



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

REBECA CRISTINA GALDINO MACÊDO

PRÁTICAS DE PROTOCOLO EM UMA ADMINISTRADORA DE CONDOMÍNIOS

**JOÃO PESSOA
2020**

REBECA CRISTINA GALDINO MACÊDO

PRÁTICAS DE PROTOCOLO EM UMA ADMINISTRADORA DE CONDOMÍNIOS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Arquivologia do Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharela em Arquivologia.

Área de Concentração: Gestão de documentos.

Orientadora: Prof.^a. Ma. Anna Carla Silva de Queiroz

**JOÃO PESSOA
2020**

É expressamente proibido 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 do trabalho.

M141p Macedo, Rebeca Cristina Galdino.
Práticas de protocolo em uma administradora de condomínios [manuscrito] / Rebeca Cristina Galdino Macedo. - 2020.
38 p. : il. colorido.
Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2020.
"Orientação...: Profa. Ma. Anna Carla Silva de Queiroz, Coordenação do Curso de Arquivologia - CCBSA."
1. Arquivo corrente. 2. Burocracia administrativa. 3. Gestão de documentos. 4. Protocolo. I. Título
21. ed. CDD 025.171 4

REBECA CRISTINA GALDINO MACÉDO

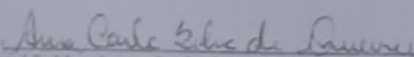
PRÁTICAS DE PROTOCOLO EM UMA ADMINISTRADORA DE CONDOMÍNIOS

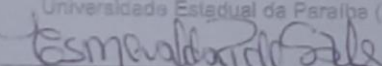
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharela em Arquivologia.

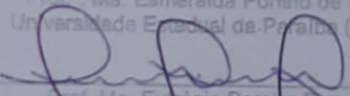
Área de Concentração: Gestão de documentos.

Aprovada em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA


Prof.^a Ma. Anna Carla Silva de Queiroz (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)


Prof.^a Ma. Esmeralda Porfírio de Sales
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)


Prof. Me. Európio Pereira Bazzera
Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)

Aos meus pais, pelo apoio, dedicação e
companheirismo. Por todo o incentivo
fortalecendo-me durante toda esta caminhada,
DEDICO.

AGRADECIMENTOS

À Deus, por me permitir chegar até este momento, sem o seu amor e o seu cuidado nada seria possível. É Ele que me põe de pé todos os dias e me fortalece para não desistir jamais.

Aos meus pais Valda e Klemens meu eterno agradecimento, sem eles eu não conquistaria nada. Pois é através de todo incentivo que me mantenho firme e preparada para enfrentar cada novo desafio. Agradeço por todo sacrifício que precisam fazer para garantir meu futuro, e no fim desta caminhada, os recompensarei ao me tornar uma profissional bem sucedida. A eles todo o meu amor, pois tem sido a minha fortaleza.

A meu irmão Williams que mesmo com o seu jeitinho de irmão mais velho sempre me apoia e cuida de mim e me abraça da forma mais doce possível.

Ao meu amor Relber Oliveira, meu incentivador, o maior presente que a UEPB me concedeu, seu carinho e apoio foram fundamentais nessa jornada, sua dedicação e força de vontade são um exemplo para mim.

A todos os meus colegas de classe que foram incentivadores, sempre juntos enfrentando cada novo período de curso, mesmo em meio ao turbilhão de atividades e formas de pensar diversas, estávamos sempre um apoiando o outro para o alcance de nossos objetivos. Em especial quero agradecer a minha querida amiga Thalia Flores que desde o início do curso esteve presente em minha vida com palavras de apoio e incentivo, em parcerias nos trabalhos desenvolvidos e acima de tudo agradeço pela paciência e cuidado comigo. Uma amizade construída desde os primeiros períodos que será levada para toda a vida.

Aos meus colegas arquivistas do setor de prestação de contas da administradora onde trabalho, agradeço pelas palavras de incentivo, pelas trocas de experiências e por todo apoio durante toda trajetória do curso.

À todos os professores que compõe o quadro da UEPB, cada um através de seus ensinamentos foram essenciais para minha formação, jamais esquecerei de nossas aulas e de todo conhecimento agregado os quais levarei para toda vida. Em especial a minha orientadora Professora Ma. Anna Carla que aceitou o desafio de me orientar neste trabalho e com seu sorriso sempre me tranquilizou dizendo que daria tudo certo e que eu conseguiria, minha gratidão e muito carinho por essa pessoa maravilhosa.

Aos integrantes da minha banca examinadora, a professora Ma. Esmeralda Porfirio que sempre esteve presente durante todo o curso com tantos ensinamentos, sempre incentivadora, um exemplo de profissional. Ao professor Me. Eutrópio Bezerra, sempre muito solícito, excelente profissional, seus ensinamentos foram fundamentais para o aprimoramento de minha formação.

Á todos que de alguma forma contribuíram com a minha formação, seja com sorrisos ou com palavras de incentivo meus agradecimentos.

“ Para o controle pleno dos documentos, desde a sua produção até a sua destinação final, torna-se necessário assegurar a integração dos protocolos com os arquivos visando à padronização dos procedimentos técnicos. ”

(Bernardes e Delatorre)

RESUMO

A pesquisa em questão apresenta as práticas de protocolo existentes em uma empresa de administração de condomínios, como forma de se assegurar o controle da documentação corrente tramitada e expedida diariamente por seus setores na execução de suas atividades e desenvolvimento de seus serviços. Tal pesquisa caracteriza-se em pesquisa exploratória e qualitativa, tendo como método para a coleta dos dados expostos a observação direta assistemática, possuindo como parâmetro norteador a identificação dos métodos de protocolo existentes na empresa, os quais são a base para o andamento de sua rotina administrativa e do aprimoramento de seus processos de registro das documentações tendo como base as atividades concernentes à tramitação e expedição de documentos. Como resultado da pesquisa, apresentamos como as técnicas de protocolo podem auxiliar no controle da documentação produzida e/ou recebida pela empresa, objetivando a melhoria dos processos e a resolução de possíveis falhas que podem propiciar o extravio de documentações e com isso expor que é possível alcançar a eficácia administrativa se apoiando nas técnicas de gestão de documental.

Palavras-Chave: ARQUIVO CORRENTE. BUROCRACIA ADMINISTRATIVA. GESTÃO DE DOCUMENTOS. PROTOCOLO.

ABSTRACT

The research in question presents the protocol practices existing in a condominium management company, as a way to ensure the control of the current documentation processed and issued daily by its sectors in the execution of its activities and development of its services. Such research is characterized in exploratory and qualitative research, having as a method for the collection of data exposed to direct assistematic observation, having as a guiding parameter the identification of the existing protocol methods in the company, which are the basis for the progress of its administrative routine and the improvement of its documentation registration processes based on the activities related to the processing and expedition of documents. As a result of the research, we present how the protocol techniques can help in the control of the documentation produced and/or received by the company, aiming at the improvement of the processes and the resolution of possible flaws that can propitiate in the loss of documentation and with this we expose that it is possible to achieve administrative effectiveness by relying on document management techniques.

Keywords: CURRENT ARCHIVE. ADMINISTRATIVE BUREAUCRACY. DOCUMENT MANAGEMENT. PROTOCOL.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – As características e as Disfunções da Burocracia.....	19
Figura 2 - Organograma Geral da Organização.....	23
Figura 3 – Setores e funções da administradora.....	26
Figura 4 - Caderno de Protocolo.....	29
Figura 5 – Tramitação do DP para o Setor de Prestação de Contas.....	30
Figura 6 – Protocolo de Saída (Folha A4).....	31
Figura 7 – Protocolo de Entrega das Prestações de Contas.....	32
Figura 8 – Processo de tramitação do Setor de Montagem/Arquivo.....	33
Figura 9 – Sistema e-Protocolos.....	34
Figura 10 – Processo de tramitação do Setor Financeiro.....	35

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
1.1 Justificativa	14
1.2 Objetivos	15
2 TEORIA BUROCRÁTICA	16
2.2 Protocolo	19
3 CONTEXTUALIZAÇÃO DA EMPRESA	22
3.1 Aspectos Estratégicos da Organização	23
3.2 Setores	24
4 METODOLOGIA	27
5 DADOS DA PESQUISA	29
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	36
REFERÊNCIAS	38

1 INTRODUÇÃO

A pesquisa em questão tem por finalidade identificar as práticas de protocolo existentes em uma empresa privada de administração de condomínios, fundada na Paraíba desde 1999, com o objetivo de prestar serviços de maneira excelente no âmbito condominial na região metropolitana de João Pessoa, bem como nas cidades e municípios vizinhos.

