



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS V MINISTRO ALCIDES CARNEIRO  
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E SOCIAIS APLICADAS - CCBSA**

**LARISSA DE ALBUQUERQUE PATRICIO**

**DIAGNÓSTICO DOS ARQUIVOS SETORIAIS DA ARAÚJO  
IMOBILIÁRIA: delineando o valor da informação no mercado  
imobiliário**

**JOÃO PESSOA – PB  
2013**

**LARISSA DE ALBUQUERQUE PATRICIO**

**DIAGNÓSTICO DOS ARQUIVOS SETORIAIS DA ARAÚJO  
IMOBILIÁRIA: delineando o valor da informação no mercado  
imobiliário**

Monografia apresentada ao Curso de Graduação Bacharelado em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento às exigências parciais para obtenção do grau de Bacharela em Arquivologia.

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Ms Maria José Cordeiro de Lima

JOÃO PESSOA – PB  
2013

**S676d**      **Patricio, Larissa de Albuquerque.**

**Diagnóstico dos arquivos setoriais da Araújo Imobiliária: delineando o valor da informação no mercado imobiliário. / Larissa de Albuquerque Patricio. - 2013.**

**63f. : 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: Profa. Ms. Maria José Cordeiro de Lima, Curso de Arquivologia”.

**1. Gestão de Arquivo. 2. Diagnóstico de arquivos. 3. mercado imobiliário. I. Título.**


**21. ed. CDD 025.171 4**

LARISSA DE ALBUQUERQUE PATRICIO

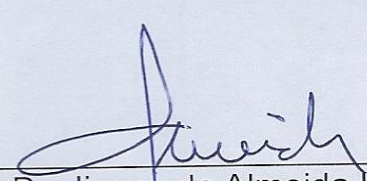
**DIAGNÓSTICO DA ARAÚJO IMOBILIÁRIA: delineando o valor da  
informação no mercado imobiliário**

Monografia apresentada ao Curso de  
Graduação Bacharelado em Arquivologia  
da Universidade Estadual da Paraíba, em  
cumprimento às exigências parciais para  
obtenção do grau de Bacharela em  
Arquivologia

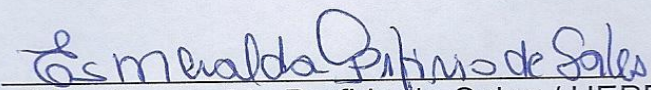
Aprovada em: 02/09/2013.



Profª Ms Maria José Cordeiro de Lima / UEPB  
Orientadora



Prof. Dr. Jimmy de Almeida Léllis / UEPB  
Examinador



Profª Ms Esmeralda Porfirio de Sales / UEPB  
Examinadora

## DEDICATÓRIA

A estrela mais brilhante e linda de toda constelação,  
Ramon Albuquerque (in memoriam) DEDICO!

## AGRADECIMENTOS

À Deus sempre, Ao meus pais pelo incentivo e imenso apoio sempre acreditando nos meus objetivos.

À minha irmã Sabrina Morgana sendo exemplo de superação ao meu irmão e amigo Ramon Albuquerque (*in memoriam*) embora ausente deixando uma mensagem que eu nunca desistisse dos sonhos e a todos os familiares que fizeram parte dessa trajetória. Aos amigos que fiz durante essa caminhada na UEPB, Dani Gomes que tive primeiro laço de amizade, Marconia Lima, Regia Felix, Amanda Rose e Denise Leyte por me ajudarem sempre que precisei.

À minha orientadora Ms Mara, por ter me ajudado na orientação e sempre demonstrando sinceridade e otimismo.

A professora Esmeralda Porfirio e professor Jimmy Léllis pelo prazer que tive em ter mestres como vocês nesse tempo na UEPB e por terem aceitado o convite para participar da minha banca.

A todos os professores do curso de arquivologia que contribuíram direta ou indiretamente na minha formação.

A Araújo Imobiliária pela oportunidade de trabalhar na empresa, tornando minha segunda casa e pelo apoio no desenvolvimento do projeto.

Tudo que merece ser feito, merece ser bem feito. Torne suas obrigações atraentes. Tenha garra e determinação. Mude, opine, ame o que você faz, não trabalhe só por dinheiro e sim pela satisfação da "missão cumprida". Lembre-se: nem todos têm a mesma oportunidade. Pense no melhor e espere pelo melhor.

Claudio Pereira

## RESUMO

O objetivo deste estudo é analisar processo da gestão documental dos arquivos dos setores da Araújo Imobiliária, e propor melhorias no desenvolvimento desde a produção dos documentos até a fase intermediária, visto que a informação organizada torna grande aliada na tomada de decisões no mercado de trabalho. A pesquisa surge da necessidade em ter a massa documental ordenada e criar sintonia entre os setores, com base nisso o trabalho apresenta uma proposta de centralizar os documentos que se encontram na fase intermediária. Metodologicamente trata-se de uma pesquisa empírica com abordagem qualitativa, caracteriza-se por estudo de caso. Com aplicação do diagnóstico, pode perceber a necessidade em ter um local apropriado para estabelecer critérios arquivísticos nos acervos, a fim de evitar o acúmulo desordenado nos setores da empresa, dessa forma recuperar as informações com rapidez e utiliza-las nas tomadas de decisões. Sendo assim, foi proposto um modelo de centralização para os documentos intermediários de acordo com a realidade da empresa.

**PALAVRAS-CHAVE:** Diagnóstico. Gestão de documentos. Mercado Imobiliário. Centralização de arquivos.



## ABSTRACT

The aim of this study is to analyze the process of document management files sectors of Araujo Estate and propose improvements in development since the production of documents to the intermediate stage, since the information becomes organized great ally in making decisions in the labor market. The research arises from the need to have a mass of documents orderly and create harmony between the sectors, based on this work presents a proposal to centralize the documents that are in the intermediate phase. Methodologically it is an empirical research with a qualitative approach, characterized by case study. With application of the diagnosis, he realized the need to have an appropriate place to establish criteria archival collections in order to avoid accumulation in cluttered areas of the company, thus retrieve information quickly and use them in decision making. Therefore, we propose a model for centralized intermediate documents according to the company's reality.

.

**KEYWORDS:** Diagnostics. Document management. Real Estate Market. Centralizing files.

## LISTA DE ILUSTRAÇÃO

<b>FIGURA 1 -</b>	Organograma da empresa.....	37
<b>FIGURA 2 -</b>	Setor de suporte aos corretores .....	39
<b>FIGURA 3 -</b>	Setor de suporte aos corretores .....	39
<b>FIGURA 4 -</b>	Setor de locação.....	41
<b>FIGURA 5 -</b>	Setor de locação.....	41
<b>FIGURA 6 -</b>	Acervos.....	43
<b>FIGURA 7 -</b>	Acervos.....	43
<b>FIGURA 8 -</b>	Estrutura física.....	55
<b>FIGURA 9 -</b>	Acervos.....	55
<b>FIGURA 10 -</b>	Estrutura física.....	43
<b>FIGURA 11 -</b>	Estrutura física.....	43
<b>FIGURA 12 -</b>	Proposta de layout.....	48

## LISTA DE QUADROS

<b>QUADRO 1 –</b>	Síntese das metodologias de diagnostico.....	29
<b>QUADRO 2 –</b>	Diagnóstico dos arquivos setoriais .....	45
<b>QUADRO 3 –</b>	Materiais para climatização dos arquivos .....	49

## LISTA DE SIGLAS

CODEARQ	Código de Entidades Custodiadoras de Acervos Arquivísticos
CONARQ	Conselho Nacional de Arquivos
CRECI	Conselho Regional dos Corretores de Imóveis
UV	Ultravioleta

## SUMÁRIO

1	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	14
2	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	16
2.1	Caracterização da Pesquisa.....	16
2.2	Problematização.....	17
2.3	<b>OBJETIVOS</b> .....	18
2.3.1	Objetivo Geral.....	18
2.3.2	Objetivos Específicos.....	18
2.4	Universo e Amostragem.....	18
2.5	Campo Empírico.....	18
2.6	Instrumentos de Coleta de Dados.....	19
3	<b>CONCEITOS IMPORTANTES PARA ENTENDER A GESTÃO DOCUMENTAL</b>	20
3.1	Documento de Arquivo.....	20
3.2	Do Arquivo a Gestão Documental.....	20
3.2.1	Arquivo Intermediário e Setorial.....	24
3.2.2	Arquivo Privado.....	25
3.3	Diagnóstico: Estudo para um Futuro Melhor.....	26
4	<b>INFORMAÇÃO COMO CAPITAL IMOBILIÁRIO</b> .....	30
4.1	Mercado Imobiliário na Paraíba.....	33
5	<b>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DOS SETORES</b> .....	35
5.1	Perfil da Empresa.....	35
5.2	Setor de Suporte aos Corretores.....	38
5.2.1	Acervo.....	38
5.2.2	Infraestrutura.....	39
5.3	Setor de Locação.....	40
5.3.1	Acervo.....	40
5.3.2	Infraestrutura.....	41
5.4	Setor de Contratos.....	41
5.4.1	Acervo.....	42
5.4.2	Infraestrutura.....	42
5.5	Setor Administrativo/Financeiro.....	44
5.5.1	Acervo.....	44
6	<b>PROPOSTA DE MELHORIA DOS ARQUIVOS SETORIAIS</b> .....	46
6.1	Estrutura.....	46
6.2	Climatização.....	49
6.3	Organização do Acervo.....	49
7	<b>Considerações Finais</b> .....	51
8	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	52
	<b>APÊNDICES</b> .....	55
	<b>ANEXOS</b> .....	56

## INTRODUÇÃO

Com as transformações dos meios de comunicação a informação tornou-se grande ferramenta no mundo dos negócios, fator essencial no mercado de trabalho.

Atualmente tem valor imensurável no sistema empresarial, fonte preciosa na tomada de decisão. Seu conteúdo transforma e serve de alicerce nos projetos almejados, porém para chegar ao desejado, se faz necessário elaborar mecanismos corretos e coerentes, realizar o processo seletivo, eliminar o desnecessário e armazenar o que for útil.

O ponto de partida é na raiz de onde são extraídas as informações, ou seja, durante a produção das atividades que visa trazer benefícios à organização, então surge a gestão documental com proposta de organizar os acervos desde a sua produção contribuindo na racionalização dos documentos, proporciona economia em recursos humanos, espaço físico, material utilizado, e ofertando informação de qualidade e com rapidez.

