



UEPB

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE BACHARELADO EM ARQUIVOLOGIA**

ELEN CRISITNA LIMA DOS SANTOS

ARQUITETURA ARQUIVÍSTICA: percurso da informação documental no âmbito de uma instituição de economia mista da Paraíba – PBGÁS.

**João Pessoa – PB
2014**

ELEN CRISITNA LIMA DOS SANTOS

ARQUITETURA ARQUIVÍSTICA: percurso da informação documental no âmbito de uma instituição de economia mista da Paraíba – PBGÁS.

Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, Campus V, como exigência institucional para a conclusão do curso e a obtenção do grau de BACHARELA EM ARQUIVOLOGIA.

Orientadora: Profa. Ma. Esmeralda Porfirio 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.

S237a Santos, Elen Cristina Lima dos

Arquitetura arquivística [manuscrito] : o percurso da informação documental no âmbito de uma instituição de economia mista da Paraíba - Pbgás / Elen Cristina Lima dos Santos. - 2014.

68 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. Recuperação da informação. 3. Tipologia documental. 4. Tabela de temporalidade. I. Título.

21. ed. CDD 025.1714

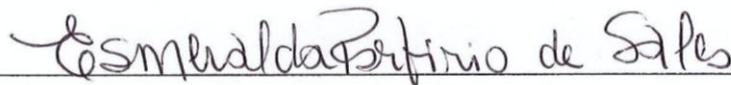
ELEN CRISITNA LIMA DOS SANTOS

ARQUITETURA ARQUIVÍSTICA: percurso da informação documental no âmbito de uma instituição de economia mista da Paraíba – PBGÁS.

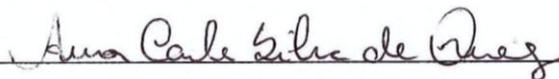
Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, Campus V, como exigência institucional para a conclusão do curso e a obtenção do grau de BACHARELA EM ARQUIVOLOGIA.

Aprovada em 23/07/2014.

Banca Examinadora



Profa. Ma. Esmeralda Porfirio de Sales
Orientadora – UEPB



Profa. Ma. Anna Carla Silva de Queiroz
Membro interno – UEPB



Prof. Me. Eutrópio Pereira Bezerra
Membro interno – UEPB

DEDICATÓRIA

À minha família, dedico este trabalho que não poderia ter se concretizado sem o apoio, amor e carinho de todos.

Vocês são presentes de Deus para minha vida.
Pedras preciosas de valores inestimáveis.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente ao meu Deus, que me capacitou e me permitiu concluir o curso de Arquivologia em que durante quatro anos venho me dedicando.

Aos meus pais que sempre me incentivaram a conquistar novos horizontes, e a buscar mais conhecimento para a exercer a profissão que me faz sentir realizada.

Meus irmãos que sempre me apoiaram e auxiliaram na busca pela realização da tão almejada graduação em Arquivologia.

A todos os professores da instituição que se dedicaram nesse período a nos ensinar da forma mais satisfatória possível, compreendendo cada um dos alunos, apoiando e fazendo-se presentes a cada conquista assim como nos momentos difíceis.

Aos docentes Prof. Ma. Anna Carla Silva de Queiroz e ou Prof. Me. Eutrópio Pereira Bezerra, que são profissionais exemplares e aceitaram prontamente o convite para compor a banca.

A minha orientadora, Prof. Ma. Esmeralda Porfírio de Sales pelo incentivo, apoio na realização deste trabalho, pela sua dedicação aos alunos e por ministrar aulas cujo aprendizado se fez de forma natural e plenamente satisfatória.

E aos meus colegas de curso pela união durante esses anos, pelas realizações e conquistas em conjunto, que são frutos do apoio, respeito e dedicação de cada um.

A todos meus sinceros agradecimentos, que o futuro traga-nos cada vez mais realizações e bênçãos de Deus.

Mas alegrem-se todos os que confiem em ti; exultem eternamente, porquanto tu os defendes; sim, gloriem-se em ti os que amam o teu nome. Pois tu, Senhor, abençoa o justo; tu o circundas do teu favor como de um escudo.

Salmos 5:11-12.

Ebenézer, até aqui me ajudou o Senhor!!

RESUMO

Sob o enfoque dos conceitos da Arquivologia esta pesquisa objetivou analisar a organização da informação documental em uma instituição de economia mista em João Pessoa – PB, partindo da seguinte questão: **como a implementação de procedimentos arquivísticos adequados, poderá influenciar no desenvolvimento das atividades cotidianas da instituição?** Metodologicamente, a pesquisa classificou-se como empírica, fundada na abordagem qualitativa e auxiliada pelo tipo descritiva. O universo da pesquisa deu-se tomando com base as gerências AJU (Assessoria Jurídica); GMI (Gerência de mercado industrial e comercial) de uma instituição de economia mista em João Pessoa / PB, que representam as atividades meio e fim da instituição. A partir da amostragem probabilística, optou-se por realizar a coleta de dados através do método da observação participante. Ao término do trabalho, conclui-se que a realização dos procedimentos arquivísticos na instituição tais como a padronização e gestão documental, evidencia uma contribuição positiva e acredita-se que ao serem implantadas as sugestões quanto ao Plano de Classificação dos Documentos e Tabela de Temporalidade, auxiliará a mesma na excelência quanto à realização de suas atividades.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão Documental. Recuperação da Informação. Tipologia documental. Tabela de Temporalidade.

ABSTRACT

Where the concepts of Data Archiving are concerned, the present study seeks to analyze the organization of documental information in a mixed-economy institution in the city of João Pessoa-PB, as from the following question: **how can the implementation of adequate archival procedures influence over the development of the institution's everyday activities?** Methodologically, the research has been classified as empirical, based on the qualitative approach and aided by the descriptive type. The universe of the research occurred based on the Legal Advice Management; Industrial and Commercial Market Management of a mixed-economy institution in the city of João Pessoa/PB, which represent the institution's middle and final activities. As of the probabilistic samples, we opted to do the data collecting by means of the participant's observation. At the end of the study, we can conclude that the accomplishment of the archival procedures in the institution such as the standardization and documental management has contributed positively and is believed to help the institution in relation to its excellence and realization of its activities, once such suggestions are implemented in accordance with the Documents' Classification Planning and the Temporality Table.

KEY-WORDS: Information Recovery. Documental typology. Documental management. Classification Planning. Temporality Table.

LISTA DE FIGURAS

Figura nº 01 – Organograma da instituição.....	25
Figura nº 02 – Modelo de solução para as necessidades de informação dos usuários.....	42
Figura nº 03 – Layout de planta baixa da primeira sala do arquivo.....	45
Figura nº 04 – Layout de planta baixa da segunda sala do arquivo.....	45
Figura nº 05 – Layout de planta baixa da nova sala do arquivo.....	47
Figura nº 06 – Estante número 1.....	56
Figura nº 07 – Endereços das subdivisões das estantes.....	61

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Imagem 1 - Pastas em papel Kraft.....	58
Imagem 2 - Pastas em Polipropileno.....	58
Imagem 3 - Pastas suspensas em ordem alfabética.....	58
Imagem 4 - Modelo de etiqueta preexistente.....	59
Imagem 5 - Frente de caixas padronizadas.....	59
Imagem 6 - Substituição das pastas A/Z por caixas em poliondas.....	59
Imagem 7 - Documentação organizada em capas dentro das caixas poliondas.....	60

LISTAS DE TABELAS

Tabela 1 –	Documentos referentes à Gerência GMI.....	53
Tabela 2 –	Documentos referentes à Gerência AJU.....	53

LISTAS DE SIGLAS

- AJU** - Assessoria Jurídica
- CIA** - Conselho Internacional de Arquivos
- CONARQ** - Conselho Nacional de Arquivos
- GMI** - Gerência de mercado Industrial e Comercial
- GN** - Gás Natural
- PBGÁS** - Companhia Paraibana de Gás
- SINAR** - Sistema Nacional de Arquivos

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	–	Características entre arquivo e centro de documentação.....	30
Quadro 2	–	Categorias dos atributos da qualidade da informação.....	38
Quadro 3	–	Tipos de recuperação da informação.....	41
Quadro 4	–	Registro de entrada da documentação no arquivo.....	50
Quadro 5	–	Descrevendo as tipologias documentais.....	52
Quadro 6	–	Modificação em planilha.....	55
Quadro 7	–	Registro de solicitação de documentos.....	57

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	17
2	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	20
2.1	Caracterização da pesquisa.....	20
2.2	Problematização.....	21
2.3	OBJETIVOS.....	22
2.3.1	Geral.....	22
2.3.2	Específicos.....	22
2.4	Universo e amostragem.....	23
2.5	Campo empírico.....	24
2.6	Instrumento de coleta de dados.....	26
3	METODOLOGIAS FUNDAMENTAIS EM ARQUIVOLOGIA.....	28
3.1	Conceitos e procedimentos em Arquivologia.....	29
4	A INFORMAÇÃO E SUAS UTILIDADES.....	33
4.1	Gestão estratégica da informação.....	34
4.2	Acesso à informação.....	35
4.3	Procedimentos adequados de busca e recuperação da informação.....	39
4.4	A importância da informação e sua recuperação.....	42
5	CONHECENDO AS FUNCIONALIDADES DO ARQUIVO DA INSTITUIÇÃO.....	44
5.1	Contribuindo para o gerenciamento da informação e metodologias práticas arquivísticas	47
5.2	Funcionamento das gerências e o percurso informacional.....	48
5.3	Instituição de economia mista e suas tipologias documentais.....	51
6	POSSIBILIDADES A SEREM IMPLANTADAS NA INSTITUIÇÃO NO TOCANTE AO FLUXO DOCUMENTAL.....	54
6.1	Implementações realizadas no arquivo durante o estágio.....	54
6.2	Sugestões para a padronização do arquivo.....	60

CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	63
REFERÊNCIAS.....	65
APÊNDICES.....	68

INTRODUÇÃO

No mundo moderno em que vivemos a produção, guarda e disseminação das informações torna-se cada dia, mais evoluída e rápida. Herança da Segunda Guerra Mundial que possibilitou a inovação em todas as áreas, principalmente na tecnológica.

Os avanços obtidos trouxeram-nos possibilidades de crescer em quanto instituições, que para se manter em um mercado altamente competitivo utilizam a agilidade das tecnologias no repasse das informações.

Com a praticidade da comunicação seja através de e-mails, telefonemas, videoconferências e utilização da internet de forma geral, a produção das atividades diárias de uma instituição tornam-se cada vez mais complexas e produtivas.

No entanto, as informações têm a necessidade de serem administradas de forma segura e rápida, pois crescem de forma constante e dinâmica.

É fundamental que possamos estar atentos não apenas à produção incessante de informações, mas também à guarda dessa massa documental para que possamos ter novamente um acesso a estas informações de modo prático e objetivo, atividades necessárias em qualquer instituição.

A escolha da forma de administrar as informações geradas pela instituição é uma responsabilidade que irá acarretar para a mesma, os benefícios ou não de um trabalho com eficiência e eficácia. Sobre o assunto podemos observar a contribuição de Souza (1996, p. 38) que diz:

A organização das informações têm sido um dos grandes desafios da Arquivística contemporânea. Lidar com massas tão grandes de informações acumuladas diariamente pelas organizações exige uma maior sofisticação dos esquemas de classificação.

O trabalho desenvolvido por um Arquivista é fundamental para uma instituição que está preocupada não apenas com a produção, mas com a guarda e a recuperação das informações geradas, afinal todas as informações são patrimônio da mesma, seja de forma legal ou histórica.

Em tempos mais remotos, o homem já sentia a necessidade de guardar as informações sobre sua história e trabalho, começando a desenvolver formas de

registrar, e passar a adiante essas informações, garantindo sua guarda e acesso, é o que podemos constatar, com as artes rupestres.

Na atualidade podemos contar com variados sistemas de computadores que auxiliam na guarda, produção e disseminação das informações. Em uma instituição o profissional de arquivo pode e deve utilizar o auxílio dos profissionais da Tecnologia de Informação e áreas afim, para que em conjunto possam elaborar se possível um sistema próprio e adequado às regras da Arquivologia, contribuindo com o trabalho de forma a agregar valores e possibilitar um ganho em nível de produtividade.

Nesta pesquisa houve também a preocupação em transmitir aos colaboradores da instituição as vantagens de se conhecer e aplicar as normas arquivísticas no seu dia-a-dia, tornando seu trabalho junto à instituição mais produtivo e recompensador. Contribuindo com a instituição que está no mercado há 19 anos e que tem por visão de futuro: Ser uma companhia de excelência empresarial; possa estar produzindo, cuidando da massa documental e transmitindo suas informações com excelência também na área da Arquivologia.

Portanto o objetivo desta pesquisa foi analisar as práticas arquivísticas em uma empresa de economia mista da Paraíba - PBGÁS Tendo em vista, esclarecer a seguinte hipótese, os processos metodológicos arquivísticos contribuem para um feedback de qualidade que auxilia os procedimentos administrativos institucionais.

O despertar para a escolha deste tema surgiu através de leituras sobre o assunto e o conhecimento da funcionalidade de outras instituições, no tocante a recuperação da informação e a partir das experiências vivenciadas cotidianamente na prática de estágio na instituição no período compreendido entre Março de 2012 a Março de 2014, cuja questão da busca pela informação no arquivo é uma constante, por tratar-se de documentação corrente e intermediária.

Nessa perspectiva, o estágio não obrigatório contribuiu auxiliando os colaboradores nas atividades inerentes às práticas arquivísticas desenvolvidas nos diversos setores da instituição, além de inovar os procedimentos de guarda e recuperação da informação.