De acordo com Pereira (2011), “ administrar é gerir negócio próprio ou alheio, públicos ou particulares, ou seja, exercer a função de administrador. ”

As administradoras de condomínios surgiram da necessidade de auxiliar condomínios, síndicos e condôminos no atendimento a suas demandas. Sendo responsáveis por orientar as partes envolvidas acerca de suas atividades rotineiras, oferecendo suporte legal e administrativo de acordo com a legislação vigente e as necessidades de cada condomínio. Tendo em vista o desenvolvimento eficiente das atividades diárias, mensais e anuais dos condomínios por elas representados.

Para a realização das funções da organização muitos documentos são produzidos e recebidos diariamente. Por esta razão a empresa necessita de uma estrutura organizacional eficaz permitindo desta forma o máximo de controle com seus fluxos documentais, pois são eles que garantem a prestação de seus serviços e atestam a satisfação de seus clientes.

Para o controle dos fluxos documentais existentes na organização, destacamos a relevância da utilização de protocolos como forma de gerenciar o recebimento e a tramitação dos documentos em todas as atividades que englobam a circulação de documentos tanto internamente como externamente.

Num mundo onde as organizações produzem diariamente uma grande quantidade de informação como reflexo de suas atividades, seus processos de produção e recebimento de documentos encontram-se em constante expansão. O que reflete diretamente no aumento de seus fluxos documentais. Desta forma, torna-se indispensável monitorar o registro e a tramitação dos mesmos, tendo em vista o controle e a fácil recuperação das informações neles contidas.

Para se alcançar tais procedimentos dentro das organizações é imprescindível adequar ao cotidiano organizacional um setor de protocolos, o qual

atenderá as demandas informacionais garantindo as documentações existentes seu gerenciamento de forma eficiente.

De acordo com Costa (2007), o protocolo é o “ conjunto de operações visando ao controle dos documentos que ainda tramitam no órgão, de modo a assegurar a imediata localização e recuperação dos mesmos, garantindo, assim, o acesso à informação. ”

Observando a empresa em questão e considerando a relevância dos serviços de protocolo, podemos compreender que é necessário realizar uma análise sobre os procedimentos básicos de protocolo existentes na organização, bem como refletir sobre possíveis falhas em sua utilização, as quais podem propiciar o extravio dos documentos no momento de sua tramitação.

Levando em consideração a experiência adquirida enquanto estagiária na empresa durante os dois últimos anos, e atualmente passando a ser colaboradora da organização notou-se a necessidade de analisar os métodos de protocolo existentes, seus benefícios e suas falhas, assim como identificar a viabilidade da utilização do software *e-Protocolos*.

Tal pesquisa justifica a necessidade de disseminar na organização a indispensabilidade da aplicação do serviço de protocolo em seus mais diversos setores, tendo em vista o registro, o controle e a tramitação segura dos altos fluxos documentais existentes, documentações estas provenientes de diversas fontes tais como: Síndicos, prestadores de serviços, condôminos, empresas parceiras e até mesmo as documentações produzidas internamente para a realização das funções da administradora.

Como foi observado em nossa vivência de trabalho, a tramitação dos documentos necessita de maior controle, pois diariamente são encaminhados documentos tanto para realização de pagamentos em bancos e casas lotéricas, como para o registro em cartórios, bem como para os condomínios tanto para o recolhimento de assinaturas como para a entrega do produto final desenvolvido pela empresa que são as prestações de contas mensais de cada condomínio.

Atentamos para ocasiões onde os documentos retornam a empresa sem a devida comprovação de pagamento, ou até mesmo o protocolo de saída retorna com alguma documentação em falta devido a alguma falha proveniente das entidades bancárias. O que ocasiona uma série de complicações para a empresa, pois a falta do documento propicia o acúmulo de pendências no setor de prestação de contas e

consequentemente os dossiês mensais dos condomínios ficam no setor não podendo ser enviados para os condomínios até que a pendência seja solucionada.

Outra questão observada na empresa nos faz refletir sobre a relevância do protocolo para o controle não só da tramitação como também do recebimento dos documentos.

Muitos documentos recebidos pela empresa chegam através de síndicos e prestadores de serviço dos condomínios, e estes são recebidos sem o devido registro em protocolos de recebimento e muitas vezes devido à correria diária não são destinados a seus locais apropriados, muitas vezes os fundos documentais são unificados, e posteriormente quando solicitado, alguns dos documentos recebidos não são localizados imediatamente, ocasionando estresse por parte dos colaboradores que precisam voltar suas atenções em busca dos documentos.

Tal questão promove o aumento da burocracia na empresa e consequentemente alguns documentos não são localizados no momento em que são solicitados, desta forma sem obter a comprovação do pagamento realizado, os colaboradores precisam solicitar uma segunda via do pagamento, onde torna-se necessário aguardar alguns dias para que a solicitação seja atendida pelas empresas que realizaram os serviços e muitas destas empresas só encaminham a administradora uma segunda via da nota fiscal extraviciada, no entanto, para o fechamento dos dossiês faz-se extremamente necessária a comprovação do pagamento através de recibo ou autenticação.

Bernardes e Delatorre (2008, p. 7) reforçam a indispensabilidade das atividades de controle dos documentos ao citar que:

As falhas nos sistemas de controle da produção e tramitação dos documentos, a acumulação desordenada e a falta de normas e procedimentos arquivísticos comprometem a qualidade das atividades rotineiras, uma vez que dificulta o acesso à informação, onera o espaço físico e aumenta os custos operacionais (BERNARDES e DELATORRE, 2008, p. 7).

Nossa fundamentação salienta a importância de intervir diretamente na questão do extravio das documentações, sendo este um problema que ocasiona uma série de consequências tanto de ordem administrativa como financeira.

Através da pesquisa busca-se assegurar que a utilização das técnicas de protocolo permite o controle dos fluxos documentais, bem como garante maior

organização, racionalização dos processos e gerenciamento das atividades de produção, tramitação, recebimento/recolhimento e transferência das documentações existentes na instituição.

No decorrer do trabalho, estaremos atentando para os trâmites protocolares da administradora em João Pessoa através de uma pesquisa de natureza exploratória voltada para uma abordagem qualitativa a partir de seu arquivo corrente, e observando o que as técnicas de protocolo propiciam para a empresa levando em consideração a nossa experiência profissional na mesma.

A pesquisa em questão se insere na área do conhecimento de Gestão de Documentos à luz da Arquivologia.

1.1 Justificativa

A necessidade de se abordar a gestão de documentos dentro das empresas privadas nos dias atuais é bastante significativa. Mesmo em meio à era da informação, os documentos físicos são extremamente importantes para o desenvolvimento das atividades correntes nas empresas. Por esta razão, a pesquisa enfatiza a necessidade de se apoiar as técnicas de protocolo como forma de controlar a documentação corrente da empresa, a qual é tramitada e expedida em grande fluxo todos os dias para a execução de seus serviços.

Torna-se importante ressaltar o vínculo da autora com o tema. Através de sua vivência na empresa desde os tempos de estágio não obrigatório até os dias atuais, onde atua diariamente com a tramitação de documentos e o recebimento dos mesmos apoiando-se nos métodos de protocolo como forma de registrar o que é tramitado e recebido pela empresa e a utilização desses documentos nos processos de elaboração dos dossiês mensais dos condomínios.

A pesquisa em questão promove a difusão do tema e apresenta algumas técnicas de protocolo que são utilizadas em uma administradora de condomínios em João Pessoa para o registro e controle de suas atividades. Sendo possível auxiliar futuros pesquisadores sobre o tema e indicar como as técnicas de gestão de documentos são indispensáveis tanto para as empresas privadas como para toda e qualquer empresa que necessite de controle em suas documentações.

1.2 Objetivos

Objetivo Geral:

- ✓ Identificar as práticas de protocolo existentes em uma empresa privada de administração de condomínios.

Objetivos Específicos:

- ✓ Apresentar as vantagens da adoção de práticas/rotinas de protocolo;
- ✓ Difundir os benefícios do protocolo para a realidade da organização;
- ✓ Refletir sobre as rotinas de protocolo tendo em vista a melhoria dos processos desenvolvidos na empresa.

2 TEORIA BUROCRÁTICA

As organizações possuem em suas rotinas administrativas uma série de normas e procedimentos padrões que auxiliam no desenvolvimento de suas funções diárias. Para que tais atividades sejam desenvolvidas com o máximo de competência, seus processos de trabalho estão cercados de práticas consideradas burocráticas.

A palavra burocracia tem origem grega e francesa, “ do francês ‘bureau’, que simboliza escritório, e do grego ‘krátos’, que quer dizer poder ou regra. Sua criação é atribuída a Jacques Claude Marie Vicent no século XVIII” (CURADO, 2019).

