



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

JOÃO CARLOS BERNARDO DE LIMA

**A IMPORTÂNCIA DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA EM AMBIENTE
ORGANIZACIONAL: Um Estudo de Caso em Empresa de Segurança Privada na
Cidade de João Pessoa**

JOÃO PESSOA - PB

2011

JOÃO CARLOS BERNARDO DE LIMA

**A IMPORTÂNCIA DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA EM AMBIENTE
ORGANIZACIONAL: Um Estudo de Caso em Empresa de Segurança Privada na
Cidade de João Pessoa**

Trabalho de Conclusão de Curso na modalidade Monografia apresentado ao Curso de Bacharelado em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Arquivologia, em cumprimento às exigências legais.

Orientadora: Dra. Jaqueline Echeverría Barrancos

JOÃO PESSOA - PB

2011

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA SETORIA CAMPUS V- UEPB

L732i

Lima, João Carlos Bernardo de.

A importância da informação arquivística em ambiente organizacional: um estudo de caso em empresa de segurança privada na cidade de João Pessoa / João Carlos Bernardo de Lima.

– 2011.

50f. : il. color

Digitado.

Trabalho Acadêmico Orientado (Graduação em Arquivologia) – Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, Departamento de Arquivologia, 2011.

“Orientação: Profa. Dra. Jaqueline Echeverría Barrancos”.

1. Gestão da Documental. 2. Gestão da Informação. 3. informação arquivística. I. Título.

21. ed. CDD 025.171 4

JOÃO CARLOS BERNARDO DE LIMA

**A IMPORTÂNCIA DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA EM AMBIENTE
ORGANIZACIONAL: Um Estudo de Caso em Empresa de Segurança Privada na
Cidade de João Pessoa**

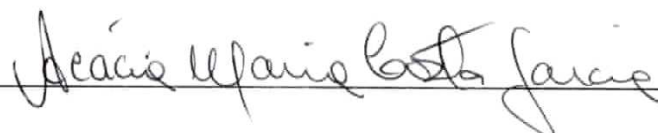
Aprovado em 14 de Julho de 2011



Prof. Dra. Jaqueline Echeverría Barrancos
Orientadora - UEPB



Prof. Ms. Esmeralda Porfírio Sales
Examinadora - UEPB



Prof. Dra. Acácia Maria Costa Garcia
Examinadora - UEPB

Aos meus pais, familiares e amigos, dedico com carinho.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, que na sua infinita bondade me concebeu sabedoria e coragem para percorrer os caminhos rumo aos meus objetivos.

Aos meus pais, Maria Nazaré Bernardo e João Francisco de Lima, pela educação, carinho e apoio dispensado durante toda a minha vida, sem os quais não seria quem sou hoje.

Ao meu irmão, Jean Carlos Bernardo de Lima, pela amizade, apoio, cumplicidade e companheirismo.

Aos meus familiares pelo apoio e companhia nos momentos difíceis desta caminhada.

Ao amigo Alex Sandro, por todo apoio e motivação dispensados para a construção deste trabalho.

A todos os meus amigos por todo o apoio, companheirismo, amizade e por serem parte importante de minha vida.

À minha Supervisora, e colegas de trabalho pelo apoio, paciência e companheirismo.

Aos meus colegas e amigos da Universidade, em especial a: Alisson Santos, Alexsandro Batista, Eliane Ferreira, Kelly Pontes, Risomar Ferreira, Francisco de Assis, Sthone Arruda, Josivan Soares, Ana Maria, Emanuel Fernandes e todos os demais com quem compartilhei momentos de aprendizado e crescimento mútuo.

À minha professora orientadora, Dra. Jaqueline Echeverría Barrancos, por sua orientação, presteza e dedicação, enfatizando o meu respeito e consideração por todo o apoio e incentivo recebido.

Às professoras Esmeralda Porfírio e Acácia Garcia pela disponibilidade e participação na banca examinadora.

A todos os professores do Curso de Arquivologia pelo conhecimento adquirido e a toda equipe da UEPB, por de alguma forma ter contribuído nessa caminhada.

“Nossa maior fraqueza está em desistir. O caminho mais certo de vencer é tentar mais uma vez”.

Thomas Edison

RESUMO

Atualmente a informação destaca-se como um dos mais importantes recursos nas organizações, tornando-se uma ferramenta estratégica em ambientes corporativos de intensa competitividade. Nesse cenário, a informação configura-se como um importante insumo na geração de conhecimento e riqueza para as organizações. O presente trabalho tem como objetivo avaliar a importância da informação arquivística em ambiente organizacional, especificamente em empresa de segurança privada. A definição da importância que a informação exerce na organização é fundamental para que se possa investir em políticas de gestão da informação que resultem na melhoria dos indicadores de qualidade. A informação arquivística é aquela produzida, enviada ou recebida, relacionadas diretamente com as atividades que a geraram, refletindo a missão da organização. A gestão documental proporciona maior agilidade na recuperação das informações indispensáveis aos processos decisórios. Em termos metodológicos, o trabalho caracteriza-se como uma pesquisa qualiquantitativa do tipo descritiva e exploratória, desenvolvida através de um estudo de caso e pesquisa bibliográfica. A coleta de dados se deu através de questionário estruturado, abordando o perfil dos gestores, a utilização e a gestão da informação. Os resultados da pesquisa mostram que o perfil dos gestores atende as necessidades da organização. Constatou-se que as fontes de informações informais são as mais utilizadas no ambiente pesquisado. Percebe-se ainda o crescente uso de recursos tecnológicos para transmissão, registro e acesso a informações, onde verificamos um considerável uso de e-mail e planilhas eletrônicas na empresa pesquisada. Consta-se o pouco conhecimento por parte dos gestores quanto a importância da informação arquivística na empresa.