Toda e qualquer organização necessita registrar e manter um banco de dados para comprovar suas atividades, por isso é importante ter o arquivo organizado, não basta apenas amontoar em caixas, mas inserir técnicas arquivísticas que vise recuperar a informação concreta no momento certo.

a gestão documental e os arquivos se tornam estratégicos para o gestor de organizações. Um tomador de decisão pode buscar informações de situações já ocorridas, a fim de analisar e tomar a melhor decisão, a partir do que foi realizado antes. (TORRIZELA, 2008)

Diversas empresas se deparam com grande volume documental em vários formatos, e não sabem como lidar com esta situação, desconhecem as leis, métodos organizacionais e profissionais que podem por fim na desorganização documental.

A proposta apresentada é voltada para o campo privado do segmento imobiliário, e justifica-se por uma observação diária, por fazer parte do quadro funcional da empresa, na qual é permitido vivenciar situações ligadas a recuperação da informação e a forma como os documentos encontram-se organizados, não proporcionando uma demanda satisfatória para as necessidades da empresa que precisa de um arquivo organizado e centralizado, trazendo benefícios para a empresa que necessita agilizar seu fluxo informacional.

Durante a pesquisa utilizou-se o diagnóstico, instrumento auxiliador na identificação das lacunas existentes na empresa relacionada à forma de organização documental e recuperação da informação, através do diagnóstico é possível mapear as mudanças necessárias dentro da realidade da empresa.

O estudo objetivou diagnosticar a forma de organização dos documentos e como é realizada a recuperação da informação, além de descobrir suas falhas existentes, e diante do que foi recolhido propor melhorias e centralização da massa documental dos setores da fase intermediária.

No primeiro capítulo da pesquisa, trazemos uma discussão referente aos conceitos que estão ligados à gestão documental, sobre documento de arquivo, delineando os marcos históricos da gestão, o motivo que ocasionou seu surgimento e suas finalidades, em seguida aborda sobre arquivo intermediário com pinceladas de arquivos setoriais mostrando suas funções. Na pesquisa tem –se o instrumento auxiliador na coleta das informações o diagnóstico apresentando como mecanismo importante para chegar ao objetivo traçado. Dando continuidade, no segundo capítulo abordamos a informação como um bem de grande valor no mercado de trabalho, a informação como base para sucesso dos negócios, desde que esteja de forma ordenada. No terceiro, realizamos a apresentação da realidade de cada setor da empresa a partir da aplicação do diagnóstico.

Por fim, apresentamos uma proposta para centralizar a massa documental que se encontram na fase intermediária nos setores da imobiliária, com vistas a trazer economia e informação com qualidade.

## 2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

### 2.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

O fenômeno de estudo caracteriza-se como empírica, que de acordo com Freire (2007) “o pesquisador precisa [...] ir ao campo [...], isto é, o pesquisador precisa inserir-se no espaço social coberto pela pesquisa; necessita estar com pessoas e presenciar as relações sociais que os sujeitos-pesquisados vivem”, o autor indica que a pesquisa se faz com a presença na fonte da pesquisa se caracteriza por desenrolar-se em ambiente natural. Michel (2009, p. 15) aborda fenômeno empírico como:

Aquilo que se experimenta com que se convive. Ametódico e assistemático, está ligado á realidade, fatos concretos, experiências do cotidiano, tradição oral. E obtido por acaso, envolve interação humana e social, e é transmitido por tradição, após ensaios e tentativas com erros e acertos, numa convivência coletiva, de geração a outra.

A abordagem utilizada foi qualitativa, este método não requer técnicas estatísticas, segundo Michel (2009, p. 36) “O ambiente da vida real é a fonte direta para obtenção dos dados, e a capacidade do pesquisador de interpretar essa realidade com isenção e lógica baseando-se em teoria existente”.

A pesquisa apresentou o uso caracterizado por estudo de caso, por se tratar de um estudo da análise da realidade vivenciada. Laville e Dionne (2007) apresentam estudo de caso refere-se especialmente ao estudo focalizado a uma determinada pessoa, uma situação, grupo, tipo de investigação que possibilita gerar explicações e elementos contextualizado ao caso estudado.

(GIL, 2007) faz abordagem parecida com os autores citados acima, “[...]O estudo de caso pode abranger análise de exame de registros, observação de acontecimentos. Seu objeto pode ser um indivíduo, um grupo, uma organização, um conjunto de organizações, ou até mesmo uma situação [...]”



## 2.2 PROBLEMATIZAÇÃO

A informação tornou-se fonte indispensável na realização das atividades nas empresas privadas, obter um sistema de arquivo organizado no âmbito empresarial se faz necessário, para um bom desenvolvimento, para que isso ocorra a informação deve funcionar em sintonia internamente, auxiliar na tomada de decisões, na medida em que essas informações são coletadas, analisadas e tratadas corretamente, proporciona vantagem para a empresa no mercado competitivo, quando gerenciadas de forma adequada, gera lucratividade na empresa.

Com avalanche de informações e com as novas tecnologias que surge diariamente, o meio empresarial acaba sentindo necessidade em criar estratégias, com intuito de tomar decisões corretas com o que lhe é exposto, dessa forma evitar falência das empresas, disseminar e ampliar o acesso à informação, seguindo o ritmo que ocorrem no mercado. Ineficácia da gestão documental atrasa no desenvolvimento trazendo prejuízos em todos os setores, no entanto a documentação deve estar organizada adequadamente, ajudando os administradores terem toda a situação sob controle de acordo com a evolução do mercado.

Diagnosticar a massa documental existente na empresa e propor melhoria na organização dos documentos, centralizar a informação garante o resgate, divulgação e acessibilidade das informações importantes constituídas nos documentos produzidos e acumulados pela empresa, devendo definir normas e procedimentos técnicos referentes à produção, tramitação, classificação, avaliação uso e arquivamento durante seu ciclo de vidas nas idades correntes e intermediária, definindo prazo de transferência dos documentos, para que seja sugerida a implantação de sistemas informatizados evitando a duplicação desnecessária de documentos, economizar tempo e trabalho humano, e atender às necessidades legais e técnicas, dentro do prazo planejado, procurando destaque no mercado.

Com relação aos arquivos da imobiliária trata-se de um problema detectado com proposta de mudança, a imobiliária está aberta a inovações, dentro da sua realidade.

## **2.3 OBJETIVOS**

### **2.3.1 OBJETIVO GERAL**

Diagnosticar a gestão dos documentos nos setores da Araújo Imobiliária

### **2.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Identificar as formas de organização dos documentos

Caracterizar as condições físicas encontradas no acervo dos setores

Propor centralização dos documentos intermediários

## **2.4 UNIVERSO E AMOSTRAGEM**

Refere-se ao universo e amostragem do objeto pesquisado. Gil (2007) afirma que população (ou universo da pesquisa) é a totalidade de indivíduos que possuem as mesmas características definidas para um determinado estudo.

O universo e amostragem dessa pesquisa são os documentos setoriais da Araújo Imobiliária. Segundo Gil (2007) diz que amostra é o subconjunto do universo ou da população, por meio do qual se estabelecem ou se estimam as características desse universo ou população.

A amostra da pesquisa foi a Araújo Empreendimentos Imobiliários, a ideia partiu do desejo de diagnosticar a organização documental e propor um trabalho voltado para a gestão documental, visto que na empresa não há um programa de gestão de documentos o que dificulta o bom desempenho de nossas atividades.

## **2.5 CAMPO EMPÍRICO**

Segundo informações extraídas do site, a empresa foi fundada em 1986 por Diógenes Araújo Lins, jovem empresário, determinado e com um sonho a ser alcançado; o de oferecer ao Mercado Imobiliário de João Pessoa uma empresa atuante, confiável e justa. Assim foi feito, a Imobiliária Araújo hoje está entre as três maiores do Estado da Paraíba almejando ser a primeira. Tendo superado todos os

reverses da economia nacional ao longo dos anos, mantém-se firme e obstinada a proporcionar o sucesso dos seus clientes.

A Araújo Imobiliária se localizava na Av. Padre Meira, em seguida foi transferida para Av. Pedro II e há seis anos fixou-se na Rua Bel. José de Oliveira Curchatuz, nº20 no bairro do Bessa em João Pessoa. A empresa é composta por diretores, setor jurídico, setor contábil, gerente geral, gerente de vendas, gerente de locação, setor financeiro, corretores, despachante e funcionários.

## 2.6 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Segundo Michel (2009) “[...] são ferramentas essenciais para a fidelidade, qualidade e completude da pesquisa” Explica que os instrumentos utilizados nas pesquisas são fundamentais para estudo eficiente.

Na coleta dos dados utilizou-se a técnica da observação direta e o questionário que foi aplicado com o Formulário de Cadastro de Entidade Custodiadora de Acervos Arquivísticos encontrado no site CONARQ, a função desse formulário é solicitar o CODEARQ, tem como finalidade identificar as instituições de acervos arquivísticos. O método da observação, de acordo com Rodrigues, (2007 p. 190) trata-se de um procedimento baseado na observação direta do objeto estudado no meio que lhe é próprio. Assim pude realizar um estudo prévio da Araújo Imobiliária e ter uma visão real do que acontece.

Segundo Severino (2007, p.125) “[...] a observação e todo procedimento que permite acesso aos fenômenos estudados [...] etapa imprescindível em qualquer tipo ou modalidade de pesquisa”.

Marconi e Lakatos (2007, p. 192) A observação é uma técnica de coleta de dados para conseguir informações e utiliza os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade Esta técnica tornou-se possível pelo fato de trabalhar na empresa a dois anos tendo a oportunidade de conhecer um pouco de cada setor, e identificar as dificuldades encontradas pelos funcionários e clientes em relação à organização documental e busca da informação.

### 3. CONCEITOS IMPORTANTES PARA ENTENDER A GESTÃO DOCUMENTAL.

#### 3.1 Documento de Arquivo

Documento de arquivo pode ser entendido como conjunto de documentos em diversos formatos como textual, digital, informático, iconográfico, microfilmes, CD's, DVD's são diversos os tipos de suporte onde são registradas atividades do cotidiano de uma organização, pode ser encontrado registros de informações nos, jornais, revistas entre outros. Felix (2011, p.42) Todo documento é uma fonte de informação, como por exemplo: o livro, a revista, o manuscrito, a fotografia, o selo, a medalha, o filme, o disco, a fita magnética.

A humanidade está o tempo todo produzindo uma gama de informação seja em organizações públicas, privadas ou pessoais que reflete e comprova suas ações realizadas tanto na vida profissional como particular.

Os documentos de arquivo são registros produzido ou recebido independente da forma ou suporte, por uma instituição pública/privada ou pessoa física no exercício de suas atividades, servindo como prova administrativa ou históricos.

#### 3.2 Do arquivo a gestão documental

Este capítulo aborda alguns fatos relacionados à gestão documental e suas finalidades.

O arquivo surgiu na sociedade pela necessidade de registrar e provar suas ações, essas manifestações existem desde os primórdios da terra, e ao longo dos tempos foram se modificando, adequando-se às mudanças sociais.

