza os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade. A observação não consiste apenas em ver e ouvir, mas também em examinar fatos ou fenômenos que se desejam estudar. Lakatos e Marconi(2006, p.107) destacam ainda que a observação pode ser: Sistemática, Assistemática; Participante; Não Participante; Individual, em Equipe; na Vida Real, em Laboratório.

Para Rampazzo(2005, p.107) a observação científica surge não para destruir ou negar a observação vulgar, essa que é a observação que aprendemos o que é útil e necessário para nossa vida, mas para se valer das possibilidades que ela oferece, completando-a, enriquecendo-a e aperfeiçoando-a, a fim de lhe dar maior validade. A observação utilizada na presente pesquisa, será de forma assistemática, não participante.

Patrício (1995,1999, apud Mello [et al], 2006) diz que o Diário de Campo: “expressa os dados referentes aos contextos físico, cultural, social e afetivo que se está estudando: tudo o que se observa no ambiente, acompanha-lo de todas as expressões verbais e não-verbais que

correm. Registra as reflexões referentes ao método empregado, ao tema e aos seus sentimentos em relação ao estudo”.

Minayo (2002, p.63), conceitua diário de campo como:

O diário de campo é pessoal e intransferível. Sobre ele o pesquisador se debruça no intuito de construir detalhes que no seu somatório vai congregando os diferentes momentos da pesquisa. Demanda um uso sistemático que se estende desde o primeiro momento da ida ao campo até a fase final da investigação. Quanto mais rico for em anotação o diário, maior será o auxílio que oferecerá à descrição e a análise do objeto estudado.

Por se tratar de uma empresa com bastante rotatividade, a entrevista não pode ser feita com precisão, não podendo ser realizada e analisada com propriedade por só restar uma funcionária com mais de três anos de empresa.

De acordo com Lakatos e Marconi (2006, p.107), a entrevista é uma conversação efetuada face a face, de maneira metódica; onde irá proporcionar ao entrevistador de forma verbalmente as informações necessárias. A entrevista se apresenta entre a Padronizada ou Estruturada, Despadronizada ou Não Estruturada, Painel.

2.5 Campo Empírico

O campo empírico utilizado para esta pesquisa foi uma administradora de condomínios, situada em João Pessoa. Fundada em 12 de julho de 2002, ela foi inserida no mercado de administração de condomínios com a missão de prestar serviços de administração condominial. Uma das principais funções está em auxiliar o síndico no exercício das atividades do condomínio, orientando-o sobre os aspectos legais e dando-lhe suporte às atividades administrativas.

A empresa é formada pelos setores: Direção, Gerência, Contabilidade, Financeiro, Cobrança, Departamento de Pessoal, Manutenção Predial e Recepção.

Atualmente, o arquivo da administradora é composto hoje em dia aproximadamente por documentos de setenta condomínios, fora documentos de condomínios que já rescindiram contrato, o acúmulo é grande e boa parte da documentação encontra-se em total desorganização.

2.6 Universo e Amostragem

O Universo da pesquisa em estudo foi o Arquivo de uma Administradora de Condomínios na cidade de João Pessoa. Segundo Lakatos e Marconi (2006, p.108) a delimitação do universo consiste em explicar que pessoas ou coisas, fenômenos etc. serão pesquisadas, enumerando suas características comuns, como, por exemplo, sexo, faixa etária, organização a que pertencem a comunidade onde vivem etc.

A amostra foi toda documentação dos condomínios que estão sob custódia da administradora, visto que no primeiro momento será feito uma análise de todo o acervo através de um diagnóstico. Para Rea e Parker (p.137), “a primeira consideração para se obter uma amostra é a especificação da unidade de análise. Unidade de análise é o indivíduo, objeto ou instituição (ou indivíduos, objetos ou instituições) que tem relevância para o estudo do pesquisador.

3. Problematização

Com a gama de informações que nos chega todos os dias fica difícil mantermos uma organização seja ela física ou digital, no setor público ou privado, se não há informações ou conhecimento de como tratar aquela demanda documental, fica quase impossível se manter uma ordem, e como sabemos isso não é nada benéfico para as organizações.

Ao conhecer a rotina de uma administradora de condomínios, seus setores e as atividades que eles desenvolvem passa-se a entender como se dá o funcionamento de uma empresa desse ramo. Podendo observar de perto a produção e o recebimento da documentação. Nos bastidores é que podemos constatar como se dá realmente a organização nesses setores, geralmente cada setor possui seu próprio arquivo, pois não dá pra serem todos centralizados, isso atrasaria qualquer atividade a ser realizada por eles, se perderia tempo ao ir buscar a documentação solicitada, e a agilidade é primordial para um bom desempenho e satisfação dos seus clientes.

A organização se dá ao senso comum, quando se possui uma organização. Falta padronização ao receber e arquivar documentos. Os documentos de várias espécies são misturados e muitos deles com prazos vencidos ocasionando excesso de papéis, pois não há nenhuma preocupação em se analisar qual documento servirá a gestão. As pessoas guardam tudo que julgam importantes, pensando que um dia poderá vir a servir. Em detrimento dessa guarda excessiva o espaço físico fica comprometido, e como forma de esvaziar um pouco os setores, eliminam documentos necessários para cumprir as atividades.

Esse ramo de administradora é um ramo que necessita de muita organização, de planejamento, caso contrário se tem muito aborrecimento e transtornos, com síndicos, fornecedores e funcionários, mas uma das principais preocupações é quando tem uma fiscalização no condomínio pelos órgãos fiscalizadores do governo. Eles ao realizar a fiscalização o órgão fiscalizador só dão três dias para que o condomínio reúna toda a documentação solicitada, e se o condomínio ou a administradora não tem organização, podemos imaginar quanto tempo se leva para procurar e reunir toda a documentação, isso pode vir ocasionar notificações e multas ao condomínio.

É preciso que a administradora e seus funcionários se conscientizem da importância de manter seus arquivos organizados, contratar pessoas especializadas com conhecimento de como tratar essa massa documental ou ao menos treinar uma pessoa para que ela possa desenvolver as atividades necessárias e assim desempenha-las com êxito. A gestão documental é muito importante para as empresas que querem obter sucesso em seus negócios,

sem seguir os passos que ela estabelece, o caos se fará sempre presente.

A empresa deverá pensar em um todo, não adianta planejar, buscar estratégias, comprar equipamentos, sofisticar com programas, se a empresa não mudar sua maneira de gerir, é necessário pensar desde parte do físico até ao intelectual.

Portanto para a Administradora de Condomínios consiga ter o máximo de aproveitamento em suas atividades juntamente com seus colaboradores o arquivo tem que dispor de espaço físico, mobiliários adequados, como armários e estantes de aço, materiais para se trabalhar e conservar os arquivos (documentos) higienizados e preservados, visto que as condições do ambiente que o arquivo se encontra já se proliferam agentes biológicos, físicos e químicos. Promovendo também um acondicionamento em caixas de poliondas, com temperatura compatível ao estado de conservação. A parte física vai depender totalmente da parte intelectual do processo, por isso é de suma importância que se contrate um arquivista ou uma pessoa treinada para trabalhar no arquivo, e dessa forma poder desenvolver uma estrutura intelectual que venha a gerir os documentos de maneira eficaz, classificando, avaliando, conforme os padrões estabelecidos, e todos os colaboradores tenham acesso ao arquivo sem ter a total dependência do responsável, podendo assim atender as solicitações em tempo hábil.

4. GESTÃO DOCUMENTAL NA ADMINISTRADORA DE CONDOMÍNIOS

A evolução tecnológica está nos cercando cada vez mais, temos vários recursos tecnológicos ao nosso favor, como e-mail, mídias que podem ser gravadas, e regravadas, entre outros que surgem ao decorrer do tempo facilitando nossas vidas. Mas, a produção de papel nos órgãos públicos e empresas privadas não param de crescer, a burocracia ainda persiste.

Apesar do surgimento dessas tecnologias, a administração em suas várias esferas ainda contempla o uso demasiado de papéis, seja por motivo comprobatório, seja pela sua influência nas decisões das organizações, ou, até nas suas atividades de rotina. Mesmo com essa facilidade que nos chegam às pessoas ainda não sentem total confiança no documento digital, todos querem um papel para se sentir resguardados, e é por causa dessa desconfiança da população que o volume documental ainda não diminuiu.

As Administradoras de Condomínios detém a custódia de muitos documentos dos condomínios, a maioria dos síndicos não quer arquivar a documentação no próprio prédio e alguns não dão atenção ao documento que estão enviando ou recebendo, simplesmente deixam todos ou uma boa parte a cargo da administradora. O que vem acontecendo é que os documentos são empilhados, guardados em caixas, no prédio ou vindo de outras administradoras sem nenhum método de ordenação ou conservação, e chegando à outra administradora a documentação se acumula assim como veio, o resultado é nada menos que a total desorganização. Ninguém sabe localizar nada, e cada vez que se precisa de um documento se perde horas. O que fazer quando uma administração chega ao ponto de sofrer interferência pela falta de organização?

Ponjuan Dante (1999, apud MORENO, 2008, p. 73) nos responde, é aplicando a Gestão, que se desenvolve com a finalidade de:

estabelecer uma ordem, uma metodologia de trabalho, regida por uma lógica. Por meio da gestão, procura-se obter o máximo de resultados, aproveitando os recursos disponíveis. Assim, todo resultado está associado à ação de gerenciar, pois não existe resultado sem atividade.

O termo gestão engloba várias vertentes, em várias áreas ele está se fazendo presente. Este trabalho se detém a falta de uma gestão em especial, é a gestão documental, que envolve técnicas ao tratamento documental, ela que vai se encarregar de administrar, organizar e gerenciar a informação. Essa gestão ainda é pouca valorizada em organizações pública e privadas, mas que tem uma grande importância nas empresas e organizações, que tendem muito a ganhar quando se prioriza esse bem intelectual.

O acúmulo e duplicidade de documentos nos setores desnecessariamente, a falta de uma padronização nas rotinas, a falta de instrumentos que auxiliem as pessoas na empresa a localizar algum documento nos arquivos setoriais, de um instrumento que determine quanto tempo o documento vai ficar em cada fase do arquivo, no corrente, intermediário ou permanente, ou se serão eliminados, as condições inadequadas de arquivamento, dentre outros problemas é resultado da falta de uma gestão documental.