Palavras-chave: Gestão da documental, gestão da informação, informação arquivística.

ABSTRACT

At present the information stands out as one of the most important resources in organizations, making it an important strategic tool in corporate environments of intense competition. In this scenario the information appears as an important input in the creation of knowledge and wealth for the organizations. This study aims to general assess the importance of archival information on organizational environment, specifically in the private security company. The definition of the importance that information has on the organization is crucial to be able to invest in information management policies that improve quality indicators. The archival information that is generated, sent or received, directly related to the activities that generated it, reflecting the organization's mission. The document management provides better agility in recovery of the information essential to decision-making processes. In methodological terms, the work is characterized as a qualitative-quantitative research of a descriptive and exploratory, developed through a case study and literature review. Data collection occurred through a structured questionnaire addressing the profile of management, use and management of information. The survey results show that the profile of managers serves the needs of the organization. It appears that informal sources of information are most often used in environments investigates. We can also observe the increasing use of technology to broadcast, record and access to information, where verified a substantial use of email and electronic spreadsheets on company researched. Evidence suggests a little knowledge of managers about the importance of archival information on the company.

Keywords: Records management, information management, archival information.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
1.1 PRESSUPOSTOS DA PESQUISA	11
1.2 OBJETIVOS	11
1.2.1 Objetivo Geral	11
1.2.2 Objetivos Específicos	11
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	12
2.1 A ORGANIZAÇÃO, A ADMINISTRAÇÃO E O ADMINISTRADOR.....	12
2.2 PROCESSO DECISÓRIO NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL	15
2.3 O PAPEL DA INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES.....	17
2.4 A INFORMAÇÃO ORGÂNICA ARQUIVÍSTICA	19
2.5 GESTÃO DOCUMENTAL: QUALIDADE NA RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO.....	20
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	23
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	23
3.2 DEFINIÇÃO DAS VARIÁVEIS	24
3.2.1 Variáveis demográficas	25
3.2.2 Variáveis higiênicas	25
3.2.3 Variáveis relacionadas ao ambiente da informação	25
3.3 UNIVERSO E POPULAÇÃO DA PESQUISA	26
3.3.1 Amostra	26
3.4 CAMPO DE PESQUISA.....	26
3.5 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	27
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS	29
4.1 PERFIL DOS GESTORES	29
4.2 UTILIZAÇÃO E TRANSMISSÃO DAS INFORMAÇÕES.....	33
4.3 GESTÃO DA INFORMAÇÃO NA EMPRESA.....	37
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	42
REFERÊNCIAS	45
APÊNDICE	48

1 INTRODUÇÃO

Atualmente a informação destaca-se como um dos mais importantes recursos nas organizações, tornando-se uma importante ferramenta estratégica em ambientes corporativos de intensa competitividade.

De acordo com Toffler e Toffler (2007), o mundo globalizado, atualmente, é caracterizado pela transição de uma economia industrial para uma economia de informação. Nesse cenário, a informação configura-se como um importante insumo na geração de conhecimento e riqueza para as organizações.

Por essa razão é de fundamental importância para qualquer organização saber explorar a informação, pois ela torna-se estratégica quando tratada e utilizada de maneira eficiente. No entanto, ressalta-se que essas informações devem ser consistentes, confiáveis e, assim, devem ser tratadas e gerenciadas de forma a tornarem-se uma ferramenta estratégica para a organização.

A informação arquivística é gerada em decorrência da execução das funções organizacionais, pelos próprios membros da organização, que ao mesmo tempo são produtores e consumidores. Por essa razão, a organização precisa deixar claro o valor que esse recurso pode exercer em benefício dela própria, e estabelecer mecanismos e instrumentos que facilitem a gestão dos fluxos informacionais.

Chiavenatto (2008) afirma que o processo decisório é uma das atividades mais valorizadas pelas empresas, apoiado ou não por estruturas de tecnologias de informação e comunicação, constitui-se em um diferencial organizacional, mas que depende da competência e capacidade das pessoas em decidir e resolver os problemas existentes em benefício da organização.

O sucesso do gestor pode ser avaliado pela qualidade das suas decisões, que vão depender, muitas vezes, da eficiência e da eficácia quanto à disponibilidade e aplicação da informação apreendida, visto que os fluxos informacionais são dinâmicos e complexos. Por isso, a filtragem da informação relevante é essencial para o processo decisório, pois requer uma visão ampla do negócio, porquanto envolve múltiplas questões de ordem política, econômica, tecnológica e, muitas vezes, pode confrontar interesses pessoais com interesses da própria organização.

A decisão apoia-se nas informações disponíveis para a solução de um problema real, de forma a proporcionar ao decisor um razoável número de alternativas e possibilidades, uma das quais será estabelecida como a melhor ou a mais favorável.