O termo burocracia criado por Vicent em 1740, era utilizado ironicamente para expressar a forma como as repartições públicas enfrentavam suas rotinas trabalhistas.

Apesar de ter sido criado por Vicent, o termo burocracia tornou-se mais conhecido após a presença de Max Weber¹ que atribuiu ao termo um caráter mais formal, e concedeu ao mesmo uma série de normas e princípios que o regem.

De acordo com Chiavenato (2008), o conceito de burocracia se popularizou passando a ser compreendido como: “ organização na qual o papelório se multiplica e se avoluma, impedindo soluções rápidas e eficientes. [...] apego dos funcionários aos regulamentos e rotinas, causando ineficiência à organização ” (CHIAVENATO, 2008, p. 36).

Diferente da compreensão popular a teoria da burocracia não foi criada para tornar os processos de trabalho mais difíceis e morosos, a mesma ao ser elaborada por Weber tem por objetivo tornar as organizações mais eficientes ao expor detalhadamente como as atividades desenvolvidas deveriam ser realizadas de modo a se alcançar a excelência nos processos.

Chiavenato (2008) expõe as principais características da burocracia de acordo com o pensamento de Max Weber:

1. **Caráter legal das normas e regulamentos** – A burocracia é uma organização ligada por normas e regulamentos estabelecidos previamente por escrito [...] define antecipadamente como a organização burocrática deverá funcionar.
2. **Caráter formal das comunicações** – As regras, decisões e ações administrativas são formuladas e registradas por escrito.

3. **Caráter racional e divisão de trabalho** – A divisão de trabalho atende a uma racionalidade, ela é adequada aos objetivos a serem atingidos: a eficiência da organização.
4. **Impessoalidade nas relações** – A distribuição das atividades é feita impessoalmente, ou seja, em termos de cargos e funções e não de pessoas envolvidas.
5. **Hierarquia de autoridade** – Nenhum cargo fica sem controle ou supervisão.
6. **Rotinas e procedimentos padronizados** – O ocupante de um cargo não faz o que deseja, mas o que a burocracia impõe que ele faça.
7. **Competência técnica e meritocracia** – A escolha das pessoas é baseada no mérito e na competência técnica e não em preferências pessoais.
8. **Especialização da Administração** – A burocracia é uma organização que se baseia na separação entre a propriedade e a administração.
9. **Profissionalização dos participantes** – Caracteriza-se pela profissionalização dos participantes.
10. **Completa previsibilidade do funcionamento** – A consequência desejada da burocracia é a previsibilidade do comportamento dos seus membros (CHIAVENATO, 2008, p. 36-40).

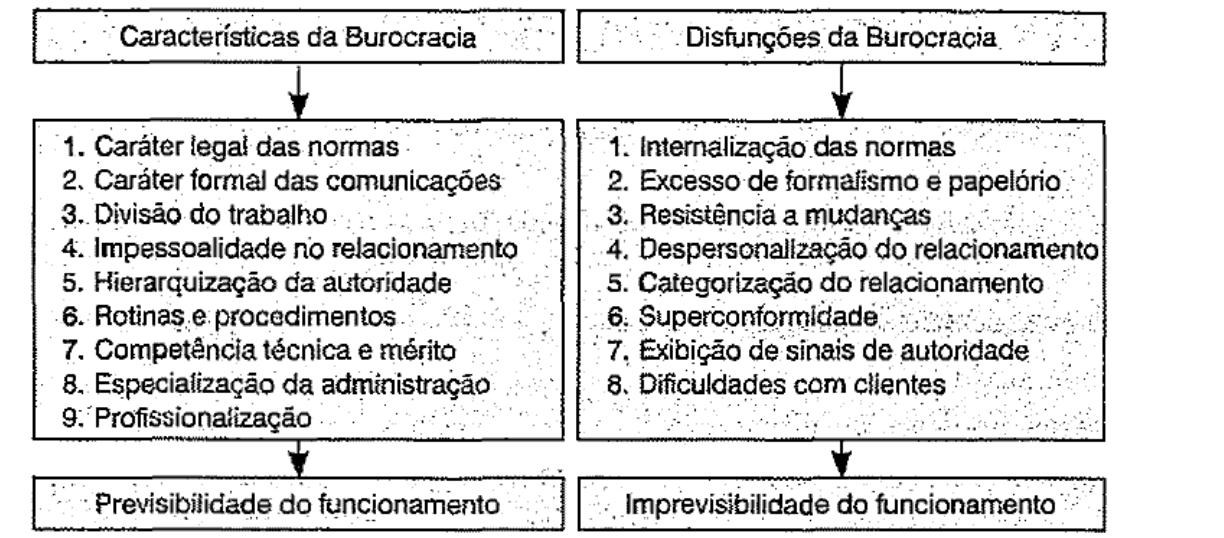
Para Weber ao adotar os procedimentos expostos pela teoria burocrática as organizações passariam a ter em seus processos de trabalho uma série de vantagens, sendo elas: Racionalidade; Precisão na definição de cargos e operações; Rapidez em suas decisões; Univocidade de interpretação; Uniformidade de suas rotinas; Continuidade da organização; Redução de atritos; Constância; Confiabilidade e Benefícios para os membros da organização.

Contrário aos procedimentos expostos por Weber, o sociólogo Robert King Merton acreditava que os processos de trabalhos da teoria burocrática traziam para as organizações uma série de consequências, pois de acordo com o mesmo nenhuma organização consegue em sua rotina administrativa ser totalmente racional. Em seus estudos, Merton apresenta as consequências que a adoção das técnicas de Weber podem ocasionar para as organizações as quais deu o nome de Disfunções da Burocracia.

Chiavenato (2008) as apresenta da seguinte forma:

1. **Internalização das regras e apego aos regulamentos** – O funcionário burocrata torna-se um especialista, não por possuir conhecimento de suas tarefas, mas por conhecer perfeitamente as normas e regulamentos que dizem respeito a seu cargo e função.
2. **Excesso de formalismo e papelório** – A necessidade de documentar e formular tudo [...] pode conduzir a uma tendência de formalismo, documentação e conseqüentemente papelório.
3. **Resistências às mudanças** – Como tudo na burocracia é rotinizado, padronizado, previsto com antecipação o funcionário se acostuma a uma completa estabilidade e repetição daquilo que faz.
4. **Despersonalização do relacionamento** – Diminuição das relações personalizadas entre os membros da organização: diante dos demais funcionários, o burocrata não os toma mais como pessoas [...] mas como ocupantes de cargos, com direitos e deveres previamente especificados.
5. **Categorização como base do processo decisório** – A burocracia se assenta em uma rígida hierarquização de autoridade. Portanto, quem toma decisão em qualquer situação será aquele que possui a mais elevada categoria hierárquica, independente de seu conhecimento sobre o assunto.
6. **Superconformidade às rotinas e aos procedimentos** – Com o tempo, as regras e as rotinas tornam-se sagradas para os funcionários.
7. **Exibição de sinais de autoridade** – Como a burocracia enfatiza a hierarquia de autoridade, torna-se necessário um sistema capaz de identificar, aos olhos de todos, aqueles que detêm o poder.
8. **Dificuldade no atendimento a clientes e conflitos com o público** – O funcionário está voltado para dentro da organização, para suas normas e regulamentos internos, para suas rotinas e procedimentos, para seu superior hierárquico que avalia seu desempenho. Essa atuação interiorizada para a organização o leva a criar conflitos com os clientes da organização (CHIAVENATO, 2008, p. 42 – 44).

Figura 1 - As características e as Disfunções da Burocracia



Fonte: Chiavenato (2008)

Com suas rotinas administrativas, as organizações produzem diariamente uma grande variedade de documentos os quais são a expressão de seus processos de trabalho. Atrelado aos processos está o aumento da produção documental, com isto, as instituições encontram-se a cada dia mais burocráticas, e seus processos de gestão cada vez mais complexos. São recebidos e produzidos diariamente um grande volume de documentos que se multiplica e em muitos casos são acumulados sem nenhum tipo de critério.

Por esta razão a gestão de documentos surgiu da necessidade de se assegurar a autenticidade dos documentos produzidos pelas instituições através do acompanhamento de todo o seu fluxo, para comprovar a fidelidade dos processos, alcançar a eficiência e eficácia administrativa, permitindo o controle e a racionalização dos documentos através de normas e procedimentos técnicos referentes às atividades de produção, tramitação, classificação, avaliação, uso e arquivamento.