Há indícios que os arquivos surgiram na civilização grega, Schellenbeerg (2007) conta que em meados do sec. V e IV a. C. os atenienses guardavam os documentos de valor no Metroon, espécie de templo da mãe dos Deuses, junto a corte de justiça na praça em Atenas.

Desde os primeiros habitantes da terra é notória a necessidade que o homem tinha em gravar tudo que lhe acontecia, seus registros nas cavernas que evidenciam acontecimentos da época, materiais utilizados e feitos por eles, deixando provas para futuras gerações. O ser humano sempre teve essa necessidade de gravar que ocorre ao seu redor, e com o passar dos tempos os mecanismos de registros evoluiu de acordo com as descobertas. Paes (2007, p.15) comenta que:

a sociedade passou de um estágio de vida mais organizado, começando a entender o valor do documento, de reunir, conservar os materiais por escrito de todas suas atividades desde profissionais a pessoais. No desenvolvimento industrial as informações aumentaram, e acabou resultando no aumento das massas documentais que se encontraram desorganizadas, dificultando a busca da informação ou a perda total dos documentos de arquivo.

Com as inovações tecnológicas conseqüentemente aumentou o volume da das informações na segunda Guerra Mundial, percebeu o volume das massas documentais acumuladas desordenadamente, se deparando com a situação foi necessário tomar medidas organizacionais para o caos encontrado. Nessa época surgiu a teoria das três idades, sendo primordiais na organização das massas documentais.

Teoria das três idades:

- Arquivo de 1º idade ou corrente: Constitui os documentos que estão em plena atividade ou consultados frequentemente, encontram-se no local que foi produzido de fácil acesso.
- Arquivo de 2º idade ou intermediário: Constitui os documentos consultados com pouca frequência, podem ainda ser solicitados, local de onde aguardam sua destinação final.
- Arquivo Permanente: Constitui os documentos que perderam valor administrativo, mas que conserva as informações de valor histórico.

Rodrigues (2011) para que os documentos não se acumulassem nos depósitos de arquivos, era preciso utilizar princípios de gestão que abarcassem o

fluxo documental como um todo na instituição, ou seja, desde sua produção até sua destinação final.

De acordo com (CAMARGO e MOLINA, 2010) na década de 1930 com o surgimento da Escola dos Annales, os documentos privados começaram ganhar importância como fonte de pesquisa histórica, principalmente no que se refere aos acervos pessoais, como os diários e a correspondência e os demais documentos acumulados por um indivíduo.

Relata Jardim (1987), o desenvolvimento da Arquivística ou da Arquivologia como área do saber foi providencial, pois, a partir da segunda metade do Século XIX, os problemas relacionados à gestão de documentos advindos da chamada explosão documental ganham grandes proporções.

Percebe-se que a gestão documental está em todos os ciclos dos documentos desde a fase inicial corrente, intermediária até sua destinação final visando a eliminação ou guarda permanente. Alguns objetivos apresentados por Gonçalves (2009, p. 14 e 15)

- assegurar de forma eficiente, a produção, administração, manutenção e destinação dos documentos;
- assegurar a eliminação dos documentos que não tenham valor administrativo fiscal, legal ou para a pesquisa científica;
- assegurar o uso adequado da micrográfica, processamento automatizado de dados e outras técnicas avançadas de gestão da informação;
- contribuir para o acesso e preservação dos documentos que mereçam guarda permanente por seus valores histórico e científico.

Por muito tempo até os dias de hoje os arquivos são considerados depósitos documentais, isto é, de papéis velhos. As organizações tem necessidade de ter o arquivo organizado quando estão à procura de alguma informação, mas não tem conhecimento da gestão documental e os benefícios que pode trazer. Mesmo a gestão documental sendo amparada pela Lei 8.159/91 Art. 3º que considera gestão de documentos 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). Muitas das organizações desconhecem a existência dessa lei como do valor que o documento pode trazer.

No dicionário de terminologia arquivística (2005, p.100) apresenta:

gestão de documentos conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento, também.

Qualquer órgão que desenvolve função administrativa seja pessoal, jurídica ou público, torna fonte de informações. Se esses documentos não recebem os devidos tratamentos durante sua criação com o passar dos tempos o volume documental aumenta desordenadamente, sem uma política de organização desde o principio acarreta perdas irreparáveis, obstáculo na recuperação da informação desejada, duplicidade dos documentos e atraso na competição do mercado. (RODRIGUES, 2011) diz que há um crescimento das massas documentais nos depósitos de arquivos, mas existe carência na administração dos documentos durante sua produção e em suas etapas.

A gestão documental nasce com o propósito de disponibilizar a informação com qualidade e veracidade no menor tempo possível, assegurando a eficiência da administração, fonte indispensável na tomada de decisões, avaliação e controle das ações na empresa, incluindo interesses administrativos, financeiros, jurídicos, legais e técnicos de toda administração e guarda permanente da documentação de valor histórico. Visa colaborar no uso adequado dos processos eletrônicos, contribuindo na preservação dos originais e na melhoria da captura das informações desejadas.

Valentim apud Bellotto (2012) Os princípios arquivísticos regem a gestão documental, portanto, a atuação do arquivista é alicerçada por esses princípios, entretanto, ressalta-se que o profissional deve ajustá-los a realidade de cada organização. A gestão não segue apenas um único caminho, ela pode ser adaptada de acordo com a necessidade de cada instituição, desde que seja criado meios que ponha fim a desorganização das informações como a prevenção da deterioração

dos documentos, sendo essencial sua aplicação desde a produção dos documentos e dando sequencias nas outras etapas.

(TORRIZELA, 2008) trata que:

A massa documental quando é gerenciada, tratada, armazenada e acessível de forma eficiente, torna-se um instrumento de melhoria de desempenho, de aumento de competitividade, bem como de maior eficácia obtida através dos resultados das tomadas de decisão. .

Com a utilização da gestão a empresa só tem a ganhar com isso, facilitará o serviço tanto de quem trabalha na recuperação da informação, como do usuário que está querendo a informação, evitando certos constrangimentos, uma instituição bem organizada é bem vista no mercado competitivo.

Na concepção de Moreno (2008, p.84)

Entende-se que a gestão documental ou gestão de documentos é o trabalho de assegurar que a informação arquivística seja administrada com economia e eficácia, subsidiando-as ações das organizações e tornando mais confiável o processo de tomada de decisões e a preservação da história e da memória.

Considerando que os documentos são instrumentos de fundamental relevância para as empresas públicas e privadas, que seu gerenciamento é uma ferramenta indispensável para o bom desempenho das atividades, e que os meios tecnológicos causam influências impactantes na execução das tarefas administrativas, percebe-se que a gestão documental surge com finalidades não apenas de organizar os documentos, mas em tornar a informação fidedigna e eficiente.

### 3.2.1 Arquivo Intermediário e Setorial

Documentos de segunda idade surgem com o crescente acúmulo das massas documentais nos arquivos permanentes, ressaltando que só existiam arquivos na fase corrente e permanente. Os arquivos intermediários são procedentes dos arquivos correntes, documentos consultados com pouca frequência, que aguardam sua destinação final, eliminação ou transferido para arquivo permanente. Paes (2007



p.111) conceitua os arquivos intermediários como documentos de menor frequência de uso e que aguardam destinação final

Em relação aos documentos mantidos nessa fase

Felix (2011, p. 45) indica que são mantidos nessa [...] Corresponde ao arquivamento transitório, assegurando a preservação de documentos que não são utilizados com frequência, mas devem ser conservados por razões administrativas.

O arquivo intermediário ou semi-ativo tem por finalidade garantir acesso aos documentos de 2º idade e não devem estar misturados aos correntes, pois são acervos poucos consultados que aguardam sua prescrição ou destinação final.

Já os arquivos setoriais são responsáveis pelas atividades de arquivo corrente, intermediário de seus respectivos setores de produção. Na terminologia arquivística, arquivo setorial é arquivo de um setor ou serviço de uma administração ou arquivo responsável pelo arquivamento dos documentos setoriais, isto existindo um arquivo central que estará a ele tecnicamente subordinado.

### 3.2.2 Arquivos privados

Organizações privadas podem contribuir na construção da história/administrativa da sociedade, regida pela Lei 8.159 de 1991 que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados conceitua em seu artigo 11, Consideram-se arquivos privados os conjuntos de documentos produzidos ou recebidos por pessoas físicas ou jurídicas, em decorrência de suas atividades.

O dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 34)

define arquivo privado como, entidade coletiva de direito privado, família ou pessoa. Também chamado arquivo particular. Devem-se considerar arquivos privados conjuntos de documentos produzidos e recebidos por pessoas físicas e jurídicas no decorrer de suas atividades em qualquer suporte ou natureza dos documentos.

Em se tratando de arquivos privados institucionais são documentos produzidos ou recebidos por pessoas jurídicas com ou sem fins lucrativos, os pessoais podem ser definidos como conjuntos documentais produzidos/recebidos

por pessoa física e pertencente a uma única pessoa como, por exemplo, um político, artista qualquer indivíduo gerador de informação, documentos recebidos ou produzidos durante sua vida.

Brasil Lei Estadual 3.404 (2002, art. 17).

Os arquivos privados poderão ser *classificados* como de interesse público e social, desde que sejam considerados como conjuntos de fontes relevantes para a História e o desenvolvimento científico e tecnológico da Cidade do Rio de Janeiro.

É importante existir preocupação em relação aos documentos da rede privada, merecem receber tratamento adequado dos profissionais de arquivologia, vistas a transferir corretamente as informações contidas nos documentos aos interessados.

Mesmo que tenha pouca literatura que aborde sobre sistema de arquivo privado é importante ressaltar que existe Lei Federal que ampara os arquivos privados. A sociedade tem direito de acesso às informações que são de instituição privada da seguinte forma, Brasil Lei 8.159 Art. 14 [...] acesso aos arquivos documentos de arquivos privados identificados como de interesse público e social poderá ser franqueado mediante autorização de seu proprietário ou possuidor.

Nota-se o aumento da preocupação dos órgãos públicos referente a organização dos arquivos. As empresas privadas, também, estão começando a despertar sobre o poder da gestão documental no mercado de trabalho, devido ao cenário que estamos vivendo com a grande quantidade e diversidade informacional.

### 3.3 Diagnóstico: Estudo para um futuro melhor

O diagnóstico é o ponto de partida do estudo aprofundado das atividades da empresa, conhecer toda história da organização, reunir informações referentes a produção documental, função, normas, missão, entre outras de qualquer organização. Instrumento fundamental de auxílio utilizado na identificação das lacunas existentes, visando analisar as primeiras informações referentes a todo funcionamento da empresa. Paes (2007, p.36) faz uma constatação dos pontos de atrito, de falhas ou lacunas existentes no complexo administrativo.