A definição da relevância que a informação exerce em ambientes organizacionais é fundamental para que se possa investir em políticas de gestão da informação que resultem na melhoria dos indicadores de qualidade da empresa. Os gestores que desempenham suas funções tomando por referência informações consistentes, de qualidade, sempre vão tomar as melhores decisões resultando em um maior sucesso e melhor desempenho na execução de processos administrativos.

Nesse sentido, pressupõe-se que a falta de compreensão quanto à importância que a informação arquivística desempenha no contexto decisório organizacional traz danos às empresas, as impedindo de traçar planos ou políticas de gestão que possibilitem um melhor desempenho em relação ao uso da informação.

Em um contexto organizacional onde não se percebe a importância que a informação exerce para o sucesso da organização, a gestão destes recursos não recebe a devida atenção, desta forma os investimentos no que se refere à gestão da informação estão focados quase que totalmente nos recursos de tecnologia da informação.

No contexto empresarial, as informações geradas ou recebidas nas instituições são de fundamental importância para a gestão organizacional e a definição de metas que definem os caminhos trilhados pelas empresas.

No contexto, verifica-se que o fluxo informacional ocorre de forma natural, desde a produção até o recebimento de informações, em decorrência dos objetivos e atividades desenvolvidas pela empresa. Tais informações são registradas nos mais diversos suportes, desde o papel até o meio digital. Porém, quando não se atribui a devida importância que a informação desempenha no complexo contexto administrativo, temos como resultado falhas nos processos de tomada de decisões, ou seja, a organização poderá não alcançar suas metas, pois seu planejamento não foi embasado por informações consistentes.

O problema de pesquisa refere-se ao pouco conhecimento, por parte dos decisores, da importância da informação arquivística para a prática administrativa, assim como não existe uma percepção clara da informação como elemento chave do processo decisório. A questão problema da pesquisa refere-se a indagar se os gestores compreendem a importância que a informação exerce no complexo ambiente organizacional e qual é o relacionamento deste recurso para o desempenho de suas atividades cotidianas no contexto organizacional, sobretudo, nos processos de tomada de decisão.

Este estudo propõe-se a contribuir para a realização de pesquisas na área de Arquivologia, da Ciência da Informação e, também, para na área da Administração. Pretende-se neste trabalho, demonstrar o impacto que a informação exerce no contexto organizacional.

Para tal, faz-se necessário uma análise das relações que se estabelecem entre os recursos informacionais, as práticas administrativas e as pessoas envolvidas neste processo.

O presente trabalho está dividido em 5 capítulos com a seguinte estrutura: no primeiro capítulo é apresentado o contexto da pesquisa e os objetivos gerais e específicos. No segundo capítulo, apresentamos o referencial teórico da pesquisa, com as principais obras de referência e pesquisadores que embasaram a problematização. No terceiro capítulo estão descritos os procedimentos metodológicos. A análise dos resultados está discutida no quarto capítulo. O trabalho termina com as considerações finais no quinto capítulo.

1.1 PRESSUPOSTOS DA PESQUISA

A investigação, baseada na literatura consultada, permitiu levantar cinco pressupostos básicos, quais sejam:

- a) A informação destaca-se como um dos principais recursos estratégicos das empresas;
- b) A informação arquivística é recebida e gerada em decorrência das atividades desenvolvidas na empresa;
- c) Os principais investimentos das empresas relacionados à informação privilegiam, na maioria das vezes, apenas os recursos tecnológicos;
- d) A ausência de uma política de gestão da informação destaca-se como um dos elementos que mais dificulta o processo decisório no que se refere ao acesso/recuperação da informação.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar a importância da informação arquivística para a prática administrativa em empresa privada.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar o perfil dos atores (gestores) do processo decisório;
- b) Observar os tipos de informação e as formas de transmissão utilizadas na empresa;
- e) Verificar se a gestão da informação na empresa atende as necessidades dos gestores.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O segundo Capítulo trata da fundamentação teórica do presente estudo, na qual buscou-se contextualizar teoricamente a importância da informação em ambiente organizacional na visão de estudiosos e pesquisadores da área.

2.1 A ORGANIZAÇÃO, A ADMINISTRAÇÃO E O ADMINISTRADOR

A idéia de que “nascemos, morremos e vivemos em organizações” tornou-se clássica entre os estudiosos da administração. O mundo em que vivemos atualmente é inteiramente organizacional, formado por micros, pequenas, médias e grandes organizações. As diversas atividades voltadas para a produção de bens ou prestação de serviço precisam ser planejadas, coordenadas, dirigidas e controladas dentro de organizações.

De acordo com Caravantes (2005, p.384), podemos definir a organização, independente, do seu tamanho, como uma articulação ou arrumação deliberada de pessoas, que visa realizar um ou mais propósitos específicos, usando determinada tecnologia. As organizações têm um propósito que normalmente é expresso em um ou mais objetivos.

Segundo Maximiniano (2000, p.72), a organização é um sistema de recursos que procura realizar algum tipo de objetivo ou conjunto de objetivos. Incluem-se neste conceito as corporações, exércitos, escolas, hospitais, igrejas entre outras unidades sociais.

Chiavenatto (2008) afirma que as organizações constituem a forma dominante de instituição da moderna sociedade: é a manifestação de uma sociedade altamente especializada e interdependente que se caracteriza por um crescente padrão de vida.