2.2 Protocolo

Sabendo que os arquivos surgiram desde as primeiras civilizações com o intuito de registrar as atividades desenvolvidas por seus povos, e através deles preservar a memória das sociedades, e obter a prova do desenvolvimento de suas ações. É imprescindível que este esteja organizado, classificado, descrito e

acessível a seus usuários, pois o mesmo reflete as características das organizações e permite através de seu manuseio o desenvolvimento das atividades que são o reflexo das funções das organizações.

De acordo com Costa (2007, p. 11) “ as informações arquivísticas são importantes para a eficácia administrativa [...]”. Tendo em vista que a informação faz toda e qualquer instituição funcionar e permite que a mesma alcance seus objetivos organizacionais, seus documentos produzidos e/ou recebidos precisam estar organizados, representados e acessíveis a seus usuários tanto internos como externos.

Rousseau & Couture (1998) *apud* Costa (2007), apresentam os princípios fundamentais da Arquivística os quais garantem a melhor organização dos documentos:

O Princípio de Proveniência ou Respeito aos Fundos visa fixar a identidade dos documentos relativa a seu produtor. [...] os arquivos originários de uma instituição ou de uma pessoa devem manter sua individualidade, não sendo misturados aos de origem diversa.

O princípio da Organicidade procura preservar o reflexo das relações administrativas orgânicas nos conjuntos documentais. É a qualidade segundo a qual os arquivos refletem a estrutura, funções e atividades da instituição acumuladora em suas relações internas e externas.

Tendo observado o arquivo corrente da empresa, podemos perceber que o mesmo necessita de maior controle no momento de recebimento dos documentos, bem como na expedição dos protocolos de saída para as agências bancárias e casas lotéricas e o retorno dos mesmos para a organização, vale salientar a importância da documentação corrente dentro das instituições. Segundo Costa (2007, p. 26), o documento corrente:

É aquele necessário ao desenvolvimento das atividades de rotina de uma instituição e, por consequência, os procedimentos realizados para a sua classificação, registro, autuação e controle da tramitação, expedição, e arquivamento têm por objetivo facilitar o acesso às informações neles contidas. (COSTA, 2007, p. 26)

Para que tais atividades sejam desenvolvidas em conformidade, o setor de arquivo deve estar atrelado às atividades de protocolo, pois são estes que garantirão

a instituição o controle pleno de todas as suas documentações produzidas e/ou recebidas.

De acordo com Paes (2007) o protocolo pode ser compreendido da seguinte forma:

1. Denominação geralmente atribuída a setores encarregados do recebimento, registro, distribuição e movimentação de documentos em curso.
2. Denominação atribuída ao próprio número de registro dado ao documento.
3. Livro de registro de documentos recebidos e/ou expedidos. (PAES, 2007, p. 27)

Costa (2007), reafirma a importância das atividades de protocolo ao citar que as mesmas “ fazem parte do arquivo corrente; contudo, em muitas instituições são separadas, o ideal é que funcionassem de forma integrada, com vistas à racionalização de tarefas comuns. ”

Pretendendo apoiar-se as atividades de protocolo como forma de se assegurar o controle dos documentos que tramitam e que são expedidos na empresa, torna-se essencial destacar as atividades que o mesmo põe em prática, tendo em vista os benefícios que o serviço oferece para a organização, por este motivo Valentini (2009) apresenta as atividades de protocolo da seguinte forma:

Recebimento e Classificação – Recebe o documento; separa os documentos; encaminha os documentos de natureza sigilosa e particular aos determinados destinatários; interpreta e classifica os documentos ostensivos; encaminha os documentos ao setor de registro e movimentação.

Registro e Movimentação – Atua na distribuição e redistribuição de documentos.

Expedição – Responsável pela saída da correspondência e demais documentos de uma instituição [...]

Compreendendo que o protocolo está diretamente relacionado com as atividades de controle dos documentos e que a sua utilização permite as instituições procedimentos que acompanhem os documentos desde a sua produção/recebimento, destacamos também que o mesmo permite classificar, registrar, autuar, distribuir, movimentar e expedir os documentos de forma segura.

3 CONTEXTUALIZAÇÃO DA EMPRESA

Atuando no mercado desde 1999, a administradora em questão é reconhecida como a maior empresa deste ramo no Estado da Paraíba. Com um perfil dinâmico, a administradora atende a seus clientes tanto em sua sede localizada no Bairro dos Estados em João Pessoa, como encaminha seu atendimento diretamente aos condomínios de acordo com as solicitações, tanto para realização de assembleias como para atendimento de suas demandas.

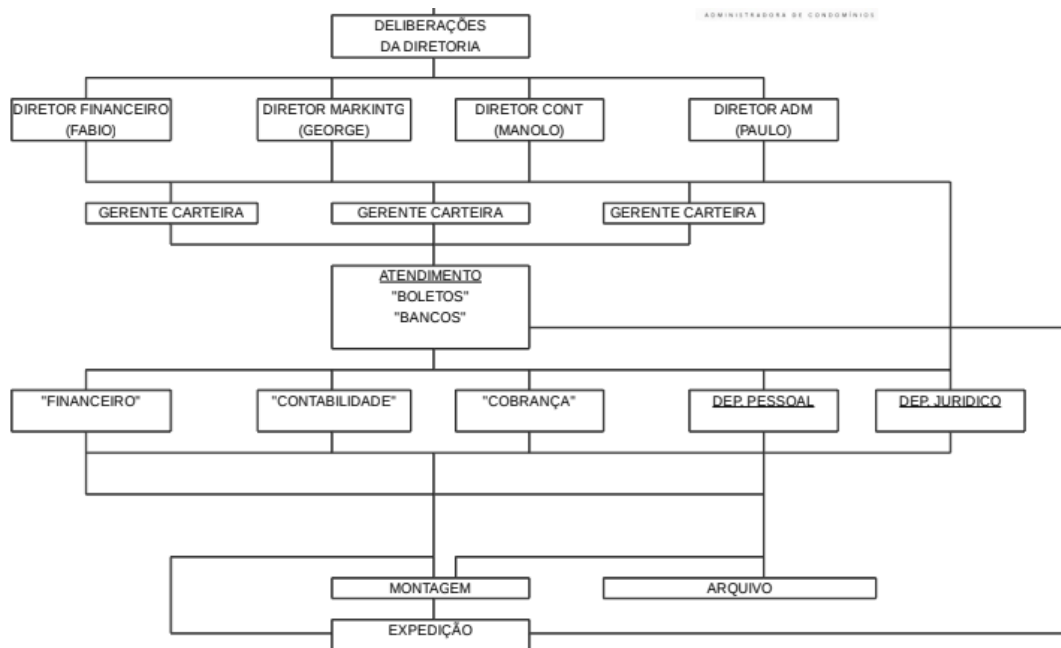
Desde a sua criação até os dias atuais, a administradora transitou por uma série de transformações, tanto em sua estrutura física como em seus processos de trabalho, atualmente é constituída por seus quatro sócios fundadores, sendo estes administradores e contadores. A empresa possui em seu quadro de atuação uma média de cinquenta colaboradores com funções tanto internas como externas.

A empresa presta serviços atualmente acerca de trezentos condomínios no Estado da Paraíba, disponibilizando serviços dos mais diversos para condomínios de grande ou pequeno porte, sejam eles horizontais, verticais, residenciais, comerciais ou até mesmo industriais. Possuindo uma equipe especializada em administração, arquivologia, contabilidade e soluções em tecnologia da informação, conta ainda com um sistema informatizado e dinâmico, o qual permite que todos os seus clientes possam ter acesso constante e atualizado a suas informações.

A empresa de administração de condomínios se insere no setor econômico terciário, mas conhecido como o setor de serviços, tendo seu segmento de mercado voltado para o âmbito condominial. Desta forma, a administradora tem por objetivo ser padrão de excelência no mercado e difundir o seu trabalho como marca de referência em administração de condomínios em todas as cidades onde atua.

Para atender à solicitação de seus clientes disponibilizam serviços financeiros, contábeis, advocatícios, administrativos, arquivísticos, arquitetônicos, de engenharia e de logística.

Figura 2 - Organograma Geral da Organização



Fonte: Espinar (2017)

3.1 Aspectos Estratégicos da Organização

- ✓ **Visão:** Ser padrão de excelência no mercado condominial e difundir seu trabalho como marca de referência em Administração de Condomínios em todas as cidades onde atuam.
- ✓ **Missão:** Oferecer aos clientes serviços de acordo com as necessidades de seus condomínios, comprometendo-se a promover economia e praticidade, gerando com isto resultados favoráveis a todos os condôminos.
- ✓ **Valores:** Busca constante pela excelência na gestão estratégica, ética concorrencial, valorização do potencial humano, busca por soluções sustentáveis nos segmentos de atuação, primazia no atendimento aos clientes internos e externos através de uma comunicação precisa e clara.