Para almejar os objetivos traçados para uma gestão documental, um dos pontos importantes é aplicar o diagnóstico, ferramenta que auxilia identificar os erros existentes na empresa, a partir desse levantamento de informações, pode ser elaborada uma projeto visando melhoria na massa documental no perfil da organização.

Ferreira e Melo, 2008 apud Calderon (2004, p.101) O diagnóstico devera, [...] ser o ponto de partida para projetos de organização de documentos, subsidiando a proposta de modelos de classificação, avaliação e descrição apropriadas, visando a um destino final eficiente e eficaz.

Com o diagnóstico podemos levantar informações como:

- Volume documental
- Espaço físico
- Estado de conservação documental
- Gênero documental
- Método de arquivamento.
- Recursos humanos
- Políticas de preservação e conservação

Observa-se o diagnóstico de arquivo como ferramenta importante auxiliador na identificação dos problemas referente às atividades documentais produzidas na organização, para propor implantar uma política de gestão documental é necessário um estudo prévio da situação que se encontra nos arquivos, o diagnóstico é o fornecedor mais apropriado a desempenhar a função de verificar a situação que se encontra o acervo. Na concepção de Santos et. al Lopes (1997, p. 33) o diagnóstico minimalista possibilita a análise de uma situação por meio da observação dos problemas arquivísticos das organizações, no estudo de caso e na procura de se constituírem objetos de pesquisa e se proporem soluções para os problemas detectados.

(FERREIRA E MELO, 2008) aponta que para obter êxito no decorrer do diagnóstico, o arquivista precisa elaborar um roteiro que se adapte as necessidades do arquivo a ser analisado, de modo que haja exatidão e objetividade nas informações coletadas.

Dessa forma recolhe as informações necessárias para análise detalhada alcançando bons resultados na identificação da necessidade da empresa.

Abaixo apresentamos um quadro com as contribuições dos autores Cornelsen e Nelli (2004), referência indispensável no tocante à teoria relacionada a metodologia do diagnóstico.

Quadro 01: Síntese das metodologias de diagnósticos

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

Fonte: Nelli, 2004.

#### 4. INFORMAÇÃO COMO CAPITAL IMBOILIÁRIO

Percebe-se a variedade de ideias que ronda a informação que pode ser encontradas em diversos assuntos, sentidos e suportes.

Lopes (1996) observa que a informação nasce no cérebro, a partir da captação exterior dos sentidos e é expressa ou registrada pelas faculdades mentais e motoras dos homens, com ou sem ajuda de ferramentas, objetos ou máquinas.

No período pós-industrial e do desenvolvimento tecnológico informacional, a informação tornou-se fonte lucrativa para as organizações, ela surge como elemento direcionador no mundo dos negócios, reduz incertezas, organiza os acontecimentos no espaço que vivemos, gera conhecimento e promove desenvolvimento, tornando-se fator importante nas empresas. Moresi (2000, p.14) indica,

A importância da informação para as organizações é universalmente aceita, constituindo, senão o mais importante, pelo menos um dos recursos cuja gestão e aproveitamento estão diretamente relacionados com o sucesso desejado.

A informação muda nossa sociedade o tempo todo, através dela é permitido trocar ações de um lugar para outro instantaneamente, essa troca engloba pessoas, produtos, serviços, materiais de comunicação, tornando uma sociedade interativa e geradora de recursos, a informação atualmente é o bem econômico mais valioso, quanto mais usada maior será o retorno. A informação bem elaborada está interligada a tudo referente que se diz respeito a sociedade, cultura, economia, leis, tecnologia informação entre outros meios.

Vivemos na fase da sociedade informacional, com o desenvolvimento das tecnologias e comunicação a informação torna expansiva, cada vez mais todos buscam incansável por ela, quando se trata de lucro seu valor aumenta, para que torne fonte lucrativa é preciso estabelecer maneiras de utiliza-las, isto é, deve estar em condições favoráveis para alcançar o sucesso.

(TORRIZELLA, 2008) afirma que: “A gestão da informação é muito importante para as organizações empresariais, tanto para manter uma estrutura organizada, quanto para obter vantagem competitiva sob suas concorrentes”.

Segundo (RAMOS - 1996) A informação deve ser entendida e analisada sob a ótica mercadológica, como qualquer outro produto e serviço. Assim sendo deverá atender às necessidades específicas de seu mercado, satisfazendo seus consumidores.

Durante a organização da informação é fundamental criar estratégias para gerenciar informações desde o início das atividades, inicialmente procurar conhecer a estrutura organizacional, cultura, clientes, produtos e tecnologia, a partir deste, elaborar mecanismos para gerenciar toda informação de forma eficiente. Ferreira e Melo apud Prado (2008)

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

No mercado a competitividade e o avanço das tecnologias de informação, força e exige que as empresas estejam sempre preparadas e aprimorando seus conhecimentos. (MORESI, 2000) explica que a importância da informação para as organizações é universalmente aceita, constituindo, senão o mais importante, pelo menos um dos recursos cuja gestão e aproveitamento estão diretamente relacionados com o sucesso desejado[...].

A competitividade faz toda diferença no mercado imobiliário que está em grande expansão na cidade e a concorrência aumentando cada dia, por isso a informação deve estar bem estruturada, para atender no momento em que a empresa necessitar a fim de transmiti-la com clareza. A informação bem organizada trás benefícios para a empresa concebendo lucro financeiro, sendo fator fundamental as empresas privadas, como vivemos na era da modernização dos meios de comunicação a informação interativa e instantânea passa a ser alicerce no desenvolvimento e cumprimento das atividades.

Barreto (1994) acrescenta: A informação, quando adequadamente assimilada, produz conhecimento, modifica o estoque mental de informações do indivíduo e traz benefícios ao seu desenvolvimento da sociedade em que ele vive.

O autor revela que organizar, controlar e distribuir a informação como estrutura significativa e produtora do conhecimento para a sociedade, através das atividades de seleção, codificação, redução classificação e armazenamento da informação, sendo essas atividades para organização e controle das informações para uso imediato ou futuro.

Ressalta Marchiori (2002, p.73) que as necessidades de informação se tornam cada vez mais complexas e dependentes de diferentes e múltiplas fontes – cuja correta avaliação e qualidade é fator crucial para os processos de tomada de decisão.

É notável que cada vez as organizações precisam das melhores informações para sair no topo do mercado competitivo. Um bom caminho para atingir aos objetivos antes dos concorrentes. MORESI (2000) A importância da informação para as organizações é universalmente aceita, constituindo, senão o mais importante, pelo menos um dos recursos cuja gestão e aproveitamento estão diretamente relacionados com o sucesso desejado.

Duarte e Silva (2007, p.17) ” [...] um sistema de organização de empresas com base na gestão da informação representa um meio para ordenar o uso do conhecimento necessário a atividade empresarial visando ao sucesso da mesma”.

(FLORES, 2005) comenta:

A avalanche de informações disponibilizadas, com as novas tecnologias da informação, interfere diretamente no planejamento estratégico das empresas, que precisaram reavaliar e repensar os mecanismos para tratar e qualificar o volume de informações cada vez maior.

As novas tecnologias informacionais contribuem na agilidade do resgate das informações, programas com técnicas arquivísticas podem ser criados de acordo com o histórico da empresa, unir a informática com os mecanismos que a arquivologia oferece, um leque maior de possibilidades como: Preservação dos documentos originais, backup, identificação do processo, disseminação da informação com nitidez e rapidez. Os agentes do setor imobiliário que fazem parte dessa construção informacional são:



- Os agentes financeiros
- Os proprietários de imóveis
- Os Incorporadores
- Os construtores
- Os administradores
- Os intermediários
- Os clientes

A informação bem organizada faz grande diferença na competitividade, desde a abordar um cliente até finalização de um negócio, é importante adequar-se as mudanças financeiras e estar sempre adepta as mudanças globais. (FLORES, 2005) O volume massificado de informações precisa ser transformado em informação com significado para os diversos níveis das organizações.

No meio empresarial as mudanças são constantes devido aos avanços e os concorrentes que vão surgindo, para não pecar na escolha errada da informação, e de enorme valia manter a informação bem administrada, estabelecer caminhos e ideias, pois ela tem o poder de modificar o ambiente e sua cultura, se destacando dos demais.

#### 4.1 Mercado Imobiliário na Paraíba

O setor imobiliário na Paraíba teve início na década de 60 por intermédio de Bomfim, este sendo um dos melhores vendedores de fogões da empresa Brasilgás, Não demorou muito para ele ser promovido a chefe do setor de vendas, com seu crescimento profissional em 1963, Bomfim criou sua própria empresa como representante direta da Brasilgás. Com o surgimento da concorrência, o negócio começa a cair e então ele parte em busca de outras alternativas, ao ver um anúncio no jornal da venda de um imóvel chamou sua atenção, o ramo imobiliário deu tão certo que a empresa existe até hoje em João Pessoa sendo ele o pioneiro. Dados retirados do site da imobiliária afirmam: Filho (1997) [...] empreendedor e inovador, acreditando e apostando na mídia como a forma mais eficiente para se atingir o

mercado, foi pioneiro nos anúncios classificados, ofertando seus imóveis através dos jornais [...]

Naquela época as novidades eram os loteamentos no bairro de Cruz das Armas e bairro dos Estados. A profissão de corretor não era regulamentada, muitos dizem que os corretores eram chamados de “picaretas” pessoas sem estudos, que não tinham trabalho certo então trabalhavam nas praças oferecendo imóveis.

Para tentar mudar essa visão distorcida que a sociedade tinha dos corretores Hermógenes Bomfim aliou-se a outros corretores criou a delegacia do CRECI da Paraíba nos anos 70 e aliando-se a Pernambuco. Um ano depois evoluíram para o Conselho Regional dos Corretores de Imóveis da Paraíba, tendo como o primeiro presidente Bomfim. O primeiro sindicato de corretores no Brasil foi fundado no Rio de Janeiro no ano de 1937. (Cunha) Na década de 60, o Sindicato passou a promover medidas para que se estabelecesse uma regulamentação legal da profissão.

O artigo 9º da Lei nº 4.116/62 dizia: a fiscalização do exercício da profissão de Corretor de Imóveis será feita pelo Conselho Federal e pelos conselhos regionais de Corretores de Imóveis, que ficam criados por esta lei. Estava criado, em 27 de agosto de 1962, o Conselho Federal e os conselhos regionais de Corretores de Imóveis

Com o passar dos anos a profissão do corretor passou a ser bem vista no mercado, ele não só vende, mas acompanha toda tramitação, responsável também pelo aluguel de imóveis.