De acordo com o artigo 3º da Lei nº 8.159, de 08 de janeiro de 1991, a gestão de documentos se caracteriza por “um conjunto de procedimentos e operações técnicas à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente”.

A autora Moreno (2008, p.73), conceitua gestão de documentos ou documental, como:

O trabalho de assegurar que a informação arquivística seja administrada com economia e eficácia; que seja recuperada, de forma ágil e eficaz, subsidiando as ações das organizações com decisões esclarecidas, rápidas, seguras, que permitam reduzir o fator de incertezas.

Já Segundo Bernardes e Delatorre (2008, p. 7), a gestão documental:

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

Como ressalta a autora espanhola sobre a gestão documental:

gestão de documentos deve abranger todas as funções e atividades (coleta, identificação, avaliação, eliminação, conservação, organização, descrição e difusão), no âmbito da racionalização dos documentos ao longo da sua existência, o propósito de economia e eficiência, a fim de servir para todos os usuários, incluindo a administração. (HERRERA, 1998, v.5, nº 22-23, p.4, tradução nossa).

Para Bernardes (1998, p. 11) a Gestão Documental é:

Conjunto de medidas e rotinas que garante o efetivo controle de todos os documentos de qualquer idade desde sua produção até sua destinação final (eliminação ou guarda permanente), com vistas à racionalização e eficiência administrativas, bem como à preservação do patrimônio documental de interesse histórico-cultural.

Jardim em seu artigo *o conceito e a prática de Gestão de Documentos*, aborda duas concepções de gestão de documentos, uma defendida por um historiador norte americano Lawrence Burnet, onde ele afirma que “a gestão de documentos é um processo que tem por finalidade reduzir a massa documental, mas conservando aqueles que possuem valor cultural e a outra que destaca a aplicação da administração científica para que as atividades resultem em economia e eficácia, na qual a pesquisa é colocada em segundo plano”.

Fazendo um paralelo entre essas duas concepções, Jardim (1992, p.35) destaca a definição de gestão de documentos pela legislação americana, onde se define como:

O planejamento, o controle, a direção, a organização, a capacitação, a promoção e outras atividades gerenciais relacionadas com a criação de documentos, sua manutenção, uso e eliminação, incluindo o manejo de correspondência, formulários, diretrizes, informes, documentos informáticos, microformas, recuperação de informação, fichários, correios, documentos vitais, equipamentos e materiais, máquinas reprográficas, técnicas de automação e elaboração de dados, preservação e centros de arquivamento intermediários ou outras instalações para armazenagem.

As organizações, em especial as privadas, no início de sua administração preocupam-se com a visão de lucro, produzir, suprir necessidades, e essa rotina ao longo dos anos culmina em acumulação, muito raramente alguém se dispõe a parar suas atividades e avaliar o

que tem serventia ou não, e esquece-se de elaborar uma estratégia de gestão. Tomando como base as definições acima da gestão documental, podemos observar que ela possui vários objetivos, Bernardes e Delatorre (2008, p. 8) evidenciam quais são esses objetivos e o que ela pode trazer de vantagens para a organização, são eles:

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

A gestão de documentos torna-se imprescindível para as empresas que tem uma grande demanda em produzir e receber documentos. Como as armações de concretos são colocadas em prédios para sustentar toda a estrutura acima, assim a gestão documental se configura como um pilar para sustentar o alicerce administrativo de uma instituição, que em sua maioria é deixada de lado até que o caos se instale na organização. Quem trabalha no ramo em que a burocracia está sempre presente, entende que todas as suas funções e atividade giram em torno de informações que estão nos documentos. E sem a documentação estar devidamente organizada fica até difícil realizar contratos, convênios, as situações vão se procrastinando até que sejam tomadas medidas até de certa maneira ameaçadora para que se tenha acesso às informações.

Mesmo demandando certo tempo e algum custo para adoção da gestão documental, é notório diante desses objetivos que ela vem a contribuir com uma resposta positiva para seu investimento, onde a empresa reflete mais a frente com economia, pois com implantação de procedimento e técnicas se obtém a redução de custos, a racionalização do espaço físico, além de envolver todas as pessoas da empresa nos processos de tomada de decisão.

4.1 FASES DA GESTÃO DOCUMENTAL

Gestores de empresas vêm tentando otimizar o trabalho dos setores, investindo em equipamentos, em tecnologia, acham que esses recursos materiais é a solução dos problemas, é importante ressaltar que eles irão ajudar muito os setores a realizarem o trabalho com agilidade, mas, também não adianta se ter tecnologia de ponta se não tem organização, as atividades ficam paradas, visto que um setor depende de outros e de suas informações para dar andamento as atividades e concluir suas obrigações, sem seguir uma rotina administrativa o resultado poderá gerar atraso e acúmulo desnecessário para entregar documentos e solicitações. Diante disto, por não conhecerem a gestão documental, o benefício do cumprimento de todas as suas etapas, o resultado de um bom funcionamento fica comprometido, e a gestão não acontece. É preciso que os documentos cumpram todas as etapas ciclo de um documento, para então se obter êxito numa gestão documental.

A gestão documental é contemplada por fases que se seguidas corretamente pode manter os documentos organizados, lembrando que a gestão documental cuidará da documentação do momento que é criado até sua guarda ou eliminação, dessa forma as informações estarão sempre disponíveis com agilidade para usuários interno (funcionários) e externos de uma organização, e assim as atividades da empresa fluir perfeitamente em benefício dos interessados.

De acordo com a Lei Federal 8.159, as fases da gestão documental são: produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento.

Jardim (1992) também aborda essas três fases da gestão de documentos, onde ele fala que para obter economia e eficácia no programa de gestão de documentos, tem que envolver as fases de: produção, utilização e conservação e destinação.

Os documentos são criados e conservados por razões administrativas, legais ou financeiras. Há muitos relatos na história que vinculam a criação de documentos com a finalidade de servir ao poder, como também para outras finalidades, eram produzidos e conservados com o intuito de servir as necessidades do governo e da administração como bem descreve (Lodolini, 1990, apud Rousseau e Couture, 1998, p. 32).

No que concerne à produção de documentos, os condomínios começam a produzir a partir do momento da sua implantação, documento do habite-se pela construtora junto à prefeitura, a primeira ata que vai dar início a gestão condominial com eleição de síndico e conselho fiscal, convenção condominial, registro do condomínio no cartório de registro de imóveis, entre outros que vão sendo criados. Nesse processo, a produção só aumenta e se acumula, sem nenhum planejamento, sem nenhum critério, e vão sendo “arquivados” no senso comum.

Ao serem eleitos pela assembleia, os síndicos eleitos recorrem às administradoras para que elas os auxiliem com toda documentação necessária para que o condomínio esteja regularizado e que possam gerir toda a parte funcional do condomínio. Na administradora os documentos são criados para atender a demanda de solicitações dos condomínios, começa então a gestão sobre os recursos humanos, parte financeira, contábil, cobrança e de tudo que for pertinente à administração do condomínio, e desta fase em diante a produção e recebimento de documentação são diárias.

Nesse momento de criação de documentos Santos (2008, p. 178) diz que:

contempla os procedimentos relacionado à manutenção do maior rigor possível na produção dos documentos de arquivo, abrangendo definição de normas, conteúdo, modelos, formato e trâmite; o papel do arquivista é de conselheiro, de consultor ao produtor do documento por meio de elaboração de manuais de produção de documentos; a execução adequada desta função demanda um conhecimento profundo da instituição, seus objetivos e missão, as tecnologias disponíveis e os tipos de documentos adequados ao exercício do negócio da instituição.

Para racionalizar essa produção, duplicação desnecessária e para evitar o acúmulo, Schellenberg (p.75) indica que simplifique: as funções, os métodos de trabalho e a rotina de documentação.

As funções podem ser simplificadas da seguinte forma – se faz uma análise das funções, quais e como são executadas dentro das organizações e setores. O autor pega como exemplo um programa implantado nos Estados Unidos onde a Comissão Hoover de Reorganização do Poder Executivo (p.76) fez um estudo completo da organização e do seu funcionamento, cujos documentos de todo o país era enviado a um só local para serem analisados, a comissão propôs então um programa de auditoria in loco para que se evitasse a

duplicação de documentos desnecessariamente, extravio e dessa forma simplificar e uniformizar os métodos, reduzindo consideravelmente o volume de documentos relativos ao assunto objeto de análise.

Os métodos de trabalho muitas vezes são criados ao senso comum, julgam o que seja o mais prático e desenvolvem. Em muitas tentativas de acertar um método acabam produzindo documentos sem padrão ou com vários formatos, e dessa maneira acabam acumulando uma massa documental que cresce sem critérios. Dessa vez para exemplificar como simplificar os métodos de trabalho, o autor cita como exemplo o sistema de Torrens, que consiste em registrar várias informações sobre determinado assunto em um único documento, dessa forma cria-se menos documentos e permite uma uniformização. Sendo uma boa ideia de economizar espaço e deixando as informações com fácil acesso.

Segundo Schellenberg (2006, p.78) existe dois processos dentro da rotina de documentação que fazem a produção de documentos aumentar em um ritmo bastante considerável, que são:

- **criação de documentos de ações repetitivas;**
- **distribuição e arquivamentos dos documentos.**

A criação de documentos das **ações repetitivas** pode ser padronizada, mas como padronizar e conseqüentemente simplificar essas ações? Schellenberg toma como base um estudo feito e escrito por Ladson Buther e por O.R. Johnson onde os autores afirmam que os formulários é um meio de padronização, além de manuais e modelos de instruções. Para os formulários serem controlados é necessário que se conheça onde ele foi empregado, qual contexto ele foi criado e inserido, pois só a partir dessas informações que saberão se os formulários poderão ser eliminados ou não, os autores ainda acrescenta que através desse estudo mostra quais alterações é necessária se fazer para reduzir as rotinas.

