



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

**NATÁLIA COSTA DE LIMA**

# **Gestão Eletrônica de Documentos (GED) em cooperativas de crédito: um estudo de caso**

JOÃO PESSOA – PB  
2013

**NATÁLIA COSTA DE LIMA**

## **Gestão Eletrônica de Documentos (GED) em cooperativas de crédito: um estudo de caso**

Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau de bacharel em Arquivologia.

Orientador: Profª Me. Henrique Elias Cabral França

JOÃO PESSOA – PB  
2013

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA SETORIAL CAMPUS V – UEPB

L732g

Lima, Natália Costa de.

Gestão Eletrônica de Documentos (GED) em cooperativas de crédito: um estudo de caso. / Natalia Costa de Lima. – 2013.

58f. : il. color

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) – Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, Curso de Arquivologia, 2013.

“Orientação: Prof. Ms. Henrique Elias Cabral França, Curso de Arquivologia”.

1. Gestão Eletrônica de Documentos. 2. Tecnologia da Informação. 3. GED. I. Título.

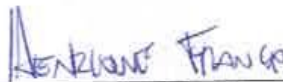
21. ed. CDD 025.04

NATÁLIA COSTA DE LIMA

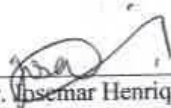
**Gestão Eletrônica de Documentos (GED) em cooperativas de  
crédito: um estudo de caso**

Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau de bacharel em Arquivologia.

Aprovada em 29/08/2013.



Prof. Me. Henrique Elias Cabral França / UEPB  
Orientador



Prof. Dr. Josemar Henrique de Melo / UEPB  
Examinador



Prof. Me. Danilo de Sousa Ferreira / UEPB  
Examinador

**Com amor e admiração a  
minha mãe, sempre presente, e  
a meu pai, *in memoriam*,  
dedico.**

## AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus que sem Ele nada seria possível, por Ele ter me dado dom da vida, pela fé e perseverança para vencer os obstáculos que tive até o momento em minha história.

À mulher mais importante de minha vida, minha mãe, pela orientação, dedicação e incentivo em qualquer fase. Ao homem que tenho como exemplo maior, meu pai, que mesmo não estando mais presente em vida, sei que de lá de cima está olhando e guiando meus passos.

Ao meu professor de projeto José Washington de Moraes Medeiros pelo o apoio no início da pesquisa, a meu professor orientador Henrique Elias Cabral França pela aceitação do convite de orientar este estudo, aos professores da banca por aceitarem fazer parte dessa conquista e aos demais professores da casa pelos conhecimentos transmitidos.

Aos meus colegas, quase irmãos, Raksanjany, Fernanda, Everaldo, Nadja, Rozelania e Karla, pela ajuda nos momentos mais conturbados da minha vida acadêmica, sem a ajuda de vocês não teria conseguido chegar até aqui.

Ao meu noivo, Vivaldo Neto, que me incentivou em todos os momentos e me ajudou sempre que possível.

Enfim, sou grata a todos que contribuíram de forma direta ou indireta para a realização deste trabalho.

## RESUMO

Este trabalho apresenta a relação entre a Arquivologia, a Tecnologia da Informação (TI) e as informações empresariais de cooperativas de crédito do Norte e Nordeste do país a partir de um estudo de caso que analisa a implantação do projeto de Gestão Eletrônica de Documentos (GED) em um sistema de cooperativas. Para isso, utiliza como instrumento de coleta de dados um questionário com questões abertas e a observação participante. Para a análise dos dados recorremos ao método qualitativo, procurando entender os dados de acordo com o objetivo proposto. Os resultados mostram uma satisfação dos funcionários responsáveis pela digitalização quanto à facilidade de recuperação da informação após a implantação da Gestão Eletrônica de Documentos (GED). Destaca a experiência deste trabalho pioneiro dentro do sistema de cooperativas analisado e sugere utilizá-lo como projeto-modelo para implantação em arquivos de outros ambientes empresariais, além de destacar a necessidade de existir uma maior conscientização e qualificação dos profissionais para uma melhor organização no arquivo físico das cooperativas e, conseqüentemente, na Gestão Eletrônica de Documentos (GED).

**PALAVRAS-CHAVE:** Gestão Eletrônica de Documentos. GED. Tecnologia da Informação. Acesso. Preservação. Arquivo.

## **A B S T R A C T**

This study presents the relation between Archival Science, Information Technology (IT) and business information for credit cooperatives in the North and Northeast of the country departing from a case study which analyzes the project implementation of Document Electronic Management in a system of cooperatives. With this aim, for data collection, a questionnaire with open questions and participant observation is used. For data analysis, we make use of the qualitative method, searching to understand the data in accordance with the objective proposed. The results show a satisfaction on the part of the employees responsible for scanning as to the easiness of information retrieval after the implementation of the Document Electronic Management (DEM). It highlights the experience of this pioneering work in the system of cooperatives analyzed and suggests using it as a model project for the implementation in archives of other business environments, besides pointing out the need for a greater awareness and qualification of the professionals for a better organization in the physical archive of the cooperatives and, hence, in the Document Electronic Management (DEM).

**KEYWORDS:** Document Electronic Management. DEM. Information Technology. Access. Conservation. Archive.



## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>8</b>
<b>2</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>13</b>
<b>2.1</b>	<b>CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....</b>	<b>13</b>
<b>2.2</b>	<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>13</b>
<b>2.2.1</b>	<b>Geral.....</b>	<b>13</b>
<b>2.2.2</b>	<b>Específicos.....</b>	<b>14</b>
<b>2.3</b>	<b>UNIVERSO E AMOSTRAGEM.....</b>	<b>14</b>
<b>2.4</b>	<b>CAMPO EMPÍRICO.....</b>	<b>15</b>
<b>2.5</b>	<b>INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....</b>	<b>17</b>
<b>3</b>	<b>GESTÃO DOCUMENTAL.....</b>	<b>19</b>
<b>3.1</b>	<b>GESTÃO DE DOCUMENTOS NO MEIO EMPRESARIAL.....</b>	<b>21</b>
<b>3.2</b>	<b>GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS (GED).....</b>	<b>22</b>
<b>4</b>	<b>PRESERVAÇÃO E ACESSO NO UNIVERSO DIGITAL.....</b>	<b>27</b>
<b>5</b>	<b>PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DA GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS (GED).....</b>	<b>31</b>
<b>5.1</b>	<b>SOFTWARE.....</b>	<b>35</b>
<b>5.2</b>	<b>IMPLANTAÇÃO.....</b>	<b>38</b>
<b>6</b>	<b>ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS COLETADOS.....</b>	<b>40</b>
<b>7</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>50</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>53</b>
	<b>APÊNDICE.....</b>	<b>56</b>
	<b>APÊNDICE A – Questionário para os colaboradores que fazem a digitalização nas filiais.....</b>	<b>57</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Após a Era Industrial que marcou o início do desenvolvimento do capitalismo, o crescimento da produção em massa e o aumento da população urbana, veio o que chamamos da era da informação, que também podemos chamar de era digital, a partir do surgimento das novas tecnologias, a exemplo do primeiro computador pessoal. Começou basicamente assim a mudança da troca da mão de obra humana pelas máquinas, a passagem de muitos negócios do físico para o digital. A tecnologia vem crescendo absurdamente e, conseqüentemente, isso vem envolvendo as pessoas cada vez mais ao mundo tecnológico, absorvendo tudo que o mundo tem para dar, acabamos sempre querendo o melhor, cobiçando sempre mais os aparelhos eletrônicos.

As tecnologias passaram a predominar em todos os setores, trazendo com o passar dos anos uma modernização para todas as áreas, e é inevitável não reconhecer o alcance da tecnologia no meio econômico. No atual momento, com o avanço tecnológico, as empresas estão fazendo suas estratégias, utilizando como pauta o uso da tecnologia da informação, tentando se adequar a esta nova realidade que vive em constante transformação. Com isso, empresas vêm buscando cada vez mais facilitar o acesso das informações, sendo que a maioria delas, hoje, tem boa parte de suas documentações não estruturadas, sem padrões pré-definidos, acúmulo na quantidade de registro de informações que acarreta na possível não localização de tais informações quando necessário.

Buscando rever esse ponto da estruturação das informações e querendo alta velocidade e agilidade na localização dos documentos, tendo respostas precisas e instantâneas, possibilitando integração com outros sistemas e tecnologias, tendo uma necessidade premente tanto para a instituição quanto para os usuários para realizarem suas tarefas diárias e para a tomada de decisão em nível estratégico, algumas empresas vêm fazendo a gestão documental em seus arquivos e implantando uma solução tecnológica chamada de Gestão Eletrônica de Documentos (GED). As empresas vêm colocando em prática esse tipo de solução, principalmente entre aquelas que têm filiação, para conseguir, por exemplo, minimizar a troca de documentos via malotes ou similares entre a filial e suas filiadas, trazendo assim melhorias nos processos operacionais, ganhando economia de espaço físico e até trazendo redução de custos com impressões.

Com o passar dos anos, a tecnologia só vem progredindo. Porém, a tecnologia de armazenamento de informação em plataforma digital ainda é frágil, precisando de muitos estudos na hora de selecionar um tipo de armazenamento de informação. Pensando nisso e

tentando abranger todos os setores da empresa e querendo cuidar do conteúdo corporativo dela, surge a ideia de implantar a Gestão Eletrônica de Documentos (GED) como gestão do conhecimento, conhecimento esse que por estarmos na era da informação pode ser considerada como a maior riqueza das empresas, para isso deve-se existir uma gestão documental nas documentações físicas das instituições antes de partir para soluções tecnológicas.

Tendo em vista as revoluções geradas nos últimos anos, no que diz respeito à tecnologia podemos dizer que, também, estamos vivendo uma revolução nos arquivos. A cada dia que passa a tecnologia avança e traz consigo mais recursos para os profissionais da informação. Trabalhar em conjunto com o pessoal da tecnologia da informação tem um resultado muito bom, pois esses profissionais começam a entender o valor real dos arquivos, e nós como profissionais da informação começamos a enxergar os benefícios que a tecnologia pode trazer para aperfeiçoar nossas tarefas. O uso de tecnologia tem sido cada vez mais intenso nos ambientes empresariais, e, conseqüentemente, os documentos arquivísticos exigem novas formas de gestão. Lembramos que a Gestão Eletrônica de Documentos (GED) está inserida na gestão documental, e não ao contrário como muitas empresas abordam.

A proposta dessa pesquisa é abordar a utilização de um sistema como Gestão Eletrônica de Documentos (GED) nas cooperativas de crédito, tema este vivenciado na prática através de um projeto estruturado por profissionais da tecnologia e, também, por profissionais da informação arquivística. Após analisarem as informações contidas no arquivo, e terem visto a necessidade do uso de um sistema para automatizar as informações de uma cooperativa Central do Norte e Nordeste, começaram assim a busca pelo melhor sistema que se adequasse às necessidades da instituição, tendo como foco facilitar o acesso e agilizar a troca de informações entre a Central e suas filiadas. O sistema foi instalado na cooperativa Central a partir do ano de 2011 e, após isso, começaram as iniciativas de ampliar tal sistema para suas filiadas, sendo possível colocar tais ideias em prática a partir do ano de 2012.

A análise empregada neste estudo busca evidenciar quais benefícios que esse sistema de Gestão Eletrônica de Documentos (GED) traz às filiadas, situadas nas regiões Norte e Nordeste do país, e que têm como unidade Central uma cooperativa regional de crédito situada no Estado da Paraíba. Busca-se ainda analisar o que esse sistema está atendendo às necessidades presentes nas filiadas da mesma forma que atende a Central.

Hipoteticamente, a existência de um projeto de Gestão Eletrônica de Documentos (GED) já implantado em uma cooperativa Central de crédito é determinante para o sucesso na implantação de suas filiadas, pois a Central dispõe de uma equipe especializada para dar

suporte a suas filiadas e, por mais que tenha aumentado a divulgação do trabalho do arquivista, muitos em nossa sociedade ainda desconhecem a importância desse profissional. A Arquivologia, abordada em conjunto com o profissional da área da tecnologia, não só traz benefícios para o arquivo como também para todos os setores que precisam de agilidade no acesso às informações. A razão da escolha de abordar esse tipo de fenômeno de estudo é a tentativa de mostrar que um sistema bem selecionado pode trazer melhoramento para o arquivo e seus usuários.

Verificada a necessidade de implantação da Gestão Eletrônica de Documentos (GED) em uma instituição Central do cooperativismo de crédito que coordena atividades de suas filiadas que funcionam no Norte e Nordeste do país - Central está sendo o polo gerenciador da Gestão Eletrônica de Documentos (GED) que repassa tal sistema a filiadas como uma solução tecnológica para estruturar as informações, possibilitando uma gestão do conhecimento e trazendo referência para a área dos profissionais da informação, desdobrando possíveis soluções - resta à pergunta: Como se dá o processo da Gestão Eletrônica de Documentos (GED) nas filiadas de uma cooperativa Central de crédito na região Norte e Nordeste do país?

Essa pesquisa apresenta o acompanhamento de um fenômeno desde sua criação como um projeto que surgiu pela necessidade de uma instituição, passando à ampliação dessa iniciativa para suas filiadas e finalizando com uma coleta de dados que procura trazer as opiniões das pessoas que utilizam tal sistema, buscando sempre uma interligação com a Arquivologia. Esse tipo de estudo deve ser mais disseminado, pois mesmo havendo outras informações como esta, ainda existe uma deficiência a respeito na área, pois o que se pode constatar são empresas sem conhecimento adequado, querendo digitalizar todas suas documentações sem os parâmetros mínimos necessários, seja ele legal, de acesso ou de preservação, e que após tais documentações serem digitalizadas querem que as mesmas sejam descartadas sem uma análise prévia. Acha que, por estarem simplesmente em formato digital, não precisam mais guardar o formato físico.