Atualmente o mercado imobiliário atingiu um grande avanço com o surgimento das facilidades propostas pelos bancos, em parceria com o governo, na aquisição de imóvel. Essa nova proposta, acabou estimulando outros bancos e financiadoras em propor facilidades na venda do imóvel. A proposta de financiar casa própria, atingiu diversas classes sociais desde a baixa até alta, ou seja, toda pessoa que tem renda formal ou não, mas que existe a possibilidade de comprovar, pode realizar o sonho da casa própria, em meio a esse projeto acabou surgindo outros que englobam, seguimentos vinculados ao da casa própria como de reformas e mobiliar a casa para quem financiou pelo minha casa minha vida.

O mercado imobiliário deve crescer ainda mais, uma vez que o setor se encontra consolidado com o aumento do crédito e facilidade no financiamento.

O crescimento populacional com a migração de pessoas de outros estados para Paraíba, na perspectiva de encontrar uma cidade tranquila, arborizada com custo de vida acessível, bem organizada e por ser cidade litorânea tornaram-se atrativos que influenciam no desenvolvimento imobiliário.

## **5. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DOS SETORES**

Este capítulo discute sobre os dados coletados na empresa através da observação direta, questionário aplicado em cada setor. Será apresentado o perfil geral da empresa, em seguida descrever o funcionamento de cada setor tratando a função, questões referente ao acervo, organização, busca da informação, infraestrutura

### **5.1 Perfil da empresa**

A imobiliária atua no mercado a vinte sete anos, hoje localizada no bairro do Bessa, atualmente sua estrutura organizacional encontra-se dividida por setores, funcionando com 11 funcionários. Há dois anos, visando expandir-se no mercado imobiliário paraibano, edificou um stand de vendas no bairro do Geisel, para dar suporte aos corretores na zona sul.

Sobre a infraestrutura do prédio constatou-se que a empresa está localizada perto da praia, sendo térreo, com recepção, cozinha, setores que compõe a empresa diretoria, administrativo, locação, suporte aos corretores, sala dos gerentes, sala dos corretores sala onde se encontra material para divulgação e sala de reunião.

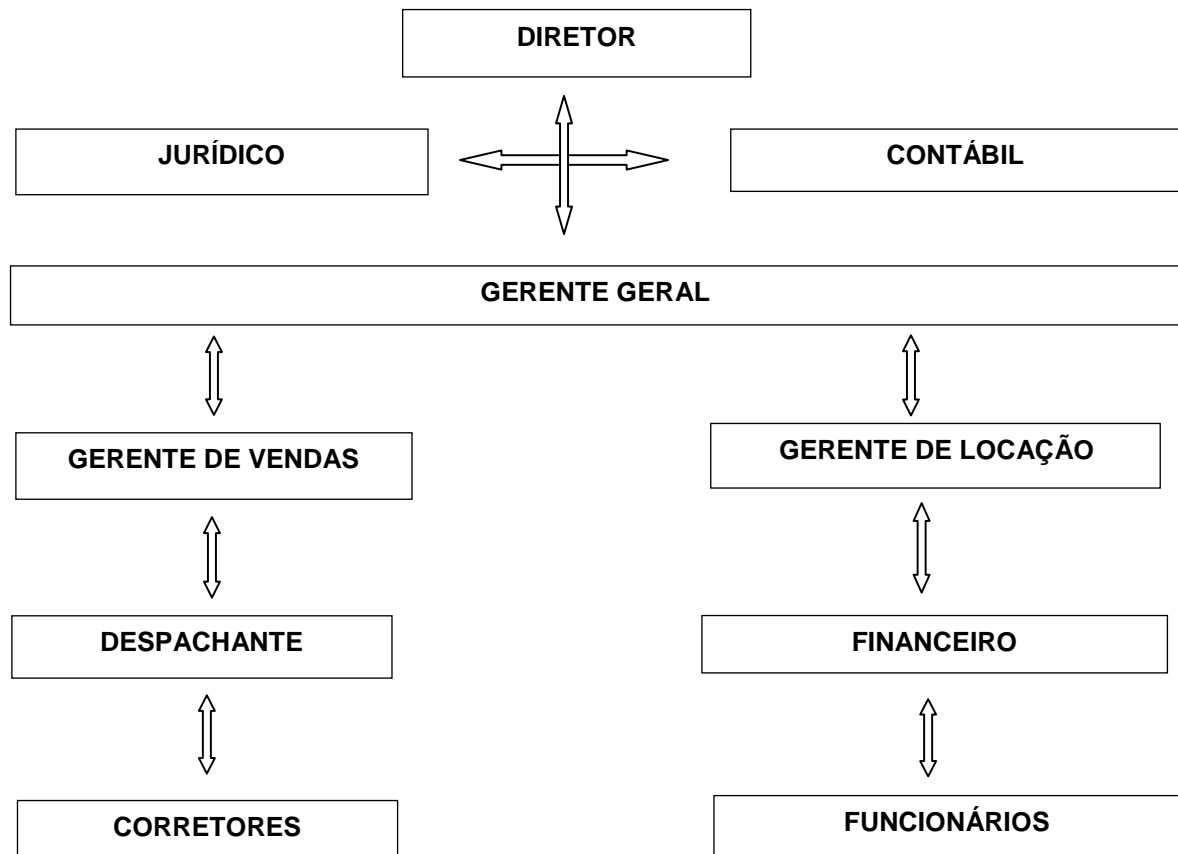
A partir do questionário e da observação direta, pode-se fazer uma leitura estrutural da empresa. A divisão da empresa está por setores, como mostra no organograma fornecido pela empresa:

- Diretor atuando na implantação de projetos e atribuições de tarefas cobrando a execução das responsabilidades atribuídas;
- Setor Jurídico que acompanha todo o processo de leis e garante a

atuação legal da empresa no que diz respeito à contratos e demais documentações que exija análise jurídica e torna mais eficaz a comunicação entre a empresa e seus clientes quando necessário;

- Contábil que trata de toda documentação de transações financeiras, elaborando orçamentos, balanços e balancetes e ainda trata dos assuntos relacionados aos funcionários para que a empresa esteja sempre adequada dentro das leis trabalhistas;
- Gerente Geral que analisa e acompanha todo o processo da estrutura administrativa;
- Gerente de vendas gerencia as vendas e orienta as formas de pagamentos e comissões;
- Gerente de Locação faz o acompanhamento geral entre locador e locatário;
- Setor Financeiro que administra as finanças da empresa, no que diz respeito a compras e aquisições e tomam também dados e informações financeiras para a tomada de decisão na condução da mesma;
- Corretores são os profissionais que captam os imóveis, avalia, oferece aos clientes e negocia valores entre as partes;
- Despachante, é o responsável por viabilizar as documentações junto aos cartórios, órgãos públicos e bancos;
- Funcionários são responsáveis nas suas áreas que atuam dando suporte aos subordinados e fazem um excelente atendimento aos clientes.

FIGURA 01: Organograma da imobiliária



Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Através do organograma pode-se constatar ausência de um setor responsável pela documentação da empresa, como também existe lacuna referente à divisão dos setores. Os acervos encontram-se em seus respectivos setores de produção, em que cada um desenvolve mecanismos de organização e recuperação das informações. Em se tratando de elaborar modelos de fichas de contratos, captações, fichas de propostas cabe ao setor jurídico essa responsabilidade, qualquer alteração a ser feita no documento ou dúvida do cliente consulta-se o jurídico, sendo este serviço terceirizado assim como o setor contábil.

## 5.2 Setor de Suporte dos Corretores

Existe apenas um funcionário no setor, que é responsável por oferecer suporte aos corretores, como cadastro, das captações dos imóveis para o SICVENDAS - sistema de cadastro dos imóveis, contendo todas as informações necessárias com imagens para o corretor apresentar ao cliente, para ter acesso ao sistema o corretor deve estar ativo na empresa, a partir do momento que o corretor não atua mais na empresa, é realizado o descadastramento no SICVENDA e dar baixa na planilha.

Outra função é elaboração dos anúncios de linha nos jornais, redes sociais, criação das artes, disponibilização das tabelas de todos os empreendimentos da cidade, controle das chaves de alguns imóveis.

### 5.2.1 Acervo

Conforme as questões levantadas no questionário o acervo compõe-se de autorização de vendas dos imóveis de todos os tipos, ficha de cadastro dos corretores, imagens dos imóveis, artes gráficas, DVD's, CD's, constatou-se que possui data-limite desde o ano de 2008 até os dias atuais, totalizando 18 pastas A/Z, 05 pastas c/romeu/julieta, 05 caixas polionda onde se encontram os DVD's, entre outros documentos sem nenhum tipo de acondicionamento, inclusive foram encontrados documentos que não pertence ao setor. O mobiliário onde estão encontrados os documentos é uma estante de madeira com armários.

Sobre o gênero documental encontrado no setor são documentos textuais referente as captações, informático das imagens retiradas dos imóveis para serem colocados a venda, e as artes realizadas para propaganda nos jornais e outros veículos de divulgação, e tabelas de preços dos imóveis de toda João Pessoa.

De acordo com as informações os documentos mais consultados são as fichas de captações e tabelas, a frequência das consultas são constantes, os principais usuários são os corretores por se tratarem de documentos referentes as informações do imóvel que está para vender ou mesmo que já saiu do sistema.

Figura 02 e 03 – Setor de suporte aos corretores



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

O setor não possui código de classificação, não existe na empresa uma norma de organização dos documentos. O método de arquivamento e recuperação da informação a documentação está arquivada de acordo com o ano das realizações das captações e assunto encontrados nas pastas, ou seja, as fichas ficam separadas por assunto. A recuperação da informação pode ser realizado pelo SICVENDAS, a busca pode ser realizada pelo código, por bairro ou valor do imóvel desde que o imóvel esteja a venda.

### 5.2.2 Infraestrutura

O espaço do setor de vendas é impróprio para o acervo, o local destinado é pequeno sem segurança, podendo qualquer pessoa ter acesso aos documentos sem autorização, o espaço da estante é pequeno e inadequado, existe a presença de umidade nas paredes.

Referente às condições ambientais não há controle na temperatura o ambiente é instável não é climatizado, o ar-condicionado é apenas para uso dos funcionários, nota-se a presença de umidade. As condições físicas apresentam mofo e insetos, por ter coqueiros e outras plantas bem perto da sala, fiação elétrica exposta, ausência de prevenção contra incêndios, falta extintores na empresa, a sala possui vidros permitindo a entrada da luz natural (UV) radiação ultravioleta, as lâmpadas são fluorescentes.