A **distribuição e arquivamento** é outro ponto que se não tiver controle pode-se produzir mais que o devido. Nas organizações, especificamente nos setores, é comum que cada setor mantenha um próprio arquivo, onde os documentos são arquivados ao senso comum. No mínimo de organização abre-se uma pasta para cada assunto que se trabalha, ao longo do tempo vai chegando mais documentos e a produção aumentando, acontece que por falta de controle ou para que não se perca tempo, as pessoas começam a tirar cópias ao passo

da sua conveniência, o que acarreta duplicação da documentação, podendo até quem sabe trocar cópias por originais.

PAES (2004, p.54) destaca que nesta fase da **produção**, o arquivista deve contribuir para que sejam criados apenas documentos essenciais à administração da instituição e evitadas duplicação e emissão de vias desnecessárias. A autora sugere que se criem um padrão daqueles documentos mais usados, elaborá-los com textos simples para fácil entendimento, criando ou extinguindo modelos de documentos, de formulários, de modo que as atividades sejam melhores aproveitadas.

Apesar de algumas espécies documentais serem produzidas todos os meses e possuir um padrão de criação, como os encargos, folhas de ponto, de pagamento, etc. em outros momentos tem que criar documentos que não são os habituais, isso vai depender muito do tipo de solicitação e finalidade. Em algumas atividades pode-se até evitar a duplicação, em outras não, um exemplo desse fato são os encargos, que deverão ser preservados por alguns anos e se uma guia original colocada numa prestação de contas, e essa prestação se perde, acontece algum acidente com água, a via original simplesmente é perdida, gerando problemas para recuperar, correndo atrás de outra via. Por precaução do que pode vir a acontecer é aconselhável que esses documentos que precisam de um tempo maior de guarda sejam tirados cópias em seu número necessário pra cumprir sua finalidade, e a original ser preservadas por motivo de segurança.

Faz-se necessário que a pessoa responsável pela documentação, o arquivista, se caso for, faça um estudo dos documentos produzidos, qual é a necessidade de cada documento ter várias cópias, como e onde devem ser arquivados, além de elaborar um plano de classificação eficiente para que os documentos tenha um arquivamento padrão, obtenha controle, e só reproduzir documentos quando realmente necessário for.

Tramitação de acordo com O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p.164) é “curso do documento desde a sua produção ou recepção até o cumprimento da sua função administrativa. Também chamado movimentação ou trâmite”.

A **tramitação** dos documentos no ramo de administração de condomínios se torna um pouco longa, pois desde que o documento sai da administradora para os condomínios e vice-versa, ele passa dias ou até meses para voltar. Dependendo do documento, ele passa por vários setores até que ele cumpra sua finalidade. A burocracia exige que para se trabalhar

corretamente os documentos devem percorrer todo um caminho para que sejam enfim realizadas as atividades. O documento é criado, depois é encaminhado ao setor intitulado de “expedição”, e logo após é colocado no malote para prosseguir para o condomínio. Depois que a documentação chega a mãos dos destinatários, vem processo de busca das assinaturas para entrega de documentos, para fazer pagamentos, assinar recibos, etc., nesse tempo os síndicos também encaminham documentação a administradora, já se vão três dias em que os documentos estão esperando pra chegar à administradora, depois é encaminhado a seus destinatários, bancos, para os setores. Assim funciona na parte externa da administradora, a parte interna muitos dos documentos vão de setor em setor, dar sua parcela de contribuição.

A fase da utilização de documentos engloba enumeras atividades, de acordo com Paes (2004) p.54, esta fase inclui:

as atividade de protocolo (recebimento, classificação, registro, distribuição, tramitação), de expedição, de organização e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, bem como a elaboração de normas de acesso à documentação (empréstimo, consulta) e a recuperação de informações

A **utilização** da documentação começa a partir do momento que ele é criado, passando a transitar pela empresa e condomínios para então cumprir seu objetivo, seja ele de cunho cultural, administrativo ou de provas. Mas até o documento atingir seu objetivo, ele passa por algumas atividades que irão caracterizar essa fase de utilização do documento.

A primeira atividade do uso da documentação é a de protocolo. Essa atividade não é completa na administradora, pois só algumas rotinas são adotadas, como as: de recebimento, separação das correspondências, distribuição, a classificação não é usada, não se tem código para por na documentação, e o carimbo é usado apenas para datar para provar o dia que a documentação chegou à administradora. Outra atividade dessa fase é a de expedição, essa atividade funciona ao modo do senso comum, é uma rotina criada pela pessoa que abre e fecha os malote, e mesmo não seguindo um padrão os documentos chegam à mãos dos funcionários para as devidas providências.

Sobretudo, geralmente nas administradoras de condomínios não há setores de protocolo, expedição, eles funcionam num setor só, e vão funcionando empiricamente ao passo que a rotina trabalhista vai dando certo. Os recursos humanos responsáveis para essas

atividades são uma só também, muitas dessas pessoas não tem conhecimento como deve proceder ao receber e enviar os documentos, não se tem uma ficha para controle de entrada e saída da documentação, o que muita das vezes ocasiona problemas e mal entendidos por ambas as partes envolvidas por não saber o que se foi enviado e recebido, e nem quais documentos já estão arquivados.

A necessidade de se organizar os documentos em uma administradora é indispensável, para que se tenha um bom funcionamento e para que as atividades ocorram de maneira satisfatória, evitando atrasos e insatisfação por meio dos clientes e fornecedores. Entretanto, para que isso aconteça, é fundamental que se pense numa padronização desde da produção dos documentos, até a destinação final utilizando métodos de ordenação ideal.

O trabalho é intenso, os funcionários da administradora quer atender a demanda de trabalho, porém eles não conseguem acompanhar a quantidade de trabalhos e de documentos, o que acaba por acontecer é que cada setor adota uma forma de organização, e conseqüentemente uma maneira diferente de arquivar suas documentações, o que dificulta qualquer outro funcionário que não seja do setor achar um documento. Isso se torna um grande problema, pois o cliente requer uma resposta rápida para suas perguntas, agilidade em seus pagamentos, afinal de contas estão pagando e quer que seu condomínio seja bem assessorado.

Quanto ao empréstimo e consulta não se segue um padrão, às vezes se faz uso de protocolo de uso comum do setor para que o documento saia do setor ou da administradora, mas não se tem a atenção necessária e preocupação pra saber se o documento voltou ou não, só lembram e quando lembram que o documento não está no seu lugar ou dossiê quando se precisa.

Essa fase da utilização na Gestão Documental é uma fase que requer bastante atenção, pois é o momento que o documento faz um grande percurso, passa por diversas mãos, por diversos lugares e por diversos profissionais, é o momento que o documento deve entrar de acordo para o melhor aproveitamento e utilização pela empresa.

Entretanto a gestão documental não se resume à fase de utilização dos documentos, ela também explora outro procedimento para que a massa documental venha a ser organizada, é a operação técnica da avaliação. Essa fase da gestão precisa que o arquivista e algumas pessoas que fazem parte da instituição participem, é o momento que vão analisar quanto tempo que os

documentos devem ficar guardados, se vão ficar temporariamente ou permanentes arquivados, ou se serão eliminados.

Segundo o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (p.41) avaliação é o: “Processo de análise de documentos de arquivo, que estabelece os prazos de guarda e a destinação, de acordo com os valores que lhes são atribuídos”.

A **avaliação** documental é imprescindível no que se refere ao acervo de uma administradora de condomínios, essa fase é uma das mais importantes numa gestão documental, se não a mais importante, tendo em vista que a documentação cresce e se acumula facilmente e com muita rapidez. Não é necessário que a administradora guarde todo tipo de documento, imagina só arquivar tudo que chegam dos condomínios, fornecedores, não será um caso impossível de achar um documento se o arquivo for organizado, mas o espaço físico ficará cada vez mais limitado e vai demandar mais tempo.

O **arquivamento** é uma atividade muito importante da gestão documental, que requer muita atenção ao realizá-la. Ela é primordial para a rápida recuperação da informação, caso ela seja feita sem nenhum critério o resultado será o caos, ocasionando perda de documentos e de tempo, além do aborrecimento pela demora do acesso à informação.

O dicionário brasileiro de terminologia arquivística caracteriza arquivamento como:

- Sequência de operações intelectuais e físicas que visam à guarda ordenada de documentos.
- Ação pela qual uma autoridade determina e guarda um **documento**, cessada a sua **tramitação**.

Paes (2004, p.60) pontua que o arquivamento é uma atividade arquivística de maior importância pelo fato que a disponibilização da informação só se efetivará cumprindo sua função se realmente o documento estiver corretamente classificados e arquivados. Não adianta apenas “guardar” os documentos como se guarda qualquer objeto, sem ordenação e método,

É mais uma atividade feita ao senso comum, os métodos de arquivamento são aleatórios, são aplicados como convém ao responsável pelo arquivo. E um fator bastante preocupante é o fato dos documentos serem arquivados de maneira que só a pessoa que está

responsável encontre-os. Não é pensado em se elaborar ou adotar um método de arquivamento que outras pessoas possam chegar ao arquivo e elas mesmas encontrem a documentação desejada. Não se pode confiar que sempre o responsável pelo arquivo esteja disponível para atender a solicitação, é por isso que o arquivamento deve ser estudado e planejado de modo que os colaboradores da empresa tenham acesso às informações solicitadas..

Ao encontrar a documentação da administradora a qual é objeto do diagnóstico, foi constatado que o método de arquivamento em algumas pastas estava alfanumérico, em outras alfabético e em outras apenas o nome do funcionário ou o nome do condomínio. É difícil imaginar como é possível alguém conseguir trabalhar com toda aquela documentação acumulada e desordenada, tudo junto e misturado. Os funcionários chegam a gastar uma parcela do seu tempo a procurar o documento alvo em meios a vários papéis que até mesmo não pertence ao condomínio.

Todos esses procedimentos e operações técnicas da gestão documental devem ser acompanhadas pelo arquivista, principalmente quando se trata da produção, utilização e destinação.

4.2 INSTRUMENTOS DA GESTÃO DOCUMENTAL

A gestão documental envolve várias fases, desde momento da criação de documentos até o momento de arquivá-los, sendo assim se faz necessário que instrumentos de busca e destinação de documentos criados para auxiliar nas atividades da gestão, que sem uma base norteadora de procedimentos e padrões. É possível que os documentos sejam organizados sem esses instrumentos, mas, após algum tempo ao se deparar com uma grande massa documental, só aglomerando, sem se quer que um padrão de ordem seja estabelecido, vai ficar difícil achá-los e consultá-los com agilidade. Devido às dificuldades que as pessoas venham encontrar ao encontrar documentos desorganizados é que esses instrumentos tornam-se imprescindíveis para uma boa organização e para que possamos identificar com agilidade e precisão. Os instrumentos da gestão documental mais usado pelas empresas e órgãos públicos são conhecidos como plano de classificação e tabela de temporalidade, entre outros, que dependendo da sua área de atuação vai ser útil ao se integrar a estes.