As instituições precisam de parâmetros legais para fazer tais eliminações, as documentações têm que estar previamente descritas em uma tabela de temporalidade<sup>1</sup>, feita

---

<sup>1</sup> Segundo o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 159) tabela de temporalidade é um “instrumento de destinação, aprovado por autoridade competente, que determina prazos e condições de guarda tendo em vista a transferência, recolhimento, descarte ou eliminação de documentos”.

por uma comissão de avaliação e destinação<sup>2</sup>, com datas de permanência em arquivos correntes, intermediários e/ou permanentes descritas, para só após isso poderem ser descartadas. Não podemos nos esquecer de fazer um termo de eliminação e uma lista que contenha o que foi eliminado para depois não haver problemas e consequências, sem saber que documentações foram eliminadas e o porquê, lembrando que se a eliminação for de um arquivo de instituição pública a lista de eliminação tem que ser publicada no diário oficial, situação que no momento não vem ao caso já que o estudo aqui não é voltado para tal tipo de instituição.

Esta pesquisa pretende abordar, na área da Arquivologia, uma discussão sobre as possibilidades de contribuição desse conhecimento na busca de soluções para os problemas que atingem grande parte das instituições de modo geral e, conseqüentemente, a sociedade, já que tal sociedade vem quebrando paradigmas quando o assunto é voltado para o acesso a informações. E, não só sendo referência para a Arquivologia, esse estudo torna-se atrativo a outros profissionais que tenham interesse no tema além dos arquivistas, como os administradores, os analistas de sistemas, entre outros.

Este trabalho acadêmico está estruturado em capítulos da seguinte maneira: capítulo de procedimentos metodológicos que constituíram esta pesquisa, tais como a caracterização da pesquisa, a problematização, os objetivos, o universo e amostragem, o campo empírico e os instrumentos de coleta de dados.

Nos capítulos de fundamentação teórica são apresentados e discutidos os pressupostos que embasam esta pesquisa onde no primeiro deles apresentamos em linhas gerais a gestão documental, apresentando visões a respeito do que seria tal gestão, em seguida, abordamos a gestão documental no meio empresarial e a Gestão de Documentos Eletrônicos (GED); no segundo deles são abordados a preservação e o acesso no universo digital visto como uma atividade em conjunto; e no terceiro descrevemos todo o projeto de implantação da Gestão Eletrônica de Documentos (GED), partindo desde a necessidade da empresa, passando pela escolha de software, pela implantação e até a sua avaliação.

Há ainda um capítulo de análise dos dados, onde discutimos e analisamos todos os dados obtidos através dos instrumentos de coleta de dados e, finalmente, apresentamos as considerações finais sobre a análise dos dados e as reflexões no tocante ao uso de um sistema

---

<sup>2</sup> Segundo o mesmo dicionário (2005, p. 53) a comissão de avaliação e destinação é um “grupo multidisciplinar encarregado da avaliação de documentos de um arquivo, responsável pela elaboração de tabela de temporalidade”.

para gestão de informações pelos colaboradores de cooperativas de crédito, ressaltando sugestões para aplicações futuras.

## **2 PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS**

### **2.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA**

O fenômeno de estudo apresentado nessa pesquisa analisa o processo de implantação da Gestão Eletrônica de Documentos (GED) em cooperativas de crédito. A pesquisa é empírica, que implica num recorte de uma totalidade social das cooperativas a ser analisada. O empirismo, para Martins e Theóphilo (2009, p. 39), “considera-se que o fato existe independente de qualquer atribuição de valor ou posicionamento teórico, e possui um conteúdo evidente, livre de pressupostos subjetivos”.

A pesquisa tem uma abordagem qualitativa, que, para Martins e Theóphilo (2009, p. 141), é a pesquisa que “é conhecida como pesquisa naturalista, uma vez que para estudar esse fenômeno relativo às ciências humanas e sociais é necessário que o pesquisador entre em contato direto e prolongado com o ambiente no qual o fenômeno está inserido”. Um ambiente natural como fonte direta das informações e tendo como principal ferramenta o pesquisador - assim é esse fenômeno de estudo.

A partir dos dados obtidos nas filiadas de uma cooperativa de crédito Central foi feito um estudo de caso, pesquisa de fenômenos dentro de um contexto real, buscando apreender o conjunto da situação de um caso concreto. Segundo Michel (2009, p. 53), “o método do estudo de caso consiste na investigação de casos isolados ou de pequenos grupos, com o propósito básico de entender fatos, fenômenos sociais”.

Assim, com essa caracterização de pesquisa, analisa-se a implantação do sistema nas filiadas de cooperativas de crédito.

### **2.2 OBJETIVOS**

#### **2.2.1 Geral**

Analisar a implantação da Gestão Eletrônica de Documentos (GED) em um sistema de cooperativas de crédito.

### 2.2.2 Específicos

- a) Descrever a instrumentalização das etapas do projeto;
- b) Explicar a escolha do software de implantação;
- c) Comparar as peculiaridades da sistematização das filiadas;
- d) Apresentar o perfil dos operantes da GED das filiadas, explicitando suas opiniões e sugestões acerca do sistema implantado.

### 2.3 UNIVERSO E AMOSTRAGEM

Para Lakatos e Marconi (2007, p. 225), “universo ou população é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum”. Nessa pesquisa, o universo analisado são as filiadas de uma cooperativa de crédito Central das regiões Norte e Nordeste do país, filiadas essas que chegam a um total de 27, sendo que até o momento apenas em 25 foram instaladas o software de Gestão Eletrônica de Documentos (GED), portanto, são essas 25 que compõem o universo desta pesquisa. Foi escolhido esse universo por se tratar de um sistema de cooperativas interligadas que juntas toparam fazer parte de um projeto de Gestão Eletrônica de Documentos (GED), sendo este o objeto de estudo da pesquisa.

No que se refere à amostragem precisamos selecionar uma parcela do universo para ser investigada e, assim, tornar-se a amostra da pesquisa. Buscando uma melhor representatividade possível da população analisamos 13 filiadas que, de fato, podem representar as demais. Para Lakatos e Marconi (2007 p. 165), “a amostra é uma parcela, convenientemente selecionada do universo (população); é o subconjunto do universo”.

O tipo de amostragem utilizado nessa pesquisa é a probabilística, pois qualquer elemento da amostra tem probabilidade de fazer parte da amostragem. Amostragem probabilística, segundo Marconi e Lakatos (2001, p. 08), “baseia-se na escolha aleatória dos pesquisados, significando o aleatório que a seleção se faz de forma que cada membro da população tinha a mesma probabilidade de ser escolhido”. E o tipo da amostragem probabilística será aleatória simples, que segundo Martins e Theóphilo (2009, p. 109), engloba que “todos os elementos da população têm igual probabilidade de compor a amostra, e a seleção de particular um indivíduo, ou objeto, não afeta a probabilidade de qualquer outro elemento ser escolhido”. O critério utilizado é de aplicação de um questionário a todas as



cooperativas filiadas que utilizam a Gestão Eletrônica de Documentos (GED) e que se propuserem a participar da pesquisa. Sendo assim, obtivemos um questionário por cada filiada, totalizando 13 respondentes.

## 2.4 CAMPO EMPÍRICO

O campo empírico da pesquisa corresponde à análise dos dados em cooperativas de crédito. O cooperativismo criado na Europa no século XIX pode ser definido como uma forma de organização econômica que se fundamenta na cooperação e parceria para o alcance de determinados objetivos, e a sua filosofia é exercida através das cooperativas, que é uma associação autônoma de pessoas unidas voluntariamente para atender suas necessidades econômicas, sociais e culturais em comum, por meio de uma empresa de propriedade conjunta e de gestão democrática.

O lucro não é visado pelas cooperativas e os resultados alcançados por estas instituições são repartidos entre seus cooperados de forma proporcional a sua participação nas operações e atividades. No Brasil, este modelo já está presente há mais de 100 anos e a gestão desse tipo de cooperativa é pautada por um conjunto de princípios e valores concebidos para fomentar o desenvolvimento econômico-financeiro de seus cooperados e da região onde atuam.

Em 1993 surgiu a cooperativa regional do Norte e Nordeste, situada no Estado da Paraíba e que atualmente tem 27 cooperativas filiadas de crédito espalhadas nos estados do Norte e Nordeste do país. A cooperativa regional presta assessoria especializada às associadas nas áreas de Auditoria, Controladoria, Administração de Pessoal, Administrativo Financeiro, Contabilidade, Gestão de Pessoas, Desenvolvimento dos Negócios, Marketing e Comunicação, Sistema de Controles Internos, Ouvidoria e Tecnologia da Informação. Tem como missão representar suas filiadas e contribuir para seu desenvolvimento sustentável, fomentando o cooperativismo de crédito, e sua visão é ser a Central referência para o cooperativismo de crédito nacional.

No quadro abaixo pode ser visto com detalhe onde cada filiada aqui analisada é situada, sua data de fundação e o período que houve em cada uma a implantação da Gestão Eletrônica de Documentos (GED).

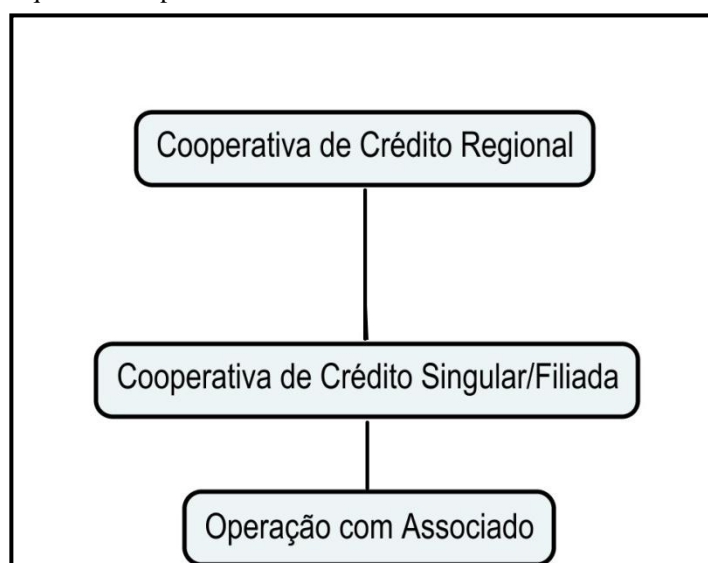
Quadro 1 – Sistema das 13 cooperativas analisadas.

<b>Filiadas</b>	<b>Cidade/Estado</b>	<b>Data da Fundação</b>	<b>Implantação do GED</b>
Filial 01	Natal/RN	20/07/2000	Agosto de 2012
Filial 02	Campina Grande/PB	06/04/1999	Agosto de 2012
Filial 03	Maceió/AL	22/09/2000	Setembro de 2012
Filial 04	Recife/PE	06/07/2000	Julho de 2012
Filial 05	Caruaru/PE	12/05/1993	Agosto de 2012
Filial 06	Crateús/CE	28/12/1993	Agosto de 2012
Filial 07	Recife/PE	30/08/2005	Setembro de 2012
Filial 08	Mossoró/RN	03/05/1993	Setembro de 2012
Filial 09	Recife/PE	19/07/1993	Agosto de 2012
Filial 10	Salvador/BA	16/06/1997	Setembro de 2012
Filial 11	São Luís/MA	13/05/2002	Agosto de 2012
Filial 12	Sobral/CE	05/11/1993	Agosto de 2012
Filial 13	Petrolina/PE	15/07/2000	Agosto de 2012

Fonte: Elaborado pela própria autora.

O sistema de hierarquia funciona basicamente como é mostrado na figura 1<sup>3</sup> abaixo:

Figura 1: Hierarquia das cooperativas.



Fonte: Elaborada pela própria autora.

<sup>3</sup> A Confederação de Cooperativas de Crédito Nacional é a que fiscaliza as demais e assim segue sucessivamente a hierarquia, o fenômeno de estudo se passa nas Cooperativas de Crédito Singular/Filiada.

No ano de 2011, a partir da cooperativa regional do Norte e Nordeste surgiu um projeto para ser implantada a Gestão Eletrônica de Documentos (GED) nessa cooperativa Central, e depois desse grande passo que foi concedido com bastante sucesso passou posteriormente a ser implantado em suas filiais surgindo assim a oportunidade da análise desse estudo. Em momento algum foi citado o nome do sistema de cooperativa analisado neste trabalho, omitido por entendermos que nomeá-lo não afetaria o resultado final da análise e não exporia nominalmente pontos positivos ou negativos descritos na análise acadêmica.

## 2.5 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Podemos dizer, em resumo, que a coleta de dados foi a observação da vida real, e para isso necessitamos de instrumentos para fazer essa coleta de dados, tendo em vista analisar e explicar os aspectos teóricos que estudamos. Martins e Theóphilo (2009, p. 85) afirmam que “nos casos de investigações orientadas por estratégias não convencionais, como, por exemplo, estudo de caso, pesquisa-ação, a coleta de dados poderá ser desenvolvida concomitantemente com outras etapas da pesquisa”.