É importante destacar que esta pesquisa possibilitou conhecer como a instituição e os seus colaboradores pensam em relação à realização a suas atividades associadas aos procedimentos arquivísticos. Além disso, contribuiu para

um maior esclarecimento de como o mercado está disponível ou não para que os profissionais de arquivo possam desempenhar suas atividades nas instituições.

Desse modo, o desenvolvimento deste trabalho para a área da Arquivologia, poderá servir como auxiliador para futuras pesquisas, no que diz respeito ao conhecimento e interesse do mercado sobre a área, e o desenvolvimento de procedimentos arquivísticos em instituições de economia mista no Estado.

A aplicação desta pesquisa trouxe benefícios à sociedade paraibana ao auxiliar a instituição na realização dos seus procedimentos, trazendo para a população, agilidade nos serviços oferecidos e a possibilidade de novas aplicações, onde a busca e o repasse de determinadas informações fluirão de forma mais satisfatória seguindo a efetuação da melhoria contínua da qualidade oriunda da administração.

O trabalho está estruturado em seis capítulos, sendo esta introdução à exposição do tema como o primeiro deles.

O segundo capítulo, *Procedimentos metodológicos*, descreve sobre o universo da pesquisa, apresenta o campo empírico e os procedimentos utilizados para coleta de dados.

O terceiro capítulo, *Introdução às metodologias fundamentais em Arquivologia* aborda os conceitos e procedimentos da arquivologia.

O quarto capítulo, *A informação e suas utilidades*, apresenta a gestão estratégica, acesso e os procedimentos adequados para a busca e recuperação da informação.

No quinto capítulo, *Conhecendo as funcionalidades do arquivo da instituição*, apresenta a estrutura do arquivo da instituição.

O sexto capítulo, *Possibilidades a serem implantadas na instituição no tocante ao fluxo documental*, discorre sobre o trabalho realizado no arquivo durante o período de estágio e dá sugestões quanto aos procedimentos que devem ser implantados para melhorar o arquivo.

Nas *Considerações finais*, décimo e último capítulo apresenta um breve relato sobre a pesquisa e os resultados que a mesma obteve.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

2.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Tendo por preferência o estudo e análise de situações vividas no decorrer das atividades de estágio, utilizando de estratégias para obtenção de possíveis resultados significativos, baseando-se em toda a aprendizagem na área de Arquivologia e o interesse em transmitir o conhecimento adquirido, pode-se compreender este trabalho como hipotético-dedutivo, que segundo Marconi; Lakatos (2006, p. 106), “parte da percepção de uma lacuna nos conhecimentos acerca da qual se formulam hipóteses e, pelo processo de inferência dedutiva, testa a predição da ocorrência de fenômenos abrangidos pela hipótese”.

A pesquisa qualifica-se como empírica que para Michel (2009, p. 42 - 43),

[...] caracteriza-se pela observação e experimentação dos fenômenos. É a pesquisa que busca respostas e soluções através da observação e prática dos fenômenos, que embasam suas conclusões. [...] O seu grande valor é trazer a teoria para a realidade concreta. Constrói modelos a partir de análises de experiências.

Sabendo que a pesquisa empírica é constituída em analisar e obter informações sobre determinada causa ou situação possibilitando construir e/ou sugerir modificações adequadas é que este trabalho produziu seus levantamentos, averiguações e sugestões para a melhoria da guarda, preservação e busca das informações no ambiente da instituição.

A abordagem escolhida e desenvolvida no mesmo foi qualitativa, pois “não se preocupa com representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, etc” (GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p. 31). Logo, foi a que atendeu de forma mais eficaz.

Quanto ao tipo de pesquisa que esse trabalho utilizou foi o estudo de caso, sendo a pesquisa descritiva, pois este tipo de pesquisa possibilita o registro dos fatos, a análise, interpretação e a identificação de suas causas, que segundo Michel (2009, p. 44),

Propõe a verificar e explicar problemas, fatos ou fenômenos da vida real, com a precisão possível, observando e fazendo relações,

conexões, à luz da influência que o ambiente exerce sobre eles. Não interfere no ambiente; seu objetivo é explicar os fenômenos, relacionando-os como ambiente.

Devido às necessidades encontradas no arquivo da instituição e o tempo disponível para a realização dos processos arquivísticos cabíveis, esta é o tipo de pesquisa que mais se adequou a realidade do momento.

2.2 PROBLEMATIZAÇÃO

Na atualidade temos a possibilidade de nos comunicarmos e de realizar atividades diárias, sejam estas pessoais ou institucionais, com maior agilidade possibilitando assim uma maior produtividade.

Com a utilização da internet as instituições puderam expandir seus negócios, o que também acarretou em um fluxo de informações em constante crescimento que gera uma massa documental de elevada importância para a instituição.

A qualidade do armazenamento da massa documental produzida por uma instituição deve ser analisada e cuidada de forma a possibilitar que a busca das informações estejam garantidas, podendo estabelecer um padrão que facilite a disseminação da informação.

Tendo como referências, as informações oriundas do acervo institucional e objetivando conhecer as perspectivas desenvolvidas na aplicação da mesma, para um maior alcance das funcionalidades almejadas do setor de arquivo da empresa, associando o conhecimento da área de Arquivologia como propiciador de uma melhoria contínua no que tange à correta execução informacional na instituição. Tomando por modelo as características que definem os melhores procedimentos na área de gestão de documentos, possibilitando uma tramitação com fluxo completo e descartando os riscos de perdas pela ausência do estabelecimento de um padrão vigente.

Faz-se necessário averiguar a visualização dos manuais de procedimentos e/ou instrução normativa no caso da instituição onde foi realizada a pesquisa, as respectivas defasagens que possam ser originadas do grau de utilização das normas enquanto parâmetros, para a execução das atividades de modo sequencial

e ordenado que reflitam no funcionamento da tramitação da informação dentro da instituição.

Esta pesquisa surgiu para que fosse possível não apenas analisar os procedimentos de uma instituição, mas tomar como exemplo o que se deve ou não inserir nos procedimentos administrativos da gestão de documentos em uma instituição.

Com a possibilidade de estar diariamente na instituição e observar algumas dificuldades que os colaboradores enfrentam referentes ao arquivo (centro de documentação). Assim, o estudo coloca como problema da pesquisa: **como a implementação de procedimentos arquivísticos adequados, poderá influenciar no desenvolvimento das atividades cotidianas da instituição PBGÁS?**

2.3 OBJETIVOS

2.3.1 Objetivo geral:

- Analisar as diretrizes de organização informacional sob as práticas de padronização documental na empresa de economia mista em João Pessoa / PB – PBGÁS.

2.3.2 Específicos:

- Identificar a tramitação, transferência e recolhimento dos documentos institucionais.
- Descrever as tipologias documentais produzidas das gerências GMI e AJU da instituição.
- Propor melhorias quanto à padronização, o envio das documentações para a guarda e a recuperação das informações.

2.4 UNIVERSO E AMOSTRAGEM

Temos por universo o conjunto de elementos que compõe o objeto de estudo e/ou a totalidade de indivíduos que possuem as mesmas características definidas para um determinado estudo. Segundo Bello, (2004, p. 46) é “o conjunto de fenômenos a serem trabalhados, definido como critério global da pesquisa”.

Podemos ainda observar que para Marconi e Lakatos (2008),

O universo ou população de uma pesquisa depende do assunto a ser investigado, e a amostra, porção ou parcela do universo, que realmente será submetida à verificação, é obtida ou determinada por uma técnica específica de amostragem.

Usando por base as informações sobre universo citadas pelos autores, podemos afirmar que o universo desta pesquisa é constituído pelas gerências AJU (Assessoria Jurídica); GMI (Gerência de mercado industrial e comercial) de uma instituição de economia mista em João Pessoa / PB, que representam as atividades meio e fim da instituição.

Segundo Vergara, (2006, p. 50), amostra “é uma parte do universo (população) escolhida segundo algum critério de representatividade”.

O tipo de amostragem aplicada nesta pesquisa foi a não probabilística por acessibilidade, que é aquela onde o pesquisador seleciona os elementos pela facilidade que o mesmo tem de acesso a eles. Ainda segundo Gil, (2007, p.104) “esse tipo de amostragem o pesquisador seleciona os elementos a que tem acesso, admitindo que estes possam de alguma forma, representar o universo”.

A amostra desta pesquisa foi o centro de documentação (arquivo) da instituição de economia mista em João Pessoa/PB, por já conhecer a suas dificuldades frente à utilização do mesmo, sabendo que neste tipo de amostra os elementos são selecionados conforme conveniência do pesquisador. A amostra pesquisada muitas vezes está disponível no local e no momento onde a pesquisa estará sendo realizada.

2.5 CAMPO EMPÍRICO

A instituição escolhida para a elaboração da pesquisa encontra-se no mercado há 19 anos, trabalhando para expandir seu mercado consumidor, trazendo para seus clientes a oportunidade de utilizar uma energia limpa e rentável.

Está localizada em João Pessoa, na Av. Presidente Epitácio Pessoa, nº 4756 – Cabo Branco. Telefone: 083 3247-2244; E-mail: pbgas@pbgas.com.br; Website: <http://www.pbgas.com.br>.

Tem elaborado seu plano estratégico no período que vai de 2012 a 2020, “onde incorporou a nova percepção de que as organizações precisam atuar em seus negócios mediante uma prática de CRIAÇÃO DE VALOR COMPARTILHADO (CVC), onde a atuação empresarial deve estar associada a uma atuação socioambiental responsável, e que ao produzir resultados para os clientes e acionistas, a Companhia esteja simultaneamente, produzindo resultados que tornem o seu estado mais justo e sustentável”. (PAGÁS, 2014, http://www.pbgas.com.br/?page_id=179).

Podemos conferir ainda um breve histórico, através do site da própria instituição, PBGÁS (2014, http://www.pbgas.com.br/?page_id=141) que relata:

Em 25 de outubro de 1994, a instituição distribuidora de gás natural canalizado foi fundada sob forma de economia mista, atendendo a lei estadual nº 5.680/92. Com o início de suas operações, em 1995, a empresa partiu efetivamente para a exploração exclusiva da atividade de distribuição de gás canalizado no Estado da Paraíba, conforme a lei nº 9.493/94, e desde então vem contribuindo para o desenvolvimento tecnológico, econômico e social local.

A instituição conta com a participação da Mitsui Gás e Energia do Brasil Ltda, Petróleo Gás S/A - Gaspetro e Governo da Paraíba.

Atualmente é constituída por: assembleia geral; conselho geral; conselho administrativo; diretoria executiva; presidência e vinte e duas gerências.

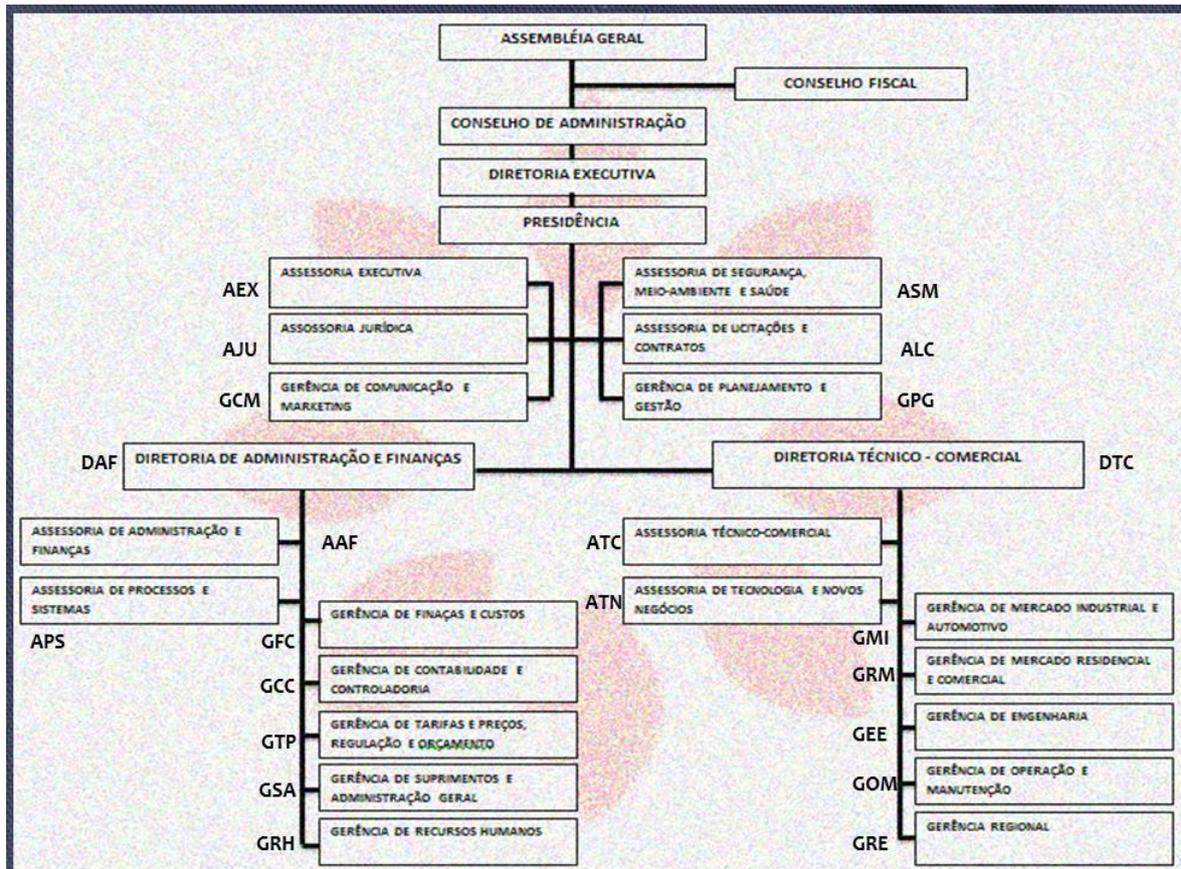
Os valores da instituição são: ética, satisfação dos clientes, segurança na prestação dos serviços, responsabilidade socioambiental.