3.2 Setores

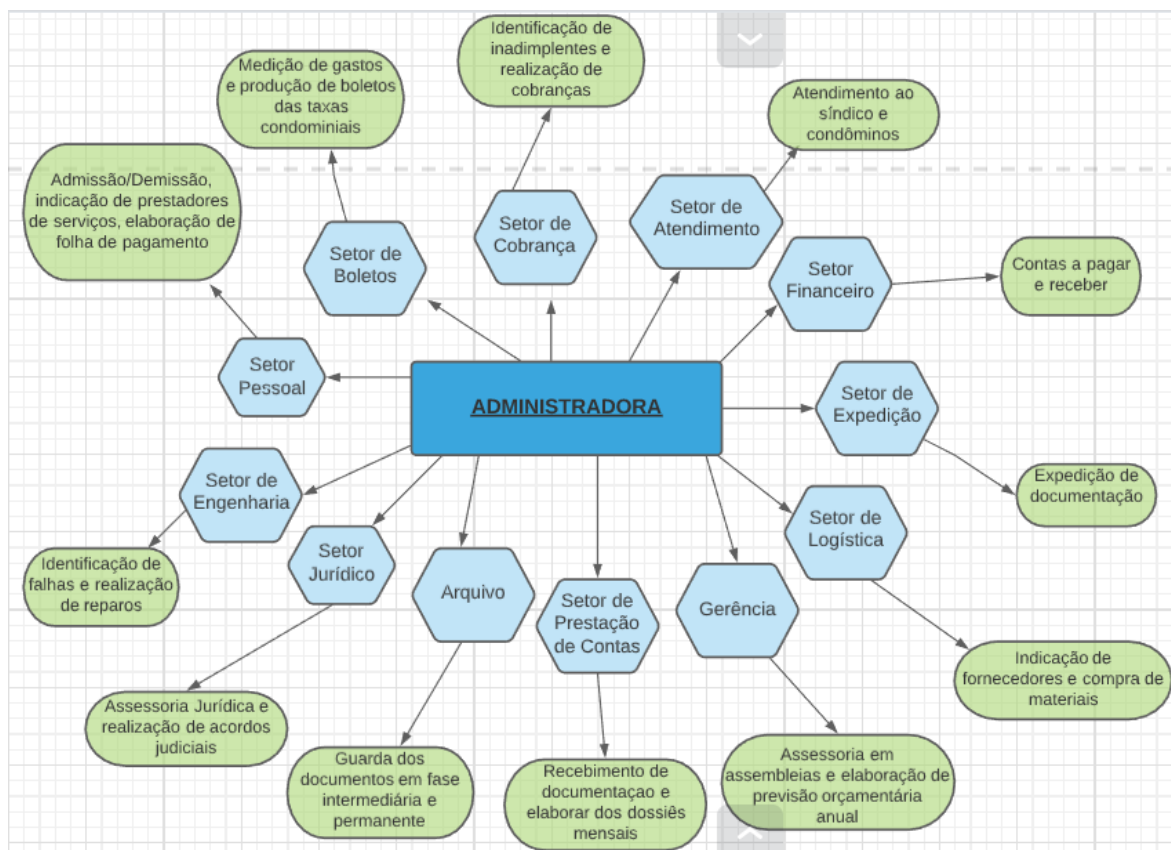
Através de seus setores a empresa disponibiliza uma série de serviços para seus clientes e parceiros, podendo ser representados da seguinte forma:

- **Setor Pessoal:** Responsável tanto pelos funcionários internos da empresa como pelos funcionários dos condomínios. Produz diariamente diversos documentos, sendo eles: folhas de pagamentos, encargos sociais, encaminhamento de funcionários para exames admissionais ou demissionais, rescisões trabalhistas, atestados médicos etc.
Utiliza em sua rotina de trabalho método simples de protocolo através do caderno de correspondência.
- **Setor de Boletos:** Responsável pela produção de boletos para pagamentos das taxas condominiais, assim como pela medição dos gastos referentes ao consumo de água e gás dos condôminos.
Utilizam método simples de protocolo através de folha A4, onde a mesma vai ao condomínio juntamente com os boletos e retorna para a empresa após assinatura de recebimento dos moradores.
- **Setor de Atendimento:** Responsável pelo atendimento aos síndicos e condôminos e pela rápida resolução de demandas.
O setor não utiliza em sua rotina métodos de protocolo.
- **Gerência:** São responsáveis pelo primeiro contato com os síndicos, prestam assessoria em assembleias condominiais e elaboram previsão orçamentária anual.
Não utilizam protocolo em sua rotina de trabalho.
- **Setor de Cobrança:** Responsável pela identificação dos inadimplentes dos condomínios, cadastros de moradores por unidade e reservas de áreas comuns.
O setor não utiliza em sua rotina de trabalho métodos de protocolo para a realização de suas funções.

- **Setor Contábil/Financeiro:** Responsável pelas receitas e despesas dos condomínios, fechamento de contas, encaminhamento de contas a pagar, pagamentos de funcionários, fornecedores e prestadores de serviços. Trabalham diariamente com alto fluxo documental, tanto internamente como externamente ao tramitar documentações entre os setores assim como expedi-las para agências bancárias.
Utilizam métodos de protocolo online através do sistema e-Protocolos, assim como protocolos impressos em folhas A4.
- **Setor de Logística:** Responsável pela identificação das necessidades dos condomínios, indicação dos melhores fornecedores para realização de serviços, assim como identificação dos melhores preços no mercado para aquisição de materiais.
O setor não utiliza métodos de protocolo em sua rotina de trabalho.
- **Setor de Prestação de Contas:** Responsável pelo recebimento das documentações tramitadas do setor financeiro para elaboração dos dossiês mensais dos condomínios. Recebe constantemente intenso fluxo documental para a realização de suas funções.
E desta forma, para o controle de seus fluxos documentais utiliza métodos arquivísticos de ordenação, arquivamento em fase corrente, elaboração de protocolos em livros e folhas A4.
- **Setor de Arquivo:** Responsável pela guarda dos documentos em fase intermediária e permanente.
Utiliza critérios arquivísticos para arquivamento e elaboração de protocolos em folha A4.
- **Setor Jurídico:** Responsável pela assessoria jurídica dos condomínios e condôminos, realização de acordos judiciais etc.
Não utiliza protocolo para a realização de suas funções.

- **Setor de Engenharia:** Responsável pela identificação de falhas e realização de reparos na estrutura dos condomínios, disponibiliza serviço de consultoria de engenharia para os condomínios e etc.
Não utiliza métodos de protocolo em sua rotina de trabalho.
- **Setor de Expedição:** Responsável pelo encaminhamento de documentações para os condomínios, bancos, cartórios, empresas parceiras e etc.
Não elaboram protocolos, mas recebem os mesmos e são responsáveis pela expedição das documentações e retorno destas com seus devidos protocolos assinados por seus recebedores.

Figura 3 - Setores e Funções da Administradora



Fonte: Macêdo (2019)

4 METODOLOGIA

A pesquisa em questão desenvolvida na administradora de condomínios, localizada em João Pessoa/PB, teve como método para coleta de dados, a observação direta assistemática, tendo como princípio norteador observar os métodos de protocolo existentes na empresa, os quais são utilizados para o desenvolvimento das atividades de tramitação dos documentos.

De acordo com Oliveira (2001, p. 39), a observação direta assistemática:

É o meio em que o pesquisador procura recolher e registrar os fatos da realidade sem a utilização de meios técnicos especiais, ou seja, sem planejamento ou controle. O que caracteriza a observação assistemática é o fato de o conhecimento ser obtido por meio de uma experiência casual, sem que se tenha planejado quais variáveis seriam importantes para a pesquisa e quais meios deveriam ser utilizados para estudá-la.

A pesquisa caracteriza-se em pesquisa exploratória, pois segundo Michel (2009, p. 40) é o tipo de pesquisa que:

[...] busca o levantamento bibliográfico sobre o tema, com o propósito de identificar informações e subsídios para definição dos objetivos, determinação do problema e definição dos tópicos do referencial teórico. É considerada uma forma de pesquisa porque implica em leituras sobre o assunto, embora não seja o propósito fim da pesquisa.

Define-se também como pesquisa qualitativa, pois:

[...] não se preocupa com representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização [...] preocupa-se, portanto, com aspectos da realidade que não podem ser quantificados, centrando-se na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais. (GERHARDT e SILVEIRA, 2009, p. 31-32)

A pesquisa em questão caracteriza-se como pesquisa exploratória, pois identifica o problema, analisa e reflete sobre o assunto baseando-se nos referenciais teóricos estudados. Além de expressar natureza qualitativa, pois examina as informações apresentadas de forma crítica.