A classificação da natureza do fenômeno de estudo analisado aqui tem os dados considerados primários, são aqueles coletados pela primeira vez. Já o instrumento de coleta de dados utilizado foi a observação, que, segundo Martins e Theóphilo (2009, p. 86), “são procedimentos empíricos de natureza sensorial”. Vale salientar que o pesquisador que escolher esse tipo de instrumento deve ser bastante imparcial para não corromper a pesquisa com as suas próprias opiniões e interpretações. Além da observação, também utilizamos o questionário como instrumento de coleta de dados para conseguir uma maior precisão na hora de qualificar as informações coletadas. Ainda segundo Martins e Theóphilo (2009 p. 93), questionário:

É um importante e popular instrumento de coleta de dados para uma pesquisa social. [...] O questionário é encaminhado para potenciais informantes, selecionados previamente, tendo que ser respondido por escrito e, geralmente, sem a presença do pesquisador. Normalmente, os questionários são encaminhados pelo correio tradicional, correio eletrônico (e-mails), ou por um portador.

Um dos tipos de instrumento utilizado foi a observação participante que para Martins e Theóphilo (2009, p. 87) é aquela em que “o pesquisador pode assumir uma variedade de funções e de fato participar dos eventos e situações que estão sendo observados”. O outro foi

o questionário do tipo aberto que, segundo Martins e Theóphilo (2009 p. 94), são “perguntas que conduzem o informante a responder livremente com frases e orações”.

Escolhemos a observação participante, pois fazemos parte do processo que aqui é estudado, que é a Gestão Eletrônica de Documentos (GED) aplicado em cooperativas de crédito, e para ter uma maior precisão nos dados colhidos utilizamos o questionário aberto, que foi aplicado às pessoas responsáveis pela utilização direta da Gestão Eletrônica dos Documentos (GED) nas filiadas via correio eletrônico, e-mail institucional do sistema.

### 3 GESTÃO DOCUMENTAL

A gestão documental tem que abranger todo o ciclo de vida<sup>4</sup> dos documentos, com o passar dos anos em uma instituição, o volume dos documentos só aumenta e a fim de reduzir essa massa documental ao essencial, garantindo assim a preservação do necessário e facilitar o acesso aos documentos, empresas vêm integrando ao seu dia a dia ações que envolvam a gestão documental. A gestão documental ou gestão de documentos foi um grande salto na história da arquivística ao logo do tempo, trazendo bons frutos para a atuação do profissional arquivista no mercado de trabalho.

A Gestão Documental abre caminho para a melhoria dos processos administrativos contribuindo para o avanço da adoção da Gestão Eletrônica de Documentos (GED). Várias empresas que lidam com uma grande quantidade de documentos, ainda encontram grandes dificuldades em gerenciar de forma adequada as informações. Entretanto, para propor um trabalho de gestão documental dentro de uma empresa é preciso conhecer bem a instituição, tendo em vista o longo caminho a ser percorrido é importante todos os produtores dos documentos da instituição reconheça a importância da gestão documental.

A revolução da informação exige mudanças profundas no modo de como vemos a sociedade na organização e sua estrutura, isso se traduz num grande desafio para as empresas, que a partir de técnicas e de um conhecimento específico podem fazer gestão da informação para identificar as necessidades informacionais, fazendo busca, identificação, classificação, processamento, armazenamento e disseminação das informações, independentemente de seu formato ou meio em que se encontra. A gestão documental tem como definição basicamente administrar, organizar e gerenciar os documentos em seu ciclo vida, composto pelas fases corrente, intermediária e permanente, que pode contemplar as informações das instituições.

A Lei 8.159 de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, estabelece no artigo 3º que gestão de documentos é “o conjunto de procedimentos e operações técnicas à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente”. (Brasil, 1991).

Bartalo e Moreno (2008, p. 73) entendem

---

<sup>4</sup> Rousseau e Couture (1998, p. 111) entendem que o ciclo de vida “transforma um conjunto de documentos quantitativamente demasiado importante, desmedido em relação aos meios de que se dispõe para se lhe fazer face, em subconjuntos que apresentam diferentes características”. Onde esses conjuntos para eles seriam os arquivos correntes, intermediários e os definitivos, também chamado de ativos, semiativos e documentos inativos com valor de testemunho.

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

A gestão documental não é só importante para a documentação física, mas também para o meio eletrônico, já que as documentações geradas ou passadas para esse ambiente nem sempre têm uma gestão eficiente.

Santos (2002, p. 111) afirma que

Os arquivistas devem ter em mente que a finalidade de seu trabalho é assegurar, da melhor forma possível, a proteção aos documentos, qualquer que seja seu suporte, ao mesmo tempo que devem garantir o acesso às informações neles contidas. Sempre tendo claro que é o tratamento adequado na fase corrente a melhor maneira de garantir a preservação e a acessibilidade dos documentos no arquivo permanente.

Em resumo, podemos destacar algumas das atividades que envolvem a gestão documental: identificação e mapeamento dos processos e fluxos documentais; análise dos documentos quanto à legislação e situação da instituição; elaboração de instrumentos arquivísticos, como exemplo a tabela de temporalidade; gerenciamento da massa documental e o estabelecimento de uma política documental.

A gestão documental tem como intuito determinar uma política documental para a instituição. Em cima de cada necessidade dos setores da organização pode existir uma política que faça com que as atividades documentais, como produção, tramitação, armazenamento, preservação, disseminação e acesso possam ser desenvolvidos de forma lógica pelos colaboradores da organização, mantendo uma padronização pré-estabelecida envolvendo, assim, todas as demandas que possam existir em cada setor. Essa política deve abranger todos os níveis da organização, isto é, o nível estratégico, nível tático e o nível operacional. O nível mais alto da empresa deve dar suporte para a política e em forma conjunta fazer a implementação dela.

A ausência de tratamento arquivístico impede o acesso às informações, como também provoca um acréscimo desordenado na quantidade de documentos, transformando os arquivos simplesmente em depósitos cheios de poeiras de papéis. Na maioria das vezes o arquivo não tem atribuições bem definidas a não ser realmente guardar papéis, induzindo a falha no controle de produção e tramitação dos documentos comprometendo assim todas as atividades do arquivo. Muitos nem aparecem na hierarquia dos organogramas, desvalorizando seus serviços.

Antes de tudo a pessoa responsável pela gestão documental deve conhecer bem a estrutura da organização a fim de identificar as demandas e os tipos documentais da empresa, ressaltando que a cultura institucional deve ser bastante trabalhada, já que os colaboradores devem contribuir de forma positiva para a gestão documental. A partir da análise dos tipos documentais podem ser elaborados os instrumentos arquivísticos, entre eles, destacam-se o plano de classificação e a tabela de temporalidade, que simplificam e racionalizam os procedimentos de gestão conseguindo explicar a guarda permanente ou a eliminação dos documentos.

É importante fazer avaliação dos instrumentos utilizados a fim de identificar, caso exista, lacunas no trâmite dos documentos. Com essa avaliação será presumível ter uma base para fazer as adaptações nos instrumentos utilizados, podendo ser elaborados outros novos, a fim de atender às demandas da organização. Tais instrumentos utilizados pela organização devem ter uma interação com a gestão documental, como é o caso de um ambiente híbrido, por exemplo, que tem documentação física e digital no mesmo ambiente. Para obter um programa que integre todos os processos e fluxos da organização, muitas empresas elaboram um plano de informatização, assim adquirem softwares que consigam fazer tal integração, como exemplo a Gestão Eletrônica de Documentos (GED), que será abordada mais à frente neste trabalho, porém não adianta implantar apenas a GED sem ter uma gestão documental antes.

Portanto, a gestão documental é aquela que atende a legalidade na hora de fazer a guarda ou eliminação dos documentos, garantindo a preservação dos documentos fundamentais para a instituição e admitindo a integração de conteúdos de diversos tipos e suportes, oferecendo uma maior segurança.

### 3.1 GESTÃO DE DOCUMENTOS NO MEIO EMPRESARIAL

A Arquivologia vem conquistando, cada vez mais, espaço de trabalho em ambientes tradicionais ou inovadores, seja em instituições públicas ou privadas. No meio empresarial a informação gerada pelos colaboradores é essencial para o seu desenvolvimento. É importante trabalhar as documentações geradas nas organizações, pois estas dependem delas para desenvolver tarefas e tomar decisões. Assim, a fim de atender as novas demandas informacionais, as organizações empresariais vêm tentando trabalhar tais informações da melhor maneira possível, surgindo assim uma grande oportunidade para o arquivista.

Com o objetivo de abranger as documentações desde a sua produção até a guarda ou eliminação do documento, surge a necessidade de uma gestão documental. Para tal, o arquivista deve se embasar nos princípios arquivísticos que estão no alicerce da teoria arquivística – princípio de proveniência<sup>5</sup>, princípio da organicidade<sup>6</sup>, princípio da unicidade<sup>7</sup>, princípio da indivisibilidade ou integridade arquivística<sup>8</sup> e princípio da cumulatividade<sup>9</sup> - ajustando-os de uma maneira mais simples e clara à realidade de cada instituição.

A gestão de documentos pode ser uma poderosa aliada na hora das empresas se destacarem dos seus concorrentes, não esquecendo que a gestão de documentos tem a capacidade de proporcionar um maior controle sobre as informações que as empresas produzem e recebem, gerenciando a informação de maneira correta, podendo garantir a confidencialidade e a rastreabilidade das mesmas, proporcionando maior segurança aos clientes, racionalizando espaços de guarda de documentos, e conseguindo um eficiente desenvolvimento das atividades diárias.

### 3.2 GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS (GED)

Nos últimos tempos, houve um grande aumento na quantidade de informação produzida e um avanço no desenvolvimento das atividades, acerca das massas documentais. Na atualidade, surgem novos desafios para a gestão, preservação e acessibilidade às informações, principalmente quando o assunto é voltado para os novos suportes documentais como magnéticos, eletrônicos e digitais. Os avanços e os impactos das novas tecnologias têm desafiado a Arquivologia a rever e a adequar seus princípios e métodos de atuação.

A explosão documental que ocorreu após a Segunda Guerra Mundial trouxe novas redefinições para a Arquivologia. Na atual era da informação, junto com seus recursos tecnológicos, não será diferente. Sendo assim, o controle de vida dos documentos quando se

---

<sup>5</sup> Segundo Bellotto (2006, p. 88) o princípio de proveniência “fixa a identidade do documento relativamente a seu produtor”.

<sup>6</sup> No princípio da organicidade “as relações administrativas orgânicas refletem-se nos conjuntos documentais”. (BELLOTTO, 2006, p. 88)

<sup>7</sup> O princípio da unicidade “não obstante as forma, gênero, tipo ou suporte, os documentos de arquivo conservam seu caráter único, em função de seu contexto de produção”. (Ibid.)

<sup>8</sup> No princípio da indivisibilidade ou integridade arquivística “os fundos de arquivo devem ser preservados sem dispersão, mutilação, alienação, destruição não-autorizada ou adição indevida”. (Ibid.)

<sup>9</sup> No princípio da cumulatividade “o arquivo é uma formação progressiva, natural e orgânica”. (Ibid.)



refere à gestão de documentos arquivísticos passa a abranger todos os tipos de suporte onde a informação esteja registrada, a fim de ser preservada e continuar tendo acesso.

O aumento no volume dos documentos arquivísticos eletrônicos e digitais presentes em sistemas informatizados tem ampliado a preocupação sobre a sua gestão, preservação e acesso em longo prazo. Santos (2002, p. 112) afirma que, nesse contexto, existe uma questão bem firme que é “a necessidade de se preservar a informação e não o suporte”. O mesmo autor (2002, p. 112-113) ainda diz que “a preservação do suporte documental, no modelo tradicional, cede lugar à preservação da informação e de sua acessibilidade ao longo do tempo”.

Uma gestão documental eficiente precisa de métodos que gerenciem e disseminem a informação. Isso será um diferencial estratégico em qualquer instituição em comparação àquelas outras empresas que não têm suas informações organizadas, levando a uma deficiência no momento de localizar algum tipo de documento.

A gestão é uma etapa muito importante e de grande desafio encarado pelas empresas, pois precisa de planejamento e qualquer intervenção na documentação tem que garantir a preservação das informações, conseqüentemente, a guarda da memória organizacional. Muitas organizações utilizam-se de um instrumento de software para a Gestão Eletrônica de Documentos (GED), que se destaca como ferramenta que facilita na rapidez na recuperação de documentos - se houver alguém que saiba preparar - e o acesso às informações das instituições.

Flores (2000, p. 17), em sua dissertação de mestrado considera, que

Gerenciamento Eletrônico de Documentos surgiu como uma das divisões da Tecnologia da Informação, e que basicamente, visa proceder o gerenciamento de documentos, ou como terminologicamente é mais conhecido e adotado pela Arquivística, de Gestão de Documentos. A característica nova é que o GED procede a Gestão de Documentos de forma eletrônica, e deve-se ressaltar que não somente a gestão de documentos eletrônicos – que são os originalmente produzidos em meio eletrônico – mas sim, que as iniciativas em relação a gestão de documentos são procedidas com o uso da Tecnologia, de forma eletrônica, constituindo-se assim no GED.

Lopes e Monte (2004, p. 46) abordam que

O GED tem como objetivo gerenciar o ciclo de vida das informações desde sua criação até o seu arquivamento. As informações podem, originalmente, estar registradas em mídias analógicas ou digitais em todas as fases de sua vida. Podem ser criadas, revisadas, processadas e arquivadas em papel. Podem ainda ser criadas em mídias eletrônicas, processadas a partir dessas mídias e arquivadas eletronicamente.