As administradoras de condomínios são carentes no aspecto de organização documental, muitas delas contam com pessoas que trabalham na empresa em outra função, mas que acaba por exercer o papel do “arquivista”, então o máximo que essas pessoas sem treinamentos podem realizar no arquivo é de guardar os documentos segundo o critério escolhido por elas, chegando até ser de difícil acesso, pois não se torna claro onde foi arquivado, a que lugar, a qual assunto ele se refere, sem esquecer que sem o real valor atribuído as pessoas acabam eliminando documentos importantes. Com essa deficiência de algum instrumento que possa nortear os colaboradores a buscar um documento é que se torna importante a criação de instrumentos da gestão documental, tal como: um plano de classificação e tabela de temporalidade.

As fases de Classificação e da Avaliação em detrimento a suas atividades, resulta nesses dois instrumentos da Gestão Documental, como podemos ver na figura abaixo.



FONTE: Sales (2010)

4.2.1 CLASSIFICAÇÃO – PLANO DE CLASSIFICAÇÃO

Primeiramente vamos entender o que é classificação, como se dar esse processo e qual é o seu objetivo, para então entender a avaliação e tabela de temporalidade. Após se ter uma noção do que seja classificação, fica mais fácil elaborar o instrumento que vai o auxiliar durante toda gestão documental. O *plano de classificação*, que é um dos principais instrumentos em favor de uma boa organização deverá ser criado para espelhar e atender as atividades e funções da empresa. O que é classificação além da primeira ideia que temos de separar coisas ou agrupar por algum critério?

O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p.49) define classificação em três conceitos:

1 Organização dos **documentos** de um **arquivo** ou **coleção**, de acordo com um **plano de classificação**, **código de classificação** ou **quadro de arranjo**.

2 Análise e **identificação** do conteúdo de **documentos**, seleção da categoria de assunto sob a qual sejam recuperados, podendo lhes atribuir **códigos**.

3 Atribuição a **documentos**, ou às informações neles contidas, de **grau de sigilo**, conforme legislação específica. Também chamada de classificação de segurança.

De acordo com Paes (2004, p.97) classificação:

se fundamenta basicamente na *interpretação* dos documentos. Para isso, é indispensável conhecer o funcionamento e as atividades desenvolvidas pelos órgãos que recebem e produzem os documentos remetidos ao arquivo. Outro fator que contribui substancialmente para uma correta classificação é a maneira pela qual o documento será solicitado.

Lopes (2009, p.286) define classificação como:

a ordenação intelectual e física de acervos, baseada em uma proposta de hierarquização das informações referentes a eles. Esta hierarquia se consubstancia em planos ou quadros de classificação e normas gerais de procedimentos derivadas do conhecimento da fonte produtora, das informações acumuladas e dos aspectos materiais e intelectuais do acervo. Portanto, a classificação consiste em uma tentativa de representação ideológica das informações contidas nos documentos.

A classificação começa quando os setores ou o arquivo geral recebem os documentos, após recebimento a pessoa responsável deverá estudar de forma consciente o documento, observar de qual assunto se trata a fim de atribuir um código classificador de acordo com a classe ou subclasse pré-estabelecida no plano de classificação. É muito importante que a classificação seja bem feita, pois uma má classificação implica em que o documento possa não ser encontrado na sua devida classe, levando ao usuário da informação uma busca mais detalhada para que se possa achar o que interessa.

Gonçalves (1998, p.12), afirma que o objetivo da classificação estar em:

dar visibilidade às funções e às atividades do organismo produtor do arquivo, deixando claras as ligações entre os documentos. Podemos entender que a classificação é, antes de tudo, lógica: a partir da análise do organismo produtor de documentos de arquivo, são criadas categorias, classes genéricas, que dizem respeito às funções/atividades detectadas (estejam elas configuradas ou não em estruturas específicas, como departamentos, divisões etc.).

ROTINAS CORRESPONDENTES ÀS OPERAÇÕES DE CLASSIFICAÇÃO (Arquivo Nacional, 2001).

➤ Receber o documento para classificação;
➤ Ler o documento, identificando o assunto principal e o(s) secundário(s) de acordo com seu conteúdo;
➤ Localizar o(s) assunto(s) no Código de classificação de documentos de arquivo, utilizando o índice, quando necessário;
➤ Preencher a(s) folha(s) de referência para os assuntos secundários.
➤ Anotar o código na primeira folha de documento;

Já Bernardes e Delatorre (2008, p. 14) citam alguns objetivos e benefícios que a classificação proporciona à Gestão Documental, tais como:

- Organização lógica e correto arquivamento de documentos.
- Recuperação da informação ou do documento.
- Recuperação do contexto original de produção dos documentos.
- Visibilidade às funções, subfunções e atividades do organismo produtor.
- Padronização da denominação das funções, atividades e tipos/séries documentais.
- Controle de trâmite.
- Atribuição de códigos numéricos.
- Subsídios para o trabalho de avaliação e aplicação da Tabela de Temporalidade.

As conceituações exposta sobre o que seja classificação nos revela que ela tem como principal meta a organização dos documentos, podendo configura-se no meio físico ou digital, necessitando dessa forma manter uma ordenação a qual as informações sejam recuperadas facilmente, não só pela pessoa que esteja à frente do arquivo, mas qualquer pessoa da organização que venha a precisar de um documento. Nessa conjuntura é que se dar a criação do Plano de Classificação, é por meio dele que se fixa um padrão para nomear as várias tipologias e espécies documentais, baseando-se na hierarquização as informações se definem onde realmente correspondem ao conteúdo do documento. Algumas das ações e atividades ligadas a Gestão Documental estão conectadas a classificação, e o plano de classificação torna-se um instrumento que vai ser uma ponte de acesso e conhecimento para que ações futuras sejam executadas de maneira correta, evitando ou diminuindo erros por na qual terão como referência uma organização lógica.

O Plano de Classificação possui algumas maneiras de ser elaborado. Bernardes e Delatorre (2008) citam duas e Schellenberg três maneiras. Uma forma é pelo Método Estrutural, a outra é pelo Método Funcional e a terceira por assuntos.

Esquema elaborado a partir do estudo das estruturas e funções da instituição e análise do arquivo por ela produzido, pelo qual se distribuem os documentos em classes, de acordo com métodos de arquivamento específicos. Expressão geralmente adotada em arquivos correntes. (CONARQ, 2001, p. 183).

O método **estrutural** vai tomar como base o organograma da empresa, subdividido em setores, parece ser mais fácil de ser feito, porém traz consigo alguns problemas – a estrutura

pode não apresentar a totalidade das funções, sofre algumas alterações ao longo dos anos com mais frequência, pois criam setores, extinguem-se setores e até mudam a sua nomeação. O método funcional é o mais usual, mesmo sendo mais extenso é o método de classificação mais duradouro, os documentos são agrupados de acordo com sua função. O método de classificação por assunto é indicado para alguns tipos de documentos, por ser um método em que a referência fica restrita apenas aos assuntos que o documento trata, visto que a produção e recebimento de documentos só crescem, fica difícil agrupar todos os documentos e assim acabará deixando algum documento fora do contexto de sua função, sendo assim, mesmo com esse risco, o cabeçalho de referência do assunto deverá ser retirado da análise de documento. Um exemplo desse método de classificação é o sistema de Dewey, dividindo em 10 classes, em 10 subclasses e assim em diante.

4.2.2 AVALIAÇÃO – TABELA DE TEMPORALIDADE

Assim como não podemos entender como se dá um plano de classificação sem saber como se classifica um documento, a tabela de temporalidade também não pode ser entendida sem que a avaliação documental seja explicada e exemplificada. A avaliação documental consiste em atribuir valores e analisar a vida útil do documento, estipular quanto tempo o documento deverá permanecer em cada uma das três fases, além de julgar se a documentação pode ser eliminada ou não.

“Avaliação é o processo de análise de documentação de arquivos, visando a estabelecer sua destinação, de acordo com seus valores probatórios e informativos”. Paes (2000, p.25)

Sousa (p. 178-179) descreve essa atividade como sendo a:

definição dos prazos de guarda e destinação (eliminação ou preservação permanente) da documentação arquivística de uma dada instituição; a avaliação demanda conhecimento do funcionamento da instituição, sua estrutura administrativa, sua missão, objetivos e atividades geradoras de documentos; contempla a participação arquivística nas ações da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos, na elaboração e aplicação da tabela de temporalidade, bem como os editais e listas de descarte e

eliminação de documentos arquivísticos e a sujeição desses instrumentos à instituição arquivística na esfera de competência, no caso de órgãos governamentais; também abrange a atividade de fiscalização visando evitar a eliminação não autorizada de documentos arquivísticos; no âmbito da destinação orientada pela avaliação, abrange a prática de microfilmagem e de digitalização de documentos; nesta função também se inserem estudos para a definição de critérios de seleção de amostragem para séries documentais elimináveis.

Bernardes (1998, p. 14) caracteriza avaliação como:

Trabalho interdisciplinar que consiste em identificar valores para os documentos (imediato e mediato) e analisar seu ciclo de vida, com vistas a estabelecer prazos para sua guarda ou eliminação, contribuindo para a racionalização dos arquivos e eficiência administrativa, bem como para a preservação do patrimônio documental.

Dessa forma, essa fase vai definir se determinado documento deverá ficar arquivado ou não, e se ficar arquivado por quanto tempo ele precisará passar em cada ciclo de vida do documento. As empresas privadas e principalmente do ramo de administração de condomínios praticamente desconhecem essa prática de avaliação documental, por isso descartam e eliminam documentos sem uma prévia análise, ou melhor, analisam conforme suas percepções de serventia. E como hoje os documentos não se resumem apenas ao suporte papel, também se faz necessário que se avaliem os documentos microfilmados e digitalizados, principalmente os digitais em que as proporções de acúmulo são maiores, pois além de salvar o documento, ainda insistimos em fazer várias duplicações espalhadas em várias pastas do computador.