A visão da instituição é: ser uma companhia de reconhecida excelência empresarial.

Desse modo vem trabalhando de maneira séria levando o gás natural aos setores automotivos, industriais, comerciais e residenciais, conquistando a cada dia um mercado ainda mais promissor.

Para que tenhamos uma compreensão mais adequada da instituição, podemos observar como esta disposta sua estrutura empresarial através do seguinte organograma:

Figura 1 - Organograma da instituição



Fonte: dados da pesquisa, (2014).

No que diz respeito à missão da instituição, podemos observar o que está descrito nas normas institucionais:

Tem como missão: comercializar e distribuir o gás combustível canalizado no Estado da Paraíba visando o interesse da sociedade, satisfazendo a necessidade dos clientes, colaboradores, fornecedores, e às exigências do desenvolvimento sustentável adicionando valor para os acionistas (PBGAS, 2014).

Podemos citar também alguns projetos que a mesma está colocando em prática, como: o apoio a evento de energias renováveis, segundo o presidente da

PBGÁS, Franklin de Araújo Neto, o apoio da Companhia se dá em virtude de ser uma empresa que se preocupa com a produção de energias limpas; incentivo a práticas esportivas com o apoio ao projeto intitulado, “Aquáticos com Muito Orgulho” em uma parceria com a Federação de Esportes Aquáticos da Paraíba (FEAP); o Projeto Gás em Cena – Gasdutininho vai à Escola, que faz sucesso nas escolas através da arte, onde a instituição tem a finalidade de educar e informar sobre o gás natural (GN) através da arte; e podemos citar também o projeto que levará o gás natural (GN) às residências e o comércio de Campina Grande (PBGAS 2014).

Quanto ao fornecimento do GN (gás natural) no Estado através da instituição, pode-se observar que está em constante expansão e aborda as áreas comerciais, automotivas e residenciais.

A instituição dispõe de um Arquivo Central sob a direção da Gerência de Suprimentos e Administração Geral e praticamente não tem arquivos setoriais, e a documentação armazenada no Arquivo Central é constantemente utilizada pelos colaboradores.

Portanto uma instituição que se preocupa com várias áreas e está disposta a inovar sempre, tem que estar a par da importância dos procedimentos arquivísticos para que sua atuação administrativa esteja fluindo de forma a garantir agilidade em sua atuação administrativa.

2.6 INSTRUMENTO DE OBSERVAÇÃO

A coleta de dados é uma das partes fundamentais da pesquisa, pois é através dela que o pesquisador irá obter mais informações para o enriquecimento de seu trabalho e, para isto, faz-se necessário a escolha de um instrumento que auxiliará na busca por informações adequadas.

Optou-se, portanto por realizar a coleta de dados através do método da observação participante, que consiste na participação real do pesquisador com a comunidade ou grupo analisado. Pode ser conceituada, segundo Severino (2007, p. 125) como “todo o procedimento que permite acesso aos fenômenos estudados”. Podemos também citar May (2001, p. 177), que diz:

o processo no qual um investigador estabelece um relacionamento multilateral e de prazo relativamente longo com uma associação humana na sua situação natural com o propósito de desenvolver um entendimento científico daquele grupo.

Foi aplicada a coleta de dados observando os procedimentos dos colaboradores da instituição que fazem parte das gerências selecionadas, onde é percebido um fluxo intenso e recorrente ao Centro de Documentação (arquivo) na busca por informações que corroborem com as atividades diárias dos mesmos.

A meta da pesquisa foi coletar os dados referentes a tramitação dos documentos nas gerências e o envio destes ao arquivo, observando se há satisfação no tocante a busca pela informação e facilidade do acesso.

O método não consiste apenas em ver e ouvir, mas também em examinar fatos ou ferramentas que se deseja estudar.

A observação proporcionou a identificação e a obtenção de provas a respeito dos objetivos os quais não podemos ter a plena consciência, mas que nos servem de orientação. No entanto, o pesquisador deve estar alerta aos cuidados que deve ter ao realizar pesquisa, assim como: ser atento aos detalhes, ter humildade, possuir honestidade intelectual e o mais importante ter rigor metodológico.

3 METODOLOGIAS FUNDAMENTAIS EM ARQUIVOLOGIA

Com o passar dos anos foi evidenciada a importância de criar e manter uma forma adequada para a guarda de documentos, produzidos pelas instituições sejam elas privadas ou públicas.

Os homens em geral começaram a sentir a necessidade de organizar seus papéis, para assegurar os seus direitos e manter as suas documentações como prova.

A gestão da documentação é um procedimento da arquivística que propicia inúmeros benefícios à instituição, através dela é possível reduzir seletivamente a massa documental garantindo a conservação dos documentos de valor permanente de forma adequada. Tal gestão teve sua concepção teórica e prática desenvolvida após a Segunda Guerra Mundial, com suas raízes no final do século XIX.

A guarda de toda a documentação produzida traz todas as informações necessárias no que diz respeito aos procedimentos técnicos, administrativos ou de atuação no mercado, possibilitando assim que a instituição faça um levantamento de sua atuação, o que acarretará no planejamento de novas metas a serem alcançadas, podendo assim adquirir mais eficácia nos desdobramentos práticos da gestão e na administração dos documentos, por serem parte integrante de todo o sistema de trabalho.

Para melhorar o sistema de trabalho com relação à guarda dos documentos, o controle, a organização, a manutenção, a redução de custos com materiais utilizados pela instituição, a busca das informações contidas nos mesmos de forma mais práticas, uso e eliminação dos documentos que não mais serão necessários à instituição, foram através dos anos sendo criados métodos para o auxílio neste processo, pois cada instituição tem seu modo de trabalhar, porém é importante que se tenham regras, para garantir que as instituições que optarem por seguir tais regras, consigam manter um padrão adequando, melhorando suas atividades assim como também dos colaboradores que irão estar em contato com tais documentos. (COSTA, 2007, p. 25 - 28).

Desse modo, foi necessário a criação do arquivo que tem como função guardar e organizar os documentos produzidos pelas instituições, dispondo todas as informações mantidas sob sua guarda sempre que for imprescindível a verificação e alguma informação; mantendo assim uma finalidade funcional.

3.1 CONCEITOS E PROCEDIMENTOS DE ARQUIVOLOGIA

Segundo o dicionário de terminologia arquivística temos por Arquivologia: “a disciplina que estuda as funções do arquivo e os princípios e técnicas a serem observados na produção, organização, guarda, preservação e utilização dos arquivos. Também chamada de Arquivística”.

Podemos também contar com a contribuição de autores como Costa (2007, p. 14) define que a “Arquivologia tem como objetivo o conhecimento da natureza dos arquivos e das teorias, métodos e técnicas a serem observados na sua constituição, organização, desenvolvimento e utilização”.

Há várias maneiras de definirmos Arquivologia, porém sua base e seu objetivo são simples e claros, dar acesso à informação e proporcionar agilidade nos processos de recuperação da informação, sem a qual seria impossível manter o funcionamento institucional com a precisão que exige o mercado, para que possibilite a competitividade e a segurança dos dados como prova das suas atividades diárias corporativas. Afinal no arquivo pulsa a vida institucional.

No que se refere ao arquivo temos conforme a definição apontada Tessitore (2003, p. 6) que,

Possui documentos acumulados organicamente, no decorrer das funções desempenhadas por entidades ou pessoas, independentemente da natureza ou do suporte da informação, portanto, provenientes de uma única fonte geradora (a entidade/pessoa acumuladora) [...] tem finalidades administrativas, jurídicas e sociais, podendo ser também científicas e culturais.

Podemos verificar em algumas instituições que há uma equivocada comparação entre arquivo e centro de documentação, pois sabemos que cada um tem suas características próprias e para exemplificar a diferença entre os dois podemos observar o exposto no quadro 1.

Quadro 1. Características entre arquivo e centro de documentação.

	Arquivo	Centro de Documentação
Tipos de suporte	manuscritos impressos, audiovisuais, exemplar único	Audiovisuais (reproduções) ou virtual, exemplar único ou múltiplo
Tipo de conjunto	fundos; documentos unidos pela origem	Coleção; documentos unidos pelo conteúdo
Produtor	a máquina administrativa	Atividade humana
Fins da produção	administrativos, jurídicos, funcionais, legais	Científicos
Objeto	provar, testemunhar	Informar
Entrada dos documentos	passagem natural de fonte geradora única	Compra, doação, pesquisa
Processamento técnico	registro, arranjo, descrição: guias, inventários, catálogos etc.	Tombamento, classificação, catalogação: fichários ou computador
Público	administrador e pesquisador	Pesquisador

Fonte: Adaptado de Costa (2007, p. 13).

Os arquivos podem ser classificados segundo as entidades que os constituem, podendo ser públicos, institucionais, comerciais, familiares ou pessoais. No que diz respeito aos documentos foram estabelecidas, três idades ou estágios que são:

Correntes - em que os documentos são constituídos pela frequente utilização e são de uso exclusivo da fonte que os gerou já que ainda cumprem com as finalidades para que foram produzidos;

Intermediários - são os documentos que deixam de ser frequentemente consultados e são utilizados eventualmente pela administração que os produziu e;

Permanentes - que são os documentos que já cumpriram as finalidades para que foram produzidos, porém têm valor probatório, cultural, histórico ou informativo. (BELLOTTO, 2006).

Quanto aos órgãos normatizadores, podemos ver segundo Jardim (1999, p. 141-142), que:

O Sistema Nacional De Arquivos e o Conselho Nacional de Arquivos. Os arquivos da Administração Pública Federal integram o Sistema Nacional de Arquivos — SINAR, instituído pela Lei 8.519/91 e regulamentado mediante o Decreto 1.173 de 29 de junho de 1994 que dispõe ainda sobre o funcionamento do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ). O Sistema Nacional de Arquivos tem por finalidade implementar a política nacional de arquivos públicos e privados, visando à gestão, à preservação e ao acesso aos documentos de arquivo.

O SINAR apresenta a seguinte composição:

- Arquivo Nacional;
- arquivos federais dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário;
- arquivos estaduais dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário;
- arquivos do Distrito Federal e dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário;
- arquivos municipais dos Poderes Executivo e Legislativo;
- pessoas físicas e jurídicas de direito privado, mediante convênio com o órgão central.

O Conselho Nacional de Arquivos, órgão central do SINAR, tem por finalidade definir a política nacional de arquivos públicos e privados, bem como exercer orientação normativa visando à gestão documental e proteção especial aos documentos de arquivos.

Para poder dar andamento aos trabalhos realizados no processo de arquivamento da documentação de uma instituição se faz necessário elaborar e aplicar um diagnóstico, onde serão constatadas as possíveis falhas no arquivo ou na forma como a instituição esta lidando com os documentos produzidos pela mesma, também será possível propor mudanças necessárias para obtenção melhorias significativas. Entre as informações que serão analisadas temos:

- Condições ambientais;
- Condições de armazenamentos;
- Condições do espaço utilizado para o arquivo;
- Estado de conservação dos documentos;
- Gênero dos documentos;
- Instalações físicas;
- Método de arquivamento adotado;
- O acesso à informação e
- Volume documental.

Outro procedimento que auxilia no trabalho do arquivamento dos documentos institucionais é o sistema de protocolo que é utilizado para controle da tramitação dos documentos onde é possível garantir de forma segura a sua imediata localização e recuperação, estabelecendo assim o acesso à informação. As etapas do protocolo estão subdivididas em: recebimento e classificação, onde é feita a separação da documentação para os seus respectivos setores; registro, onde acontecem as anotações específicas do documento como os códigos, o resumo do assunto, o número do protocolo, a data de entrada, a quantidade e/ou volume para que possa ser encaminhada ao local específico e finalmente a expedição que irá completar o procedimento onde é verificado se o documento está completo, coloca-

se a data e número no original e cópia, expedisse o original e encaminha a cópia para o setor de arquivo. (COSTA, 2007, p. 25-29).

Para concluir o procedimento de arquivamento da documentação devem-se levar em conta as finalidades da instituição assim como as características dos documentos, pois assim poderá garantir uma maior eficiência ao direcioná-lo a um local específico no arquivo que acarretará em um acondicionamento correto.

Os métodos de arquivamento podem ser divididos em classes: os básicos e os padronizados.

Quanto a variedades de métodos temos: o alfabético - que é bastante utilizado, porém, quando se tem um grande volume de documentos no arquivo pode não ser muito satisfatório; o geográfico - cujo elemento principal é o local; o numérico simples – quando o elemento principal para a recuperação for o número do documento; numérico cronológico – quando for associada data ao número do documento. Podemos elencar ainda outros métodos de ordenação: dígito-terminal; alfabético de ordem enciclopédica; alfabético de ordem dicionária; duplex; decimal; indexação coordenada; variadex e alfanumérico. (COSTA, 2007, p. 29-39).

O passo seguinte é a avaliação que irá determinar os prazos para transferência, recolhimento e eliminação, que devem ser estabelecidos através do instrumento de gestão arquivística Tabela de Temporalidade especificamente elaborada para o arquivo da instituição, procedimento complexo devido à necessidade de um conhecimento mais aprofundado das atividades, funções, objetivos e missão da instituição, que levará em conta a frequência de uso e fluxo da informação.