As organizações são constituídas por pessoas, são elas que pensam, planejam as atividades e garantem a sua execução. Pode-se afirmar que as pessoas são o núcleo central e a chave do êxito de qualquer organização. Todas as organizações podem se estruturar de duas maneiras: abertas e flexíveis, uma simples rede de relações articuladas; ou seguir padrões tradicionais com regras e regulamentos formais e claramente definidos. (CHIAVENATTO, 2008)

Uma importante característica comum a todas as organizações é a busca pela eficácia no seu desempenho, isto é, garantir de maneira sistemática a obtenção de seus resultados. A eficiência é obtida quando a organização aplica seus recursos naquela alternativa que resulta nos melhores resultados.

A eficácia no desempenho das organizações pode ser obtida através da prática administrativa. A Administração é definida por Caravantes (2005 p.385), como o “processo de consecução dos objetivos organizacionais de uma maneira eficiente, eficaz e efetiva, por meio do planejamento, da organização, da liderança e do controle dos recursos organizacionais”. A administração é ao mesmo tempo uma arte e uma técnica, que remonta aos primórdios da civilização e que cresce em escopo e complexidade a partir do surgimento de grandes organizações sociais, do Estado e da Revolução Industrial.

De acordo com Moritz (2006, p.29):

A Ciência Administrativa nasceu apadrinhada por um conjunto de valores funcionais e mecanicistas e as organizações foram concebidas apenas como instrumentos técnicos, destinados ao alcance de um objetivo primordial: a maximização dos lucros e dos resultados.

A prática administrativa trata do planejamento, da organização (estruturação), da direção e do controle de todas as atividades diferenciadas pela divisão de trabalho que ocorram dentro de uma organização. Assim, a administração é imprescindível para a existência, sobrevivência e sucesso das organizações.

Toda organização, seja ela industrial ou prestadora de qualquer tipo de serviço, precisa ser administrada adequadamente para alcançar os seus objetivos com a maior eficiência e economia de ação e de recursos. (CHIAVENATTO. 2008)

Caravantes (2005) aponta que para um melhor entendimento do fenômeno chamado Administração se faz necessário expor as noções de eficiência, eficácia e efetividade:

- **Eficiência:** vinculada à redução de custos, à diminuição do tempo nas operações e a uma maior produtividade;
- **Eficácia:** ligada à consecução dos objetivos pretendidos e à obtenção de resultados desejados;
- **Efetividade:** centrada em aspectos éticos, de responsabilidade pública e social.

A tarefa de administrar aplica-se a qualquer tipo ou tamanho de organização através de ações interligadas em decorrência de quatro funções básicas, quais sejam:

- **Planejamento** – é a ferramenta utilizada para estabelecer as relações com o futuro da organização. As decisões que procuram, de alguma forma, influenciar o futuro, ou que serão colocadas em prática no futuro, são decisões de planejamento;

- **Organização** – pode ser compreendida como o processo de dispor os recursos em uma estrutura que proporcione a realização de objetivos. O processo de organizar consiste no ordenamento dos recursos, ou na divisão de um conjunto de recursos em partes coordenadas, segundo algum critério ou princípio de classificação. O resultado desse processo chama-se estrutura organizacional;
- **Direção** – consiste em comandar e coordenar indivíduos, grupos e ações, processo que se relaciona à interpretação dos objetivos, motivação, liderança e resolução de conflitos;
- **Controle** – procura assegurar a realização de objetivos. É a função que consiste em comparar as atividades realizadas com as atividades planejadas, no intuito de realizar os objetivos.

Quando consideradas isoladamente, o planejamento, a direção, a organização e o controle constituem funções administrativas. Quando consideradas em um todo integrado, as funções administrativas formam o *processo administrativo*. O processo administrativo deve ser conduzido ou orientado pelo Administrador.

Em função dos aspectos exclusivos de cada organização, o administrador define estratégias, efetiva diagnósticos de situações, dimensiona recursos e planeja a sua aplicação, resolve problemas, gera inovação e competitividade.

Entre as principais atribuições dos Administradores no contexto organizacional podemos destacar: Atividades de tomada de decisão (especialmente decisões de planejamento, organização, liderança, execução, controle e uso do tempo); processamento dos mais diversos tipos de informação e o relacionamento com pessoas/clientes interna e externamente à organização.

Moritz (2006, p.33), destaca que:

O Administrador tem como função específica desenvolver e regular o processo de tomada de decisão da maneira mais eficaz possível, isto é, a função do administrador não é exclusivamente tomar decisões, mas também tomar providências para que o processo de decisão se realize de maneira eficaz.

Qualquer que seja a posição ou o nível que ocupe, o administrador alcança resultados através da cooperação dos subordinados. O administrador é muito mais do que uma mera função de supervisão de pessoas, de recursos e de atividades. O papel do administrador em

épocas de mudança e instabilidade se centra mais na inovação do que na manutenção do estado atual da organização.

2.2 PROCESSO DECISÓRIO NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

A prática administrativa pode ser entendida como o processo de conjugar recursos humanos e materiais de forma a atingir fins desejados. Neste sentido, é um processo de tomar decisões sobre objetivos e recursos. Dessa forma, se faz necessário conceituar o processo de tomada de decisão, identificar os tipos de decisão e os modelos decisórios comuns às organizações para uma melhor contextualização do presente trabalho.