Mediante nossa vivência de trabalho nos últimos anos na empresa em questão, tornou-se possível acompanhar os métodos utilizados para a elaboração dos protocolos sendo estes desenvolvidos tanto através de folha A4 como por meio de cadernos de correspondência, livros e software próprio da empresa.

Tendo observado tais métodos e identificado falhas nos processos de controle e tramitação dos documentos encaminhados através dos protocolos, decidimos analisar os motivos que propiciam as falhas nos processos, assim como apresentar meios para que tais problemas sejam solucionados, e desta forma alcançar melhores resultados para os trâmites protocolares da empresa e assim garantir que os documentos produzidos, recebidos, tramitados e expedidos estejam sempre registrados, sendo possível controlar tais documentações e permitir uma ágil e eficaz recuperação da informação.

No decorrer da pesquisa propomos alternativas pontuais para o desenvolvimento de ações protocolares que possam tornar mais eficientes às atividades desempenhadas nos setores da empresa, dentre elas: O acompanhamento da entrada dos documentos; o registro dos mesmos em software específico para tal atividade; ordenação dos documentos; arquivamento dos documentos de acordo com sua proveniência; utilização do software e-Protocolos para a tramitação dos documentos dentro da instituição, bem como para a expedição dos mesmos para os condomínios ou entidades bancárias; acompanhamento do retorno dos protocolos, assim como a conferência dos documentos para posterior arquivamento ou utilização para o cumprimento de suas atividades.

Os métodos expostos acima são imprescindíveis para o desenvolvimento das atividades dentro da empresa, pois compreende-se que através deles é possível registrar a movimentação dos documentos e torná-los acessíveis e seguros.

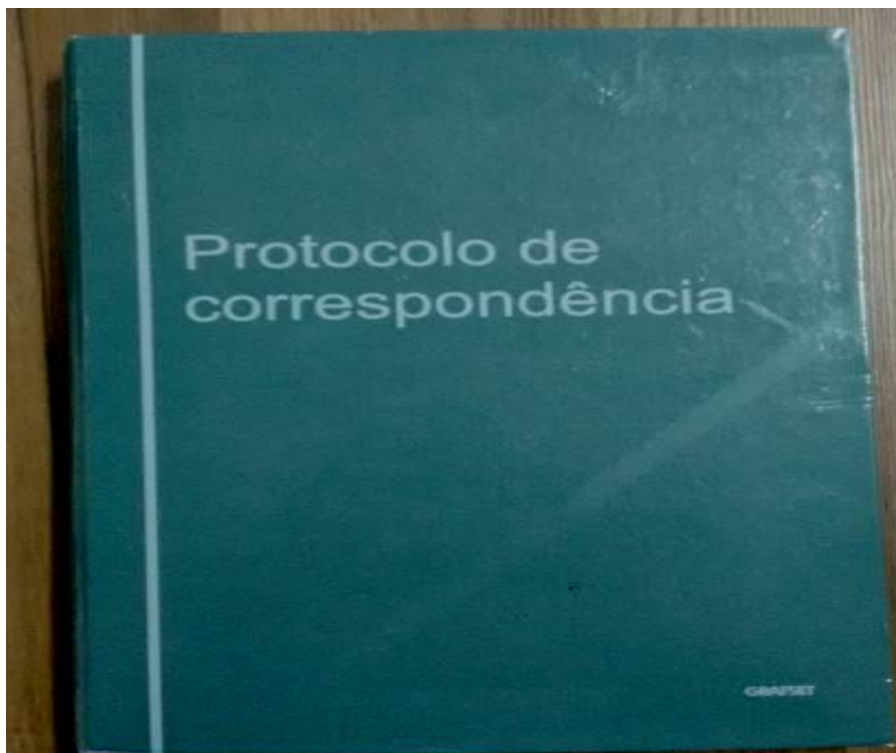
Na empresa o crescente aumento dos fluxos documentais produzidos e/ou recebidos, necessita de acompanhamento permanente, pois sem a devida assistência as documentações podem vir a ser extraviadas ou até mesmo informações importantes para o fechamento dos dossiês podem não ser expostas, sendo assim, é fundamental adequar ao cotidiano da empresa as técnicas de protocolo para a resolução de possíveis falhas e aprimoramento das rotinas administrativas.

5 DADOS DA PESQUISA

Tendo observado os processos de protocolo existentes na empresa durante os dois últimos anos, pudemos analisar quais ferramentas são mais utilizadas durante a rotina de trabalho da empresa.

No setor de Departamento Pessoal o método mais utilizado para o registro da tramitação dos documentos é o caderno de protocolos.

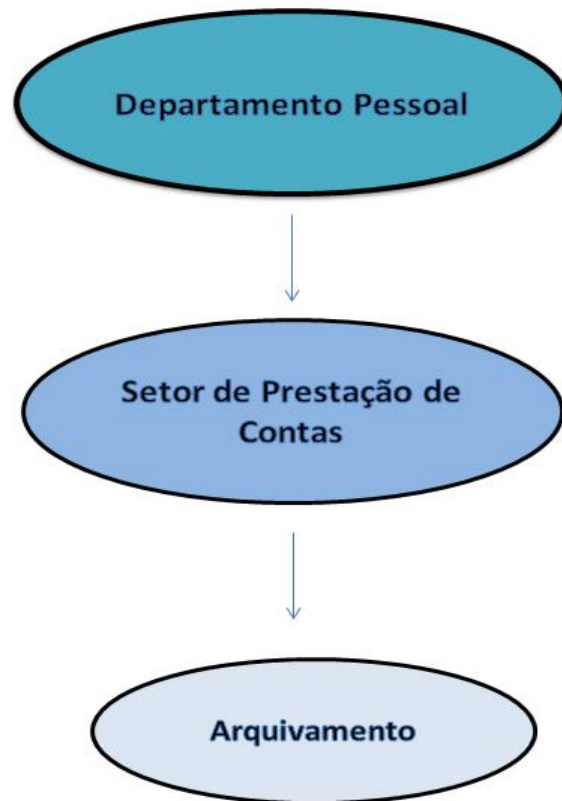
Figura 4 - Caderno de Protocolo



Fonte: Macêdo (2019)

Tal instrumento é utilizado no momento da tramitação dos documentos do setor de departamento pessoal para outros setores da empresa. Nele são expostas informações como: nome do destinatário, data em que ocorreu a tramitação, uma breve informação sobre o conteúdo documental e a assinatura do recebedor. O responsável pelo envio do documento encaminha a documentação para o setor de destino e lá recolhe a assinatura do recebedor para fins de registro.

Figura 5 – Processo de tramitação de documentos do DP para Setor de Prestação de Contas



Fonte: Macêdo (2019)

O registro de informações no caderno de protocolo é uma técnica bastante utilizada pelo setor, no entanto, para fins arquivísticos a mesma não garante o registro seguro das informações e controle das mesmas para posterior recuperação da informação.

Estando expostas no caderno as informações não são apresentadas da melhor forma, o espaço para preenchimento das informações é reduzido, além de não possibilitar uma rápida recuperação da informação, o caderno pode ser extraviado, danificado ou até mesmo com o término das folhas o mesmo pode ser descartado perdendo desta forma as informações contidas.

Já no setor de Prestação de Contas e Arquivo dois métodos de protocolo se destacam como os mais utilizados em sua rotina de trabalho, o primeiro é criado para o envio de documentos (livros de atas, regimentos, convenções etc.), já o segundo é utilizado para o envio dos dosséis para os condomínios, os dois métodos de protocolo são desenvolvidos em folha A4.

Figura 6 - Protocolo de saída (Folha A4)

PROTOCOLO DE SAÍDA DE DOCUMENTOS

FICA REGISTRADO QUE FOI ENTREGUE A XXXXXX LOCALIZADA NA
XXXXXX, SITUADA NA XXXXXXXXX – XXXXXXX – JOAO PESSOA/PB AS
SEGUINTE DOCUMENTAÇÕES:

- LIVRO DE ATAS DO CONDOMÍNIO XXXXX
- REGIMENTO INTERNO

JOAO PESSOA/PB, ___/___/___.