Koch (1998) em uma entrevista concedida ao Jornal A Gazeta do Espírito Santo aborda que o Gerenciamento Eletrônico de Documentos

Significa tornar documentos disponíveis de forma extremamente eficiente para o usuário e permitir a recuperação desses documentos através de estruturas eletrônicas. Essa eficiência na hora de localizar os documentos é possível através da atribuição de múltiplos índices eletrônicos que permitem a recuperação mais rápida dos dados. Chama-se o sistema de gerenciamento eletrônico porque as mídias usadas para guardar os documentos são eletrônicas, como discos magnéticos e ópticos.

Embora exista a preocupação com a gestão de documentos, que vem aumentando cada vez mais, uma grande parte das soluções de Gestão Eletrônica de Documentos (GED) que existem no mercado tem uma elevada despesa de implantação e precisam de licenças de software para ser utilizada, sem a utilização dessas licenças diminuem as possibilidades de uso da ferramenta, não esquecendo que muitas delas não levam em conta recomendações e normas da Arquivologia.

A Resolução de nº 20 de 16 de julho de 2004 do Conselho Nacional de Arquivos (Conarq), que dispõe sobre a inserção dos documentos digitais em programas de gestão Arquivística de documentos dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos, aborda que a “gestão arquivística de documentos, independente da forma ou do suporte adotados, tem por objetivo garantir a produção, a manutenção, a preservação de documentos arquivísticos fidedignos, autênticos e compreensíveis, e o acesso a estes”. (Brasil, 2004).

Rondinelli (2005, p.64) apresenta que

A comunidade arquivística internacional reconhece o sistema de gerenciamento arquivístico de documentos como um instrumento capaz de garantir a criação e a manutenção de documentos eletrônicos confiáveis ou, segundo a diplomática arquivística contemporânea preconizada por Duranti, de documentos fidedignos e autênticos.

Gestão Eletrônica de Documentos (GED) não é só digitalizar documentos de qualquer jeito com propósito de preservação ou acesso. Gerenciar documentos físicos e eletrônicos a partir da gestão documental é uma solução que traz bons resultados para as empresas, como redução de espaço físico, faz busca de informação com agilidade e precisão, tem um controle documental e uma maior praticidade na hora das transações entre as empresas, entre outros, ressaltando que a Gestão Eletrônica de Documentos (GED) sozinha não organiza de maneira nenhuma a documentação das instituições, sendo necessário o auxílio de um profissional

qualificado para tal, surgindo assim oportunidade do arquivista, que com o uso da gestão documental e dos instrumentos arquivísticos poderá controlar os prazos dos documentos não deixando guardados documentos com prazo de guarda passado, tudo isso sendo possível a partir da gestão de documentos físicos, que é o primeiro passo antes de qualquer uso de tecnologia.

Figura 2 – Ilustração de como funciona o GED.



Fonte: Elaborada pela própria autora.

No Brasil, ainda é muito conhecido como GED – Gestão Eletrônica de Documentos, mas muitos já o chamam mundialmente de ECM – Enterprise Content Management, tradução para Gerenciamento de Conteúdo Empresarial, como muitas empresas brasileiras já o chamam. Esse é um importante instrumento de acesso e de auxílio de arquivamento de documentos, se trabalhado em conjunto com a gestão documental, permite a preservação de documentos originais já que os mesmos terão uma diminuição de manuseio, posto que o acesso seja feito de modo digital, solicitando a documentação física só quando for extremamente necessário. Santos (2012, p. 33) diz que o ECM - Enterprise Content Management é uma “maneira mais simplificada de se explicar o GED com a sofisticação que a web permite. Mas, em essência, é a mesma coisa”.

Adquirir e implantar a Gestão Eletrônica de Documentos (GED) nas empresas ainda não é uma tarefa simples e nem barata, visto que necessita de um aparato tecnológico atualizado e pessoas com conhecimento na área da tecnologia e Arquivologia. Vale salientar que o Brasil tem uma referência a respeito da gestão eletrônica de documentos, onde na Resolução nº 25, de 27 de abril de 2007 em seu artigo 2º afirma que

O e-ARQ Brasil tem por objetivo orientar a implantação da gestão arquivística de documentos, fornecer especificações técnicas e funcionais, bem como metadados para orientar a aquisição e/ou desenvolvimento de sistemas informatizados,

independentes da plataforma tecnológica em que forem desenvolvidos e/ou implantados.

A gestão de documentos pode acontecer independente do suporte no qual a informação está registrada, só que o uso da Gestão Eletrônica de Documentos (GED) é mais utilizado em documentos que são digitalizados e transformados em imagens para serem utilizados depois. Assim, o documento podem receber um tratamento para melhoria da imagem, devendo ainda ser indexado para facilitar na hora da localização. Porém, ser mais utilizado não significa ser unicamente usado com esse propósito, podendo se fazer uso para os documentos digitais, aqueles que já nascem em meio digital, como exemplo os e-mails institucionais, que é considerado documentos arquivísticos, e é um documento criado, transmitido e recebido pelo meio das redes de computadores decorrente das demandas administrativas.

Koch (1998), em entrevista dada ao Jornal A Gazeta do Espírito Santo, aconselha:

A iniciarem um sistema de GED usando o correio eletrônico de forma menos agressiva para o usuário acostumado a ler documentos em papel, já que, teoricamente, a leitura de e-mails é feita na tela do micro. Digo teoricamente porque quem recebe um e-mail imprime o documento porque ainda quer ter os dados em papel, mas com o passar do tempo, acaba abandonando lentamente esse costume.

Santos (2005, p. 149) traz que

A necessidade de gerenciar mensagens eletrônicas, como é facilmente perceptível nas instituições contemporâneas, deve-se a seu uso muito difundido e, em muitos casos, substituindo a produção de algumas correspondências tradicionais. A mensagem eletrônica é uma ferramenta poderosa que permite rapidez na troca de informações e tomada de decisões, como resultado desde fato, a única forma de registrar esses novos procedimentos administrativos é por meio da gestão de mensagens eletrônicas.

Precisamos identificar as mensagens eletrônicas como documentos arquivísticos, pois só assim poderemos submetê-las aos princípios da gestão arquivística.

#### 4 PRESERVAÇÃO E ACESSO NO UNIVERSO DIGITAL

Para uma gestão documental eficiente faz-se necessário entender os procedimentos para a preservação digital, pois sabemos que temos uma grande necessidade em registrar e guardar informações, seja na forma física ou de maneira digital, sabendo que esta última é bem mais delicada do que a primeira - Paul Conway (2001) tem como bom exemplo o papiro, que, embora seja bastante frágil, mesmo hoje ainda é legível. Em contrapartida, tem o disquete, que hoje é quase impossível de ter as informações registradas nele de serem lidas, são informações praticamente ilegíveis na atualidade. A questão é que a sobrevivência do disquete é muito maior do que a sobrevivência dos sistemas de computadores que geram informações para que o disquete possa ser lido.

Dependemos de máquinas, que ligeiramente se tornam obsoletas, mesmo com grandes revoluções que tivemos a respeito de registro e armazenamento, passando desde o papiro até o meio digital, mesmo assim ainda caminhamos com um grande dilema, a longevidade dos suportes utilizados para armazenar as informações que vem diminuindo enquanto paralelamente vem aumentando a quantidade de registro e armazenamento. Antes as informações registradas eram visíveis ou palpáveis e hoje com o meio digital não “vemos” informação registrada em si, precisamos confiar que ela está ali, seja dentro de um CD, pendrive, disco rígido, entre outros.

Tendo que proteger os documentos, podemos dizer que trabalhamos com a ideia de preservação para garantir a sua integridade, seja ela física ou intelectual. Ferreira (2006, p. 33) traz em seu livro *Preservação no Universo Digital* que “garantir a integridade do suporte é fundamental para que a informação nele armazenada possa ser correctamente interpretada”. O mesmo autor aborda ainda que “para um historiador um objecto é autêntico se a sua identidade e integridade não foram comprometidas” (FERREIRA, 2006 p. 49). Então, para se pensar em preservação temos que pensar em políticas, tem que manter o documento íntegro e autêntico e também pensar em políticas para que possamos minimizar a deterioração dos documentos e de renovar o uso do acesso às informações registradas.

Muitos ainda afirmam que a preservação é diferente do acesso, e que elas só são atividades relacionadas. Para Conway (2001, p. 14), no tocante a documentos físicos, “é possível atender as necessidades de preservação de uma coleção de manuscritos, por exemplo, sem resolver os problemas de acesso. De maneira semelhante, o acesso a materiais eruditos pode ser garantido por um longo período de tempo, com a adoção de uma ação concreta de preservação”.

Hoje em dia, porém, é incoerente pensarmos em preservar sem pensar também na questão de acesso, Conway (2001, p. 15) fala que “recentes estratégias de gerenciamento de preservação, contudo, consideram que uma ação de preservação deverá ser aplicada a um item com o objetivo de torná-lo disponível para uso”. É tanto que o autor ainda fala que “a preservação no universo digital descarta toda e qualquer noção dúbia que entenda preservação e acesso como sendo atividades distintas”. (CONWAY, 2001, p. 15) Portanto, as novas maneiras do ato em si de preservar tem a finalidade também de disponibilizar para o acesso, que no meio digital não existe distinção em preservar e dar acesso.

Os documentos eletrônicos em alguns pontos podem afetar a sua autenticidade e seu acesso, visto que esses documentos têm facilmente a deterioração do suporte, a obsolescência tecnológica, além disso, podemos ter operações não autorizadas, resultando em falsificação - sendo assim, é importante que constituam estratégias de segurança que garantam a preservação do documento autêntico.

A preservação precisa ter ações para garantir a autenticidade e acessibilidade dos documentos independente do tempo que for preciso. A Constituição Federal de 1988, no artigo 5º, assegura a todos o direito de acesso à informação. Agora, com a Lei de Acesso à Informação, Nº 12.527 de 2011, o acesso à informação tornou-se a regra e o sigilo a exceção, e que a gestão da informação deve ser transparente e propiciar o amplo acesso. Portanto, as empresas precisam se adaptar a essa realidade, visto que muitas têm suas informações não estruturadas, desordenadas, que dificultam o acesso com agilidade e rapidez.

A admiração pelas novas tecnologias não é de agora e o mercado, hoje em dia, tem percebido que muitas empresas estão querendo comprar ferramentas para melhorar o acesso às suas informações, portanto, tem aumentado bastante a oferta dos instrumentos que facilitam tal acesso, o mercado é altamente competitivo, só que as empresas têm que comprar ou desenvolver uma solução tecnológica de acordo com sua real necessidade, fazer escolhas bem planejadas para que não acabem trazendo maus resultados ao longo do tempo às próprias empresas, sem se esquecer de que a preservação no meio digital tem que estar incluída ao sistema como um todo, seja ao documento ou a sua guarda. Para tanto, deve-se antes de tudo pensar em uma avaliação inicial que mostre os limites e as necessidades da instituição que almeja ter um projeto de digitalização, tem que ter exigências quanto ao software, para que tenha através da indicação de necessidade, uma adaptação se necessário do produto, visto que cada vez mais dependemos dos suportes onde estão armazenadas as informações.

Vale destacar que o documento digitalizado não será igual ao original e não substitui o original que deve ser preservado, não podemos descartar certos tipos de documentos originais

mesmo que ele esteja digitalizado. Uma comparação é que atualmente nem um documento autenticado por tabelião que tem fé pública tem o mesmo valor de um original. O artigo 223º do Código Civil expõe em linhas gerais que mesmo um documento digitalizado e autenticado por tabelião deve ter seu original exigido, se questionado. Para tanto, mesmo sabendo de todos os custos que se tem com o arquivamento dos documentos de papel, não podemos ainda descartar certos tipos de documentos simplesmente por eles estarem digitalizados, por questão de segurança e principalmente por não existir amparo legal para isso.

A lei de Nº 12.682 de 9 de julho de 2012, que dispõe sobre a elaboração e o arquivamento de documentos em meios eletromagnéticos, entrou em vigor, porém teve três dos oito artigos vetados. Sobre os trechos vetados, o artigo 2º dizia que constava a integridade do documento digital, o original poderia ser descartado com exceção dos documentos de valor histórico; o artigo 5º declarava que decorridos os respectivos prazos de decadência ou prescrição, os documentos armazenados em meio eletrônico poderiam ser eliminados; já o artigo 7º dizia que os documentos digitalizados teriam o mesmo valor jurídico do documento original. Para a lei a digitalização não é obrigatória, pois diz que os documentos mesmo que digitalizados devem ser preservados de acordo com a legislação pertinente.

A presidenta Dilma Rousseff vetou parcialmente a lei afirmando que os artigos vetados iam contra o interesse do público. As razões que levaram a vetar os artigos 2º, 5º e 7º, segundo a mensagem de Nº 313 de 9 de julho de 2012, foram as seguintes:

Ao regular a produção de efeitos jurídicos dos documentos resultantes do processo de digitalização de forma distinta, os dispositivos ensejariam insegurança jurídica. Ademais, as autorizações para destruição dos documentos originais logo após a digitalização e para eliminação dos documentos armazenados em meio eletrônico, óptico ou equivalente não observam o procedimento previsto na legislação arquivística. A proposta utiliza, ainda, os conceitos de documento digital, documento digitalizado e documento original de forma assistemática. Por fim, não estão estabelecidos os procedimentos para a reprodução dos documentos resultantes do processo de digitalização, de forma que a extensão de efeitos jurídicos para todos os fins de direito não teria contrapartida de garantia tecnológica ou procedimental que a justificasse. (BRASIL, 2012).