Uma decisão é uma escolha entre alternativas e possibilidades. As decisões são tomadas para resolver problemas ou aproveitar oportunidades. As atividades desenvolvidas pelas pessoas no espaço organizacional são essencialmente atividades que perpassam a tomada de decisão e a resolução de problemas.

O processo decisório é inerente ao ser humano e, portanto, à organização, bem como ocorre a todo o momento, pois se trata de uma atividade humana. Sua importância é elevada: uma decisão mal tomada pode comprometer ou desfavorecer a organização como um todo. Por essa razão há um grande esforço em compreender esse processo, que pode ser muito complexo dependendo da situação.

Geralmente, toda decisão envolve seis elementos, a saber: Tomador de decisão, os objetivos, as preferências, a estratégia, a situação e o resultado. Maximiano (2000, p. 111) explica que:

Uma decisão é uma escolha entre alternativas e possibilidades. As decisões são tomadas para resolver problemas ou aproveitar oportunidades. O processo de tomar decisões (ou processo decisório) é a sequência de etapas que vai da identificação de uma situação que oferece um problema ou oportunidade, até a escolha e colocação em prática de uma ação ou solução.

Nesse sentido, podemos concluir que se faz necessário determinar etapas para a resolução de problemas seguindo processos lógicos. De acordo com Chiavenatto (2008) processo decisório exige sete etapas, a saber:

1. Percepção da situação que envolve algum problema.
2. Análise e definição do problema.
3. Definição dos objetivos.
4. Procura de alternativas de solução ou de cursos de ação.

5. Escolha de alternativas mais adequadas ao alcance dos objetivos.
6. Avaliação e comparação das alternativas.
7. Implementação da alternativa escolhida.

O autor ressalta que as etapas se influenciam e nem todas são seguidas à risca, dependendo da situação em que a necessidade de decisão ocorre. Geralmente, dependendo do imediatismo da solução, as etapas 3, 5 e 7 podem ser abreviadas ou suprimidas.

De acordo com Drucker apud Moritz (2006, p.35), as decisões podem ser denominadas de **decisões táticas** e **decisões estratégicas**, conforme abaixo:

As **decisões táticas** são mais simples, podendo-se confiar na capacidade intuitiva do decisor de tomar a decisão acertada. As **decisões estratégicas** são mais difíceis, pois o problema e a solução são desconhecidos, fazendo com que a tomada de decisão seja sempre obtida através de um processo visando a solução do problema.

A teoria administrativa descreve modelos de procedimentos característicos da tomada de decisão, assim sendo, resulta-se na formulação de vários esquemas interpretativos do processo decisório. Moritz (2006) sintetiza tais modelos como:

- **Modelo Clássico ou Burocrático:** os procedimentos lógico-formais do Processo Decisório são enfatizados, onde quem toma as decisões examina primeiro os fins e só depois estuda os meios para alcançá-los, subordinando a eficácia da decisão à escolha da melhor decisão;
- **Modelo Comportamentalista:** o comportamento dos indivíduos é muito acentuado e abrangente; em consequência, os gestores procuram prevê-lo para evitar situações desagradáveis no contexto das decisões. Afinal, a teoria comportamental concebe a organização como um sistema de decisões;
- **Modelo Normativo:** o que deve ser feito é a preocupação central. É o modelo dos grupos técnico-profissionais; e
- **Modelo Racional:** o Processo Decisório tem como intuito maximizar os objetivos da alta administração e de seus acionistas.

As definições apontadas na literatura coincidem no sentido de resolução de problema ou situação e na ação tomada diante desses fatores. Desta forma, se faz conveniente distinguir os tipos de decisão nas organizações. De acordo com Moritz (2006), temos dois tipos de decisões gerenciais: as programadas (estruturadas) e as não programadas (não estruturadas).

Definindo os tipos de decisão, o autor ressalta que “As decisões programadas caracterizam os problemas que são bem compreendidos, altamente estruturados, rotineiros e repetitivos e que se prestam aos procedimentos e regras sistemáticas.” Já as decisões não programadas “...destinam-se àqueles problemas que não são bem compreendidos, carecem de estruturação, tendem a ser singulares e não se prestam aos procedimentos sistêmicos ou rotineiros”.

O processo decisório está diretamente relacionado com os recursos informacionais da organização, conforme ressalta Chiavenatto (2008, p.60):

Para abastecer o processo decisório, a organização precisa coletar e processar uma enorme variedade de informações para permitir a escolha de alternativas, em situações que nunca revelam todas as opções disponíveis, nem os possíveis resultados dessas alternativas.

A capacidade da organização de coletar e processar tais informações para subsidiar o processo decisório é, na maioria das vezes, limitada ou insuficiente. O principal fator que proporciona este tipo de situação nas organizações é o aumento constante do volume de informações associado à falta de gestão adequada dos recursos informacionais.

A literatura é unânime em afirmar que a tomada de decisão é uma característica típica do administrador. Porém, conforme ressalta Chiavenatto (2008, p.348):

Os gestores não são os únicos a decidir, pois o trabalho do executivo consiste não apenas em tomar decisões próprias, mas também em providenciar para que toda a organização que dirige, ou parte dela, tome-as também de maneira efetiva.