Dessa forma, à atividade de avaliação e documentos deve ser constituída uma comissão composta por profissionais de diversas áreas tais como: arquivista, autoridade administrativa da instituição, profissionais das áreas jurídica e financeira bem como, outros profissionais que trabalham com produção, tramitação e recebimentos dos documentos da citada instituição. Entretanto, para garantir e resguardar a responsabilidade dos gestores e profissionais arquivistas se faz necessário, elaborar a listagem de eliminação, edital de ciência de eliminação e termo de eliminação.

4 A INFORMAÇÃO E SUAS UTILIDADES

Esse trabalho teve como um dos seus objetivos mostrar o quão importante é a informação institucional. Porém para exemplificar de forma adequada e de maneira um pouco mais específica, foi escolhida uma instituição paraibana onde pudéssemos observar todo o percurso das informações e como se dá a recuperação das mesmas contidas na documentação produzida diariamente pela instituição e como esta, faz a tramitação desta documentação até o seu percurso final que é o arquivo.

A informação pode ser vista de várias maneiras e utilizada das mais variadas formas estabelecendo assim um complexo percurso que pode levar a caminhos diferenciados. Podemos definir como um conjunto de dados organizados, que constitui uma mensagem sobre um determinado assunto, que possibilita resolver problemas e tomar decisões tendo como base o conhecimento.

No contexto da Arquivologia temos segundo o Dicionário de Terminologia Arquivística, informação como elemento referencial, noção, ideia ou mensagem contida num documento.

Para que haja um desenvolvimento produtivo em uma instituição é fundamental que o percurso da informação seja de forma tranquila e que garanta a todos quantos dela necessitem a possibilidade de adquirir e passar conhecimento, fruto dessa interação entre os colaboradores da instituição e o motivo para a qual foi produzida.

É importante á instituição que a informação esteja disponível e que possa ser utilizada de forma a contribuir para o desenvolvimento organizacional mantendo assim a eficiência dos trabalhos administrativos. Sobre este assunto podemos contar com a contribuição de Beal (2008, p.75) que diz:

A informação é um elemento essencial para a criação, implementação e avaliação de qualquer estratégia. Sem o acesso a informações adequadas a respeito das variáveis internas e do ambiente onde a organização se insere, os responsáveis pela elaboração da estratégia não têm como identificar os pontos fortes e fracos, as ameaças e oportunidades, os valores corporativos e toda variedade de fatores que devem ser considerados na identificação de alternativas e na tomada de decisões estratégicas.

Torna-se essencial a maneira pela qual cada colaborador da instituição irá administrar o conhecimento adquirido através das informações obtidas, pois o conhecimento que não é utilizado de forma adequada não trará o desenvolvimento que se espera, nem produzirá a competitividade, pois a instituição só se tornará eficiente se for capaz de transformar o conhecimento em ação, e para isso deve motivar e conscientizar seus colaboradores a terem um pensamento em comum.

4.1 GESTÃO ESTRATÉGICA DA INFORMAÇÃO

É imprescindível para a instituição se adaptar rapidamente às mudanças, dispondo de informações de qualidade, que sejam confiáveis e que possam ser obtidas no momento exato ao surgimento das necessidades para que sirvam de suporte adequado às decisões.

A informação pode ser vista como facilitadora no processo de identificação de alternativas inovadoras para elaboração das estratégias da instituição ou como um componente da própria estratégia. Podemos observar a contribuição de Beal (2011, p. 70) que diz:

A estratégia pode ser vista como uma força mediadora entre a organização e seu ambiente. Por essa razão, a formulação da estratégia envolve a interpretação do ambiente e o desenvolvimento de padrões consistentes em uma série de decisões organizacionais (estratégias) para lidar com essa estratégia principal.

Devido o crescimento institucional como um todo, faz-se necessário cada vez mais o uso das informações, no entanto, surge também a dificuldade de controlar esses imensos estoques informacionais, a fim de que tais informações possam ser recuperadas de forma rápida como o propósito de contribuir para as tomadas de decisões.

Portanto o planejamento das ações estratégicas institucionais torna possível o gerenciamento das informações de forma mais correta, assim como aplica-las de modo a proporcionar benefícios para a instituição, segundo Beal (2011, p.70) “O planejamento é uma das mais importantes funções ou processos administrativos: planejar significa preparar-se para encarar o futuro, estabelecendo uma direção a ser seguida”.

A possibilidade de gerir com eficiência as informações traz para a instituição benefícios sem medidas, pois a mesma não é algo que se danifica e é perfeitamente reutilizável, servindo como recurso indispensável para que a instituição desenvolva suas atividades identificando assim as possíveis alternativas que serão mais viáveis para serem aplicadas.

Ao aplicarmos todas as técnicas possíveis e cabíveis da gestão estratégica da informação com os procedimentos arquivísticos adequados, estaremos controlando essa massa documental e todas as informações contidas na mesma, agregando valor ao desempenho institucional quanto aos procedimentos de busca pelas informações que poderão servir de base para novos empreendimentos e procedimentos administrativos.

4.2 ACESSO À INFORMAÇÃO

Ter o acesso à informação é um direito adquirido de todos os cidadãos brasileiros, o que implica em mais uma obrigação das instituições no que diz respeito a prestar conta de suas atividades à população, principalmente as instituições públicas ou de economia mista, devendo atuar de forma transparente e honesta.

Disponibilizar informações aos cidadãos brasileiros é garantir que seus direitos e deveres poderão ser cumpridos de forma mais adequada e precisa. Sobre o acesso a Constituição Brasil relata em seu (Artigo 5º, inciso 33) “todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo”. Ter acesso às informações faz parte do processo de fundação das sociedades modernas, afinal, é a informação que possibilita o conhecimento, amplia as potencialidades e conseqüentemente o avanço social.

Para resguardar o direito à informação entrou em vigor a Lei nº 12.527, no dia 18 de Novembro de 2011, que dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações, que diz:

[...] Art. 3º Os procedimentos previstos nesta Lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em

conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes:

I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;

II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;

III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;

IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;

V - desenvolvimento do controle social da administração pública.

(Presidência da República, 2011).

No que diz respeito às possibilidades de consulta o próprio Governo Federal dispõe eletronicamente dos procedimentos para que se tenha acesso a determinadas informações através do site: <www.acessoainformacao.gov.br>, nele é possível ficar informado sobre as orientações que devem ser seguidas para obtenção do conhecimento dos direitos relativos à Lei de acesso a informação, solicitações, informações publicadas e o esclarecimento sobre dúvidas que possam ocorrer.

É importante que todas as instituições possam colocar em prática o conteúdo disposto nesta Lei, para conseguir estabelecer regras cujo foco, seja não apenas conquistar novos clientes, mas atender-los com qualidade, dispondo para os mesmo todas as informações necessárias ao seu conhecimento.

“A existência na lei de determinações específicas, no sentido de serem elaborados instrumentos de acesso à informação e a normalização dos critérios para sua elaboração, demonstram, a consciência da sua importância”. (RIBEIRO, 2003, p. 570).

Quanto aos tipos de informação e aos tratamentos dados a ela, a Lei 12.527 dispõe através do artigo 4º:

I - informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

II - documento: unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato;

III - informação sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado;

IV - informação pessoal: aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável;

V - tratamento da informação: conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação.

(Presidência da República, 2011).

Para divulgação das informações de interesse público são estabelecidos os procedimentos cabíveis com o intuito de facilitar e agilizar o acesso por qualquer pessoa, utilizando-se também da tecnologia da informação.

Fica assim estabelecido para os órgãos públicos de toda a federação facilitar a divulgação criando serviços de informações ao cidadão com condições apropriadas para atender e orientar o público.

As informações devem ser publicadas da seguinte forma: uma rotineiramente independente de requerimentos e outra por meio de pedidos de informação.

No que diz respeito à disponibilização, a informação institucional deve ser de forma rápida e precisa, pois a informação quando não é distribuída no tempo necessário a tomada de decisão pode vir a perder o valor que tinha inicialmente. Em concordância com o exposto temos a contribuição de Beuren (2000, p. 45),

O valor da informação e, por conseguinte, a solidez das decisões, pode ser afetada pela qualidade da mesma. Infelizmente, esta qualidade falta ou é deficiente em muitas empresas, conduzindo os gestores a não tomarem as melhores decisões. Por sua vez, as informações podem ser consideradas de qualidade quando são relevantes, precisas, acessíveis, concisas, claras, quantificáveis e consistentes.

Como destacado é elementar que a informação esteja sendo bem distribuída, seja ela no âmbito institucional ou disponibilizada ao público. Ter a prerrogativa de poder ser informado sobre algo que no momento necessário, é uma conquista dos cidadãos que precisa ser respeitada.

Para melhor aplicarmos o que está disposto na Lei, precisamos nos atentar também para os atributos da qualidade da informação, pois não basta repassar uma informação, ela tem que ser apropriada e adequar-se ao possível uso, estando em conformidade com os devidos requisitos, ou ainda da “aptidão para um emprego específico, em dadas condições de utilização, de ambiente, de duração e de manutenção” Cruchant (1995, apud AROUCK; AMARAL, 2013).

Ao analisar a informação sob sua possível qualidade, estamos caminhando para um desempenhar das atividades de tramitação da informação, onde se levará em conta seus vários aspectos, assegurando que se utilizem as técnicas de análise de conteúdo afim de que a informação possa ser transmitida de maneira mais responsável e equilibrada.

Segundo estudos realizados por Arouck (2011), para que fosse possível identificar alguns atributos de qualidade da informação foram necessárias análises de alguns documentos e a partir daí, elaborar uma lista desses atributos para então agrupá-los em três dimensões que se complementam como exposto no quadro a seguir:

Quadro 2 - Categorias dos atributos de qualidade da informação

Categorias e atributos			
Categorias	Meio	Conteúdo	Uso
Atributos	Acessibilidade, aparência, clareza, concisão, formato, legibilidade, localizabilidade, mensurabilidade, ordem, quantidade, segurança, simplicidade, singularidade, tempestividade, tempo de resposta, volume.	Abrangência, atualidade, coerência, completude, confiabilidade, correção, credibilidade, imparcialidade, inequivocidade, logicidade, precisão, validade, veracidade.	Compatibilidade, compreensibilidade, conveniência, importância, interpretabilidade, pertinência, relevância, significância, suficiência, utilidade, valor informativo.

Fonte: Arouck (2011, apud, AROUCK; AMARAL, 2013).

Como explicitado no quadro acima podemos verificar que a categoria meio irá agrupar as características relacionadas à apresentação, acesso e formato da informação. A categoria conteúdo expõe os atributos relacionados com o conteúdo informacional, que vai esta ligada a projeção de resposta da informação. Quanto à categoria uso refere-se ao impacto da informação, seja no fator individual ou coletivo.

Esses atributos, se aplicados com responsabilidade poderão ajudar a instituição a avaliar seu desempenho conforme a tramitação da informação e o retorno que a mesma trará. Pode-se ainda, aplicar uma pesquisa de satisfação junto aos seus usuários e colaboradores.

Vale lembrar que os atributos especificados no quadro dois, podem e devem ser remodelados segundo o necessário, para que se adaptem a atributos diferentes e possivelmente novas categorias associando-se às necessidades institucionais. Ao analisar a Lei de acesso a informação, podemos exemplificar alguns importantes atributos da qualidade da informação, Presidência da República (2011).

Disponibilidade: quantifica a informação como disponível ou indisponível.

Autenticidade: qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema.

Integridade: qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino.

Primariedade: qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações.

Atualidade: qualidade da informação que reúne os dados mais recentes sobre o tema, de acordo com sua natureza, com os prazos previstos em normas específicas ou conforme a periodicidade estabelecida nos sistemas informatizados que a organizam.

É crucial para uma instituição avaliar seus sistemas de informação, e como estão sendo executados esses serviços. Assim poderá estabelecer metas consistentes, colaborando para a redução dos gastos e caminhando para um desenvolver equilibrado.

4.3 PROCEDIMENTOS ADEQUADOS DE BUSCA E RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO

O estabelecimento da pesquisa e recuperação da informação ocorre através da necessidade de um determinado público, quer seja, particular ou institucional em obter novamente os itens ou documentação que foram reservados devido à importância do seu conteúdo para reavaliar, atestar provar, reestabelecer, modificar, conhecer etc.

Para o suprimento das necessidades dos usuários do arquivo é necessário que se proceda de forma adequada e que os responsáveis pela documentação estejam atentos às necessidades desses usuários, pois muitas vezes não é possível estabelecer uma comunicação que torne a busca pela informação mais satisfatória devido à ausência de conhecimento por parte dos que estão buscando a informação.

Todavia a possibilidade de se ter uma enorme quantidade de informações a serem recuperadas, proporcionou a busca por uma melhor qualidade na disponibilidade desses dados.

A busca pela informação pode estar disponível através de várias bases de dados. O pesquisador pode dispor da informação fazendo uma busca simples, através da linguagem natural, palavra que contenha no título, termos específicos, nomes dos autores e como por exemplo o ano de publicação.

Para que se possa desenvolver o trabalho de busca e/ou recuperação da informação pode-se observar o processo em etapas que são: o problema – que vai gerar a busca pela compreensão e solução; a necessidade – que deve ser levada em conta para que se busque solucionar a questão de forma adequada; a questão inicial - onde será expressa uma linguagem lógica; a estratégia de busca – neste momento se decidirá a tradução da questão inicial; o processo de busca – que se refere à concretização da busca pela informação; a resposta – diz respeito ao resultado da pesquisa e finalmente a solução – que irá dizer se houve ou não a satisfação com os resultados obtidos através da busca pela informação. (ARAUJO JUNIOR, 2007).