Vê-se claramente que quem fez o texto de veto teve mais conhecimento da área do que quem elaborou a lei, visto que a lei traz mais confusões do que esclarecimentos. É preciso um decreto que traga bem claramente todos os pontos de dúvidas que emergiram quando a lei foi aprovada, especificar conceitos como que o texto de veto questiona. Mas uma coisa é certa, a gestão documental sendo usada, juntamente com a tabela de temporalidade bem elaborada e com a digitalização, pode trazer pontos positivos bastante relevantes a qualquer instituição. Além de facilitar o acesso aos usuários também contribui para preservação do acervo

documental, visto que irá diminuir o manuseio do documento original, as instituições terão uma diminuição de espaço físico, porém, a realidade é que muitas empresas não têm uma gestão documental e têm arquivado muitos documentos com idade prescrita, podendo já ter sido eliminados.

Sempre que for possível deve-se digitalizar a partir do original, pensando na questão de qualidade do trabalho, mas lembrando de que quanto maior a resolução, maior será o arquivo e mais pesado o armazenamento. Deve-se aprender a selecionar a melhor maneira de produção por questões de acesso e preservação, sendo esse requisito discutido antes mesmo da execução do projeto de digitalização na empresa. A Carta para a preservação do Patrimônio Arquivístico Digital Preservar Para Garantir o Acesso afirma que

“A preservação de documentos arquivísticos tem por objetivo garantir a autenticidade e a integridade da informação, enquanto o acesso depende dos documentos estarem em condições de serem utilizados e compreendidos. O desafio da preservação dos documentos arquivísticos digitais está em garantir o acesso contínuo a seus conteúdos e funcionalidades, por meio de recursos tecnológicos disponíveis a época em que ocorrer a sua utilização”. (Conarq – 34ª reunião plenária – P. 2).

Mesmo que as organizações utilizem algo no sentido de preservação digital, através de algum tipo de estratégia, ainda assim não podem afirmar que elas no geral estão prontas para enfrentar os problemas ligados à perda dos elementos digitais que têm que ter preservação por longo tempo. Para tentar amenizar as perdas, seja no tratamento em documentos nato-digitais ou eletrônicos, tem-se que pensar em métodos de preservação digital, métodos estes que precisam garantir que o objeto digital esteja disponível de maneira utilizável ao longo do tempo.



## 5 PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DA GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS (GED) EM COOPERATIVAS DE CRÉDITO

O projeto de implantação da Gestão Eletrônica de Documentos (GED) teve como objetivo ser uma solução tecnológica na cooperativa Central de crédito que abrangesse as suas filiadas do Norte e Nordeste, visando minimizar a troca de documentos via malotes ou sedex entre as mesmas.

A ideia de ser implantada a Gestão Eletrônica de Documentos (GED) nas cooperativas de crédito, aqui analisadas, teve em um primeiro momento uma ampliação, que antes de qualquer realização de implantação do sistema de gestão eletrônica, as filiadas da cooperativa Central teriam que ter uma orientação prévia no que diz respeito à organização dos acervos físicos existentes, a documentação do arquivo de cada filiada em si, e para a realização dessa atividade teria como responsável um especialista da área da Arquivologia para repassar as informações adequadas às mesmas. Porém, esse enfoque teórico *versus* prática só pode ocorrer posteriormente às implantações da Gestão Eletrônica de Documentos (GED), atividade essa que teve início ainda no ano de 2012, com uma minoria de filiadas, e as demais só tiveram a implantação em 2013.

Sabemos que esse caminho de realizar a gestão documental primeiro do que a implantação da GED nas filiadas é fundamental para o sucesso do projeto, visto que a Gestão Eletrônica de Documentos é parte da gestão documental, e não o inverso, pois não tem como ter uma Gestão Eletrônica de Documentos de fato, com sucesso, sem fazer uma organização física dos documentos previamente, visto que se a empresa tem um caos no arquivo físico poderá acarretar futuramente em também um caos no meio digital, porém, a empresa optou por pular essa etapa e só fazer posteriormente a implantação do sistema, situação errada do ponto de vista da Arquivologia.

A adesão à GED teve como justificativas da cooperativa central viabilizar o processo de auditoria à distância nas filiadas e a possibilidade de implantar um trabalho virtual, a fim de diminuir os custos com despesas; ter uma proteção contra catástrofes, já que os arquivos eletrônicos têm um procedimento de backup; concentrar em um único sistema a gestão o armazenamento e o acesso das informações da empresa, independente da forma como estas se encontram, sejam em imagens digitalizadas ou arquivos digitais (word, planilha, e-mails etc).

Os benefícios visados pelo projeto são a maior agilidade no processo de localização de documentos, compartilhamento de arquivos, melhor aproveitamento e economia do espaço físico, padronização, melhoria e automatização de processos, inicialmente do setor de

contabilidade, passando posteriormente aos demais setores da empresa, além de redução dos custos com cópias e insumos de impressão tanto da cooperativa de crédito Central quanto de suas filiadas, e também a integração entre a solução da Gestão Eletrônica de Documentos (GED) e os processos de negócios de outros sistemas já utilizados pelas cooperativas, proporcionando a visualização de contratos assinados de empréstimos e títulos de depósitos a prazo, visualização dos documentos de associação dos cooperados e consulta aos cartões de assinatura dos caixas.

Sabemos que a utilização apenas da Gestão Eletrônica de Documentos (GED) na empresa não se faz possível ter uma redução de espaço físico, para isso é preciso de uma gestão documental e também de uma tabela de temporalidade.

Quanto aos benefícios do gerenciamento para as empresas, Koch em uma entrevista dada ao Jornal A Gazeta do Espírito Santo (1998) aborda que

O que mais tem sensibilizado as organizações para investir em sistemas de GED é a possibilidade de aumento da produtividade e competitividade numa economia cada vez mais globalizada. Sem dúvida, as mídias analógicas (papel e microfilme) são mídias que em situações de frequente acesso não conseguem trazer ganhos de produtividade aos processos tradicionais de negócios. A rápida localização de documentos ajuda a tornar mais eficiente o serviço prestado por uma empresa. Mas existem outros fatores complementares que ajudam a justificar ou viabilizar a implementação de projetos desse tipo, tais como proteção contra catástrofes. É difícil fazer cópias de segurança de papel, enquanto em arquivos eletrônicos o procedimento de backup é trivial. [...] Mas, no começo, nem todos têm essa visão de ganhos de produtividade. Também leva-se em conta a economia com redução de custos, como eliminar gastos com arquivos físicos. A redução de custos sem dúvida, também é uma justificativa.

A empresa ainda salientou que a não realização do projeto acarretaria na consequência de continuar incorrendo no risco de extravio ou falsificação de documentos, nos elevados custos da auditoria interna nas filiadas, na ameaça de documentos devido a instalações físicas precárias dos arquivos e à deteriorização dos documentos, concluímos que não há gestão documental para que esses fatos ocorram.

A empresa também fez uma estrutura analítica de como o projeto deveria percorrer, dividindo a implantação da Gestão Eletrônica de Documentos (GED) em quatro grandes etapas: a primeira como planejamento do projeto, que teria o termo de abertura do projeto, a tipificação e volume dos documentos, a prova de conceito que são perguntas sobre o software a cada fornecer para conseguir identificar o melhor para a empresa, os recursos tecnológicos, a equipe de trabalho, o cronograma do projeto entre outros; a segunda etapa seria a execução do projeto, com a criação do setor de Gestão Eletrônica de Documentos (GED), a aquisição

do software, dos scanners, os treinamentos, entre outros; na terceira etapa seria já o monitoramento do projeto, com os relatórios de acompanhamento e a lista de verificação das atividades; e por último a etapa de encerramento, com o aceite final do resultado do projeto e o registro de lições aprendidas.

Quadro 2 – Cronograma do GED na etapa de evolução para as filiadas

<b>Atividade</b>	<b>Data Inicial<sup>10</sup></b>
<b>Iniciação</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aprovação em reunião com todos os representantes das filiadas presentes para aquisição de licenças e scanners;</li> </ul>	12 e 13 de abril de 2012
<b>Planejamento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Definição do escopo do projeto, do cronograma, do roteiro de atividades, do fechamento da compra das licenças e scanners;</li> </ul>	12 de abril de 2012
<b>Execução</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Garantir requisitos mínimos de hardware para rodar o aplicativo, recebimento das licenças e scanners; etapa de implantação nas filiadas e dos treinamentos;</li> </ul>	17 de maio de 2012
<b>Monitoramento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acompanhamento de todas as atividades, independente do setor encarregado para a realização para manter um padrão de comunicação entre todos, assim é possível todos que fazem parte do projeto saber como anda as etapas.</li> </ul>	09 de maio de 2012

Fonte: Elaborado pela própria autora.

O projeto ainda trouxe que o limite para sua implantação em curto prazo estaria condicionado à atuação dos setores da contabilidade e auditoria, e que a sua evolução dependeria de ser primeiramente implantado na cooperativa Central, como projeto piloto, e só

<sup>10</sup> Colocado apenas a data inicial porque várias etapas ainda passam por contínua verificação e modificação, visto que sempre acontece de filiadas solicitarem mais equipamentos, instalações e treinamentos.

depois passaria para ser implantado nas filiadas. O projeto ainda trouxe um esclarecimento de que a realização do projeto não eliminaria a necessidade de reter documentos físicos, respeitando as tabelas de temporalidade dos documentos e as legislações que regem tais documentações.

O projeto foi pensado para apresentar uma análise qualitativa dos possíveis riscos, conforme o Quadro 3:

Quadro 3 – Análise dos possíveis riscos.

<b>Risco</b>	<b>Probabilidade</b>	<b>Impacto</b>	<b>Contingência</b>
Ausência de patrocínio da diretoria da empresa;	Baixa de ocorrer;	Alto;	Tornar explícito os objetivos do projeto;
Não comprometimento dos setores;	Baixa;	Alto;	Comprometimento de cada gerente dos setores com os resultados setoriais do projeto;
Escolha tecnológica inadequada à capacidade de crescimento;	Baixa de acontecer;	Alto;	A participação dos tecnólogos da informação na concepção do projeto, implantação e gerenciamento dos sistemas eletrônicos de gestão de documentos;
Rápida obsolescência da tecnologia digital, como hardware, software e formatos;	Alta de acontecer;	Alto;	Teria a participação dos tecnólogos da informação na concepção do projeto, implantação e gerenciamento dos sistemas eletrônicos de gestão de documentos;
Descontinuidade de investimentos no parque tecnológico;	Baixa;	Alto;	De haver comprometimento da não descontinuidade por parte da direção;
Imaturidade da legislação quanto ao descarte de documentos;	Alta;	Alto;	Sem plano de contingência;
Instabilidade técnica da solução;	Alta;	Alto;	Sem plano de contingência;
Resistência ao novo modelo de trabalho.	Alta.	Alto.	Treinamentos e conscientização.

Fonte: Elaborado pela própria autora.

A partir das análises desses possíveis riscos a Central começou, em 2011, a dar início a uma nova fase institucional, na qual, posteriormente, caso tivesse sucesso, passaria a implantar também o mesmo software em suas filiadas.

## 5.1 SOFTWARE

A escolha do software mais adequado à instituição exigiu bastante pesquisa e cautela, antes de tudo foi pensado um pré-estabelecimento de alguns requisitos por parte da empresa que o software deveria ter antes de ser escolhido, como:

- Manipulação de documentos estruturados e gerenciamento de componentes (capacidade de separar o conteúdo da estrutura lógica do documento);
- Tratamento de documentos não estruturados (gerenciamento de documentos formados por blocos de dados sem estrutura);
- Capacidade de autoria de documentos (possibilidade de edição do conteúdo dos documentos através da própria ferramenta gerencial);
- Definição de tipos de documentos (interface própria de criação e manutenção de tipos estruturados de documentos);
- Manipulação de múltiplos formatos de dados (textos, planilhas, imagens, objetos multimídia, etc.);
- Tratamentos de versões (gerenciamento de versões e manutenção do histórico de alterações dos documentos);
- Segurança e proteção (política de acesso dos usuários aos documentos);
- Flexibilidade de apresentação e visualização (diferenças formatos de saída, zoom, etc.);
- Integração com ferramentas específicas de auditoria (capacidade de trocar informações com ferramentas externas, integração com sistemas existentes);
- Controle e acompanhamento de revisões (gerenciar os ciclos de aprovação e pareceres dos diversos revisores);
- Capacidade de execução em ambiente de internet (web);
- Informação da localização física dos documentos;
- Gestão de grandes volumes de documentos;
- Multi-empresa;
- Indexação ampla;
- Métodos de pesquisas com mecanismo de busca por palavras;
- Atualização tecnológica (software escalonável);
- Garantir a consistência e integridade dos dados.

Além disso, teve um levantamento das prováveis tecnologias disponíveis no mercado, levantamento de possíveis fornecedores, chegando a um total de 18 empresas avaliadas, e um desenvolvimento de um plano de seleção para os fornecedores, chamado pela empresa de “prova de conceito”, que tinha como propósito estabelecer um questionário de avaliação de produtos dos fornecedores. Tal questionário tinha um total de 25 questões, e após a aplicação do questionário foi feita uma consolidação dos dados e uma aprovação dos resultados e como resultado final chegou-se a escolha do melhor fornecedor que se adequasse às exigências da empresa.

Depois da escolha do fornecedor veio à escolha de hardware - como o servidor de sistema, o *storage*<sup>11</sup> (armazenamento dos dados), a aquisição dos scanners e a estrutura de backup; o recurso quanto aos softwares - como a aquisição do software para a Gestão Eletrônica de Documentos (GED) e a aquisição do software de backup; e também o setor de recursos humanos, que já tinha disponível um funcionário, do qual é graduando em Arquivologia, e a contratação de uma estagiária, também provinda do mesmo curso. Começaram a partir daí as instalações físicas para um setor de Gestão Eletrônica de Documentos (GED), a negociação dos contratos e a redação dos contratos dos quais foram requisitos da tecnologia da informação da empresa e, posteriormente, o fechamento dos contratos, o parecer jurídico e as respectivas assinaturas dos contratos.