Desta forma, podemos concluir que as organizações devem dispor de pessoas sérias, dedicadas e capazes, possuindo aptidão para diagnosticar e solucionar problemas.

2.3 O PAPEL DA INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

Diante da nova realidade que se apresenta, onde a economia assume tendências globais, a informação emerge como um dos mais importantes capitais de que as empresas dispõem, juntamente com os recursos de produção, humanos, materiais, tecnológicos e financeiros. Chiavenatto (2008) ressalta que nesse sentido, a informação destaca-se como um recurso fundamental para a competitividade, diferencial de mercado e lucratividade neste novo cenário que se desenvolve nos dias de hoje.

Caravantes (2005) enfatiza que as organizações podem ser compreendidas como um núcleo da sociedade que congrega pessoas. Uma totalidade integrada através de diversos níveis de relações, através de uma natureza dinâmica com estruturas flexíveis e estáveis.

Criadas no intuito de atingir objetivos específicos, as organizações são compostas por pessoas que estão alocadas em diversos setores, compondo a estrutura administrativa como um todo. Constantemente estas pessoas necessitam de um fluxo de informações internas e externas para exercerem suas funções. Desta forma, torna-se necessário que as informações sejam oportunas, relevantes, organizadas e disponibilizadas em tempo ágil, possibilitando orientar os colaboradores nos processos organizacionais.

Destacando-se como um elemento fundamental no ambiente corporativo, a informação apóia desde o planejamento até a execução das atividades desenvolvidas nas empresas, assim como apresenta grande influência na definição de metas e de estratégias organizacionais.

Moresi (2000) ressalta que é importante destacar que as informações podem atender a duas finalidades estratégicas: para conhecimento dos ambientes interno e externo de uma empresa e para a atuação nestes ambientes. Desta forma, podemos concluir que a dinâmica da informação e o seu valor para a administração estão no fato de que conferem vantagens competitivas ao mercado concorrencial.

A informação se constitui como um dos fatores responsáveis pela sobrevivência das organizações, visto que desempenha papel extremamente importante para o processo decisório, pois diminui os riscos e incertezas no momento da decisão, influenciando diretamente no desempenho da organização.

A Informação orgânica colabora com esse processo, pois trata de um recurso disponível na própria organização, dispensando a realização de buscas externas. Sendo assim, somente a organização tem acesso a essas informações, o que a torna um recurso estratégico, pois permite que se realizem análises diferenciadas e que se agregue valor, transformando-a em um insumo informacional diferenciado.

A teoria administrativa afirma que as decisões baseadas em informações são apenas tão boas quanto à informação nas quais estão baseadas. Segundo Moritz (2006, p.13):

O comportamento da empresa é diretamente afetado, em termos de eficácia e eficiência, pela qualidade das decisões, as quais, por sua vez, são influenciadas pela qualidade das informações geradas, agindo como um processo integrado e sistêmico.

Os recursos informacionais destacam-se como um elemento necessário para a redução de incerteza, conseqüentemente, torna-se indispensável nos processos de tomada de decisão. A probabilidade de acerto de uma decisão sem base em informações consistentes é praticamente nula.

Nesse contexto, torna-se evidente que a organização que dispõe mais rapidamente de informações, pouco importando a proveniência, o suporte ou o tipo, será aquela que alcançará melhor desempenho e maior competitividade (ROSSEAU; COUTURE, 1998, p.62).

2.4 A INFORMAÇÃO ORGÂNICA ARQUIVÍSTICA

A informação se apresenta com uma infinidade de conotações nas mais diversas áreas em que se insere. Dentre as definições mais usuais destacamos: a informação como ato ou efeito de informar; transmissão de notícias; comunicação; instrução ou ensinamento. Barreto (2002) define o termo informação como sendo estruturas significantes com a competência de gerar conhecimento no indivíduo, em seu grupo e na sociedade.

Diante da amplitude dos conceitos da informação, torna-se necessário delimitar o contexto de sua aplicabilidade para enfocá-la na proposta deste trabalho. Desta forma, faz-se necessário analisar o conceito de Informação Orgânica Arquivística, pois este tipo de informação tem uma fundamental importância para a prática administrativa, sobretudo para os processos de planejamento estratégico e de tomada de decisão.

De acordo com Rousseau e Couture (1998, p. 33), “A informação arquivística é aquela elaborada, expedida ou recebida no âmbito de missão de um organismo [...] registrada em um suporte como o papel, a fita magnética, o vídeo, o disco óptico ou o microfilme”. Desta forma, podemos concluir que a informação orgânica tem como característica básica o fato de estar registrada em um determinado suporte e ser o resultado das ações e transações da organização.

Este tipo de informação recebe a definição de “orgânica”, por guardar entre si relações que refletem as competências e atividades da organização que a produz e a recebe. A informação orgânica surge diretamente das ações desenvolvidas pela organização, refletindo fielmente sua evolução no tempo e sua relação com o ambiente em que está inserida.

Moreno apud. Carvalho e Longo (2006, p.15) destaca que a informação contida em um documento complementa a informação existente em outro. Essa informação, denominada de informação orgânica (informação arquivística), é considerada pelos autores, como:

Um conjunto de informação sobre um determinado assunto, materializado em documentos arquivísticos que, por sua vez mantêm relações orgânicas entre si e foram produzidos no cumprimento das atividades e funções da organização. As informações orgânicas, quando organizadas e ordenadas, formam os arquivos da instituição.