O sistema de busca pela informação onde ocorrem resultados satisfatórios é possível graças ao trabalho permanente de aprimoramento que envolve inúmeras etapas como, por exemplo, os procedimentos de verificação dos resultados positivos que foram obtidos além dos que fazem parte da funcionalidade dos arquivos como: o recolhimento, armazenamento, indexação e a recuperação. Além disso, segundo Rowley (2002, apud ARAUJO JUNIOR, 2007), podem ser divididos em cinco tipos diferentes de sistemas de recuperação exemplificados no **quadro 3**.

Quadro 3 - Tipos de recuperação da informação.

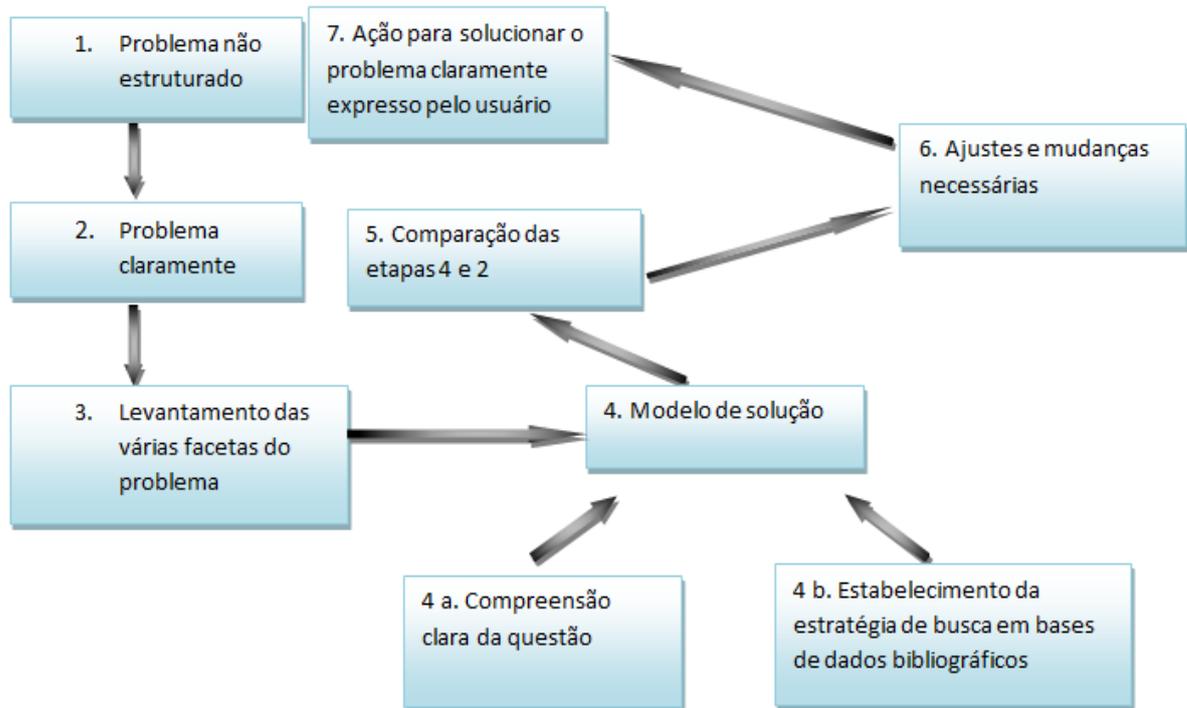
	Características dos usuários	Ambiente	Tarefas	Tecnologias
Serviços de busca em linha	Usuários especialistas e gerentes de informação	Escritório, biblioteca universitária, centro de informação empresarial	Recuperação de informações, importação de informações e integração com outros documentos	Variedade de estações de trabalho; configurações antigas com ligação direta com o serviço; mais aplicações na ponta; vínculos na internet
Cederrom	Depende da base de dados – pode incluir crianças, usuários em geral de bibliotecas públicas, usuários especializados e outros	Bibliotecas, aeroporto, residência, escritório	Recuperação de informações, importação de informações e integração com outros documentos	Frequentemente multimídia, interface gráfica, mouse
Internet	Internautas – predomínio de docentes, estudantes e pessoas do sexo masculino	Lugar de estudo/trabalho, residência	Comunicação por correio eletrônico, vendas, transferência de arquivos	Microcomputadores de mesa e portáteis, com teclado, monitor e mouse
Catálogos em linhas de acesso público	Usuários de biblioteca – o perfil depende do tipo de biblioteca	Biblioteca, escritório/residência, outros locais públicos	Estritamente definidas – identificação da disponibilidade de livros, busca de informação.	Às vezes telas grandes, telas sensíveis ao toque, teclados especiais, mas também com acesso por meio de equipamento comum de escritório; acesso remoto e local; podem usar estações de trabalho diferentes
Sistemas de gerenciamento de documentos	Usuários institucionais com alguma experiência em comum do sistema, e objetivos e tarefas comuns	De escritório, mas pode também estender-se para operação móvel e uso em unidades de produção em por ex.: trens e carros	Consulta a arquivo da empresa na execução de tarefas ligadas ao trabalho	Estações de trabalho ligadas a uma poderosa central de processamento; algumas aplicações serão de ponta

Fonte: Rowley (2002, apud ARAUJO JUNIOR, 2007).

Os procedimentos básicos que ocorrem durante a busca pela informação estão dispostos da seguinte forma: os indivíduos que estão necessitando da informação fazem sua busca, pesquisando através das ferramentas disponíveis. A atribuição dos mecanismos de busca pela informação é fornecer ao usuário textos que possibilitem uma aproximação das informações a serem pesquisadas, cabendo ao usuário atribuir à informação transmitida inicialmente a satisfação ou não para com o que deseja ser informado.

Podemos exemplificar a relação entre a necessidade da informação e a boa funcionalidade dos sistemas de busca através do seguinte esquema apontado por Checkland (1999, apud ARAUJO JUNIOR, 2007).

Figura 2 - Modelo de solução para as necessidades de informação dos usuários



Fonte: adaptado de Checkland (1999 apud ARAUJO JUNIOR, 2007).

Portanto concluímos que os sistemas de busca e recuperação da informação foram desenvolvidos para que se pudessem satisfazer as demandas pela busca e recuperação da informação, satisfazendo os usuários, proporcionando um melhoramento contínuo na forma de indexação dos assuntos e garantido a realidade do trabalho, ao beneficiar o usuário com eficiência.

4.4 A IMPORTÂNCIA DA INFORMAÇÃO E SUA RECUPERAÇÃO

A partir da obtenção da informação cada indivíduo adquire o conhecimento necessário para colocar em prática suas funções e objetivos.

Em um ambiente de trabalho as informações devem ser repassadas de forma clara, objetiva e rápida, porque o conhecimento das informações gera as tomadas de decisões. Logo a informação documental se traduz como imprescindíveis na atuação administrativa empresarial

Os arquivos institucionais refletem, portanto as informações relativas às suas atividades, transformações sobre sua estrutura e/ou funcionalidades, atividades dos seus colaboradores e podendo ter valores informacionais ou de prova.

Ter a possibilidade de recuperar a informação quando necessário é importante, mas pode enfrentar limitações assim como exposto por (LE COADIC 1994, apud, JÚNIOR 2007),

A recuperação da informação possui limitações associadas à necessidade de informação, entendida como elemento-chave para a compreensão do motivo pelo qual os usuários se envolvem com o processo de busca e recuperação da informação.

Algumas vezes o usuário que almeja da informação, não repassa sua necessidade de forma precisa, mas, embora isto ocorra, todos têm direito à informação e devem ser implantados mecanismos que possam permitir o acesso e facilitar a consulta aos documentos, isso incluirá uma organização dos documentos arquivados, assim como uma descrição de qualidade para posterior facilitação da busca pela informação.

O processo de elaboração para tais mecanismos de aprimoramento para recuperação da informação envolve várias etapas, cuja responsabilidade está diretamente ligada não apenas ao arquivista da instituição, mas de toda a equipe de colaboradores, já que os mesmos serão os usuários das informações, e a instituição está dividida em setores/gerências que produzem e solicitam documentos ao arquivo de forma diferenciada, porém fazem parte do todo. Podemos compreender este pensamento de forma clara, segundo exposto em oito etapas pelo autor (GROGAN, 1995, apud, JUNIOR, 2007) que diz:

Etapa 1 – problema: etapa que desencadeia simultaneamente o processo de referência e o processo de busca e recuperação da informação.

Etapa 2 – necessidade de informação: elemento que necessita ser amplamente considerado para que a busca da solução para o problema possa se concretizar.

Etapa 3 – questão inicial: neste momento a necessidade de informação será expressa por meio de uma construção lógica, moldada a partir da linguagem, aonde a demanda é finalmente expressa.

Etapa 4 – questão negociada: representa o ajuste necessário à compreensão clara da demanda informacional. Estarão envolvidas aqui, peças importantes do processo de comunicação humana.

Etapa 5 – estratégia de busca: vai elaborar decisões a cerca de como a questão inicial formulada e negociada (etapas 3 e 4) vai ser trazida ao acervo de informações. Isto significa dizer como se efetuará a busca e a recuperação em uma base de dados, por exemplo.

Etapa 6 – processo de busca: refere-se à concretização da busca no acervo de informação.

Etapa 7 – resposta: teoricamente a resposta como resultado final, poderia ser considerada como a última etapa do processo. Entretanto, a resposta acaba se constituindo como base para novos ajustes entre a demanda expressa em requisitos e o sucesso no atendimento destas expectativas.

Etapa 8 – solução: também a solução está condicionada à retroalimentação do processo de busca e recuperação da informação, realimentação que tem como alvo o reforço no atendimento dos requisitos pré-determinados.

A realização de tais procedimentos dentro da instituição trará benefícios que proporcionarão para a mesma presteza, satisfação dos colaboradores e um melhor desempenho no mercado de trabalho ao fornecer o conhecimento mais rápido para a tomada de decisões.

5 CONHECENDO AS FUNCIONALIDADES DO ARQUIVO DA INSTITUIÇÃO

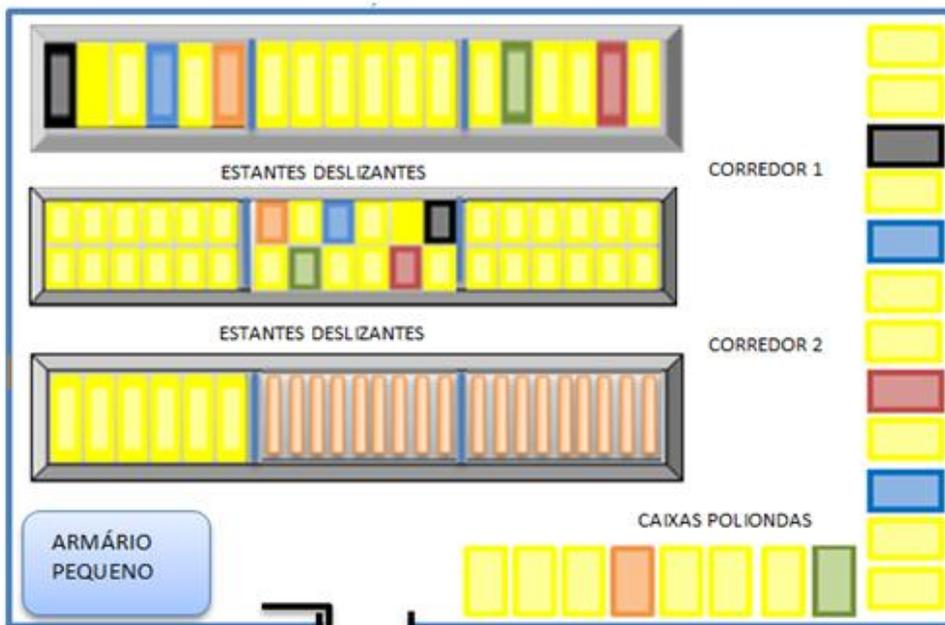
O arquivo tem valor decisivo dentro das instituições, pois tem como papel principal, não apenas guardar, mais conservar, preservar e disseminar as informações contidas nele, afinal, em se falando de uma instituição, grande parte dos documentos tem valor de prova, logo é primordial para a mesma mantê-los sob uma administração que traga a garantia de que as informações desejadas estarão aptas a serem fornecidas em tempo hábil.

Quanto à estrutura física, inicialmente o arquivo da instituição estava provisoriamente localizado em um imóvel anexo e era dividido em dois ambientes.