O software selecionado foi o Laserfiche<sup>12</sup>, por ter sido o que mais se encaixou nos requisitos pré-estabelecidos pela instituição, além de ter um fácil manuseio e também por ter credibilidade reconhecida no mercado. Tal software é estruturado em dois módulos: o console de administração, onde os usuários administradores executam tarefas de configuração e gerenciamento do armazenamento, digitalização, indexação dos documentos, acesso, podendo dar limitação de acesso aos outros usuários e alteração de login e senha; e o Laserfiche Cliente, onde os usuários podem digitalizar, visualizar e imprimir documentos, de acordo com seu perfil de usuário e com permissões de acesso pré-estabelecidas para cada usuário. Existem assim dois tipos de usuários, o administrador e o cliente, a Central tem administrador e clientes, já as filiais são só os clientes. O administrador fica com administração e criação das

---

<sup>11</sup> “Storage é um hardware que contém slots para vários discos, ligado aos servidores através de ISCSI ou fibra ótica. O storage é uma peça altamente redundante e cumpre com louvor a sua missão, que é armazenar os dados da sua empresa com segurança”. (<http://www.infob.com.br/site/hardware/storage-um-item-essencial/> Acesso em 28 jul. 2013)

<sup>12</sup> <http://www.laserfiche.com/pt-br>

contas dos clientes, já os clientes são definidos de acordo com a estrutura organizacional e o acesso deles é definido de acordo com os setores.

O acesso ao sistema é competidor, ou seja, cada licença dá direito a acessar simultaneamente três usuários. Se um quarto usuário tentar acessá-lo simultaneamente não vai conseguir conectar e só conseguirá se um dos outros três se desligar do sistema.

O sistema selecionado contratado não tem limite de armazenamento de imagem, dependendo apenas do servidor na empresa, além de ter outro servidor em outra cidade que atua como backup diário de todos os documentos digitalizados. Os documentos são armazenados com uma nomenclatura padronizada utilizada pela instituição que foi criado pelo funcionário que é graduando do curso de Arquivologia e têm uma estrutura organizacional no sistema de acordo com o organograma da empresa, desenhada nas formas de pastas e subpastas, bem parecido com o que estamos acostumados no Windows Explorer.

O software admite que documentos impressos sejam digitalizados através do scanner e ainda armazenar arquivos eletrônicos já existentes, além do sistema ter uma ferramenta que possibilita gerar uma cópia de um documento eletrônico no formato do Laserfiche - tal ferramenta é chamada de Snapshot -, que funciona parecido quando geramos um documento em PDF (Portable Document Format - Formato Portátil de Documento).

Figura 3 - Como funciona o Laserfiche ilustrativamente.



Fonte: Internet (<http://www.novateccorp.com/ged/laserfiche.php> Acesso em 28 jul. 2013).

## 5.2 IMPLANTAÇÃO

Quando teve a implantação do piloto, foi realizado um levantamento das necessidades dos usuários do sistema, como refinamento dos primeiros dados coletados de quando tinham começado a pensar em implantar a Gestão Eletrônica de Documentos (GED), houve uma categorização dos documentos, como também a configuração do software para os documentos levantados e para os requisitos de segurança, começou-se a digitalizar os documentos a fim de perceber a velocidade, a capacidade dos scanners e treinamento aos usuários do novo sistema. Após isso, ocorreu um acompanhamento da operação, alguns ajustes finais e na atualidade existe um suporte para eventuais dúvidas que possam surgir a partir da utilização da ferramenta em seu dia a dia.

Posteriormente, começaram os estudos para ver a melhor maneira de instalar a Gestão Eletrônica de Documentos (GED) nas 27 filiadas. Iniciou-se com a implantação presencial - o funcionário da Central vai a cada cooperativa filiada, instala o software, passa as informações necessárias para o uso da mesma, fazia um acompanhamento e depois partia para a próxima filiada. A diretoria da Central, percebendo que dessa maneira iria se perder muito tempo, por conta do deslocamento do funcionário, resolveu fazer a instalação remotamente: acessando o computador da pessoa responsável pela digitalização da filiada de um computador da Central, fazia posteriormente um treinamento via vídeo conferência e a partir daí a filiada começava a fazer uso do novo sistema; caso necessitasse de auxílio em algo, bastava entrar em contato com a Central e no mesmo momento lhe era dado suporte de uma maneira mais simples e fácil possível. Além do funcionário designado para tal tarefa e da estagiária contratada para a mesma realização, contaram com o auxílio de um setor chamado “infra-estrutura”, da Central, onde ficam as pessoas responsáveis pela área da tecnologia que ajudam caso venha a surgir alguma dúvida mais específica de informática.

Até o início do mês de agosto de 2013, além da Central já foi implantado o sistema em 25 das 27 filiadas, e no momento há estudos de como incorporar nas 02 filiadas restantes que, diferente das demais, já fazem uso do mesmo sistema de Gestão Eletrônica de Documentos (GED), porém não interligado com a Central. A cooperativa Central estuda uma maneira de estar preparada para transferir as imagens que as filiadas já têm para o seu servidor para poder fazer o tratamento das imagens, caso elas queiram aderir também ao projeto, visto que essas filiadas que ainda não aderiram ao projeto têm uma grande quantidade de imagens já



digitalizadas, pois já fazem esse processo há alguns anos, só a partir daí elas vão poder fazer o uso do software Laserfiche interligado junto com as demais.

Salientamos que deve acontecer primeiramente a gestão documental para depois fazer a instalação do novo sistema, porém, nas filiadas aconteceu o inverso, só após a instalação da GED em todas as filiadas foi que aconteceu a visita técnica do funcionário da Central nas filiais para ver como estavam as documentações físicas e oferecer o suporte as mesmas. Destacamos que a Gestão Eletrônica de Documentos (GED) está inserida na gestão documental, e não ao contrário. Assim, do ponto de vista arquivístico a implantação da GED não teve o devido preparo, inicialmente, com a gestão documental.

## 6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS COLETADOS

Buscando identificar o que o projeto da implantação da Gestão Eletrônica de Documentos (GED) trouxe as filiadas, procedemos com a análise e interpretação dos dados. Nesta pesquisa utilizamos o método qualitativo com o uso da observação participante e da aplicação do questionário para analisar e interpretar os dados coletados.

Para melhor entendimento, optamos por analisar nossos dados considerando três aspectos: o primeiro aspecto, as questões de um até três, relativas ao perfil dos colaboradores responsáveis pelo novo sistema nas filiadas, utilizando os seguintes pontos: grau de instrução, responsabilidade por atividades na empresa e área de conhecimento. O segundo aspecto, da questão quatro a nove, analisamos os serviços do arquivo e da Gestão Eletrônica de Documentos (GED): a avaliação da recuperação da informação antes e depois do novo sistema, a avaliação do software, o fator do projeto ter partido da cooperativa Central para as filiadas, o grau de satisfação e os pontos positivos e negativos do projeto. E por último, o terceiro aspecto, as sugestões de melhorias do suporte que a Central oferece às filiadas.

- Questão 1:

Qual seu grau de instrução?	
7,69%	Ensino Médio/Técnico (cursando)
15,38%	Ensino Superior (cursando)
61,53%	Ensino Superior Completo
15,38%	Pós-graduação

O questionamento inicial estava relacionado ao grau de instrução dos respondentes. Os resultados apontaram que 7,69% cursam o ensino médio/técnico, 15,38% cursam o ensino superior, 61,53% têm ensino superior completo e 15,38% tem pós-graduação, porém, não especificaram se é *lato sensu* (especialização ou MBA - *Master Business Administration*) ou *stricto sensu* (mestrado ou doutorado). As empresas contam com os arquivos para administrar eficazmente suas informações.

Um arquivo organizado e que faz uso da gestão documental tem muito a oferecer, para tanto as empresas precisam de profissionais qualificados para exercer as atividades adequadas. Mesmo tendo conhecimento de que não há curso superior de Arquivologia em todos os estados do país, isso não impede os funcionários e as instituições de se adequarem às necessidades mínimas de conhecimento na área para exercer bem as funções. Tomamos

conhecimento, a partir da observação, que nenhum dos respondentes tem curso superior na área da Arquivologia, tendo apenas a Central profissionais nessa área.

- Questão 2:

<b>Além da digitalização você também é responsável pelo arquivo físico da filiada ou exerce algum outro tipo de atividade?</b>	
53,84%	Exerce outro tipo de função além da digitalização
15,38%	Responsáveis por algum tipo de documentação da filiada
15,38%	Exerce exclusivamente a digitalização
7,69%	Responsável pelo arquivo
7,69%	Optou por não responder

O segundo questionamento tratava das atividades desenvolvidas pelos respondentes na filiada, onde 53,84% afirmaram exercer outro tipo de função além da digitalização - tivemos como exemplo de resposta que alguns ainda trabalham como secretaria, com manutenção de computadores e assistência aos funcionários e cooperados da filiada, exercem atividade do administrativo pessoal, contábil, serviço de cobrança, cadastro, empréstimo e abertura de conta. Apenas 15,38% dos respondentes afirmaram que são responsáveis por alguma parte dos documentos da filiada, como contratos de terceiros e contas a pagar. Só 15,38% afirmaram exercer exclusivamente a digitalização, 7,69% que é responsável pelo arquivo de modo geral e 7,69% optou por não responder a questão.

Observamos que temos uma porcentagem mínima de profissionais que trabalham com a digitalização e o arquivo como um todo, o que seria o ideal, pois isso pressupõe que o respondente tem um conhecimento melhor a respeito do que está sendo digitalizado e pode manter a mesma organização do arquivo no novo sistema. Será que as pessoas que fazem a digitalização e exercem outras atividades não relacionadas às atividades de arquivo têm mais chances de saber, com profundidade, a importância do novo sistema, como também acerca de sua gestão documental? Acreditamos que não, pois pode-se observar que algumas das pessoas que fazem a digitalização não conseguem sequer manter uma padronização de pastas e subpastas no sistema.

- Questão 3:

<b>Você já possuía algum conhecimento na área de Arquivologia e/ou TI (Tecnologia da Informação) antes de começar a utilizar o GED?</b>	
38,46%	Nenhum conhecimento nas duas áreas
15,38%	Possui conhecimento sem especificar a área

---

 46,15% | Conhecimento em tecnologia da informação
 

---

O questionamento de número três perguntava sobre o conhecimento dos respondentes na área de Arquivologia e/ou Tecnologia da Informação antes de começarem a utilizar a Gestão Eletrônica dos Documentos (GED). Obtivemos como resposta que 38,46% não possuíam nenhum conhecimento das duas áreas, 15,38% disseram possuir conhecimento, mas não especificaram em qual das áreas, e 46,15% dos respondentes afirmaram ter conhecimento, como adquirido na universidade sobre tecnologia da informação, através de cursos preparatórios, conhecimentos intermediários em computadores e arquivos.

É fato que possuir conhecimento sobre o que se está trabalhando, por mínimo que seja, é fundamental. Com a observação foi possível verificar que nenhum dos respondentes tem algum conhecimento nas duas áreas integralmente. Vale ressaltar que os mesmos ligam diariamente para a Central a fim de tirar dúvidas simples de serem solucionadas a respeito de qualquer das duas áreas, mas de uma forma geral expressam interesse de aprender um pouco mais sobre o assunto. Sendo assim, julgamos necessário que haja uma preocupação por parte das cooperativas filiadas sobre a necessidade de melhor qualificação para os funcionários que exerçam atividades de digitalização dos documentos, visto que a documentação e, conseqüentemente, o uso da Gestão Eletrônica dos Documentos (GED) só tende a aumentar com o passar dos anos.

- Questão 4:

<b>As atividades desenvolvidas na filiada necessitam dos serviços disponibilizados pelo arquivo e/ou GED?</b>	
84,61%	Necessitam
15,38%	Não necessitam

Quanto ao segundo aspecto, o questionamento de número quatro procura saber se as atividades da filiada necessitam dos serviços disponibilizados pelo arquivo e/ou do GED. A maioria dos respondentes, 84,61%, afirmaram que necessitam, sim, dos serviços como a auditoria, os caixas, os pontos de atendimentos ao cooperado que solicitam documentos e também das documentações de cadastro, recadastramento, contratos de empréstimos. Afirmaram ainda que o GED facilitou muito o processo de compartilhamento de dados, que tem busca mais rápida de arquivos, e teve afirmação quanto à redução do arquivo físico e na segurança da durabilidade dos arquivos. Entretanto, obtivemos também 15,38% dos

respondentes que apontaram não necessitar dos serviços do arquivo e/ou GED nas atividades da filiada – porém, estes não especificaram o porquê dessa afirmação.

Podemos dizer que as cooperativas filiadas têm necessitado e utilizado os serviços pensando em ter agilidade do acesso às informações, porém esse benefício não tem se estendido a todos os setores, se restringindo basicamente à auditoria, aos caixas e aos cadastros dos cooperados. Com a observação pôde ser verificado que a Central tem incentivado as cooperativas a digitalizarem todos os documentos físicos e passarem também para o GED os documentos nato-digitais aos poucos, abrangendo assim todos os setores. Entretanto, tem-se observado que a maioria tem se restringido a fazer o que a Central vem indicando, algumas digitalizam poucas coisas, outras nada, só quando solicitadas – como, por exemplo, pela auditoria. Isso vem acontecendo por questão cultural, de hábito, onde muitos não querem mudanças para algo novo ou pela maioria exercerem outras atividades na instituição que consideram mais importantes, acarretando assim na não utilização adequada, ou integralmente, do novo sistema.