Lopes (2009) enfatiza que as informações só podem ser chamadas de arquivísticas se são orgânicas, isto é, constituem-se como um conjunto de dados referidos a conjuntos de atividades, estruturas e funções. Neste sentido podemos concluir que os termos informação orgânica e informação arquivística são sinônimos que descrevem o mesmo tipo de informação.

Este tipo de informação é utilizado pela organização tanto pelo seu valor primário, a fim de decidir, agir e controlar ações, como pelo seu valor secundário, no sentido de proporcionar pesquisas retrospectivas que põem em evidência decisões ou ações passadas.

Dessa forma, podemos concluir que a informação arquivística é aquela produzida, enviada ou recebida, relacionadas diretamente com as atividades que a geraram, refletindo a missão de uma organização.

2.5 GESTÃO DOCUMENTAL: QUALIDADE NA RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO

As informações produzidas, recebidas e acumuladas pelas organizações no exercício de suas funções e atividades são registradas em documentos, que, por sua vez, devem ser preservados já que são instrumentos essenciais para a tomada de decisões, para a comprovação de direitos individuais e coletivos e para o registro da memória da organização.

De acordo com Lopes (2009, p. 51), "... a informação arquivística administrativa sem dúvida gera a documentação mais volumosa e, por isto, mais visível na maioria das organizações". O crescente volume na produção de documentos resultou na necessidade de se desenvolver práticas voltadas para a gestão de documentos, no intuito de se obter uma melhora na racionalidade, economia e eficiência administrativa.

O termo *gestão documental* é uma tradução do termo inglês *records management*. De acordo com Paes (2004, p.53), o conceito de gestão de documental foi formulado depois da Segunda Guerra Mundial em decorrência do progresso científico e tecnológico alcançado pela humanidade.

A gestão documental se institucionalizou no Brasil através do artigo 3º da Lei 8.159, de 08 de Janeiro de 1991, dispondo o seguinte:

Art.3º Considera-se gestão de documentos o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária visando à sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente.

A partir dessa conceituação, Paes (2004), destaca três fases básicas da gestão de documentos: a produção, a utilização e a destinação.

- **Produção:** refere-se à elaboração de documentos apenas essenciais em decorrência das atividades de um órgão ou setor, através da elaboração padronizada de séries/tipos documentais, implantação de sistemas de organização da informação e aplicação de novas tecnologias aos procedimentos administrativos.
- **Utilização:** inclui as atividades de protocolo (recebimento, classificação, registro, distribuição, tramitação), de expedição, organização e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, bem como a elaboração de normas de acesso à documentação (acesso e consulta) e à recuperação de informações, indispensáveis ao desenvolvimento de funções administrativas, técnicas ou científicas das instituições.
- **Avaliação e destinação:** fase mais complexa da gestão documental desenvolvida mediante a análise e a avaliação dos documentos acumulados nos arquivos, com vistas a estabelecer seus prazos de guarda, determinando quais deverão ser eliminados por terem perdido seu valor de prova e de informação para a instituição.

A gestão de documentos se destaca como um importante recurso para tratamento e recuperação da informação no ambiente organizacional. Entende-se que a gestão de documentos 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 e tornando mais seguro o processo de tomada de decisão. (MORENO, 2006, p.86)

Pretende-se com a implantação de um programa de gestão documental, de forma geral, racionalizar o uso da informação. Moreno (2006) afirma que a finalidade da gestão documental traduz-se em:

- Assegurar e facilitar o acesso aos documentos, que implica em recuperar os documentos verídicos e confiáveis entre as múltiplas cópias e versões que possam existir;
- Garantir a manutenção dos critérios de organização dos mesmos;
- Conservar e preservar a evidência das atividades, conhecimentos e transações da empresa; e
- Estabelecer uma política racional de conservação e eliminação de documentos em função das necessidades informativas da empresa.

De acordo com o Arquivo Nacional (2005), a gestão de documentos é a operacionalizada por meio do planejamento, da organização, do controle, da coordenação dos recursos humanos, do espaço físico e dos equipamentos, com objetivo de aperfeiçoar e simplificar o ciclo documental.

Bernardes (2008, p. 91), ressalta que:

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

Em uma organização, a gestão de documentos traz importantes vantagens como: o aumento da eliminação de documentos na fonte, a diminuição do volume documental total; a aceleração e a sistematização da organização dos documentos; aumento da proteção da informação; obtenção de forma mais rápida da informação pertinente; a tomada de decisão esclarecida graças à informação pertinente; o aumento da estabilidade, da continuidade e da eficácia administrativa da organização e a racionalização das massas documentais. (RUSSEAU; COUTURE, 1998).

A gestão documental assegura o cumprimento de todas as fases do documento: corrente, intermediária e permanente. Neste sentido, a gestão documental garante o efetivo controle do documento, desde sua produção até sua destinação final: eliminação ou guarda permanente e permite a localização dos documentos e acesso rápido às informações. (BERNARDES, 2008, p.10)

Ao definir normas e procedimentos técnicos referentes à classificação, avaliação, preservação e eliminação de documentos, a gestão documental contribui decisivamente para aumentar o nível de qualidade nas informações, destacando-se como uma ferramenta estratégica para a administração da empresa.