A avaliação necessita conhecimento não só de uma área do conhecimento, mas um pouco de cada assunto tratado na instituição, se não tem como saber de um pouco dos assuntos tratados na empresa é interessante e necessário que o arquivista peça auxílio às demais pessoas para que assim possa atribuir valores corretamente aos documentos. Na administradora de condomínios, as espécies e tipologias documentais são inúmeras, consequentemente os documentos vão possuir diversos valores. E apesar da maioria da documentação ser de rotinas, não é aconselhável que se estabeleça um padrão de avaliação severo, pois o que é importante para uma pessoa ou época, pode não ser para outras. O recomendável então é que ao aplicar a técnica de avaliação, selecione uma amostra de uma

série de um documento para que ela sirva de base para nortear as pessoas que venham a trabalhar e precisar dele mais a frente.

Bernardes (1998, p.15) elenca alguns objetivos da avaliação documental, que são:

- Redução da massa documental
- Agilidade na recuperação dos documentos e das informações
- Eficiência administrativa
- Melhor conservação dos documentos de guarda permanente
- Racionalização da produção e do fluxo de documentos (trâmite)
- Liberação de espaço físico
- Incremento à pesquisa

Após algum tempo fazendo essa atividade de avaliação documental, a empresa vai ganhar agilidade para detectar os valores dos documentos, vai disponibilizar a informação com eficiência, pois não deverá perder muito tempo pesquisando se aquele ou outro documento possui valor probatório ou informativo, ou outros valores, claro que deverá ter cautela ao avaliar um documento, mas torna-se mais fácil quando se possui conhecimento dentro da área de atuação. Todos esses objetivos elencados por Bernardes é alcançado quando se faz uma avaliação correta, seguindo o procedimento legal, sem que etapas sejam puladas, pois se for feita sem critérios, o fim pode ser documentos que possuem valor sejam descartados e documentos sem valor sejam arquivados, isso acarreta prejuízo à empresa no momento em que vai demandar mais tempo, locomoção do funcionário e financeiro onde o administrador vai desembolsar certa quantidade para tentar de recuperar o documento que foi descartado sem nenhum critério, aborrecimentos e cobranças, trazendo transtornos a organização.

Bernardes (1998, p.17) indica quais os passos para executar um processo de avaliação de documentos na instituição.

➤ Constituição formal da Comissão de Avaliação de Documentos, que garanta legitimidade e autoridade à equipe responsável;
➤ Elaboração de textos legais ou normativos que definam normas e procedimentos para o trabalho de avaliação;
➤ Estudo da estrutura administrativa do órgão e análise das competências, funções e atividades de cada uma de suas unidades;
➤ Levantamento da produção documental: entrevistas com funcionários, responsáveis e encarregados, até o nível de seção, para identificar as séries documentais geradas no exercício de suas competências e atividades;
➤ Análise do fluxo documental: origem, pontos de tramitação e encerramento do trâmite;
➤ Identificação dos valores dos documentos de acordo com sua idade: administrativo, legal, fiscal, técnico, histórico;
➤ Definição dos prazos de guarda em cada local de arquivamento

Todos os passos pelo quais os documentos passam na avaliação documental resultam no instrumento da gestão documental que se chama *tabela de temporalidade*, onde irá estabelecer os prazos de guarda ou eliminação, definidos de acordo com critérios pré-estabelecidos pela análise da comissão de avaliação ou pelo responsável da empresa.

A **tabela de temporalidade** se configura como um importante instrumento da gestão documental pelos seguintes fatos:

consolida o estudo dos valores de cada tipo documental produzido, recebido ou acumulado pelo órgão ou entidade no exercício de suas atividades e que, uma vez devidamente oficializada, permitirá ao órgão ou entidade preservar os documentos que possuam valor probatório, informativo ou histórico e que sejam considerados de guarda permanente, ou ainda, eliminar com segurança e dentro da legalidade documentos públicos que sejam desprovidos de valor, sem que haja prejuízo à Administração. (BERNARDES, et al, 2008, p. 48)

É um documento o qual deverá permanecer fixo na empresa, visto que em empresas privadas tem mais rotatividade de funcionários do que em órgão públicos. Esse instrumento deverá ser sempre consultado para que as pessoas atribuam valores corretos e que possam evitar uma eliminação de documentos importantes.

Para confeccionar a tabela de temporalidade é necessário que se faça um levantamento de Itens documentais para identificar os títulos dos dossiês dos documentos os quais farão parte da tabela. Com as informações colhidas precisamente a definição de prazo ficará mais fácil de ser atribuído.

A forma como esse levantamento deverá ser feito é:

Registrada em um formulário que tenha o mesmo lay-out da Tabela de Temporalidade Documental. Isto, por que se estará oferecendo ao cliente no primeiro contato, a oportunidade de conhecer, entender e saber manusear a TTD, além de facilitar a entrada de dados no futuro banco de dados que será formado. (MATTA DE PAULA, 1995, p.35)

A Tabela de Temporalidade ao passo que for sendo preenchida deve buscar embasamento legal para poder fixar qualquer prazo, pois alguns documentos como folhas de pagamento devem ficar arquivados por 35 anos, tem casos como esse que a legislação vai estipular por quanto tempo aquele documento deverá ser preservado. É se suma importância que nesse momento alguns colaboradores, conhecedores do seu setor, tenham participação, eles poderão ajudar a definir prazos com conhecimento da importância de cada documento para executar as funções e atividades.

Bernardes e Delatorre (2008, p.10), reforçam abaixo a importância que esses instrumentos têm para uma boa gestão:

O Plano de Classificação e a Tabela de Temporalidade de Documentos de Arquivo são instrumentos eficazes de gestão documental. Estes dois instrumentos garantem a simplificação e a racionalização dos procedimentos de gestão, imprimindo maior agilidade e precisão na recuperação dos documentos e das informações, autorizando a eliminação criteriosa de documentos desprovidos de valor que justifique a sua guarda e a preservação dos documentos de guarda permanente.

Nessa perspectiva, avaliar os documentos é uma técnica que vai contribuir não somente para o processo de redução da massa documental, que vai identificar quais documentos necessitam ficar arquivados ou os que serão eliminados por não cumprirem mais com suas funções administrativas. Mas também para preservar os documentos que merecem atenção, cuidados, documentos que guardam memórias que refletem as atividades e funções, além da história institucional.

5. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

A administradora a qual se realizou o diagnóstico, foi criada no ano de 2002, e desde então não se parou para pensar como uma documentação organizada e disponível tende a tornar as atividades ágeis e eficientes. A realização do diagnóstico é um passo muito significativo dentro da organização, pois vai identificar onde está a deficiência no processo de organização e assim poder planejar e implantar uma gestão documental que atenda a demanda de um ramo um tanto ainda burocrático, afinal de contas tudo que se é feito e gasto no condomínio o síndico deverá prestar contas.

Diagnóstico segundo PAES (p.35, 2004), consiste em quatro etapas: levantamento de dados, análise dos dados coletados, planejamento, implantação e acompanhamento. O diagnóstico, para Lopes (1997) (apud CORNELSEN; NELLI, 2006), deve iniciar com a construção de uma sociologia e história da organização e de sua estrutura e, sugere que o arquivista entreviste os colaboradores que geraram, e que continuam gerando informações registradas.

Abaixo podemos observar um quadro elaborado com alguns modelos de diagnóstico documental, pelo autor Nelli (2004)

FIGURA 1: Proposta de Diagnóstico

	EVANS e KETELAAR (1983)	CAMPOS et al (1986)	MONEDA CORROCHANO (1995)	LOPES (1997)	ROUSSEAU e COUTURE (1998)
Denominação	Pesquisa sobre os sistemas e serviços da gestão de documentos e a administração de arquivos.	Levantamento da situação dos arquivos	Investigação da situação arquivística	Método de intervenção aos problemas gerados pelas informações de caráter orgânico.	
Objetivo		Fornecer subsídios para a implantação de um Sistema de Arquivos		Fornecer munção ao arquivista para o debate e proposta de mudanças	
Fases	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apresentação Geral 2. Legislação e Normas 3. Recursos Humanos 4. Recursos Financeiros 5. Edifício e Mobiliário 6. Fundos 7. Métodos e Processos de Trabalho 8. Serviços oferecidos 9. Centros de documentação 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pesquisa na Legislação 2. Identificação do órgão 3. Atividades de protocolo e arquivo corrente 4. Organização do acervo 5. Instrumentos de pesquisa disponíveis 6. Transferência e eliminação 7. Automação 8. Documentos escritos 9. Documentos especiais 10. Material e mobiliário 11. Recursos humanos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pré-diagnóstico 2. Análise dos fundos 3. Análise dos instrumentos de trabalho existentes 4. Análise dos recursos de infra-estrutura, recursos humanos e financeiros disponíveis 5. Fluxo das informações 6. Posição hierárquica do arquivo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificação da instituição 2. Estudo das estruturas, funções e atividades. 3. Relação das atividades x fluxos de informações 4. Análise da situação dos acervos existentes 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Criação, difusão e acesso. 2. Classificação e recuperação da informação 3. Proteção de conservação
Método/Técnicas utilizadas e/ou sugeridas	Questionário	Pesquisa bibliográfica e entrevista	Estudo de caso, entrevista	Estudo de caso, análise documental, entrevista, observação direta participativa, pesquisa em banco de dados já existentes	

Todas essas propostas de realização de um diagnóstico são interessantes e válidas, para começar a investigar o arquivo e propor melhorias, só devemos buscar qual delas se enquadra no tipo de documentação que está trabalhando, ou reunir um ponto de um, um ponto de outro para que o diagnóstico contemple cada parte da organização, desde a mobília, temperatura e recursos humanos. O objetivo de todas fundamenta-se em conhecer a instituição, na sua forma organizacional, nas suas atividades, nos seus instrumentos de trabalho, a forma que as pessoas dão ao tratamento documental.