- Questão 5:

<b>Como você avalia a recuperação da informação antes e depois da implantação do GED na filiada?</b>	
84,61%	Satisfatória após o GED
15,38%	Optou por não dispor avaliação

A quinta questão abordava como o respondente avaliava a recuperação da informação antes e depois da implantação do GED na filiada. Nesse caso, a maioria dos respondentes (84,61%) assinalou positivamente e respondeu que era satisfatória a recuperação da informação. Afirmaram que o tempo de espera às solicitações do pessoal do atendimento por um documento pedido diminuiu consideravelmente, agilizando os processos da cooperativa; que antes a busca era demorada no arquivo físico e que agora apenas digitando uma palavra ou pequeno texto na busca já se acha o que procura. Vale salientar que um respondente trouxe um aspecto relevante que é sobre lentidão no sistema quanto à digitalização. Entretanto, obtivemos 15,38% das respostas que afirmavam que não tinha concluído ou estava em fase inicial de implantação do sistema e que não tinha como dispor de uma avaliação, ainda.

Com a obtenção das respostas podemos destacar que uma filial comentou sobre a lentidão no processo do novo sistema, onde podemos concluir, através da observação diária com todas as filiadas, que isso ocorre por conta da configuração do computador onde é feita a digitalização – já que, quanto mais simples sua configuração, mais lento será o processo de

rodar o sistema. Quanto aos respondentes das filiais que afirmaram que não houve uma conclusão de implantação, possivelmente esteja faltando diálogo entre ambas as partes, Central e filiada, visto que para a Central o processo de implantação já foi concluído com todas as 25 filiações que participam do projeto. É possível que esteja faltando algo para a filial que a Central não tomou conhecimento.

- Questão 6:

<b>Qual sua opinião a respeito do manuseio do software Laserfiche?</b>	
84,61%	Fácil manuseio
15,38%	Manuseio Regular

A questão seis perguntava da opinião a respeito do manuseio do software Laserfiche, e como resultado, 84,61% dos respondentes afirmaram ser de fácil manuseio e 15,38% de ser manuseio regular. O software Laserfiche é muito parecido com o Windows Explorer, a que muitos já estão acostumados, com pastas e subpastas, uma hipótese é que essa porcentagem de respondentes que acharam o manuseio regular tenha alguma dificuldade básica de informática. Possivelmente é preciso investir mais na qualificação dos colaboradores. Ainda assim, o alto percentual de usuários que consideram fácil o uso do software é satisfatório.

- Questão 7:

<b>A Central Norte e Nordeste foi um fator importante/determinante na implantação do GED na filiada?</b>	
92,30%	Sim
7,69%	Não

Todo e qualquer projeto tem que passar por testes para ver se irá realmente cumprir a necessidade para a qual foi criado. Sabemos que muitas vezes por falta de planejamento prévio acaba-se por não conseguir o que se deseja. A cooperativa Central, depois de muitos estudos, implantou o projeto de Gestão Eletrônica de Documentos (GED) a fim de suprir as necessidades reais da empresa, que era de facilitar o acesso às informações; proporcionar maior agilidade nas trocas de documentos e reduzir os riscos de perda ou extravio de documentos. Como o projeto atingiu as expectativas, resolveu-se expandir o uso do sistema para as filiações. Pensando nisso, a questão de número sete procurava saber se a Central Norte e Nordeste tinha sido um fator importante/determinante na implantação do GED para a filiada. Os resultados foram de 92,30% de respondentes que afirmaram que a Central foi, sim,

determinante e obtivemos 7,69% de afirmações de que a Central não foi importante para a implantação do GED na filiada.

- Questão 8:

<b>Qual o grau de satisfação que a filiada tem com a implantação do GED?</b>	
61,53%	Satisfação alta
23,07%	Pouco satisfeito
15,38%	Indiferente

De acordo com a questão oito, a respeito do grau de satisfação que a filiada tem com a implantação do GED, tivemos 61,53% das respostas afirmando que a satisfação dos respondentes é alta; em contrapartida obtivemos 23,07% das respostas afirmando estarem poucos satisfeitos, onde um respondente ainda afirmou que não estava satisfeito por conta do processo de lentidão do sistema na hora da digitalização, esse é o mesmo respondente que apontou anteriormente esse ponto do sistema ser lento. Isso deve ocorrer justamente pelo mesmo ponto abordado anteriormente, a configuração do computador ou até mesmo se a lentidão não for só na digitalização em si e estender ao momento de armazenamento das informações, onde há ainda a possibilidade do link de internet daquela filiada ser baixo.

Com a observação pode-se verificar que algumas vezes as filiais tiveram problemas a respeito do link, onde elas “topam”<sup>13</sup> o link, tendo sua utilização quase no máximo, acarretando até em lentidão e travamento nos caixas que atendem os cooperados. Algumas filiais já trocaram seus links para evitar esse tipo de problema.

É importante esclarecer que nem sempre o fato do link da cooperativa “topar” está atrelado ao uso do GED. Esse problema pode partir de outras atividades desenvolvidas pela filiada. Ainda obtivemos 15,38% das respostas que diziam ser indiferente quanto à implantação ter partido da Central.

---

<sup>13</sup> Cada cooperativa contrata um link de internet para uso empresarial. Todas as imagens das filiadadas e da Central se encontram em um servidor próprio para tal atividade localizado na Central, a pessoa que salvar ou baixar algum arquivo do Laserfiche fará uso da internet, pois todas as filiadadas automaticamente acessam o servidor da Central. Com isso, quanto maior o arquivo, mais pesado ele será, necessitando usar mais o link de internet, quanto mais um usuário utiliza um programa que necessita mais da internet os outros em consequência acaba ficando mais lento, muitas vezes até parando. A Central, através de relatórios gerenciais, tem informações importantíssimas sobre a utilização da rede com a internet; sendo assim, é possível saber através de que IP (Internet Protocol) está consumindo mais a internet e com qual programa isso está acontecendo, com isso entramos em contato com a pessoa para ver o que está acarretando o problema.

- Questão 9:

<b>Quais os pontos negativos e positivos que o projeto de GED trouxe a empresa?</b>	
7,69%	Não respondeu
23,07%	Apontaram apenas pontos positivos
69,23%	Responderam pontos positivos e negativos

Respondendo à questão nove, que indagava sobre os pontos negativos e positivos que o projeto de GED trouxe à empresa, constatou-se que 7,69% optaram por não responder a questão, 23,07% dos respondentes apontaram apenas pontos positivos e 69,23% responderam pontos negativos e positivos. Os pontos positivos abordados foram a segurança no armazenamento das informações; um sistema de acesso ágil, maior controle dos documentos, facilidade no compartilhamento e envio de documentos e a redução de custos com expedição de correspondências para a Central.

Quanto aos pontos negativos foram assinalados a exigência da Central em só deixar digitalizar em preto e branco - e que com isso nem todos os arquivos ficam legíveis, tendo que ficar regulando o contraste e o brilho no documento gerando uma perda de tempo; outro ponto negativo foi que nem todos sabem realmente do que trata o sistema - alguns funcionários não sabem a real intenção e acreditam que tudo pode ser resolvido nele, que deveria haver uma maior conscientização quanto ao uso. Outro aspecto levantado foi, mais uma vez, a lentidão do sistema e que a auditoria não faz uso do sistema totalmente, ainda solicitando documentos físicos; e, para encerrar, um aspecto negativo apontado foi o fato de que apenas uma pessoa de cada filiada possui acesso ao sistema.

Trouxeram ainda um aspecto que não é sobre o software, mas sim quanto ao equipamento, onde a capacidade de folhas que o scanner suporta de uma única vez, informado pelo fabricante, não condiz com a realidade, que o scanner “engole” folhas e trava com certa frequência.

Através da observação pode-se dizer que quanto à exigência da Central em só deixar digitalizar com a tonalidade preto e branco é justamente por saber que quanto maior o arquivo maior será a dificuldade da filiada em armazená-lo, pois para tal irá necessitar do uso do link de internet da filiada e quanto maior o arquivo, maior será a sobrecarga no link, afetando as atividades da filiada como um todo. Já com relação ao uso do sistema, que nem todos sabem realmente do que se trata, houve um treinamento via videoconferência com todas as pessoas que seriam responsáveis pelo sistema na filiada e tais pessoas teriam a função de repassar o



treinamento para as demais pessoas da filiada, assim teriam uma maior conscientização quanto ao uso, mas já que a filiada acha que está com deficiência quanto ao conhecimento da ferramenta por que ela não solicitar mais treinamentos? Isso é um caso a ser revisto.

Com relação ao sistema ser lento, isso só ocorre caso o computador não tenha configurações ideais para rodar o sistema ou o link de internet da cooperativa filiada não seja o ideal. Segundo o pessoal da informática o computador tem que ter no mínimo memória de 1GB, HD de 30GB, o navegador Internet Explorer 6.0, um processador de 2.4MHz e um sistema operacional Windows. Quanto à auditoria não fazer uso do sistema como um todo e ainda solicitar documentos físicos, a Central já fez treinamento e conscientizou os auditores pedindo que utilizassem mais o sistema. Talvez por envolver questão de cultura organizacional a diretoria agora tenha que intervir quanto a esse assunto.

Outro aspecto é quanto à capacidade de pessoas que utilizam o sistema ao mesmo tempo, como essa pesquisa já abordou, o sistema é competidor, podendo apenas três pessoas por cada licença utilizar ao mesmo tempo, se a quarta pessoa tentar entrar não irá conseguir, então uma das outras três pessoas terá que sair, portanto, três pessoas simultaneamente poderão ter acesso, caso a filiada ache que uma licença seja insuficiente, pode solicitar a compra de outras.

Com relação à capacidade do scanner que as filiadas compraram para o projeto é de capacidade de 20 folhas por minuto, caso não esteja cumprindo tal informação poderá ser algum problema do equipamento tendo que entrar em contato com a assistência responsável. Vale ressaltar que se as folhas estiverem com cliques, grampos ou com unidade, o scanner poderá “engasgar”, impossibilitando a passagem das folhas ou passando uma sobre a outra. Para que isso seja evitado é preciso verificar toda a documentação antes da digitalização, fazendo sua higienização de acordo com o que foi repassado às filiadas.

- Questão 10:

<b>Quais suas sugestões de melhoria referente ao suporte que a Central oferece a filiada quando o assunto é o GED?</b>	
7,69%	Não respondeu
23,07%	Não tinha sugestões no momento
69,23%	Deram sugestões

Quando é implantado algo novo em alguma instituição que preza pelas opiniões dos usuários a respeito da nova atividade, pensando no melhor para os funcionários, e buscando verificar o que esteja faltando ou o que esteja precisando ser melhorado, coloca-se à

disposição de seus usuários uma equipe especializada para dar suporte, tirar dúvidas, além de ouvir sugestões. Com base nisso, nossa última questão, de número dez, tratava de sugestões de melhorias quanto ao suporte oferecido da Central para as filiadas. Diante disso, 7,69% dos respondentes optaram por não responder à questão, 23,07% das respostas foram que não tinham sugestões no momento, e 69,23% deram sugestões - sendo 30,76% destes, afirmando que o suporte oferecido pela Central é satisfatório, que sempre ajuda nos problemas que surgem e que ajuda também no controle dos documentos.

Os demais, 38,46%, responderam que são necessárias mais reuniões periódicas com os operantes do GED, a fim de debater sobre os problemas, havendo assim compartilhamento de experiências e informações. Responderam também que precisam de mais treinamentos para aprofundamento das ferramentas que o sistema possui. Outra sugestão foi a respeito de um melhor acompanhamento sobre instruções de digitalização e arquivo. Também foi sugerido o aprimoramento da conexão para uso de armazenamento dos documentos, que é lento, e se possível o armazenamento inicial no servidor da filiada e só no final do dia ser passado para o servidor da Central, além também de ter uma maior conscientização dos colaboradores quanto à importância do GED.

Todas as sugestões apontadas referem-se ao repensar e/ou aprimorar o uso da Gestão Eletrônica de Documentos na cooperativa. Em geral, podemos constatar que, para a maioria dos respondentes, a implantação desse sistema tem sido bem sucedida, trazendo bons resultados para as cooperativas e colaboradores, melhorando a precisão da recuperação da informação e diminuindo o acúmulo de impresso entre outros benefícios.

Os respondentes têm que compreender que a gestão documental abrange as documentações desde a sua produção até a guarda ou eliminação do documento, administrando, organizando e gerenciando os documentos em todos os ciclos de vida. A gestão documental deve ser realizada independente do suporte que esteja a informação registrada, pois a ausência de tratamento arquivístico impede o acesso às informações, sendo assim devem pensar em cuidar não só da Gestão Eletrônica de Documentos (GED), mas também do arquivo físico da filiada. Portanto, a gestão documental precisa atender a legalidade na hora de fazer a guarda ou eliminação dos documentos, para garantir a preservação dos documentos e admitir a integração de conteúdos de diversos tipos e suportes, oferecendo uma maior segurança.

A gestão de documentos veio para agilizar os processos documentais. Contudo, os avanços e os impactos das novas tecnologias têm desafiado a Arquivologia a rever e a

reconstruir seus princípios e métodos de atuação, um bom exemplo é o uso da Gestão Eletrônica de Documentos (GED) que procede a gestão de documentos de forma eletrônica.