### 5.3 Setor de Locação

Setor responsável por administrar de toda tramitação dos imóveis captados e serem alugados pela imobiliária. Possui sistema de controle de cadastro parecido com o citado anteriormente, o SICAD tem função de manter o controle do cadastro dos clientes e controle das locações, sendo 02 funcionárias no setor que atuam para administrar as locações.

#### 5.3.1 Acervo

Constatou-se que o acervo é composto por documentos gênero textuais, informáticos e sonoros, os documentos estão armazenados em pastas suspensas, envelopes e hd externo, os documentos sonoros encontram-se em uma caixa pequena com as fitas audiomagnéticas (não são mais utilizadas). O tipo de mobiliário é um armário de aço com quatro gavetas está enferrujado e com uma gaveta quebrada, dificultando o serviço humano, outro de madeira com três gavetas, existe um armário de madeira tipo balcão que começa de uma mesa do funcionário até outra mesa, todos os armários encontram-se ocupados.

O método de arquivamento e a busca da informação são realizados pelo nome do <sup>1</sup>locador/locatário, pode ser feito também a recuperação pelo sistema de pastas que foram criadas no computador, onde se encontram os documentos digitalizados, quando o cliente/usuário necessita da informação, as informações são encaminhadas para o email do destinatário, ou na própria empresa mediante autorização dos responsáveis pelo setor as imagens das <sup>1</sup>vistorias dos imóveis locados encontram-se armazenado em hd externo, após o imóvel locado ficam arquivado o contrato a ficha de cadastro do proprietário copia da documentação tanto do locador como do locatário. Apesar dos funcionários do setor não terem formação ou conhecimento na área arquivística enquanto era aplicado o questionário, alegaram que sentem necessidade ter um local apropriado e seguro para armazenar a documentação. A sala mantém-se fechada quando não há

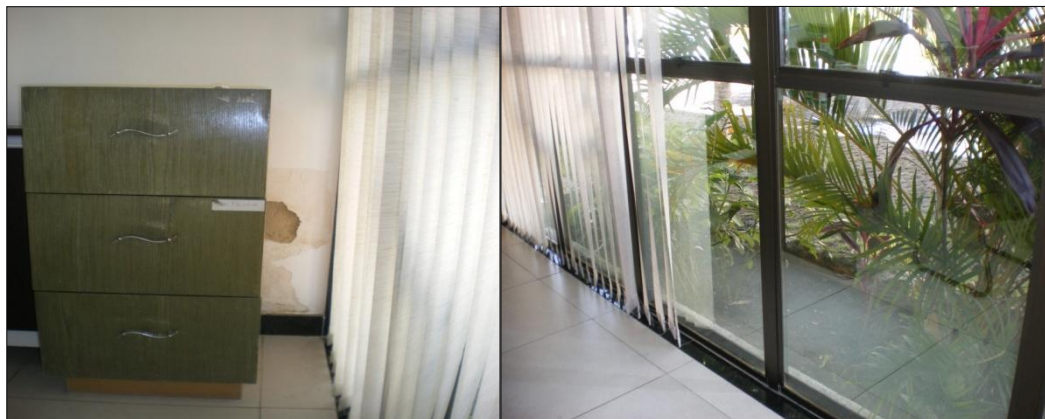
---

<sup>1</sup> Vistoria operação realizada com fotografias retiradas na identificação das condições físicas em que o imóvel se encontra antes de ser alugado.



funcionário do setor, isso demonstra preocupação em manter o arquivo livre de pessoas não autorizadas.

Figura 04 e 05 – Setor de Locação



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

### 5.3.2 Infraestrutura

A sala é inadequada não comporta a quantidade do acervo, como já apresentado o mobiliado de aço não está em boas condições, e não comporta a quantidade de documentos produzidos pelo setor. Em relação as condições ambientais não há controle de temperatura, e umidade, o ambiente não é climatizado, o ar é apenas para uso humano. As instalações físicas apresentam problemas de umidade, sala com vidros permitindo a entrada de raios solares, jardim próximo do acervo, facilitando a proliferação de mofo e pragas, lâmpadas fluorescentes, ausência de extintores de incêndio.

### 5.4 Setor de contrato

Setor responsável pelos contratos de compra e venda, encontram-se no setor documentos recibos, permutas, aditivos, cessão de direitos, documentos da caixa econômica, procurações, SPC, Serasa, certidões negativas., local que se encontra maior número de documentos principalmente considerados permanente. Os documentos são elaborados pelo advogado da empresa, cria o modelo do contrato de compra e venda de acordo com a legislação e normas da empresa, anexa uma

cláusula de acordo com o pagamento de cada cliente, os recibos também são de acordo com normas da empresa, existem duas funcionárias que atuam no setor de contratos.

#### 5.4.1 Acervo

De acordo com o levantamento o gênero dos documentos do setor são textuais, encontra-se acondicionados em caixa polionda e papelão, alguns em pastas com romeu/julieta, o mobiliário é armário de madeira fechado, Método de arquivamento é por assunto, cronológico e numérico.

Recuperação da informação todos os contratos são digitalizados salvo em PDF para uso interno, para facilitar o acesso e uso administrativos da empresa, sendo restrito, pode acessar apenas funcionários do setor de contrato e administrativo/financeiro, ou mediante autorização, é utilizada a planilha do Excel, cada documento contém um hiperlink onde constam todas as atividades, os documentos, são salvos em um email como backup, com intuito de prevenir perda total em caso de acidente, pois a empresa não dispõe de um sistema tão seguro de prevenção à documentação.

#### 5.4.2 Infraestrutura

A área que se encontra os documentos é muito pequena, os armários não comportam toda documentação nem as que virão ser produzidas. O armário é dividido em três partes, com quatro portas e gavetas, os documentos estão acondicionados em caixa poliondas em cores misturadas e papelão que não é indicada para conservação dos documentos, principalmente por ser em região próximo da praia, são encontrados documentos dentro de pastas a/z e pastas de papelão com romeu/julieta.

Figura 06 e 07 – Acervos



Fonte: Setor de contratos, 2013

Quanto às condições ambientais não existe qualquer controle de temperatura e umidade relativa (UR), o ar condicionado é para uso humano e mesmo assim, não está em condições favoráveis. As instalações do setor apresenta graves problemas de umidade, falhas no teto, as paredes estão com cores fortes, na sala tem um wc, próximo tem um quintal, com plantas e entulhos, durante a observação pode notar a presença de mofos, pragas, sala sem nenhuma ambientação, colocando em risco a saúde dos funcionários do setor. (ver FIGURAS 08 e 09 APENDICE A)

Figura 10 e 11 – Estrutura física



Fonte: Setor de Contratos, 2013

Durante o questionário o funcionário relatou estar constantemente com problemas respiratórios por setor não ter climatização e devido a grande quantidade de mofo nas paredes. Alguns documentos apresentam sinais de umidade, grampos também são encontrados. Ter um ambiente livre da umidade, higienizar os documentos são umas das condições que previne o desgaste dos documentos evita a contaminação das pessoas que manipulam os acervos.

## 5.5 Setor Administrativo/Financeiro

Setor referente as atividades de vendas, pagamentos, recursos humanos, toda contabilidade, mas os documentos referentes ao setor pessoal encontra-se sob responsabilidade do contador sendo serviço terceirizado contratado pela empresa.

### 5.5.1 Acervo

Os documentos do setor alguns encontra-se em pastas suspensas referente aos documentos do arquivo corrente de gênero textual, método de arquivamento adotado em alguns documentos pode ser encontrado pelo nome do proprietário e do empreendimento, percebem-se que existe documentação no setor guardado desordenadamente, massas documentais acumuladas dos anos anteriores da empresa, entre essas documentações são referente a clientes que deixaram de pagar o imóvel e que a empresa não conseguiu localizar o proprietário, pelo contrato o cliente não tem mais direito ao imóvel, mas muitas vezes a Araújo Imobiliária visa a questão humana, a fim de evitar situações constrangedoras, empresa que não age apenas com a razão, mas se coloca no lugar do próximo dependendo da situação, então deixa arquivado a documentação para um futuro acordo.

A infraestrutura do setor é parecida com as demais salas com temperatura instável o mobiliado onde se encontram os documentos são todos de madeira.

Como forma de sintetizar as informações apresentadas a partir da aplicação do diagnóstico nos setores da empresa, organizamos um quadro sinóptico.

Quadro 02 - Diagnóstico dos Arquivos Setoriais da Araújo Imobiliária

<b>DIAGNÓTICO DOS ARQUIVOS SETORIAIS</b>				
SETORES	SUPORTE DOS CORRETORES	LOCAÇÃO	ADMINISTRATIVO/FINANCEIRO	CONTRATOS
TIPO DE ARQUIVAMENTO	VERTICAL/HORIZONTAL	VERTICAL HORIZONTAL	VERTICAL/HORIZONTAL	VERTICAL/HORIZONTAL
GÊNERO	TEXTUAIS, INFORMÁTICOS E DIGITAIS	TEXTUAIS, INFORMÁTICOS, SONOROS E DIGITAIS	TEXTUAIS	TEXTUAIS
MÉTODO DE ARQUIVAMENTO	ASSUNTO/ NÚMÉRICO CRESCENTE/ CRONOLÓGICO	ASSUNTO/NOME	ASSUNTO/NOME	ASSUNTO/CRONOLÓGICO/ NUMERICO
INSTALAÇÕES	SALA ABERTA TEMPERATURA VARIADA UMIDADE INSETOS PRESENÇA DE LUZ, AUSÊNCIA DE EXTINTOR	SALA C/VIDROS, UMIDADE TEMPERATURA INSTÁVEL OXIDAÇÃO PLANTAS INSETOS PRESENÇA DE LUZ	SALA C/VIDROS, UMIDADE TEMPERATURA INSTÁVEL AUSÊNCIA DE EXTINTOR	SALA C/UMIDADE, TEMPERATURA INSTÁVEL, MOFO, INSETOS, TERRENO UMIDO, AUSÊNCIA DE EXTINTORES, PAREDE COM PINTURA FORTE
EQUIPAMENTOS	PASTAS A/Z, CAIXA POLIONDAS, ESTANTE DE MADEIRA	PASTAS SUSPENSAS/ A/Z, ESTANTE DE AÇO, MADEIRA	ARMÁRIO DE MADEIRA, PASTAS SUSPENSAS E PASTAS DE PAPELÃO C/ROMEU/JULIETA	ARMÁRIO DE MADEIRA, PASTAS DE PAPELÃO C/ROMEO/JULIETA, CAIXA POLIONDAS/PAPELÃO
GRAU DE ESCOLARIDADE	SUPERIOR INCOMPLETO	SUPERIOR/MÉDIO	SUPERIOR/SUPERIOR	SUPERIOR INCOMPLETO/SUPERIOR INCOMPLETO

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013

## 6.PROPOSTA DE MELHORIA DOS ARQUIVOS SETORIAIS

Para propor mudanças em uma organização é preciso conhecer sua história, identificar as atividades desenvolvidas, observar onde está o problema, fazer levantamento do que precisa dentro das condições da realidade da empresa. Os preceitos arquivísticos podem ser implantados de acordo com realidade da organização, por ser interdisciplinar, a arquivologia permite ao profissional da área usar a criatividade sem perder a essência da área. O CONARQ diz que um arquivo deve oferecer serviços e atividades que possibilite o trabalho técnico e administrativo e como ter um local apropriado com condições climáticas e de segurança especial.