Sob a ótica de Lopes (2009, p.176), o diagnóstico possui duas abordagens: a maximalista e minimalista. A abordagem maximalista parte do geral para o específico, estudando toda a estrutura de modo global, e a abordagem minimalista propõe investigar por partes, vai checar as questões específicas onde poderá detectar o erro com mais precisão, e assim partir para outros níveis que envolva toda a organização.

A abordagem que foi escolhida para empregar na administradora foi a minimalista, pois é de suma importância que se observe todas as atividades, como são executadas e recebidas, como a documentação é produzida e enviada, só estudando os procedimentos de cada setor em relação à documentação, trâmite, arquivamento e eliminação que iremos detectar quais atividades, quais procedimentos estão sendo executados de forma correta e quais estão sendo feitos de forma errada.

O primeiro passo desse diagnóstico como levantamentos de dados é identificar quais espécies e tipologias são mais produzidas e recebidas. O dicionário brasileiro de terminologia arquivística (2005, p.85) define espécie documental como: “Divisão de gênero documental que reúne tipos documentais por seu formato. São exemplos de espécies documentais, ata, carta, decreto, disco, filme, folheto, fotografia, memorando, ofício, planta, relatório”.

Para Bellotto (2002, p.19) A Tipologia Documental é a ampliação da Diplomática em direção à gênese documental, perseguindo a contextualização nas atribuições, competências, funções e atividades da entidade geradora/acumuladora.

Ao passo que fui observando, constatei que as documentações mais produzidas e recebidas são: atas, folhas de pagamento e de ponto, recibos de salário, de serviços prestados e de vale transporte, DARF/PIS (Documento de Arrecadação de Receitas Federais), exames médicos, GFIP (Guia de Recolhimento do FGTS e de Informações à Previdência Social), GR – contribuição sindical, GPS (Guia da Previdência Social), são as espécies e tipologias mais produzidas e recebidas quase todos os dias pela administradora.

Após a observação a cerca da documentação produzida e recebida, parte-se para a verificação do tipo de ordenamento que esses documentos estão dispostos, e de acordo com Gonçalves (1998, p.27):

Para definir como devem ser ordenados os documentos, devemos considerar os tipos de busca a que estarão sujeitos: como os documentos poderão ser procurados? ou, de forma mais precisa: como os documentos poderão ser mais freqüentemente procurados?

A ordenação encontrada nos documentos foi tipológica - cronológica, nos gavetários tinham pastas suspensas separadas por SEFIP, encargos, de vários condomínios, cada condomínio tinham suas pastas com seus nomes e um número que não sabemos qual foi o critério da colocação dos números, se eram colocados por ordem de chegada à administradora, ou numeração por questão alfabética. Tomando como exemplo usarei um nome fictício de um condomínio, Wanessa Lima – 52, e era assim que identificavam as pastas pelo nome e número. Mas segundo PAES (2004, p.94), o método alfanumérico trabalha com uma tabela constituída de divisões do alfabeto, e numerada em ordem crescente. A autora ainda apresenta uma desvantagem, que consiste na prévia determinação do número de divisões alfabéticas que irão compor a tabela, para que não haja repetitividade e o arquivamento não seja errôneo. As pastas onde ficava os dossiês dos funcionários eram ordenada alfabeticamente, porém, não tinha identificação de qual condomínio ele pertencia, assim você teria que abrir pasta por pasta para identificar qual era o condomínio.

A documentação que fica arquivada nas caixas arquivos, são documentos dos anos anteriores, tem a ordenação pelo método cronológico e junto com essa ordenação uma problemática, em uma mesma caixa encontra - se documentos de vários condomínios, misturado os fundos, o que dificulta sua localização. Como exemplo contratos de manutenção de elevadores, o coerente seria que este documentos estivesse arquivado em uma paste referente apenas ao condomínio.

As caixas arquivos que acondicionava os documentos eram de papelão as quais não são alcalinas, causando danos aos documentos ao longo do tempo. Com facilidade de ser acometida por umidade, corre-se o risco do documento ser rasgado, a tinta manchar o documento e por este fato perder informações em que muitas vezes aquele documento só possui uma via. Observem a fragilidade desse material.

FIGURA2: Caixa Arquivo Danificado

FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

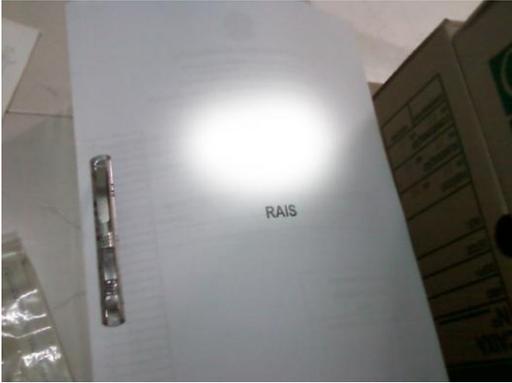
FIGURA3: Caixa Arquivo Danificado

FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

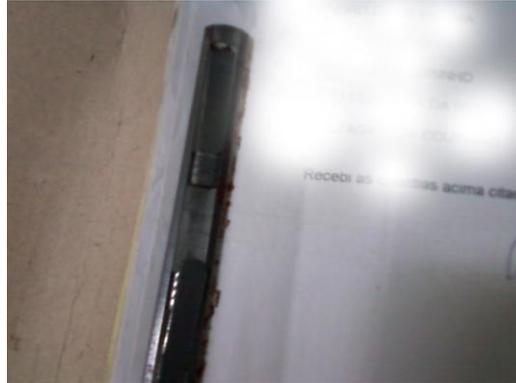
De acordo com Vieira (2005, p.37) o manuseio dos documentos é um fator importante. Ela aponta algumas considerações que os documentos “não” deverão ser manuseados e acondicionados:

- ✓ Amarrados em rolo (Arquivo rocombole)
- ✓ Dobrados sem necessidade (a dobra no meio da linha é um perigo);
- ✓ Plenos de cliques e de grampos (o excesso desses utensílios dificulta o manuseio);
- ✓ Cheios de elásticos (estes se derretem e danificam os papéis);
- ✓ Perfurados inadequadamente (não raro, perdem-se informações por causa de furos que retiram números ou letras).

Infelizmente a realidade que encontramos na maioria dos arquivos dessas administradoras de condomínios é uma cena nada agradável, encontramos de forma errônea manuseio e acondicionamento, documentações enroladas em ligas danificando os documentos, como rocambole, cheios de grampos, o “importante é não perder” o documento, e ainda assim, vários documentos são perdidos, rasurados e eliminados sem critério.

FIGURA 4 : Material de prender folhas

FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

FIGURA 5: Material de prender folhas

FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

Os materiais que se encontra no arquivo da administradora em sua maioria não são adequados, os equipamentos (mobieliários) e instalações não favorecem um trabalho arquivístico, pois não dão o verdadeiro suporte os quais os documentos deveriam receber e ser tratados. De acordo com Paes (2004, p.43), para o bom desempenho das atividades de arquivo, o arquivo deve ter uma escolha de um lugar adequado, apresentar boas condições físicas – iluminação, limpeza, índices de umidade, temperatura, e o arquivo devem ter condições de abrigar todo o acervo permitindo assim uma ampliação futura.

Ainda tendo Paes (2004) como base, “o material de consumo é aquele que sofre desgaste a curto ou médio prazo. São as fichas, as guias, as pastas, as tiras de inserção e outros”. As fichas são de grande valia para que se possa fazer qualquer notação a respeito do documento, pois algumas vezes não se pode fazer qualquer tipo de rabisco, de notação no documento, principalmente na administradora que só tem a custódia dos documentos dos condomínios, e quase em sua maioria são documentos originais.

A melhor notação para ser colocada nas projeções das guias das pastas suspensas no caso do arquivo da administradora são as alfabéticas, com o nome de cada condomínio, essa separação torna-se melhor pelo fato que a separação dos condomínios ajuda na hora de recuperar a informação, se tivesse que procurar em cada gavetário a documentação de cada condomínio, a informação poderia demorar mais do que o esperado para sua recuperação.

De acordo com o CPBA (Conservação preventiva em biblioteca e arquivo, 2001):

As pastas devem ser guardadas em caixas de armazenagem de documentos que cumpram o padrão de qualidade arquivística. Todas as pastas dentro de uma caixa devem ser do mesmo tamanho e devem se adequar ao tamanho da caixa. As caixas podem ser guardadas em posição vertical ou horizontal. Neste último caso, elas devem ser empilhadas apenas de duas em duas, para facilitar o manuseio. A armazenagem em posição horizontal dará aos documentos um apoio generalizado e evitará a deterioração das margens, o enrolamento e outros danos mecânicos que a armazenagem vertical poderia causar.

No que cerne ao item equipamento, Paes (2004) afirma que além do tipo e do tamanho dos documentos, deve-se levar em conta os seguintes requisitos: Economia de espaço, conveniência do serviço, capacidade de expansão, invulnerabilidade, distinção e resistência.

O arquivo da administradora possui armários e estantes em madeira que não são recomendáveis, conforme figura abaixo, pois é vulnerável a infestação de cupins e propagação de fogo, além do mais podem ceder com o peso da documentação. O mobiliário mais indicado para o arquivo da administradora é estante em aço para a documentação do arquivo permanente, e, para o arquivo corrente é um fichário em aço, agüentam um maior numero de documentos e não é de fácil detereorização. Esse tipo de mobília ocupa menos espaço, o que é bastante significativo levando em consideração que o arquivista precisa-se de espaço para trabalhar.

FIGURA 5: Tipo de Mobiliário



FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

FIGURA 6: Tipo de Mobiliário



FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

A sala tem em suas medidas 2,07 x 4,03 e 2,69 de altura. Uma sala que não acomoda a documentação que a administradora tem em sua custódia, condomínios são adicionados a cada dia na cartela de clientes, e conseqüentemente a massa documental aumenta. Portanto, terá que ser pensado um local para essa documentação ser transferida, onde possa acomodar toda a massa documental sem que haja prejuízo, com espaço e temperatura correta.