Como podemos observar na figura a seguir, a primeira sala era constituída por três estantes deslizantes subdivididas em três partes com seis prateleiras cada, possuía também um armário pequeno para pastas suspensas e como o espaço não

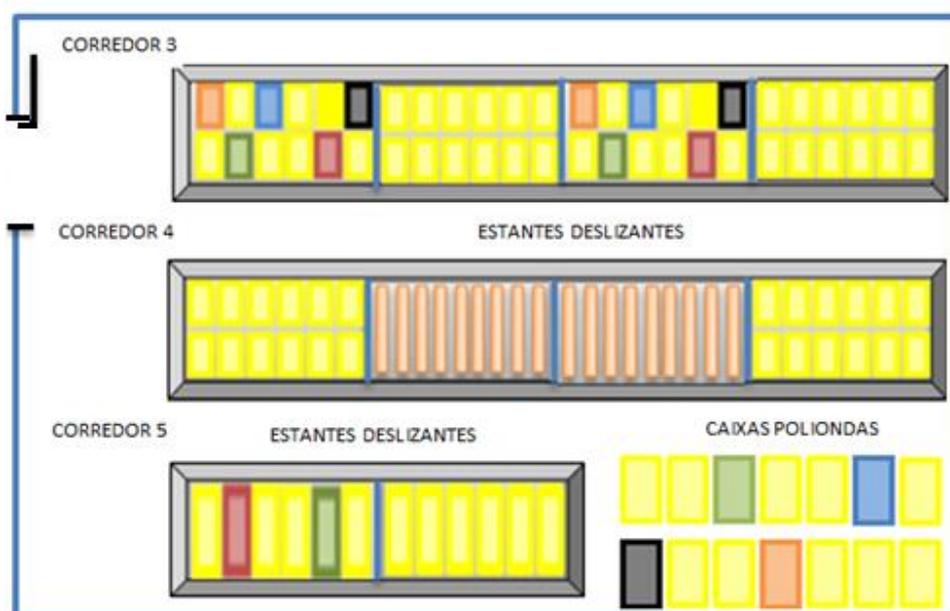
era suficiente, assim como ocorre na maioria dos arquivos institucionais, havia caixas poliondas que eram acomodadas no piso.

Figura 3 – Layout de planta baixa da primeira sala do arquivo.



Fonte: dados da pesquisa, (2014).

Figura 4 – Layout de planta baixa da segunda sala do arquivo



Fonte: dados da pesquisa, (2014).

Como ilustrado na figura anterior o segundo ambiente do arquivo era constituído por três estantes deslizantes, duas subdivididas em quatro partes com seis prateleiras e a terceira subdividida em duas partes com seis prateleiras. Assim como na primeira sala também possuía caixas poliondas acomodadas no piso.

Os espaços entre as estantes eram denominados de corredores, para facilitar o registro da guarda dos documentos e conseqüentemente sua busca. A sala reservada para o (a) responsável do arquivo era anexa à primeira sala do arquivo.

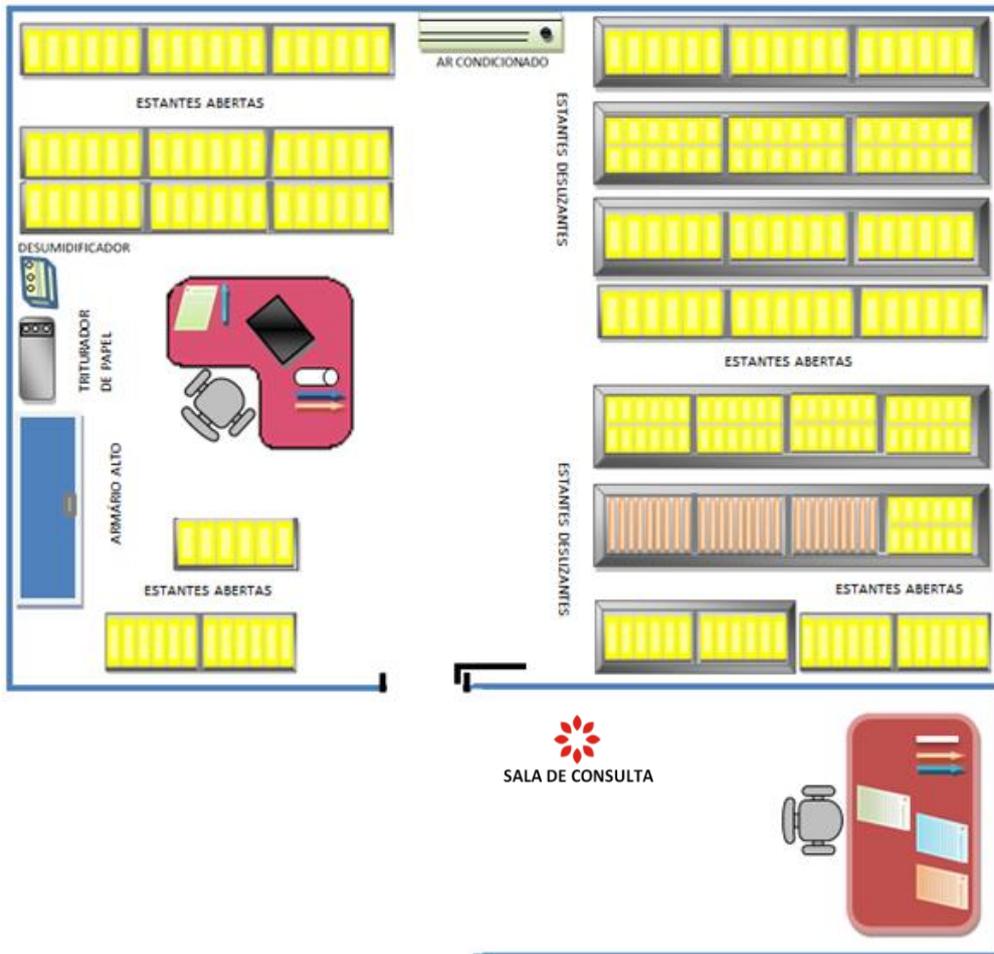
Por se tratar de uma instituição de econômica mista, nada pode ser adquirido sem que haja uma licitação, portanto no decorrer do período licitatório a mesma pôde adquirir um imóvel para ser o anexo da empresa, onde funcionam algumas gerências e o arquivo, que passou a ter uma sala única.

Com a nova estrutura da empresa, o arquivo ganhou um ambiente maior onde foi possível a aquisição de novas estantes, sendo essas abertas de metal.

Os colaboradores algumas vezes, visitavam o arquivo em busca de informações, porém ficou estabelecido que o acesso ficaria restrito aos seus responsáveis; com a nova estrutura do arquivo, foi implementada a criação de um ambiente denominado consulta ao arquivo, visando a necessidade que o colaborador possa ter de ver algum documento ou fazer alguma pesquisa, sem que fosse necessário ficar com o documento na sua gerência, o mesmo poderia solicitar e pesquisar tranquilamente neste ambiente.

Como explicitado na **figura 4** o novo ambiente possui as seis estantes deslizantes, dezessete estantes abertas, um ar condicionado, um desumidificador, um triturador de papel, um armário alto com duas portas, mesa e cadeira de escritório. A sala de consulta está devidamente identificada, antecede o arquivo e possui uma mesa e cadeira.

Figura 5 – Layout de planta baixa da nova sala do arquivo.



Fonte: dados da pesquisa, (2014).

5.1 CONTRIBUINDO PARA O GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO E METODOLOGIAS PRÁTICAS ARQUIVÍSTICAS

Para que os trabalhos realizados pelos colaboradores de uma instituição fluam de maneira célere e funcional, todos que necessitam compartilhar das informações institucionais tendo acesso às informações sem que haja desperdício de tempo. Sendo necessário um envolvimento maior da administração que poderá contar com o auxílio informativo sobre as necessidades e possíveis mudanças permitindo o estabelecimento de novas regras e/ou práticas a serem seguidas pelos colaboradores, onde juntos possam desenvolver sistemas que venham suprir as suas necessidades diárias.

Neste processo serão discutidas as formas adequadas para que aconteça o envolvimento das áreas e/ou gerências responsáveis por produzir um grande volume da massa documental enviada ao arquivo da instituição e que frequentemente necessitada ser consultada, em um projeto integrador que visa ouvir e compreender as necessidades de todos os envolvidos no projeto, objetivando atividades diárias mais eficientes, trazendo assim uma maior satisfação para os colaboradores e conseqüentemente, maiores vantagens para a instituição.

Desta forma estaremos percorrendo novos horizontes onde há plena integração entre os colaboradores e a instituição, melhorando sua produtividade e estabelecendo mecanismos que possam auxiliar em uma resposta mais imediata as necessidades de seus clientes e a satisfação daqueles que estão corroborando com os objetivos da instituição que tem também como parte de sua missão satisfazer tanto os clientes com os colaboradores.

5.2 FUNCIONAMENTO DAS GERÊNCIAS E O PERCURSO INFORMACIONAL

Em um ambiente institucional cujas informações são as bases dos processos de elaboração, decisão e constituição de procedimentos administrativos, é relevante que a tramitação dessas informações documentais seja condizente com as exigências arquivísticas e normativas, já que tais informações são produtos das atividades diárias registradas em diferentes suportes e que tem em seu produtor um dos principais responsáveis pela sua guarda e tramitação.

O trabalho desenvolvido pela gerência jurídica e a gerência de mercado industrial automotivo foram escolhidas dentre as demais para o desenvolvimento desta pesquisa por se tratar das gerências administrativas que são responsáveis pelas atividades meio e fim da instituição, e por estarem enviando e solicitando constantemente documentos ao arquivo. Logo as informações documentais produzidas nesses setores, refletem os processos de captação de clientes, procedimentos jurídicos quanto aos contratos de compra e venda de gás natural no Estado e as atividades administrativas referentes a cada um dos contratos estabelecidos. A documentação que se encontra no arquivo que diz respeito a estas gerências é em sua maioria corrente e intermediária e há um número considerável de solicitações para estes tipos de documentos. Porém estes documentos também tramitam por outras gerências como explicitado a seguir.

Inicialmente são captados os documentos referentes à identificação dos clientes, estes são repassados para a gerência financeira para que seja feita a análise de crédito do mesmo, assim como seu cadastro na instituição, em seguida a documentação passa para a gerência jurídica - AJU para que seja feita a concretização do contrato de compra e venda do gás natural e volta para a gerência que originou o documento, que neste caso é a gerência de mercado industrial e automotivo - GMI.

Estar diariamente na instituição possibilitou observar de perto as dificuldades enfrentadas algumas vezes para se obter as informações que já encontravam-se no arquivo relativas aos clientes.

A busca pela informação entre as gerências e o arquivo se dá através do sistema de intranet. Esse sistema tem grande valia para o processo de solicitação de documentos, porém não se torna suficiente quanto às exigências do arquivo, devido a pequenas brechas existentes. Necessitando de algumas mudanças para que se torne mais produtivo para a instituição.

O colaborador que necessita de alguma informação abre um chamado no sistema de helpdesk, informando que necessita do documento relativo a um cliente, porém não há nomenclaturas preestabelecidas para o envio destas documentações ao arquivo. Ao enviar documentos para o arquivo cada colaborador descreve o documento da sua forma, isso algumas vezes traz dificuldades para a recuperação da informação, porque caso outro colaborador tenha a necessidade de solicitar o mesmo documento há a possibilidade de fazê-lo, descrevendo-o de forma diferente.

Quando essa documentação dá entrada no arquivo, é feito um registro em planilha no computador descrevendo o documento, a quantidade, a data, o responsável pelo arquivamento e sua localização nas estantes do arquivo como se pode observar quadro 4:

Quadro 4 – Registro de entrada da documentação no arquivo.

Documento	Quantidade	Data	Responsável pelo arquivamento	Localização
Ações de execução fiscal	1 caixa poliondas	01/02/2013	-----x-----	C1 EC P1
Correspondência enviada pelo cliente -----x----- à PBGÁS	2 páginas	18/2/2013	-----x-----	C3 EB P4
Edital de pregão eletrônico	1 caixa poliondas	4/3/2013	-----x-----	C2 EF P5

Fonte: dados da pesquisa, (2014).

Mesmo sendo estabelecido esse sistema para registro de entrada da documentação, onde os corredores entre as estantes deslizantes eram identificados na planilha como (C de 1 a 5), as estantes como (E de A a Z) e as prateleiras como (P de 1 à 7), havia uma certa dificuldade na localização dos documentos.

Tal dificuldade de localização ocorria, por exemplo, porque certas documentações eram enviadas para arquivamento com o nome fantasia do cliente e outras vezes com a nomenclatura da razão social.

No arquivo o registro dos documentos que são solicitados e enviados às gerências se dá através do caderno de protocolo, onde o colaborador que abriu um chamado de solicitação para documentos assina o caderno de protocolo comprovando que está o recebimento. Porém algumas vezes os colaboradores solicitavam novamente ao arquivo os documentos que já haviam sido entregues para análise e que não teriam retornado ao arquivo. Em outros momentos os documentos eram solicitados, porém, ainda permaneciam na gerência e não haviam sido entregues para serem arquivados.

A disposição da documentação nas estantes do arquivo, não segue uma lógica correta de proveniência dos documentos para todas as gerências, encontram-se na mesma estante documentos relativos a gerências diferentes, por

exemplo: livros fiscais, documentação referente ao ARH – assessoria de recursos humanos como ocorrência de ponto, contratos e tomadas de preços.

A instituição está investindo na contratação de estagiários de Arquivologia para que possam organizar de forma adequada toda a sua massa documental, no entanto ainda há muito a ser feito.

Percebe-se, portanto, que há na instituição uma pré-disposição e empenho para aplicação de procedimentos arquivísticos que tragam para a mesma, benefícios quanto à administração da informação documental.

5.3 INSTITUIÇÃO DE ECONOMIA MISTA E SUAS TIPOLOGIAS DOCUMENTAIS

Inicialmente vamos conhecer o que seria uma instituição ou sociedade de economia mista. Podemos conceituar como: sociedade criada pela administração pública, junto com pessoas ou entidades de direito privado, para exercer fins de interesse público. São as empresas que aliam o poder público com o privado, ou seja, são as empresas em que o Estado participa (com capital e direito a voto), conjuntamente com o particular.