O objetivo desse trabalho é apontar possibilidades para amenizar a falta de normatização e de uma gestão documental eficiente e eficaz no arquivo dos setores diagnosticado. Propomos um local adequado para exercer atividades de preservação e organização, visando implantar métodos adequados nos acervos documentais e transferir os documentos dos setores aqueles que deixaram a fase corrente.

### 6.1 Estrutura

O primeiro passo é procurar um local de recolhimento para armazenamento dos documentos existentes na empresa e para os próximos que serão produzidos, deve ser oferecido um lugar que possa ser realizado todo o trabalho técnico, com condições climáticas favoráveis, segurança e adaptado contra prevenção de incêndio, o conselho nacional de arquivo mostra que: Recomendações do CONARQ [...]o edifício precisa ser planejado ou adaptado, prevendo-se os trabalhos relacionados com recolhimento, organização, arranjo, guarda, preservação e segurança do acervo [...]

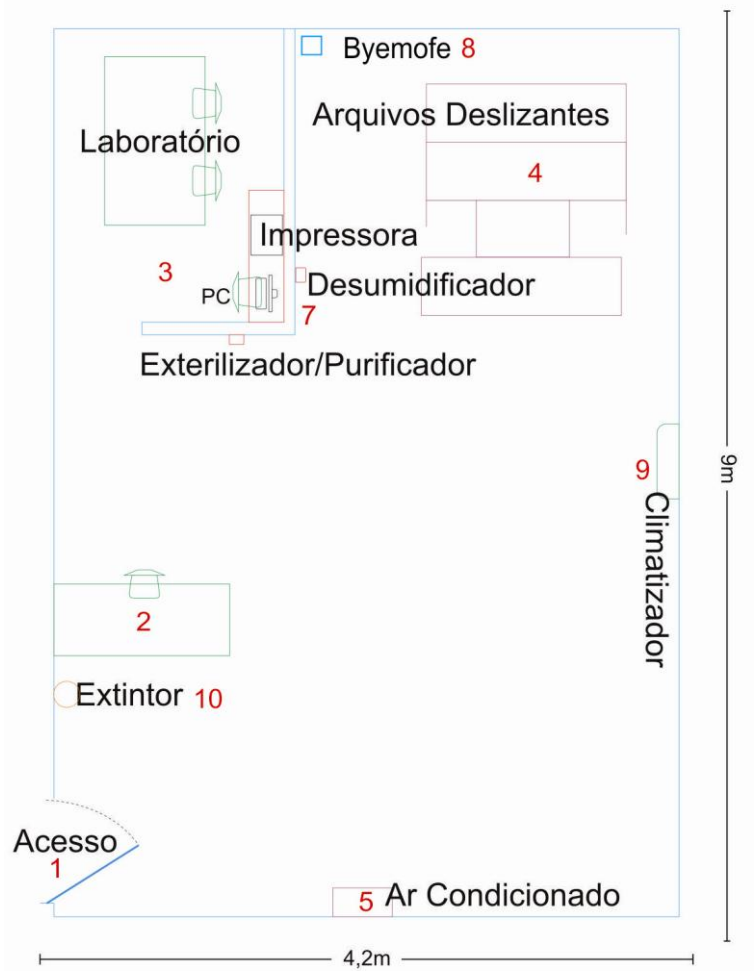
Visto que existe uma sala na imobiliária usada raramente para reuniões, com tamanho 4,20 X 9,0 sendo a mais indicada e com maior espaço físico para acomodar os documentos dos setores, precisa passar por algumas mudanças, como o banheiro ser transformado em laboratório de higienização e recuperação dos documentos que precisam de uma atenção maior.

O espaço deve ser dividido entre recepção local de atendimento ao usuário e recebimento de documentos, onde localiza um computador, com sistema de localização com impressora adequada para digitalização, xerox, evitando o manuseio e evitar que o documento original saia do setor. Sala para serem realizados os processos de higienização e conservação dos documentos. De um lado será o lugar de guardar o acervo nas estantes de aço as estantes devem estar 2,20 m de altura, as prateleiras devem ter até 1,00m de comprimento, recomendações do CONARQ (2000) quanto ao mobiliado é apropriado que seja ser de aço ou de madeira tratada contra insetos e fogo, ter extintores de incêndio próximo ao acervo, os revestimentos internos dever ser de cores claras evitando calor e umidade, verificar se instalações elétricas deve estar em boas condições.

Como proposta de centralização é importante aquisição de materiais para dar condições de trabalho para aplicação das técnicas arquivísticas como mostra o layout.

Figura 12 – Proposta de layout

- 1 - Acesso ao Arquivo
- 2 - Recepção
- 3 - Laboratório
- 4 - Arquivos
- 5 - Ar condicionado
- 6 - Esterilizador e Purificador
- 7 - Desumidificador
- 8 - Byemofe
- 9 - Climatizador
- 10 - Extintor



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.



## 6.2 Climatização

Fator importante na implantação de um arquivo, fundamental na longevidade dos documentos, deve implantar um sistema climatizado no arquivo para proteger o acervo, como a instalação de umidificadores, desumidificadores diminui a umidade na sala.

Manter a luz artificial pode prejudicar os documentos, assim como o excesso de luz (UV) é bom manter desligada a luz do arquivo quando não estiver no acervo.

Propomos uma lista de equipamentos e um orçamento para efetivas mudanças no que concerne as questões de climatização do arquivo.

Quadro 03: Materiais para climatização de arquivos

<b>Especificação</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Valor Unit. R\$</b>	<b>Valor total R\$</b>
AR- CONDICIONADO	01	899,00	899,00
CLIMATIZADOR	01	469,00	469,00
DESUMIDIFICADOR	01	2.199,00	2.199,00
BYEMOFO	01	37,98	37,98
PURIFICADOR DE AR	01	329,00	329,00
EXTINTOR	01	120,00	120,00
CADEIRAS	04	129,90	519,60
MESA 1,50x1,50	01	550,30	550,30
MESA 815x1200x460cmm	01	229,00	229,00
<b>SUBTOTAL</b>			<b>R\$ 5.352,55</b>

Fonte: Dados da pesquisa, 2013

## 6.3 Organização do Acervo

Após identificar como é realizada a gestão de documentos da imobiliária, como se encontra os acervos e a forma de recuperação da informação, visto que existem grandes lacunas, visando melhorar a informação da empresa, é interessante propor a centralização da massa documental da fase intermediária, já que os setores não dão suporte necessário para os documentos pouco consultados Paes [...] fases intermediária e permanente, os arquivos devem ser sempre centralizados..[...]

Paes (2007, p. 37 e 38) treinamento mais eficiente do pessoal de arquivo, maiores possibilidades de padronização das normas e procedimentos, nítida delimitação de responsabilidades, constituição de conjuntos arquivísticos mais completos, redução dos custos operacionais, economia de espaço e equipamentos.

Com a centralização dos arquivos intermediários ocasiona um maior controle de recebimento e toda movimentação, interação entre os setores em se tratando da troca de informação melhora a interação internamente como externamente se enquadrando na realidade do mercado. Criar plano de padronização na gestão documental evita o descontrole, desperdício na produção documental, extravio dos documentos, ao recuperar as informações torna-se rápidas e com qualidade, além de economizar com matérias e mão de obra, a empresa será bem vista por todos.

## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os arquivos da imobiliária são de relevância para empresa, pois muitos tratam de contratos e autorizações ligadas a toda movimentação de vendas e locação, servindo como prova, consulta ou de interesse publico mediante autorização.

Aplicação das práticas arquivistas nas empresas privadas, como a gestão de documentos se faz necessário dentro da organização, porém muitas empresas não dão o devido valor, desejam ter os documentos organizados, muitas não se interessam, em outros casos falta conhecimento em relação da maneira que deve organizar corretamente a documentação produzida. O estudo em tela apresenta que a empresa não possui uma organização correta e coerente dos documentos, apresentando grandes lacunas em relação à organização dos documentos, ocasionando carência na busca da informação e na construção da história da empresa.

A grande quantidade de informações que são produzidas nos diversos suportes requer um tratamento adequado, principalmente os textuais onde se encontram a maior parte da tramitação dos negócios da imobiliária. Percebe-se que documentos forma perdidos ao longo do tempo, ou mesmo não estão nos seus devidos setores ou encontram-se sem nenhum tipo de acondicionamento causando a destruição das informações. Um trabalho com olhar para a necessidade da empresa, visando centralizar a massa documental que se encontram na fase intermediária, transferir esses acervos para uma sala ideal recebendo os devidos tratamentos, elaborando meios de organização não apenas na 2º fase, mas desde a produção das atividades, com intuito não apenas de deixar o arquivo organizado e sim gerar a informação com eficiência.

Entretanto o trabalho sendo não conclusivo inicialmente destacando a fase intermediária, devido a grande necessidade vista através do levantamento dos dados, depois desse primeiro passo, poderá surgir proposta para os arquivos permanentes.

## 8 REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Dispõem sobre a Política Nacional de Arquivos Públicos e Privados e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, 29, n. 6, p. 455, jan. 1991. Seção I. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/civil\\_03/Leis/L8159.htm](http://www.planalto.gov.br/civil_03/Leis/L8159.htm)> Acesso em: 10 de Out. 2012.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. **A Questão da Informação**. Revista São Paulo em Perspectiva, Seade, v.8, n.4, 1994.

CAMARGO, Célia Reis. MOLINA, Talita dos Santos. **O Patrimônio Arquivístico: Acervos Privados e Interesse Público**. Rio de Janeiro: UNIRIO, 2010. Encontro Regional da ANPUH. Disponível em: <[http://www.encontro2010.rj.anpuh.org/resources/anais/8/1276714107\\_ARQUIVO\\_R esumoparaapresentarRio.pdf](http://www.encontro2010.rj.anpuh.org/resources/anais/8/1276714107_ARQUIVO_R esumoparaapresentarRio.pdf)> Acessado em: 16 de Out. de 2012.