Hoje em dia é quase impossível pensarmos em preservar sem pensar também na questão de acesso. Para isso, a gestão documental com o auxílio da digitalização, sendo usada juntamente com uma tabela de temporalidade bem elaborada, pode trazer pontos positivos bastante relevantes a qualquer instituição. Além de facilitar o acesso aos usuários e também para preservação do acervo documental, visto que irá diminuir o manuseio do documento original, as instituições terão uma diminuição de espaço físico.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No desenvolvimento de alguma pesquisa científica, precisamos coletar dados que ajudem a realizar os objetivos definidos. Para isso, temos que buscar conhecimento para entender, compreender e analisar os fatos que surgem durante a pesquisa. Sendo assim, o objetivo principal deste trabalho foi analisar a implantação da Gestão Eletrônica de Documentos (GED) em um sistema de cooperativas de crédito do qual só pôde ser realizado por fazermos parte da cooperativa Central de crédito das regiões Norte e Nordeste do país. É um grande desafio desenvolver um trabalho no qual pudesse aplicar conhecimento acadêmico no meio profissional, como também contribuir para melhorar o sistema de informações empresarial a partir de conhecimentos científicos, visto quanto é importante a informação para as empresas, pois serve de prova, permite a preservação da historia institucional, além de ser fundamental para o andamento das empresas.

A autorização por parte das cooperativas de crédito foi de grande importância para a realização da pesquisa. Sem o apoio da cooperativa Central não tínhamos como buscar informações que permitisse uma visão geral das filiadas no que se refere à implantação da Gestão Eletrônica de Documentos (GED), como surgiu a ideia do projeto e de onde partiram todas as etapas. Desse modo, analisar a Gestão Eletrônica de Documentos (GED) de um sistema de cooperativas de crédito, proporcionou entrar em um universo ainda pouco conhecido, pois foi possível perceber a importância de trabalhar a gestão documental e, conseqüentemente, o acesso nesse tipo de mercado.

Para uma melhoria considerável nas atividades da empresa devemos pensar em uma gestão documental, pois proporciona uma melhor eficiência e agilidade no aspecto do acesso e recuperação da informação, com isso a guarda permanente ou até a eliminação de documentos se desenvolve de uma maneira mais segura, atendendo os meios legais de acordo com cada tipo de documento, permitindo uma preservação dos documentos importantes para a empresa. Caso não seja realizada uma gestão documental periódica o arquivo poderá perder sua função, passando a ser apenas depósito de papéis, dificultando a recuperação das informações. Por isso é importante realizar a gestão documental nas filiadas.

As melhores escolhas no que tange ao meio físico ou digital são fundamentais para alcançar os objetivos que se almeja, e o método da implantação da Gestão Eletrônica de Documentos (GED) é uma grande tendência no mundo moderno como solução para as empresas que a cada dia só vem aumentando a quantidade de documentos e informações. Entretanto, é fundamental planejar bem antes de implantar qualquer projeto para que possa

descobrir, de fato, a real necessidade da empresa. A Gestão Eletrônica de Documentos (GED) é uma ferramenta da gestão documental e essa ferramenta não só traz soluções, mas também traz dilemas que são carentes de cuidados, como o caso da obsolescência tecnológica e o treinamento e capacitação das pessoas que envolvem o projeto, por isso não se deve encerrar as atividades por apenas ter instalado o sistema, mas sim dar continuidade ao projeto no que se refere aos cuidados com as documentações físicas e aos equipamentos tecnológicos.

Com o desenvolvimento deste trabalho, percebemos que não existem pessoas qualificadas, com conhecimentos na área da Arquivologia, nas cooperativas filiadas, e que apenas em uma delas a mesma pessoa responsável pelo arquivo é a mesma da Gestão Eletrônica de Documentos (GED) – e essa deficiência pode levar a uma não padronização do físico ao digital.

Apesar das dificuldades constatadas nas filiadas quanto à recuperação da informação antes da implantação da Gestão Eletrônica de Documentos (GED), verificamos que há a preocupação com as informações, embora a prática de organização pareça não se efetivar, que não existe a gestão de documentos. De acordo com os dados coletados existe interesse em aprender por parte dos colaboradores, precisando de ações administrativas visando a uma melhor qualificação que poderia melhorar na organização do arquivo físico e na utilização do sistema da Gestão Eletrônica de Documentos (GED). Por esse motivo, sugerimos verificação regular pela Central às demandas das filiadas, podendo ser reuniões periódicas, treinamentos, mais instruções no uso do novo sistema e mais preocupação com o arquivo físico e melhorar a conexão das filiadas para amenizar os problemas ocasionados apontados, como o caso da lentidão em alguns pontos da Gestão Eletrônica de Documentos (GED), em resumo, direcionar uma checagem e um maior diálogo com as filiadas.

Essa pesquisa mostrou como se deu o processo da Gestão Eletrônica de Documentos (GED) nas filiadas de uma cooperativa Central de crédito da região Norte e Nordeste do país. A Gestão Eletrônica de Documentos (GED) nas cooperativas foi uma solução para resolver ou até dar ideia por onde começar a resolver os problemas citados, aperfeiçoando o desenvolvimento das atividades nas cooperativas, levando satisfação aos colaboradores na exatidão de recuperação da informação, entre outros. Com isto, esperamos ter cumprido os objetivos propostos nesta pesquisa, destacando a experiência deste trabalho sendo pioneiro dentro do sistema de cooperativas analisado. Sugerimos, portanto, que essa iniciativa seja seguida como projeto-modelo para implantação em arquivos de outros ambientes empresariais.

A área da arquivística tem um déficit referente à análise de software para a Gestão Eletrônica de Documentos (GED), não possuindo estudos que mostrem todas as etapas de um software partindo desde a sua necessidade de implantação até a execução do projeto. Concluímos assim que a análise desse estudo poderá ajudar a empresas que pretendem fazer uso desse tipo de gerenciamento de informações, conseqüentemente, trazendo benefícios para a Arquivologia, visto que a partir desse estudo concluímos que os envolvidos na pesquisa entenderam que não devem digitalizar apenas para fazer descarte dos documentos, que isso só pode ocorrer com parâmetros legais. Um sistema bem selecionado pode trazer melhorias para o arquivo e seus usuários. Sendo assim, esse estudo deve ser mais disseminado, pois mesmo havendo outras informações como esta, ainda existe uma deficiência a respeito na área. A existência de um projeto de Gestão Eletrônica de Documentos (GED) já implantado em uma cooperativa Central de crédito é determinante para o sucesso na implantação de suas filiadadas, principalmente se o projeto buscar interligação com a Arquivologia.

Como sugestões para trabalhos futuros seria um aprimoramento no estudo quanto à conexão da filiadadas e espaço no servidor para conseguir digitalizar documentações além do preto e branco; treinar melhor os operantes do GED das filiadadas, a fim de suprir todas as dúvidas que eles possam ter relacionadas à organização do arquivo físico e quanto a digitalização; implementar a gestão documental nos arquivos físicos das filiadadas, visto que esse ponto deveria ter sido abordado antes da implantação da Gestão Eletrônica de Documentos (GED), já que o GED é ferramenta da gestão de documentos e não tem como fazer gestão eletrônica sem ter gestão nos documentos físicos e; concluir e colocar em prática a tabela de temporalidade que esta sendo elaborada pela Central, permitindo assim um estudo mais amplo e diversificado.

## REFERÊNCIAS

BARTALO, Linete (Org.); MORENO, Nádina Aparecida (Org.). **Gestão em arquivologia: abordagens múltiplas.** – Londrina: EDUEL, 2008.

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

BRASIL. ARQUIVO NACIONAL - **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística.** Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. Disponível em: <<http://www.portalan.arquivonacional.gov.br/Media/Dicion%20Term%20Arquiv.pdf>> Acesso em: 22 nov. 2012.

BRASIL. CONARQ. **Carta para Preservação do Patrimônio Arquivístico Digital Preservar para garantir o acesso.** Disponível em: <<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/cartapreservpatrimarqdigitalconarq2004.pdf>> Acesso em: 30 jul.2013.

BRASIL. CONARQ. **Lei nº 8.159, de 09 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências.** Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8159.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm)> Acesso em: 22 nov. 2012.

BRASIL. CONARQ. **Resolução nº 20, de 16 de julho de 2004. Dispõe sobre a inserção dos documentos digitais em programas de gestão arquivística de documentos dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos.** Disponível em: <<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?inford=71&sid=46>> Acesso em: 22 nov. 2012.

BRASIL. CONARQ. **Resolução nº 25, de 27 de abril de 2007. Dispõe sobre a adoção do Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos - e-ARQ Brasil pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos - SINAR.** Disponível em: <<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?inford=206&sid=46>> Acesso em: 25 nov. 2012.

BRASIL. **Constituição (1988).** Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado, 1988.

BRASIL. **LEI Nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002.** Institui o Código Civil. Brasília, 10 jan.2002; 181º da Independência e 114º da República.

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. Brasília, 18 nov. de 2011; 190º da Independência e 123º da República.

BRASIL. **Lei Nº 12.682**, de 9 de julho de 2012. Dispõe sobre a elaboração e o arquivamento de documentos em meios eletromagnéticos. Brasília, 9 jul. 2012; 191º da Independência e 124º da República.

BRASIL. **Mensagem Nº 313, de 9 DE julho de 2012**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2012/Msg/VEP-313.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2012/Msg/VEP-313.htm)> Acesso em: 30 jul. 2013.

CONWAY, Paul. **Preservação no Universo Digital**. – 2. ed. – Rio de Janeiro: Projeto Conservação Preventiva em Bibliotecas e Arquivos: Arquivo Nacional, 2001.

FERREIRA, Miguel. Introdução à **Preservação Digital - Conceitos, Estratégias e Actuais Consensos**. Guimarães, Portugal: Escola de Engenharia da Universidade do Minho, 2006.

FLORES, Daniel. **Análise do Programa de Legislação Educacional Integrada – PROLEI: Uma abordagem Arquivística na Gestão Eletrônica de Documentos**. Dissertação de Mestrado do Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção. Santa Maria: UFSM, 2000. Infob e Business.

KOCH, Walter W. **Arquivo de Papel tem Dias Contados**. Jornal A Gazeta, Caderno de Informática, Espírito Santo, 15 de set. de 1998. Disponível em: <[http://www.imageware.com.br/artigos\\_pop\\_artig02.htm](http://www.imageware.com.br/artigos_pop_artig02.htm)> Acesso em: 30 jul. 2013.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. – 6. ed. – 4. reimpr. – São Paulo: Atlas, 2007.

Laserfiche. Disponível em: <<http://www.laserfiche.com/pt-br>>. Acesso em: 28 jul. 2013.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do Trabalho Científico: Procedimentos Básicos, Pesquisa bibliográfica, Projeto e Relatório, Publicações e Trabalhos Científicos**. – 6. ed. – São Paulo: Atlas, 2001.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. - 2. ed. – São Paulo: Atlas, 2009.

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

MONTE, Antônio Carlos; LOPES, Luis Felipe. **A Qualidade dos Suportes no Armazenamento de Informações**. – Florianópolis: VisualBooks, 2004.



Novatec Corporation Soluções Interativas em TI. Disponível em: <<http://www.novateccorp.com/ged/laserfiche.php>>. Acesso em: 28 jul. 2013.

RONDINELLI, Rosely Curi. **Gerenciamento Arquivístico de Documentos Eletrônicos**. – 4. ed.- Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

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

SANTOS, Vanderlei Batista dos (Org.); INNARELLI, Humberto Celeste; DE SOUSA, Renato Tarciso Barbosa. **Arquivística: temas contemporâneos: classificação, preservação digital, gestão do conhecimento**. - 2. ed. – Distrito Federal: SENAC, 2008.

SANTOS, Vanderlei Batista dos. **Gestão de documentos eletrônicos: uma visão arquivística**. – 2. ed. – Brasília: ABARQ, 2005.

\_\_\_\_\_. **Gerenciamento eletrônico de documentos. (Instrumenta, 1)**. – Associação de Arquivísticas de São Paulo. – São Paulo: ARQ-SP, 2012.

\_\_\_\_\_. **Gestão de documentos eletrônicos: uma visão arquivística**. – Brasília: ABARQ, 2002.

STORAGE, um item essencial. Disponível em: <<http://www.infob.com.br/site/hardware/storage-um-item-essencial/>>. Acesso em: 28 jul. 2013.

**APÊNDICE**

**APÊNDICE A – Questionário para os colaboradores que fazem a digitalização nas filiadas**

<b>Levantamento de Dados - GED</b>		
Nome:		
Setor:	Função:	
Cooperativa:	Data:	
<b>Questionário</b>		
<b>1. Qual seu grau de instrução?</b>	<b>2. Além da digitalização você também é responsável pelo arquivo físico da filiada ou exerce algum outro tipo de atividade?</b>	<b>3. Você já possuía algum conhecimento na área de Arquivologia e/ou TI (Tecnologia da Informação) antes de começar a utilizar o GED?</b>
<b>4. As atividades desenvolvidas na filiada necessitam dos serviços disponibilizados pelo arquivo e/ou GED?</b>	<b>5. Como você avalia a recuperação da informação antes e depois da implantação do GED na filiada?</b>	<b>6. Qual sua opinião a respeito do manuseio do software Laserfiche?</b>
<b>7. A Central Norte e Nordeste foi um fator importante/determinante na implantação do GED na filiada?</b>	<b>8. Qual o grau de satisfação que a filiada tem com a implantação do GED?</b>	<b>9. Quais os pontos negativos e positivos que o projeto de GED trouxe a empresa?</b>


**10. Quais suas sugestões de melhoria referente ao suporte que a Central oferece a filiada quando o assunto é o GED?**