Segundo o DECRETO-LEI Nº 200, DE 25 DE FEVEREIRO DE 1967
Presidência da República:

Sociedade de Economia Mista - a entidade dotada de personalidade jurídica de direito privado, criada por lei para a exploração de atividade econômica, sob a forma de sociedade anônima, cujas ações com direito a voto pertençam em sua maioria à União ou a entidade da Administração Indireta.

Ao falarmos em instituições sabemos que estas produzem uma grande gama de documentos diariamente.

Para a maioria dos seus colaboradores a produção documental referente à sua área flui naturalmente e, portanto, não há a preocupação com as tipologias e metodologias de arquivamento para tais documentações. Porém ao falarmos de tipologia documental para a área da Arquivologia, entendemos que não são apenas documentos produzidos por um setor/gerência, identificamos os mesmo de forma a elaborar métodos para sua guarda, sabemos da importância de sua proveniência e devemos respeitar a forma com que foram produzidos, afinal a tipologia do

documento está ligada as características internas e externas do mesmo e isso envolve todo o processo de produção tramitação, uso das informações e o ambiente ao qual estão inseridas.

A definição para tipologia documental segundo (BELLOTTO, 2002, p.19) é: “o estudo que tem por objetivo os tipos documentais, entendidos como a configuração que assume a espécie documental de acordo com a atividade que a gerou, a natureza do conteúdo ou técnica de registro”.

Podemos observar também a definição do e-ARQ Brasil:

Tipologia documental: divisão de espécie documental que reúne documentos por suas características comuns no que diz respeito à fórmula diplomática, natureza de conteúdo ou técnica de registro. São exemplos de tipos documentais: atestado de frequência de pessoal, atestado de saúde ocupacional, alvará de licença para construção, alvará de habite-se (CONARQ, 2011).

Entende-se a tipologia documental como o elo entre a espécie e o tipo, ou seja, a função que a gerou, é o resultado do registro específico de uma atividade onde dessa maneira por assim o fazer estabelece a forma e/ou padrão a ser empregado. Podemos analisar estas relações no exemplo a seguir:

Quadro 5 – Descrevendo as tipologias documentais.

Espécie	Atividade	Tipo ou tipologia
Contrato	Aluguel	Contrato de aluguel
Declaração	Imposto de renda	Declaração de imposto de renda
Memorando	Apresentação de servidor	Memorando de apresentação de servidor
Nota	Promissória	Nota promissória
Ata	Reunião	Ata de reunião
Relatório	Atividades	Relatório de atividades
Requerimento	Férias	Requerimento de férias

Fonte: dados da pesquisa, (2014).

Dentre todos os documentos produzidos pelas gerências da instituição, serão explicitados os documentos produzidos apenas pelas gerências que foram selecionadas para a realização desta pesquisa, que são as seguintes:

Tabela 1 – Gerência de mercado industrial comercial – GMI

AR – correios SIGEP aviso de recebimento	Cópia da documentação individual do cliente
Dados cadastrais dos clientes	Ficha proposta de avaliação de cliente
Cópia do diário oficial	Ata de Assembleia
Teste de estanqueidade	Ofício PBGÁS/ PRE (presidência)
Minuta de termo aditivo	Relatório de consumo de cliente
Contrato de compra e venda de GN	Procuração
Aditivo de contrato de compra e venda de GN	Termo de compromisso
Declaração de ajuste anual	Carta DTC (diretoria técnica comercial)
Comprovante de situação cadastral receita federal	Requerimento de registro de errata de contrato
consulta pública ao cadastro da PB – Sintegra/ICMS	Correspondência enviada pelo cliente à PBGÁS

Fonte: dados da pesquisa, (2014).

Tabela 2 – Gerência Jurídica Administrativa – AJU

Jurisprudências	Ações de execução fiscal
Requisição de compra	ICP – automação
Termo de referência	Processos licitatórios
Mapa comparativo de preços	Atos de reuniões
Edital de pregão eletrônico	Instruções normativas
Dispensa de licitação	CRA / PB
Inexigibilidade	Pregão eletrônico
Ata de registro de preços Concorrência	Relatórios da AJU (Assessoria Jurídica)
Contratos	Defesas TC-PB

Fonte: dados da pesquisa, (2014).

O conhecimento da documentação específica de cada uma das gerências, assim como sua tramitação possibilita que o profissional de arquivo esteja apto para elaborar uma melhor organização destes documentos, seguindo as devidas normas arquivísticas e contribuindo para que a recuperação da informação documental tenha a qualidade necessária à instituição.

6 POSSIBILIDADES A SEREM IMPLANTADAS NA INSTITUIÇÃO NO TOCANTE AO FLUXO DOCUMENTAL

O profissional de arquivo deve ser um agente de mudança dentro da instituição, corroborando para que sejam implantadas medidas que tragam pontos positivos, segundo (CHIAVENATO, 2005), agentes de mudanças são as pessoas que atuam como catalisadores e assumem a responsabilidade pela gestão das atividades de mudança [...] que conduz ou guia o processo de mudança em uma organização.

Para que ocorram as mudanças desejadas o profissional deve ter a consciência de que são necessários alguns fatores como os abordados por (CHIAVENATO, 2005), um ambiente psicológico propício, uma cultura organizacional adequada, um estímulo individual e grupal para a melhoria e para a excelência da organização.

6.1 IMPLEMENTAÇÕES REALIZADAS NO ARQUIVO DURANTE O ESTAGIO.

Inicialmente foi realizado o reconhecimento do arquivo e em seguida feito o levantamento das suas principais necessidades.

Como a instituição já possuía o esboço de um manual de procedimentos referentes ao arquivo, denominado: INSTRUÇÃO NORMATIVA, CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO, definindo como os colaboradores deveriam lidar com a documentação durante todo o percurso desde a produção até a sua destinação final, citando também as determinações quanto ao recebimento de documentos, o empréstimo, a manutenção dos mesmos no arquivo e a eliminação. O primeiro passo, a ser tomado foi rever as informações contidas no manual e dar sugestões quanto ao seu conteúdo, acrescentando normas arquivísticas e informações gerais

sobre arquivo, ordenação, padronização, instrumentos de gestão de documentos e complementando com um mine glossário com nomenclaturas arquivísticas para que os colaboradores tivessem noções referentes à área de Arquivologia.

Assim, foram analisadas as formas de recuperação das informações produzidas e recebidas pelo órgão, aja vista, o elevado índice de solicitações de documentos semanalmente.

Pôde-se observar que havia apenas uma forma de recuperação das informações no arquivo, que era através do registro de recebimento em planilha Excel das documentações que eram enviadas para arquivamento.

Para que fosse possível tornar a planilha mais satisfatória com relação à busca das informações foram acrescentados alguns itens como, por exemplo, o nome do cliente no espaço referente à localização da planilha, o que facilitou na busca pelo documento quando solicitado. Também houve a alteração do nome (localização) para notação¹, terminologia arquivística, assim como podemos visualizar no seguinte quadro:

Quadro 6 – modificação em planilha.

Documento	Quantidade	Data	Responsável pelo arquivamento	Notação
Ações de execução fiscal	1 caixa poliondas	15/01/2013	-----x-----	EC P1 (Pasta susp. Cliente)

Fonte: dados da pesquisa, (2014).

A visualização inicial do nome do cliente a que se referia à documentação na planilha, facilitou muito a busca, pois como a instituição tem muitos clientes comerciais, há documentação que está arquivada com o nome fantasia e outras com a razão social do cliente. Essa simples medida acelerou o processo de recuperação da informação.

¹ **Notação** - Código de identificação que permite a ordenação ou localização das unidades de arquivamento.

Com o intuito de potencializar ainda mais a pesquisa, resolvemos mudar a forma de registro na notação da planilha, foram eliminadas as informações sobre (corredores), na nova reorganização do arquivo ficou decidido que haveria apenas três informações nesta área que seriam referentes a estantes, prateleiras e nome do cliente, assim como visto no quadro acima.

No tocante ao método de ordenação, optou-se pelo alfanumérico, bem como podemos observar na figura a seguir, onde cada subdivisão das estantes foi nomeada por letras e as prateleiras nomeadas por números.

FIGURA 6 – Estante número 1

A1	B1	C1
A2	B2	C2
A3	B3	C3
A4	B4	C4
A5	B5	C5
A6	B6	C6
A7	B7	C7

Fonte: dados da pesquisa, (2014).

Para dar continuidade no processo de recuperação da informação documental utilizando os recursos disponíveis, elaboramos uma nova planilha a ser utilizada em conjunto com o caderno de protocolo, já que o único registro de saída era feito através do mesmo. Essa atitude trouxe ao arquivo uma colaboração satisfatória, pois dessa forma evitaram-se alguns choques de informações.

A planilha foi feita em Excel e proporcionou resultados positivos quanto à recuperação da informação, pois com a possibilidade de verificar o status dos documentos mais rapidamente evitou-se a procura desnecessária no arquivo por um documento que ainda não havia sido devolvido para o mesmo, caso um outro colaborador solicitasse a mesma documentação.

Nela ficam registradas as informações da documentação solicitada, a quantidade, a data da solicitação, o nome do colaborador responsável pelo chamado, o número do chamado, o número da página no caderno de protocolo e o status do chamado, como exemplificado no quadro a seguir:

Quadro 7 – Registro de solicitação de documentos

Documento	Quantidade	Data da solicitação	Solicitante	Nº do chamado	Pág. caderno de protocolo	Status
AR -Tambaú	2 itens	15/4/2012	-----x-----	# 10157	Pag. 25	Solicitante
CT nº 002/2011 – Restaurante Tropical.	2 itens	17/5/2012	-----x-----	# 10174	Pag. 30	Devolvido
Ficha proposta do cliente	1 item	21/5/2012	-----x-----	# 10230	Pag. 31	Solicitante

Fonte: dados da pesquisa, (2014).

Também foram realizados processos de higienização em todas as pastas referentes aos clientes e ao setor fiscal da instituição, onde foram retirados todos os grampos que já apresentavam oxidação, sendo feita a devida substituição por grampos plásticos, limpeza em todas as páginas dos documentos e a organização por ordem alfabética de todas as pastas suspensas. Em termos de acondicionamento, foram realizadas as substituições de todas as pastas suspensas feitas em cartão Kraft com hastes em metal, que também apresentavam oxidação, por pastas suspensas de Polipropileno.

Podemos observar nas imagens de 1 – 3 as pastas em papel Kraft e Polipropileno, assim como a exposição das pastas na estante organizadas em ordem alfabética.

Imagem 1 – Pastas em papel Kraft. **Imagem 2** – Pastas em Polipropileno.



Fonte: dados da pesquisa, (2014).

Imagem 3 – Pastas suspensas em ordem alfabética

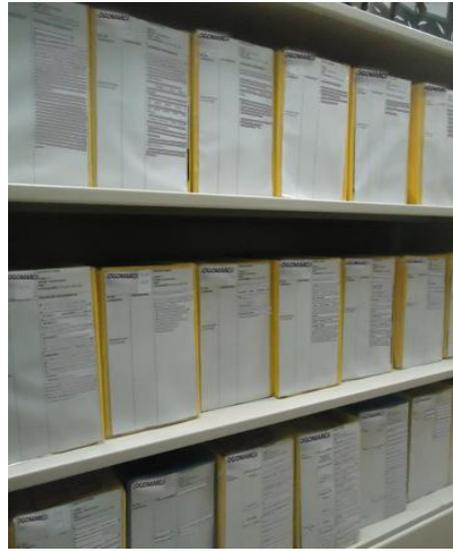


Fonte: dados da pesquisa, (2014).

Aliado aos processos descritos anteriormente, foram estabelecidos os padrões de etiquetas frente das caixas em poliondas, seguindo um padrão preexistente com algumas modificações referentes a cada gerência da instituição.

Imagem 4 – Modelo de etiqueta

LOGOMARCA		ARQUIVO INSTITUIÇÃO	
		CAIXA: 015 DOCUMENTO: LICITAÇÃO NOTAÇÃO: E2; D4	
ANO	MODALIDADE	ASSUNTO	FORNECEDOR
2002	Concorrência	Nº DTC/DT [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]	Licitação Revogada

Imagem 5 – Frente de caixas padronizadas

Fonte: dados da pesquisa, (2014).

A documentação referente às notas fiscais que se encontravam em pastas A/Z foi organizada em capas devidamente identificadas e colocadas em caixas arquivo em poliondas, o que resultou em uma maior organização e aumento do espaço disponível para novos documentos.

Imagem 6 – Substituição das pastas A/Z por caixas em poliondas

Fonte: dados da pesquisa, (2014).

Imagem 7 – Documentação organizada em capas dentro das caixas poliondas



Fonte: dados da pesquisa, (2014).

Como não havia uma padronização quanto aos materiais a serem utilizados no arquivo, optou-se por padronizar as caixas de arquivo em poliondas na cor amarela e as pastas suspensas de polipropileno na cor fumê, e também pela eliminação do uso de pastas A/Z no arquivo.

6.2 SUGESTÕES PARA A PADRONIZAÇÃO DO ARQUIVO

Tendo em vista as alterações que foram realizadas durante o período de estágio na instituição, estando ciente das conquistas realizadas com os procedimentos, e tendo como parâmetros as especificidades arquivísticas, temos por sugestões: quanto ao arquivo uma pequena mais produtiva modificação referente à identificação das estantes, atualmente são identificadas por letras e as prateleiras por números, porém a massa documental do arquivo cresce muito rapidamente e a forma atual, torna-se muito limitada. A solução sugerida seria a substituição das letras dos endereços das subdivisões por números, dessa forma evitaríamos a repetição das letras e aumentaríamos a possibilidade do acréscimo de novas estantes no arquivo sem maiores complicações. Podemos observar como ficariam os novos endereços na figura que segue:

Figura 7 – Endereços das subdivisões das estantes

	PRATELEIRA 1 A	PRATELEIRA 2 A	PRATELEIRA 3 A
1ª ESTANTE 1 À 3	1 B	2 B	3 B
	1 C	2 C	3 C
	1 D	2 D	3 D
	1 E	2 E	3 E
	1 F	2 F	3 F
	1 G	2 G	3 G

Fonte: dados da pesquisa, (2014).