RECEBEDOR

SETOR RESPONSÁVEL
(ARQUIVO)

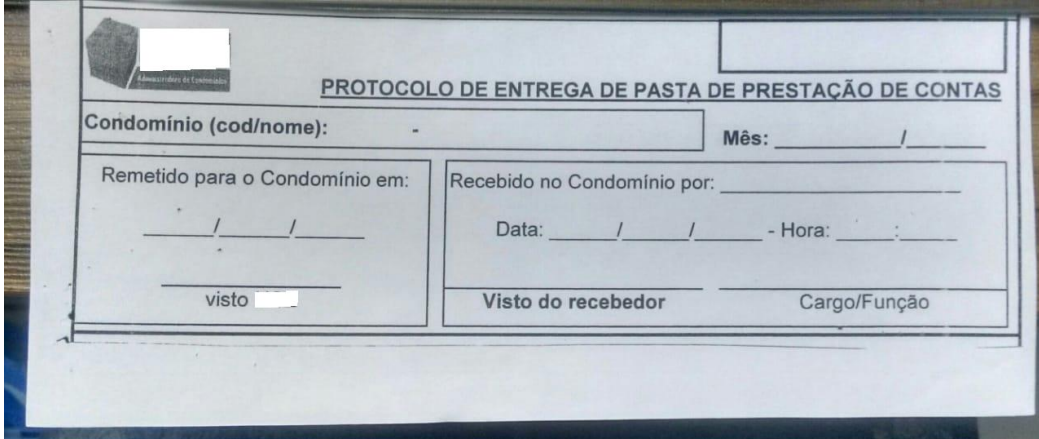
60% /

Fonte: Macêdo (2019)

Esse método de protocolo é bastante utilizado no setor com a finalidade de expedir documentações geralmente para os condomínios e copiadoras. Nele são expostas informações sobre o recebedor da documentação e uma breve informação a respeito da documentação expedida, assim como data e assinaturas dos

responsáveis pelo envio e pelo recebimento. Ao retornar para o setor de prestação de contas o protocolo é arquivado de acordo com o método cronológico.

Figura 7 – Protocolo de Entrega das Prestações de Contas



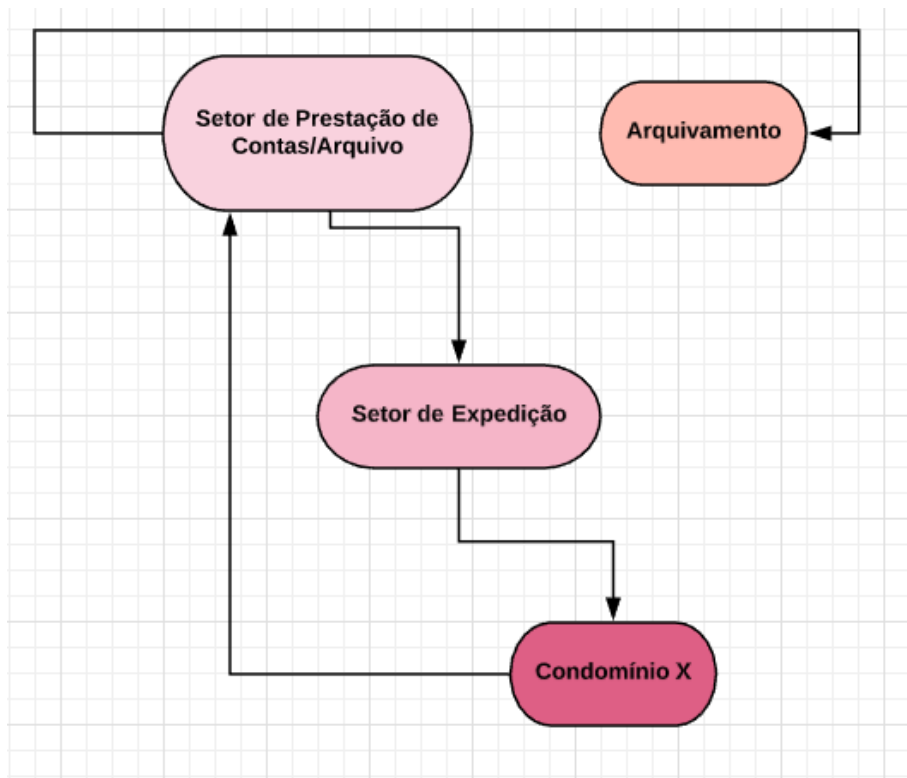
O formulário, intitulado "PROCOLO DE ENTREGA DE PASTA DE PRESTAÇÃO DE CONTAS", contém os seguintes campos:

- Logo da "Associação de Condomínios" no canto superior esquerdo.
- Campos para "Condomínio (cod/nome):" e "Mês: ____/____/____".
- Seção "Remetido para o Condomínio em:" com campos para data (____/____/____) e uma linha para assinatura, seguida pela palavra "visto" e um espaço para rubrica.
- Seção "Recebido no Condomínio por:" com uma linha para nome, data (____/____/____) e hora (____:____).
- Campos para "Visto do receptor" e "Cargo/Função" no rodapé.

Fonte: Macêdo (2019)

Este método de protocolo é utilizado diariamente pelo setor de Prestação de Contas para o envio dos dossiês para os condomínios. Mensalmente ao serem elaborados, os livros são expedidos para os condomínios acompanhados do protocolo para o registro da entrega, após recebimento o protocolo retorna ao setor devidamente assinado e segue para o arquivamento sendo utilizado o método cronológico.

Figura 8 - Processo de tramitação do Setor de Prestação de Contas/Arquivo



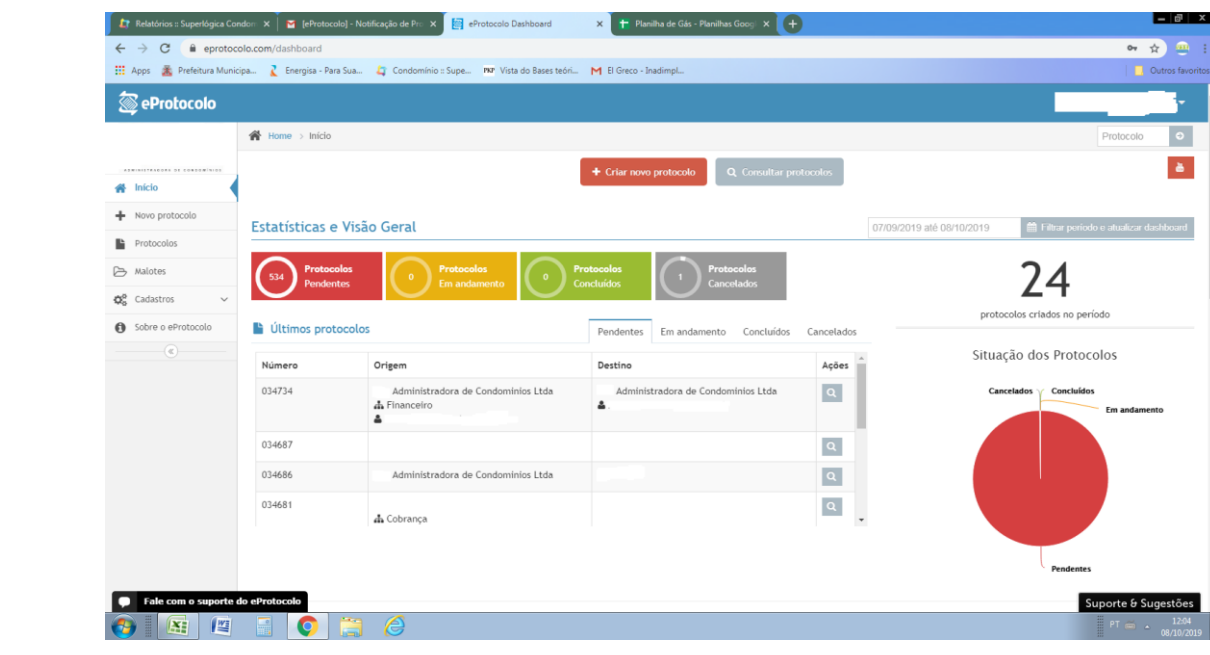
Fonte: Macêdo (2019)

Ao retornar para empresa os dois métodos de protocolo são encaminhados para o setor de Prestação de Contas para seguir o processo de arquivamento com base nos critérios arquivísticos através de método cronológico e alfabético, tal medida auxilia no acesso a informação e garante uma melhor recuperação da informação.

O controle com os protocolos de saída produzidos pelo setor é uma tarefa indispensável do dia a dia dos dois setores, a tramitação dos protocolos é feita apenas entre eles, e é de responsabilidade deles o controle e o manuseio seguro dos mesmos para se assegurar o registro de que as expedições foram realizadas.

No setor financeiro da empresa, a técnica de protocolo mais utilizada se desenvolve através do sistema e-Protocolos.