CORNELSEN, Julce Mary; NELLI, Victor José. **Gestão Integrada da Informação Arquivística: o diagnóstico de arquivos**. Net, Rio de Janeiro, v. 2, n, ago/dez. 2006. Disponível em: <<http://www.arquivistica.net/ojs/viewarticle.php?id=101&layout=abstract>> Acessado em: 23 de Ago. de 2013

Dicionário Brasileiro de **Terminologia Arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. 232p.; 30cm. – Publicações Técnicas; nº 51. Disponível em: <<http://www.arquivonacional.gov.br/Media/Dicion%20Term%20Arquiv.pdf>> Acessado em: 10 de Out. de 2012.

FELIX, Regis Sueli. **Uma Nova Arquitetura Arquivística na Percepção Administrativa do Arquivo Privado do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial do Centro de Educação Profissional da Construção Civil**. 90 folhas. Arq – UEPB, João Pessoa, 2011

FILHO, Abelardo Jurema. **Paraíba Masculina: Um Perfil do Homem Paraibano na Virada do Século**. João Pessoa: Textoarte, 1997. Disponível em: <<http://www.imobiliariabomfim.com.br/nossahistoria.asp>> Acessado em: 14 de Ago. de 2013

FLORES, Antonio Carlos. **A Importância dos Sistemas de Arquivo na Qualidade das Informações Empresarias**. Revista Eletrônica de Contabilidade n.3 v. 1, 2005. UFSM. Rio Grande do Sul, 2005.

FREIRE, Paulo. **Aspectos Metodológicos da Pesquisa Empírica**: a contribuição de Paulo Freire. Revista Espaço Acadêmico n.78, 2007. Disponível em: <[www.espacoacademico.com.br/078/78mekesen.htm](http://www.espacoacademico.com.br/078/78mekesen.htm)> Acessado em: 23 de Nov. de 2012.

GONÇALVES, Marcio. **Processo de Comunicação da Informação nas Empresas da Incubadora Tecnológica do Instituto Gênese da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro**. UFF, Rio de Janeiro, 2006.

GIL, Antônio C. **Métodos e Técnicas em Pesquisa Social**. 5° Ed. São Paulo: Atlas, 2007.

JARDIM, José Maria. **O conceito e a Prática da Gestão de Documentos**. Acervo. Rio de Janeiro, v.2, n.2, p.35-42, 1987.

Legislação - **Lei nº 4.116/62 O artigo 9º**. Disponível em: <[http://www.crecies.gov.br/legislacao\\_/lei-n411662/](http://www.crecies.gov.br/legislacao_/lei-n411662/)> Acessado em: 15 de Ago. de 2013

LOPES, L. C. **A informação e os arquivos: teorias e práticas**. Niterói: EDUFF; São Carlos: EDUFSCAR, 1996.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e Pesquisa Científica em Ciências Sociais**. 2.ed.2009 – São Paulo: Atlas, 2009.

LAVILLE, Christian; DIONNE, Jean. **A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências**. Belo Horizonte: UFMG, 2007. 344p científica. 6. Ed. São Paulo: Atlas,

PAES, Marilena L. **Arquivo: Teoria e Prática**. 3.ed. São Paulo: FGV, 2007.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 6º. Ed, São Paulo: Atlas, 2008.

MARCHIORI, P. Z. **A ciência e a gestão da informação: compatibilidades no espaço profissional**. Ciência da Informação, Brasília, v. 31, n. 2, p. 72-79, maio/ago. 2002.

MORENO, N. A. **A informação Arquivística e o Processo de Tomada de Decisão: Informação e Sociedade**, João Pessoa, v.17, n.1, 2007

MORESI, Eduardo Amadeu Dutra. **Delineando o Valor do Sistema de Informação de uma Organização**. Ciência da Informação, Brasília, v. 29, n.1, p. 14-24, 2000.

RAMOS, Paulo Baltaza. **A gestão na Organização de Unidades de Informação**. Ciência da Informação – Vol 25, n.1, 1996.

RODRIGUES, Rui Martinho. **Pesquisa Acadêmica: Como Facilitar o Processo de Preparação de Suas Etapas**. São Paulo: Atlas, 2007.

RODRIGUES, Ana Célia. **Tipologia documental como parâmetro para a gestão de documentos de arquivos: um manual para o município de Campo Belo-MG**. São Paulo: Universidade de São Paulo, 2003. Dissertação de Mestrado. Disponível em: <[www.teses.usp.br](http://www.teses.usp.br)>. Acesso em: 14 de Set. de 2012.

SANTOS, W. B. dos. **Gestão de documentos eletrônicos: uma visão arquivística**. Brasília: ABARQ, 2002.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**. Ed. 23. São Paulo: Cortez, 2007.

TORRIZELLA, Ana Paula Ferreira. **Gestão Documental e o Fazer Arquivístico em Ambientes Empresariais**. ENEARQ, UNESP, 2008.

TEIXEIRA, Marcela Gonçalves. **A Importância do Arquivista no Processo de Gestão da Informação em Escritório de Advocacia: O Diagnóstico, suas Intervenções e Resultados Alcançados**. Monografia, Arq. – UEPB, 2009.

VALENTIM, Marta. Ligia Pamim. **Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento**. Data Grama Zero, Rio de Janeiro, v.3., n.4, p.1-13, ago. 2002. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/ago02/Art\\_02.htm](http://www.dgz.org.br/ago02/Art_02.htm)> Acessado em: 13 de Jul. de 2013

## APÊNDICE A – FOTOGRAFÍAS DO LOCAL DA PESQUISA

Figura 08 – Estrutura física



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Figura 09 - Acervos



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013

## ANEXO A - QUESTIONÁRIO UTILIZADO PARA COLETA DE DADOS

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E SOCIAIS APLICADAS  
CURSO- BACHARELADO EM ARQUIVOLOGIA  
QUESTIONÁRIO DE DIAGNÓSTICO DE ARQUIVOS PÚBLICOS E PRIVADOS

## MÓDULO I – IDENTIFICAÇÃO

Nome da Instituição: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Descreva de forma concisa as finalidades da  
instituição: \_\_\_\_\_

## MÓDULO II - ACERVO:

Descreva as especialidades do acervo: \_\_\_\_\_

Temas encontrados no acervo: \_\_\_\_\_

## Gênero Documental:

- Documentos textuais  
 Documentos bibliográficos  
 Documentos eletrônicos  
 Documentos sonoros

- Documentos iconográficos  
 Documentos cartográficos  
 Documentos filmográficos  
 Documentos micrográfico

## Estágio de Organização:

Identificado Sem organização Organizado parcialmente Organizado totalmente 

## MÓDULO III - ATIVIDADES DE ARQUIVO:

A Instituição possui arquivo corrente?

 Sim  Não

A Instituição possui arquivo intermediário?

 Sim  não

A instituição possui arquivo central?

 Sim



## MÓDULO IV - INFRA-ESTRUTURA E SERVIÇOS:

### Instalações:

#### Prédio

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Próprio - construído para arquivo      | <input type="checkbox"/> Imóvel tombado                      |
| <input type="checkbox"/> Próprio - adaptado para arquivo        | <input type="checkbox"/> Prédios anexos                      |
| <input type="checkbox"/> Alugado/cedido - adaptado para arquivo | <input type="checkbox"/> Depósitos fora do prédio sede       |
|   | <input type="checkbox"/> Depósito para arquivo intermediário |

O espaço destinado ao arquivo é satisfatório?  Sim  Não

A área destinada à armazenagem permite organização do acervo?  Sim  Não

Existe área destinada ao processamento técnico do acervo?  Sim  Não

O imóvel possui condições de acesso para deficientes?

Sim  Não

### Condições Ambientais:

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Não existem  | <input type="checkbox"/> Filtragem de Poluentes |
| <input type="checkbox"/> Controle de temperatura e umidade  |   |
| <input type="checkbox"/> Controle de luminosidade   |   |
| <input type="checkbox"/> Programa de prevenção e combate contra insetos, roedores e microorganismos |   |

### Sistema de armazenamento e acondicionamento:

#### Documentos armazenados em mobiliário?

Sim  Não Em caso afirmativo, assinale:

Aço  Deslizante  Madeira  Alvenaria

#### Documentos Acondicionados?

Sim  Não  Parcialmente

Em caso afirmativo, especifique:

Polionda  Papelão  Metal  Outros

#### Existe prevenção contra incêndio?

Sim  Não

- |  |
|--|
| <input type="checkbox"/> Extintores automáticos (tipo Sprinkler) |
| <input type="checkbox"/> Extintores manuais                      |
| <input type="checkbox"/> Detectores de fumaça                    |
| <input type="checkbox"/> Mangueiras                              |
| <input type="checkbox"/> Brigada de incêndio                     |

Existe prevenção contra roubo?

Sim     Não

- Circuito interno de televisão
- Segurança patrimonial
- Alarme

Recursos de Informática:

Quantos microcomputadores a instituição possui?

Quantos são destinados para o arquivo?

Possui sistemas informatizados para processamento técnico arquivístico do acervo?

Possui sistemas informatizados de recuperação de informações para o usuário?

Sim     Não

Digitalização de documentos:

Há digitalização de documentos?

Sim     Não

Atendimento ao usuário:

Presta informações:

Presencial     Telefone / fax     E-mail     Correspondência

Condições gerais de acesso ao acervo documental:

Consulta aberta ao público     Consulta restrita     Sem consulta

Em caso de consulta restrita, especifique:

- Documentos classificados como sigilosos
- Estado de conservação
- Por não estar organizado
- Em fase de organização
- Necessidade de autorização
- Necessidade de prévio aviso

**Recursos Humanos:**

- Qual o número total de funcionários/servidores lotados no arquivo?  
Quantos servidores pertencem ao quadro permanente?  
Quantos servidores são cedidos?  
Quantos servidores são contratados?  
Quantos servidores só possuem cargo em comissão?  
Quantos funcionários são terceirizados?


**Escolaridade:**

Superior: \_\_\_\_\_

Médio: \_\_\_\_\_

Fundamental: \_\_\_\_\_


Nome do Responsável pelo preenchimento:

\_\_\_\_\_

Cargo/função: \_\_\_\_\_

Data do preenchimento: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_

## ANEXO B – CARTA DE CESSÃO DE IMAGEM



Universidade Estadual da Paraíba  
Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas – CCBSA  
Campus V – João Pessoa  
Curso Bacharelado em Arquivologia

**CARTA DE CESSÃO DE IMAGEM**

João Pessoa, 27 de Agosto de 2013

Eu, Karoline Oliveira Lins  
declaro que concedo o registro e o uso das imagens realizadas no dia 30/07/13 em  
cumprimento as atividades de pesquisa monográfica (TCC) no Arquivo da Entidade  
Grupo Imobiliário para fins  
de Ensino, Pesquisa e Extensão.

Karoline O. Lins.  
(Assinatura do responsável pelo Arquivo/Entidade).