Quanto à identificação da documentação no arquivo, uma vez que houve a padronização da cor das caixas arquivo poliondas, a sugestão está em separar a documentação referente a cada uma das gerências e identifica-las por cores diferenciadas que seriam fixadas nas caixas em poliondas.

Padronizar as nomenclaturas dos documentos para auxiliar o envio, arquivamento e recuperação dos mesmos no arquivo.

Com o objetivo de tornar as contribuições cada vez mais efetivas para o resultado empresarial, considerando os benefícios oferecidos pelas interligações das diversas áreas, e avaliando os benefícios na elaboração das técnicas de trabalho, sugere-se o desenvolvimento de um sistema de recuperação da informação, para dar um suporte operacional aos colaboradores. O referido sistema seria elaborado pelos próprios profissionais de TI - Tecnologia da Informação, juntamente com o/a arquivista ou responsável pelo arquivo da instituição e os gestores da área, que possibilite às gerências a visualização das informações referentes aos documentos, para que cada colaborador saiba o exato percurso documental, desde a criação do documento até a sua guarda no arquivo. Este sistema estaria em conformidade com o atual sistema de Helpdesk utilizado na instituição.

Como os documentos necessitam passar por algumas gerências, ter um sistema que interliguem todas as gerências e possibilite o acompanhamento do fluxo da documentação virtualmente aumentaria o controle e a agilidade dos processos administrativos.

Para complementar, a elaboração dos instrumentos de gestão arquivística tais como o Plano de Classificação e a Tabela de Temporalidade.

O Plano de Classificação é um instrumento desenvolvido a partir da análise das estruturas institucionais e suas funções, como também da verificação dos documentos produzidos, tendo como finalidade garantir que a documentação tenha um tratamento uniforme, estabelecendo a padronização da classificação documental. Segundo (MACHADO; CAMARGO, 2000) temos classificação como: sequência de operações que de acordo com as diferentes estruturas organizacionais, funções e atividades da entidade produtora, visam a distribuir em classes os documentos de um arquivo.

A Tabela de Temporalidade trata-se do instrumento arquivístico de registro esquemático do ciclo de vida dos documentos que são produzidos, recebidos e acumulados pela instituição, visa o estabelecimento dos prazos de guarda dos documentos em cada setor, além de regulamentar a transferência para o arquivo central e definir a destinação final de cada documentação, seja ela a eliminação ou guarda permanente.

Para a elaboração da Tabela de Temporalidade deve ser designada na instituição uma Comissão Permanente de Avaliação que terá a responsabilidade de seguir os procedimentos arquivísticos para construção da tabela.

A Comissão Permanente de Avaliação deverá ser composta por: arquivista ou responsável pela guarda dos documentos; os gestores responsáveis pela administração da instituição; colaboradores da área jurídica, que ficarão responsáveis pela análise do valor legal dos documentos e outros profissionais que possam colaborar com as atividades desenvolvidas pela comissão. Deve ser publicada em periódico oficial, e aguardar quarenta e cinco dias, período em que podem surgir eventuais questionamentos de interessados para o seu efetivo cumprimento.

A implantação desses instrumentos será a continuação de um trabalho arquivístico que tem trazido frutos para a instituição e irá auxiliar a mesma na realização de suas atividades tornando o percurso informacional mais articulado, auxiliando o arquivo a produzir resultados sempre positivos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A organização da informação documental faz parte dos procedimentos que buscam a agilidade e qualidade na comunicação administrativa, objetivando-se corresponder tanto as técnicas como as necessidades da instituição. Devido à demanda informacional das instituições tal organização se faz cada vez mais necessária.

O arquivo no âmbito institucional reflete as atividades diárias e tem como papel principal servir de fonte de informações, proporcionar a facilidade na gestão documental, no sentido de reduzir a massa documental produzida.

A produção do presente trabalho possibilitou esclarecer o quanto às informações documentais produzidas e recebidas por uma instituição merece ter a devida atenção e o cuidado. A responsabilidade em manter e transmitir informações de qualidade proporcionando vantagens não apenas à instituição, mas aos seus colaboradores e clientes.

Portanto, a representatividade dos objetivos no que diz respeito ao levantamento das informações sobre a tramitação, transferência e recolhimento documental da instituição, e o conhecimento das tipologias documentais das áreas a serem analisadas não apenas contribuíram, mas, foram fundamentais para a obtenção das informações suficientes para que fossem feitas as devidas sugestões quanto à padronização e envio de documentos ao arquivo, a elaboração do Plano de Classificação e Tabela de Temporalidade.

Apesar do universo deste trabalho ter-se referido apenas aos setores, jurídico e de mercado industrial e comercial, a amostragem do mesmo refere-se ao arquivo da instituição, logo, as sugestões explicitadas no mesmo abrange a instituição como um todo.

As contribuições arquivísticas realizadas durante o período de estágio na instituição favoreceu a mesma ao estar ajudando no processo de busca e recuperação das informações de maneira mais rápida contribuindo para o desempenho não apenas dos responsáveis pelo arquivo como também dos colaboradores que solicitavam as informações, o tratamento dado aos documentos arquivados também beneficiou a todos ao disponibilizar a documentação para consulta livre de oxidação produzida pela presença de grampos. A utilização do espaço no arquivo pôde ser melhor aproveitado com a substituição das pastas A/Z

pelas caixas arquivo em poliondas que garantiu a entrada de novas documentações sem maiores impasses quanto ao espaço para o armazenamento.

A possibilidade da aplicação de alguns procedimentos arquivísticos na instituição trouxe o enriquecimento em quanto futuro profissional da área ao poder não apenas expor o aprendizado teórico para os colaboradores, expandindo assim o conhecimento dos mesmos na área de Arquivologia, mas aplicá-lo nas atividades diárias da instituição proporcionando uma melhoria significativa na gestão dos documentos favorecendo o aprendizado quanto ao mercado de trabalho, afinal, para que seja possível implantar os devidos procedimentos arquivísticos deve-se primeiramente apresentar aos gestores os benefícios que serão obtidos, o que nem sempre é garantia de implantação imediata, portanto, ter podido estagiar durante o período de dois anos na instituição, trouxe contribuições positivas para mim quanto graduanda e futura profissional da área ao aprender a lidar e contornar as limitações impostas, principalmente por tratar-se de uma empresa de economia mista, onde, mesmo que os gestores estejam dispostos a corroborar para melhoria das funções arquivísticas no âmbito institucional, não podem atendê-las prontamente por ter que obedecer as regras dos processos licitatórios.

Com os resultados obtidos através dos procedimentos que já foram implantados na instituição, acredita-se que a questão da pesquisa já mencionada, foi respondida a contento no decorrer deste trabalho de maneira satisfatória.

Pôde-se observar que a instituição está disposta a adotar procedimentos arquivísticos e investir nos conhecimentos sobre a área de Arquivologia, porém ainda não há um profissional da área trabalhando na instituição, a mesma dispõe apenas de estagiários para a administração do arquivo.

Acredita-se que a aplicação das sugestões que foram dadas para complementação deste trabalho na instituição trará resultados ainda mais positivos e ajudará a mesma na excelência na realização de suas atividades.

Portanto, este trabalho contribuirá para futuros estudos relacionado ao percurso da informação documental aliado a arquitetura arquivística no ambiente institucional e os resultados conquistados por uma instituição de economia mista que tente a crescer ainda mais com a futura implantação dos procedimentos arquivísticos sugeridos.

REFERÊNCIAS

ARAUJO JUNIOR, Rogério Henrique de. **Precisão no processo de busca e recuperação da informação**. Brasília: Thesaurus, 2007.

AROUCK, Osmar; AMARAL, Sueli Angelica do. **Atributos de qualidade da informação e a lei de acesso à informação**. In: Congresso brasileiro de biblioteconomia, documento e ciência da informação, 2013, Florianópolis, SC. Anais... Florianópolis, SC: Bibliotecas, informação, usuários: abordagens de transformação para a biblioteconomia e ciência da informação, 2013.

ARQUIVO NACIONAL (BRASIL), **Dicionário de Terminologia Arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005, p.107.

BEAL, Adriana. **Gestão estratégica da informação: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2008.

_____. **Gestão estratégica da informação: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2011. p. 70.

BELLO, José Luiz de Paiva. **Metodologia Científica**. Rio de Janeiro, 2004

BELLOTTO, H. L. **Como fazer análise diplomática e análise tipológica de documento de arquivo**. São Paulo: Associação de Arquivistas de São Paulo; Arquivo do Estado, 2002, p 19. (Projeto Como Fazer, 8).

_____, Heloísa Liberalli. **Arquivos permanentes: tratamento documental**. 4. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

BEUREN, Ilse Maria. **Gestão da informação: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial**. São Paulo: Atlas. 2 ed. 2000.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília. [Atos decorrentes do disposto no § 3º do art. 5º](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm) Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm >. Acesso em 01 de Julho de 2014.

BRASIL. **Lei nº 12.527**, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm >. Acesso em: 14 de Fev. de 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações** / Idalberto Chiavenato. 2. Ed. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

COSTA, Larissa Candida. **Arquivologia – Série questões comentadas**. 1. ed. 2ª Tiragem – Brasília/DF: FDK Editora, 2007.

CHECKLAND, P. Systems thinking, systems practive. Chischester: Jhon Wiley & Sons, 1999. In: Araújo Júnior, Rogério Henrique de. **Precisão no processo de busca e recuperação da informação**. Brasília: Thesaurus, 2007.

GERHARD, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Orgs.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. p. 31.

JARDIM, José Maria, **Transparência e opacidade do estado no Brasil: usos e desusos da informação governamental**. Niterói/RJ: EDUFF, 1999. p. 141 – 142.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas, 1994, 270 p.

_____. **Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatórios, publicações científicas**. São Paulo: Atlas. 2008

PAES, Marilena Leite, **Arquivo: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2002. 3 ed.

MAY, Tim. **Pesquisa social: questões, métodos e processos**. Porto Alegre, Artemed, 2001.

MACHADO, Helena Corrêa; CAMARGO, Ana Maria de Almeida. **Como implantar arquivos públicos municipais**. São Paulo: Arquivo do Estado, 2000.v.3.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006. p. 106.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009. p. 42 – 44.

RIBEIRO, Fernanda. **O acesso à informação nos arquivos**. FCG/FCT. 2003, p. 570

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social – métodos e técnicas**. 3. ed. – 13. Reimp. – São Paulo: Altas, 2011. p.160.

ROWLEY, Jennifer. **A biblioteca eletrônica**. Tradução de Antônio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2002.

SERIACOPI, Gislaine. **História: Volume Único**. São Paulo: Ática, 2005.1º Edição.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23 ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2007.

SOUZA, Rosali Fernandez de, MANASFI, Cristina Valente. **Organização do conhecimento em uma estrutura classificatória, no contexto da indexação e recuperação da informação: um relato de pesquisa**. Informare, Rio de Janeiro, v. 2, n. 2, jul./dez. 1996, p. 37-49.

SOUZA, Renato Tarciso Barbosa de. **As bases do processo classificatório em Arquivística: um debate metodológico**. São Paulo: Associação de Arquivistas de São Paulo, 2002.

TESSITORE, Viviane. **Como Implantar Centros de Documentação**. São Paulo: Arquivo do Estado, Imprensa Oficial, 2003. p. 6.

VERGARA, Sylvia Constant, **Projetos e relatório de pesquisa em administração**, 7^o ed., São Paulo : Atlas, 2006. p. 50.

APÊNDICES

Termo de cessão e uso da imagem concedida pela instituição.



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas – Campus V
João Pessoa – PB
Curso de Arquivologia



Missão:

Formar profissionais éticos e competentes na área de Arquivologia, comprometidos com a transformação e a valorização do ser humano para o exercício da cidadania.

Senhores diretores

Eu, Elen Cristina Lima dos Santos, aluna do curso de Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba - UEPB, matrícula 101535317, que prestei estágio nesta instituição durante o período de Março de 2012 à Março de 2014. Venho solicitar autorização para pesquisa de campo, onde serão necessárias a utilização de imagens e informações obtidas sobre o percurso informacional na instituição para uso estritamente acadêmico, que irá complementar o desenvolvimento do meu TCC (Monografia), sob supervisão de docentes da UEPB.

A pesquisa será intitulada: PRÁTICAS DE ARQUIVAMENTO: um estudo de caso, sobre o percurso da informação no âmbito de uma instituição de economia mista da Paraíba.

A instituição foi escolhida em razão do meu testemunho de como a empresa busca sempre a excelência no desenvolvimento de suas atividades. Portanto, o tratamento das informações documentais e seu percurso até o arquivo, devem ser tratadas adequadamente para garantir o fluxo informacional de qualidade e precisão. Este projeto busca fazer um levantamento dos pontos fortes e das necessidades da mesma, onde posteriormente serão sugeridos alguns métodos que se adaptem à instituição agregando valor, buscando auxiliar no desempenhar de suas atividades institucionais.

De acordo com o devido reconhecimento da GCI. *[assinatura]* João Pessoa, 10 de Março de 2014

Elen Cristina Lima dos Santos

Assinatura da graduanda

[assinatura]

Autorizado Por