No tocante aos Recursos Humanos, não tinha ninguém responsável, todos os colaboradores tinham acesso aos documentos, desarquivavam, levavam e retornavam para o ambiente de arquivo, sem nenhum registro (protocolo). E pela falta também de uma pessoa com conhecimento ou uma pessoa treinada, foi que o arquivo na administradora chegou ao ponto de se perder bastante tempo para achar um documento, sendo necessário que até três pessoas viessem ao socorro da pessoa que estava precisando de tal documento. É de extrema importância se ter um Arquivista ou uma pessoa treinada no arquivo para manter a ordem e organização, caso contrário, ficará difícil que as informações contidas nos documentos sejam de fácil recuperação, além de correr o risco do caos se instalar novamente.

5.1 TIPOLOGIAS DOCUMENTAIS

Quando estamos na graduação do curso de arquivologia, começamos a conhecer um pouco das espécies e tipologias documentais, aquelas mais básicas, as mais usadas no nosso dia a dia. Até que chega a hora de estagiar em algum órgão público ou empresa privada, nessas horas nos deparamos com várias tipologias das quais não temos contato, aos poucos com o manuseio delas vamos nos familiarizando e sabendo de qual atividade, função ela faz parte, e, por conseguinte sabendo qual a sua importância dentro da empresa.

De acordo com o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005) o conceito tipologia documental é a: “divisão de **espécie documental** que reúne documentos por suas características comuns, como as cartas, atestados, vão conter a uma fórmula diplomática, natureza de conteúdo ou técnica do registro, embora possua assuntos diferentes”.

Ainda em conformidade com o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005) a Espécie Documental é a: “divisão de gênero documental que reúne tipos documentais por seu formato. São exemplos de espécies documentais ata, carta, decreto, disco, filme, folheto, fotografia, memorando, ofício, plante, relatório”.

Segundo Bellotto (2006, p.52) a tipologia documental define-se como: “ampliação da diplomática na direção da gênese documental e de sua contextualização nas atribuições, competências, funções e atividades da entidade geradora /acumuladora”.

Para melhor visualização das tipologias presentes na administradora, foi elaborado um quadro onde constam as espécies e tipologias produzidas e recebidas pela empresa.

QUADRO 1 – ESPÉCIES E TIPOLOGIAS DOCUMENTAIS

ESPÉCIES	TIPOLOGIAS
RECIBO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pagamentos ➤ Salários
CONTRATO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prestação de Serviços ➤ Compra e Venda de Imóveis ➤ De Experiência de Trabalhadores
FOLHA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ De Pagamento ➤ Ponto
CERTIFICADO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Corpo de Bombeiros ➤ Garantia
PROTOCOLO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entrega de Atas ➤ Entrega de Editais ➤ Entrega de Boletos Bancários

FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

Além dessas espécies e tipologias citadas no quadro a cima, podemos ter contato com outras, como: Convenção (condomínial e de sindicato), Regimento, Notas (Fiscais e de Pedidos), Certidões (Registro de Imóvel e Negativa de Débitos), Atestados (Médicos e de Saúde Ocupacional), entre outros.

6. MEMÓRIA INSTITUCIONAL

As instituições que não preservam sua memória não tem história, não tem passado, não tem futuro. Imaginem só o que possa acontecer a uma pessoa, que nasce e passa sua vida sem documentos, sem provas e nada que ateste sua existência, ela viveria, porém não existiria conforme os meios legais, as leis, pois não terá provas que comprovem seu nascimento. Sua história estaria comprometida, pelo fato de não ter uma identidade. E assim são as empresas, as instituições, se não mantiverem organizadas e preservadas suas memórias, ela apenas nascerá, será apenas paredes levantadas sem importância.

É muito comum encontrarmos documentos de instituições de ensino, por exemplo, que encerraram suas atividades, recolhidas em algum depósito do estado ou município, sem nenhum tratamento, sem qualquer critério de classificação, preservação, e talvez sem nenhum acondicionamento decente para que os documentos possam durar mais. Solicitações de documentos feitas nesse local, esse depósito o qual intitulam de “arquivo”, demoram dias, possa ser que até meses. E se por um acaso algum acidente venha acontecer nesse prédio? Quais memórias terão de algumas instituições? Quais memórias terão dos indivíduos que estudaram em alguma dessas escolas? Nenhuma, pois ainda esse cuidado com a memória está engatinhando, a preservação ainda é superficial, apesar da crescente tecnologia e consciência de muitos.

Delmas (2010, p.18), pontua como a construção e preservação da memória em seus arquivos é importante, quando fala:

Depois de um incêndio ou de uma tempestade, os prédios podem ser reconstruídos e as máquinas substituídas com a ajuda dos seguros. As empresas terão todas as chances de se reerguer se elas conservaram os seus arquivos, mas se perderam, correm o risco de desaparecer. Os documentos de arquivo são “vitais”.

Muitos dos condomínios e síndicos, não se atentam para a preservação da memória do seu condomínio, alguns casos se veem papéis recolhidos em alguma dispensa, naquele espaço do prédio perto do material de limpeza, em banheiros inutilizados, e até mesmo perto de fogões, o que é erradíssimo, pois não é raro que aconteça um acidente e o arquivo do prédio seja levado pelas chamas. Nas administradoras de condomínios elas tentam manter uma

“organização”, porém pelas atribuições do dia a dia e sem uma pessoa responsável para organizar o arquivo, acabam acumulando em algum lugar a documentação, sem que haja muita preocupação, se tudo que remete ao condomínio está arquivado, higienizado e de fácil acesso, apenas engavetam.

Além de ser um guardião da memória, os arquivos também servem para provar, lembrar, compreender e identificar. DELMAS (2010) diz que os arquivos servem de prova para que as pessoas os utilizem para provar e defender seus direitos. Servem para lembrar-se do que aconteceu para que a experiência adquirida possa não remeter mais ao erro cometido anteriormente, ou, fazer com que a experiência vivida sirva como um caminho a ser seguido. Servem para se conhecer, através de estudos, os feitos realizados pelas pessoas e dessa forma compreender o que os outros fizeram ou descobriram. E identificar para que o povo, consigam ter um referencial, cuja a identidade dessa sociedade será registrada e espelhada segundo sua memória.

Como bem ressalta Le Goff (1990), acerca da importância da memória:

A memória é um elemento essencial do que se costuma chamar *identidade*, individual ou coletiva, cuja busca é uma das atividades fundamentais dos indivíduos e das sociedades de hoje, na febre e na angústia.

O autor acima destacou bem sobre a memória numa sociedade, ela traz consigo uma identidade, e essa, só terão conhecimento caso a memória seja conservada, preservada. Para que isso aconteça é necessário que as instituições, os órgãos públicos, as empresas privadas, comecem a olhar com mais cautela para o setor de arquivo.

Os procedimentos descritos acima são de suma importância para que a memória seja cuidada, conservada e preservada. Se mantiver uma Gestão Documental, observando, acompanhando e executando todas as suas fases, adotando procedimentos, modificando técnicas. Coloca-lo em um ambiente climatizado, limpo, uma boa estrutura física, mobiliários adequados, com recursos para manter e, sobretudo alguém que tenha conhecimento sobre os procedimentos e técnicas que são imprescindíveis para uma boa organização, conjunto com os instrumentos criados para auxiliar as pessoas na busca pelas informações, a memória com certeza será preservada e repassada para outras gerações, outras sociedades, seus conhecimentos e feitos.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As empresas hoje em dia estão trabalhando em ritmo acelerado, querem obter lucros, mas buscam também qualidade para que seus clientes estejam satisfeitos, e seja sempre consumidor de seus produtos e serviços. Logo, precisam estar com ferramentas disponíveis e ajustadas para então prestar um serviço de qualidade. Muitas delas dispõem de equipamentos, maquinários, tecnologia, porém não têm planejamento, pessoas especializadas para a execução dos serviços. Nesse sentido, a satisfação dos clientes em relação aos serviços oferecidos é fator determinante, para o crescimento da empresa.

Mas o que faz uma empresa ter seus produtos e serviços de qualidade? É necessário que o responsável queira investir com recursos de qualidade e planejamento. Não basta apenas mandar que seus colaboradores executem suas atividades, se não há condições, não oferecem ferramentas de trabalho para que o serviço saia bem feito.

No ramo de prestação de serviço, como administração de condomínios, a informação é primordial estar sempre organizada, de fácil acesso e que sejam ágeis e precisas, pois a todo o momento, e em qualquer setor precisa-se de informações, ela é a força motriz de uma administradora. E, como tudo depende da informação para a realização das atividades e atendimentos, é preciso tratá-la de modo que possa atender as expectativas. A situação de descaso com a documentação produzida e recebida nas Administradoras de Condomínio, a primeira vista é assustadora.

Dessa forma as informações não serão disponibilizadas em tempo hábil, e acontece muita perda de documentos, seja por falta de organização, seja por falta de cuidados, onde observamos rasuras.

Diante disso, percebemos que, a administradora só alcançará êxito em seus serviços, a partir do momento que as informações recebam o tratamento adequado. Para tanto, a implantação de uma Gestão Documental. Nesse aspecto, o diagnóstico de arquivo é um instrumento de gestão que, operacionalizado, identificará os pontos de atritos que interferem no cotidiano das práticas administrativas e arquivísticas.

A postura adotada ratifica o envolvimento e a preocupação com a preservação documental, todavia a escassez de mão de obra qualificada, muitas vezes, constitui-se um impeditivo no processo, dificultando o desenvolvimento local e a preservação da memória

institucional. Portanto faz-se mister ratificar a necessidade premente de agilizar os seguintes procedimentos: valorização de uma política interna voltada para a preservação dos acervos, sobretudo dos documentos que já nascem com características permanentes, onde vem colaborar por uma prática em que será voltada para uma conscientização. Elaboração de Plano de Classificação Documental e Tabela de Temporalidade Documental, visto que será estabelecido instrumentos que vão auxiliar na padronização, na classificação estabelecendo códigos e estabelecendo prazos de tempo dos documentos . Aplicação de tratamentos inertes para desinfestação dos documentos, causados por agentes físicos, químicos e biológicos, que pode até ser adquirida uma doença se não tiver os devidos cuidados. Elaboração de regras de acesso, uso e circulação dos documentos. Reestruturação física do espaço físico com vedação dos elementos vazados, entre outros. Controle ambiental, inclusive com instalação de ar refrigerado e desumidificador. Capacitação dos servidores para o manuseio dos documentos. Aquisição de mobiliário adequado. E sobretudo contratação de um profissional arquivista para que todos esses procedimentos sejam executados de forma correta, direcionado as diretrizes para uma Gestão Documental eficaz .