Figura 9 - Sistema e-Protocolos



Fonte: Macêdo (2019)

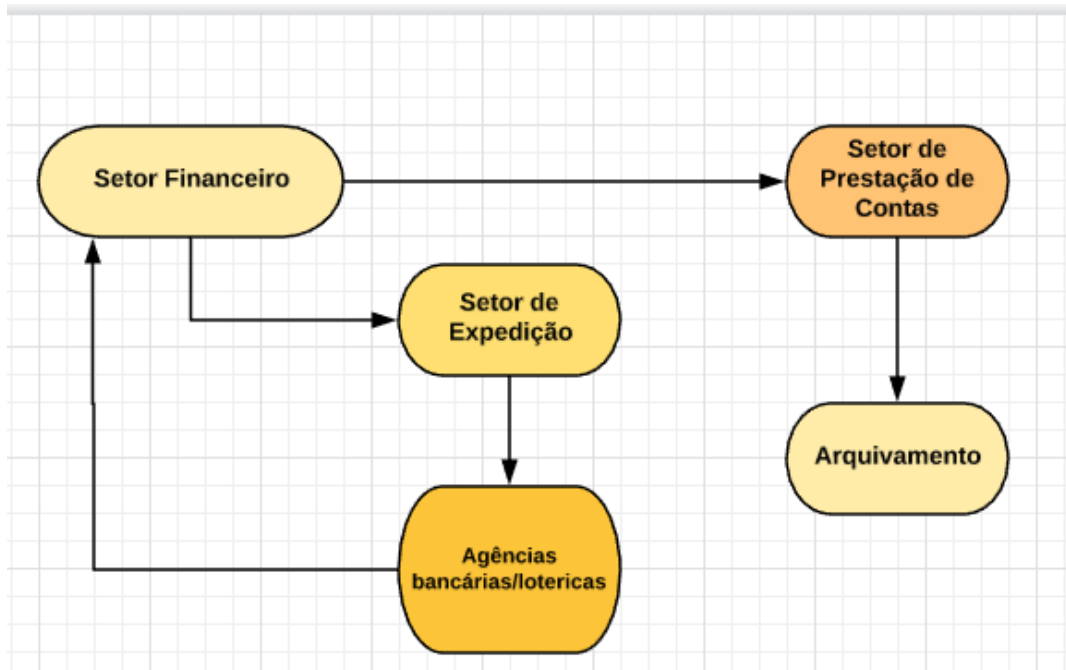
O sistema é bastante utilizado para o registro das documentações expedidas para pagamentos nas agências bancárias e casas lotéricas. Todos os dias são criados diversos protocolos com o objetivo de controlar a tramitação da documentação.

O sistema atribui um número de registro para cada protocolo criado, registra as informações do criador do protocolo, informações acerca do destino dos documentos e uma breve descrição do assunto documental.

É através desse protocolo que o setor financeiro consegue controlar o que saiu para pagamento e o que falta ser encaminhado. A criação dos protocolos de saída é uma atividade rotineira que auxilia nos processos do setor.

O sistema é bastante completo, além de permitir o registro das informações possibilita o acompanhamento dos protocolos, pois ao voltarem para a empresa é possível atribuir aos protocolos produzidos a classificação de concluídos, em andamento, pendentes ou cancelados.

Figura 10 - Processo de tramitação do Setor Financeiro



Fonte: Macêdo (2019)

Os protocolos de saída são produzidos no setor financeiro e tramitados juntamente com a documentação para o setor de expedição, os mesmos são expedidos para as agências bancárias para a efetivação dos pagamentos e ao serem concluídas as remessas de pagamento retornam para o setor financeiro que finalizam o protocolo no sistema e posteriormente, tramita a documentação devidamente paga para o setor de prestação de contas para posterior arquivamento em fase corrente.

Os processos de protocolo desenvolvidos na empresa são essenciais para o controle dos fluxos documentais existentes, sem o devido registro e controle não é possível identificar onde cada documento está localizado e desta forma, a rotina de trabalho torna-se mais complexa.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na atualidade com os avanços tecnológicos e com as rotinas de trabalho cada vez mais intensas, a produção de documentos para a comprovação dos serviços realizados pelas empresas encontra-se sempre em expansão. São produzidos diariamente documentos tanto físicos como digitais, tais documentos tramitam pelos setores das organizações com rapidez e muitos deles são expedidos para outras organizações. Para que os processos das empresas sejam realizados de forma eficaz tais documentos precisam estar registrados em protocolos, pois são eles que garantirão aos usuários internos da organização o controle de seus documentos e conseqüentemente a comprovação da realização de suas funções.

Para que tal atividade seja desenvolvida com eficiência todos os documentos tramitados e/ou expedidos precisam estar protocolados, só assim será possível identificar onde cada documento se encontra sem riscos de perdas e/ou extravios. O registro de documentos em protocolos também propicia para as organizações mais segurança, afinal, quem precisar utilizar o documento ou expedi-lo saberá que o mesmo está registrado e que a responsabilidade com o documento é única e exclusiva de quem os manuseou.

Pensando na realidade da administradora em questão quanto a seus processos de recebimento e tramitação de documentos, enfatizamos a importância do cuidado com os documentos da organização ao expor que para que os documentos cumpram a sua função na empresa, torna-se necessário que ao serem recebidos, os mesmos possam ser registrados, assim os colaboradores saberão o que chegou e o que falta chegar para a comprovação das atividades desenvolvidas pelos condomínios.

Posteriormente, destacamos que os documentos necessitam passar por uma ordenação prévia, evitando desta forma que os mesmos sejam misturados com proveniências distintas. O que possibilitaria a empresa um dinamismo na realização de suas atividades, pois com esta separação as atividades rotineiras fluirão da melhor forma. Afinal, sabendo onde cada documento está localizado os colaboradores terão acesso rapidamente ao que procuram.

No momento da expedição dos documentos para pagamentos, ressaltamos a importância da reformulação dos protocolos de saída. Vale salientar a importância de se criar protocolos divididos pela proveniência documental ou por assunto, pois a

consulta a este protocolo torna-se mais precisa, pois quando um protocolo é criado com informações acerca de vários condomínios, além de ser complexo torna-se de difícil acesso. É fundamental que as informações sejam disponibilizadas da melhor forma possível, possibilitando desta forma uma melhor compreensão ao usuário, permitindo desta forma uma eficaz recuperação da informação.

Reforçamos que a instituição deve cobrar das entidades bancárias o cumprimento da sequência de pagamentos, assim como o retorno de toda a documentação de acordo com a listagem exposta nos protocolos. Pois quando um protocolo retorna com algum documento em falta, além de ser desgastante para o setor financeiro ter que se preocupar com a ausência do documento. A documentação que não retornou poderá ser extraviada ou voltará sem os devidos registros fazendo desta forma o protocolo ficar pendente até a localização dos documentos. Identificamos que tal problema dificulta a eficácia administrativa, pois um documento sem registro pode se tornar um documento perdido.

Salientamos a relevância da utilização do software e-Protocolo, pois esta ferramenta é pouco disseminada na instituição. Trata-se de um sistema capaz de criar protocolos diversos, nele atribui-se código de verificação, data e hora de criação, além de um resumo do documento como forma de registro, o que possibilita uma rápida recuperação da informação.

É preciso mudar a cultura organizacional da utilização de folha A4 para criação dos protocolos, afinal, o sistema é extremamente eficaz, de fácil manuseio, de rápida recuperação da informação. Extremamente importante para o desenvolvimento das atividades da empresa, no entanto, é pouquíssimo utilizado.

Atentando para tais processos a empresa evita preocupações futuras com perdas e/ou extravios e seus processos estarão sempre registrados e desta forma, mais seguros.

Os benefícios ofertados pelos serviços de protocolo são inúmeros e garantem melhores processos de trabalho e resoluções de problemas, tais serviços só têm a contribuir com a realidade da empresa e de suas rotinas administrativas.

REFERÊNCIAS

BERNARDES, Ieda Pimenta; DELATORRE, Hilda. **Gestão Documental Aplicada**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração geral e pública**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

COSTA, Larissa Candida. **Arquivologia**: Série questões comentadas. 1ª ed. Brasília: FDK Editora, 2007.

CURADO, A. Burocracia – O que é, história, Max Weber e burocracia no Brasil, 2019. Disponível em: < <https://conhecimentocientifico.r7.com/burocracia/> >. Acesso em: 27 out. 2019.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

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

OLIVEIRA, Maxwell Ferreira de. **Metodologia Científica**: um manual para realização de pesquisas em Administração. Catalão: UFG, 2011.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo**: teoria e prática. 3ª ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

PEREIRA, Paulo Henrique. **Afinal, o que faz uma administradora de condomínios**, 2011. Disponível em: < <https://jus.com.br/artigos/18656/afinal-o-que-faz-uma-administradora-de-condominios> >. Acesso em: 25/11/2019.

VALENTINI, Renato. **Arquivologia para concursos**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.