REFERÊNCIAS

BELLOTTO, Heloisa Liberalli. Como fazer análise diplomática e análise tipológica de documento de arquivo. HELOÍSA LIBERALLI BELLOTTO. – São Paulo : ARQUIVO DO ESTADO, IMPRENSA OFICIAL, 2002. 120 P. (PROJETO COMO FAZER, 8).

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivo Permanentes: tratamento documental.** – 4. Ed. – Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006. 320p.

CAMARGO, Ana Maria de Almeida; BELLOTTO, Heloísa Liberalli. Dicionário de terminologia arquivística. São Paulo: Associação dos Arquivistas Brasileiros / Núcleo Regional de São Paulo/ Secretaria de Estado da Cultura, 1996.

BERNANDES, Ieda Pimenta. DELATORRE, Hilda. **Gestão Documental Aplicada.** São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008. 54 p.

BERNARDES, Ieda Pimenta; DELATORRE, Hilda; SOUZA, Camila Brandi; MARTINELLI, Eliana; BREGANHOLA, Marcelo Carlos Cunha. **Manual de elaboração de planos de classificação e tabelas de temporalidade de documentos da administração pública do Estado de São Paulo:** atividades-fim. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008, 107 p.

BERNARDES, Ieda Pimenta. Como avaliar documentos de arquivo. – São Paulo: Arquivo do Estado, 1998. 89p. :Il ; 23 cm – (Projeto como fazer ; v.1)

BRASIL. Lei n. 8.159, de 08 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 9 jan. 1991. Não paginado. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8159.htm> .Acesso em: 07 de dezembro de 2013.

CALDERON, W.R. et AL. O processo de gestão documental e da informação arquivística no ambiente universitário, *Ciência da Informação*, Brasília, v.33, n.3, 2004.

CAMARGO, Ana Maria de Almeida; BELLOTTO, Heloísa Liberalli. Dicionário de terminologia arquivística. São Paulo: Associação dos Arquivistas Brasileiros / Núcleo Regional de São Paulo/ Secretaria de Estado da Cultura, 1996.

CIRIBELLI, Marilda Corrêa. **Como elaborar uma dissertação de mestrado através da pesquisa científica.** – Rio de Janeiro: 7 Letras, 2003.

Conselho Nacional de Arquivos. **Recomendações para a produção e o armazenamento de documentos de arquivo/Conselho Nacional de Arquivos** — Rio de Janeiro: O Conselho, 2005. 20p.; 20cm.

- CORNELSEN, Julce Mary; NELLI, Victor José. **Gestão Integrada da informação Arquivística: O Diagnóstico de Arquivos**. Rio de Janeiro, n.2, p70-84, 2006.
- DELMAS, Bruno. Arquivos para quê? Tradução de Danielle Ardaillon. – São Paulo: Instituto Fernando Henrique Cardoso, 2010. 196 p.
- DEMO, Pedro. **Metodologia do conhecimento científico**. São Paulo: Atlas, 2000.
- Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. 232p.; 30cm. Publicações Técnicas; nº 51.
- GONÇALVES, Janice. Como classificar e ordenar documentos de arquivo. – São Paulo: Arquivo do Estado, 1998. 37p. :Il ; 23 cm – (Projeto como fazer ; v.2)
- HEREDIA HERRERA, Antonia. El Debate Sobre Gestión Documental. Métodos de Información (MEI), 1998, vol.5.
- JARDIM, José Maria. **Acervo**: Revista do Arquivo Nacional. V.2, nº 2, jul-dez 1987.
- LAKATOS, Eva Maria. MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- LE GOFF, Jacques. História e Memória. Tradução Bernardo Leitão ...[et al.] – Campinas, SP Editora da UNICAMP, 1990. (Coleção Repertório)
- LOPES, Luís Carlos. A nova arquivística na modernização administrativa. 2.ed. Brasília: Projecto Editorial, 2009. 416p.
- MATTA DE PAULA, Rosália Paraíso de. **Como elaborar a Tabela de Temporalidade Documental**: Racionalização de Custos de Armazenagem e Administração de Arquivos Empresariais.
- MELLO, Ana Claudia Collaço de. ... [et al]. Metodologia da pesquisa: livro didático. Design instrucional Luciano Gamez, [Daniela Erani Monteiro Will, Carmen Maria Cipriani Pandini]. – 3. ed. rev. e atual. – Palhoça : UnisulVirtual, 2006. 132 p. : il. ; 28 cm.
- MINAYO, M. C. de S. Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade, editora Vozes, Petrópolis, 2002.
- MORENO, Nádina Aparecida. Gestão documental ou gestão de documentos: Trajetória histórica. **Gestão em arquivologia**: abordagens múltiplos. Londrina: EDUEL, 2008, p.73.
- PAES, Marilena Leite. **Arquivo**: teoria e prática. 3.ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.
- RAMPAZZO, Lino. **Metodologia científica**. 3 ed. São Paulo: Loyola, 2005

REIS, Linda G. **Produção de monografia: da teoria à prática/** Linda G. Reis. 2ed. Brasília: Senac – DF; 2008. 152p.; 16x23 cm.

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

SANTOS, Vanderlei Batista dos. **Arquivística Temas Contemporâneos: A classificação como função matricial do que-fazer arquivístico.** 2 ed: Distrito Federal: SENAC, 2008.

SCHELLENBERG, Theodore Roosevelt. **Arquivos Modernos: princípios e técnicas.** Rio de Janeiro: FGV, 2005.

SOUSA, Renato Tarcisio Barbosa de. **Arquivística Temas Contemporâneos: A classificação como função matricial do que-fazer arquivístico.** 2 ed: Distrito Federal: SENAC, 2008.

VIEIRA, Sebastiana Batista. **Técnicas de arquivo e controle de documentos.** Rio de Janeiro: Temas & Idéias, 2005. 115 p

Metodologia de Pesquisa: Do Planejamento a execução **Por Louis M Rea, Richard A. Parker** <<http://books.google.com.br/books?id=OdyvUxpmYEUC&printsec=frontcover&dq=related:ISBN8530806077&hl=pt-BR#v=onepage&q=amostra&f=false>> acessado em 17 de fevereiro de 2014.

Estudo de usuário: visão global dos métodos de coleta de dados. Por Murilo Bastos Cunha e Sofia Galvão Baptista <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11>> acessados em 06 de dezembro de 2013.

<<http://www.arqsp.org.br/cpba> > acessado em 18 de março de 2014

<<http://www.arquivonacional.gov.br/media/v.2,n.2,jul.dez.1987>> acessado em 24 de abril de 2014.

APÊNDICE: DIÁRIO DE CAMPO

A ideia de fazer o meu TCC baseado no arquivo na administradora surgiu no momento em que me foi apresentada aquela massa documental totalmente desorganizada, naquele instante percebi que aqueles documentos mereciam uma análise e que se estabelecesse um padrão, cuidados, para que não se tivesse mais perdas de documentos e que as informações chegassem com agilidade e precisão aos usuários internos e externos.

Quando cheguei à administradora de condomínios para entrevista de estágio me foi falado que o arquivo estava muito bagunçado e misturado, devido a recente mudança de prédio que acabará de acontecer, eu até supunha que poderia estar desorganizado, mas não imaginava que estava em uma situação de calamidade. Após conversa, o dono da empresa foi me mostrando à sala que os documentos estavam, a primeira visão ao abrir a porta foi que os documentos pareciam ter vida própria e saíram andando pra lá e pra cá dentro da sala. Documentos estavam em todos os cantos daquela sala, em instantes, em armários, empilhados sobre uma mesa, em caixas no chão, e o pior é que estavam misturados, vários fundos arquivísticos em um mesmo local.

Com a escolha pela minha pessoa para estagiar na administradora, os primeiros dias foi para se familiarizar com o ambiente, observar a rotina dos setores, quais documentos eram produzidos e recebidos, quais documentos eram mais solicitados. Com o passar do tempo fui conhecendo as espécies e tipologias documentais, a importância de cada documento para o condomínio, com um pouco de conhecimento sobre a rotina, pude colocar a mão na massa e pensar como poderia organizar aquela documentação, de modo que outras pessoas da empresa conseguissem achar qualquer documento sem que a pessoa responsável estivesse presente, foi então que comecei a separar a documentação.

Para se iniciar o diagnóstico situacional da administradora foi necessário realizar o levantamento de dados, pesquisando e identificando o organograma da empresa, perguntando sobre antigos procedimentos referentes ao manuseio da documentação pelas pessoas que tinha passado por aquele setor (o arquivo), observando onde os documentos eram acondicionados e arquivados, os recursos financeiros, prédio e mobiliário, legislação, instrumentos de pesquisas, etc. A princípio e bem visível ponto que logo observei foi o mobiliário que era de madeira, o qual não é indicado para possuir em arquivos, já que é um tipo de móvel que pega fogo rapidamente. Em seguida pautando no diagnóstico, a sala era pequena para arquivar

tantos documentos. Pois a demanda de documentos é grande para abrigar em um espaço com poucos metros quadrados, não sobrando espaço nem ao menos para o responsável pelo arquivo se movimentar.

Depois, ao passo que os pastas e caixas iriam sendo destrinchadas, fui observando que as caixas arquivos eram de papelão, também não recomendável, algumas pastas AZ com bastantes documentos as quais os prendedores encontravam-se já enferrujados, ligas enroladas nos documentos, e em alguns já apresentando sinal do efeito químico da liga, os documentos manchados pelo tempo em que o documento e material mantiveram contato.

Aos poucos e com bastante paciência pude ir separando os documentos, com o auxílio de máscara e luvas, visto que tinham muitos documentos em caixas sem nenhum tratamento, sem higienização, tirando cliques, grampos, ligas, acondicionando os documentos em saco e trocando as caixas de papelão que já estavam deterioradas.

E assim essa rotina foi estabelecida por algum tempo, para que os documentos pudessem ser organizados e disponibilizados. Colando atas em um livro, scanando documentos para que as pessoas tenham a informação em tempo hábil. O processo é longo, contudo, vale a pena, pois no momento que tudo estiver em seu devido lugar, qualquer pessoa poderá manusear e ter acesso a qualquer documento, os localizando rapidamente.