Desta forma, a gestão documental contribui positivamente nas ações da organização, reduzindo custos, possibilitando agilidade na recuperação de informações indispensáveis ao processo de tomada de decisão gerencial, garantindo serviços eficazes e desburocratização de processos e procedimentos. Torna-se possível, também por meio desta gestão, a preservação da memória institucional, difusão cultural, pesquisa, entre outros benefícios a empresa.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo descreve os procedimentos metodológicos utilizados para se atingir os objetivos da pesquisa. De acordo com Gil (1996), pode-se definir pesquisa como o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos. Desta forma, apresentamos a caracterização da pesquisa, bem como a metodologia aplicada ao trabalho, a definição das variáveis, a definição do universo e amostra e o instrumento de coleta de dados.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Segundo Galliano (1979), método “é um conjunto de etapas, ordenadamente dispostas, a serem vencidas na investigação da verdade, no estudo de uma ciência ou para alcançar determinado fim”. (apud PRESTES, 2008, p.29).

Quanto à tipologia o trabalho é uma pesquisa empírica. Este tipo de pesquisa se dedica a codificar a face mensurável da realidade social (ANDRADE, 2004).

Por outro lado, a realidade empírica também é definida como “tudo que existe no mundo e pode ser conhecido por meio da experiência. Esta por sua vez, refere-se ao conhecimento captado pelos sentidos e pela consciência”. (ACEVEDO; NOHARA, p. 3, 2008).

Quanto à natureza, a pesquisa se constitui em um trabalho de cunho científico e original com abordagem quali-quantitativa. Trabalho científico ou original significa uma pesquisa realizada pela primeira vez, que venha a contribuir para a evolução do conhecimento em determinada área da ciência. (ANDRADE, 2004). Segundo Michael (2009, p.21), “qualiquanti é a pesquisa que quantifica e percentualiza opiniões, submetendo seus resultados a uma análise crítica qualitativa. Nesse sentido, ressaltamos que o presente trabalho aborda a questão da importância da informação arquivística em empresa de segurança de natureza privada.

Quanto aos objetivos, a pesquisa se classifica como sendo descritiva e exploratória. Na pesquisa descritiva “os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira sobre eles. Portanto, os fenômenos do mundo físico e humano são estudados, mas não manipulados pelo pesquisador.” (ANDRADE, 2004, p. 19). Para uma maior compreensão e análise dos dados coletados, torna-se imprescindível a

descrição que aborde o sistema de recursos que compõe a empresa que serviu de canário para a pesquisa.

De acordo com Vergara (2000), a pesquisa exploratória configura-se como sendo a fase preliminar do estudo. É finalidade da pesquisa, proporcionar maiores informações de estudo, em um ambiente no qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado sobre o tema.

Com relação aos meios ou procedimentos, a pesquisa utiliza-se do método de estudo de caso. De acordo com Gil (1996), o estudo de caso é uma caracterização abrangente para designar uma diversidade de pesquisas que coletam e registram dados de um caso particular, a fim de organizar um relatório ordenado e crítico de uma experiência, ou avaliá-la analiticamente, objetivando a tomada de decisão ao seu respeito.

O estudo também utiliza a pesquisa bibliográfica, que segundo Vergara (2000, p. 48) “consiste em um estudo sistematizado e fundamentado em material publicado em livros, revistas, periódicos, entre outros”.

3.2 DEFINIÇÃO DAS VARIÁVEIS

Com referência às variáveis, tomemos a definição de Lakatos:

Uma variável pode ser considerada uma classificação ou medida; uma quantidade que varia; um conceito, constructo ou conceito operacional que contém ou apresenta valores; aspectos, propriedade ou fator, discernível em um objeto de estudo e passível de mensuração. Finalmente os valores que são adicionados ao conceito, constructo ou conceito operacional para transformá-lo em variável, podem ser quantidades, qualidades, características, magnitudes, traços etc., que se alteram em cada caso particular e são totalmente abrangentes e mutuamente exclusivos. Por sua vez, o conceito operacional pode ser um objeto, processo, agente, fenômeno, problema, etc. (LAKATOS; MARCONI, 2008, p. 175)

As variáveis são definidas em função da hipótese do estudo ou, no caso de estudo que não necessita de hipótese, do referencial teórico. Barros e Lehfeld (1986 apud DENCKER, 1998) classificam as variáveis segundo o nível de abstração, o caráter escalar e a posição que ocupam em suas relações. Dessa forma, as variáveis ou características que serão observadas são as variáveis empíricas, conforme a classificação abaixo.

3.2.1 Variáveis demográficas

As variáveis demográficas referem-se às características pessoais e econômicas dos sujeitos envolvidos na pesquisa, como sendo: sexo, faixa etária e grau de instrução.

3.2.2 Variáveis higiênicas

As variáveis higiênicas são aquelas relacionadas às características do ambiente de trabalho dos participantes. São elas:

- Tempo de serviço;
- Tempo de atuação na função e cargo.

3.2.3 Variáveis relacionadas ao ambiente da informação

Com o propósito de oferecer subsídios às práticas de gestão com foco nos serviços da empresa de segurança, em ambientes organizacionais de geração, recuperação e disseminação de informações, levantaram-se as seguintes variáveis:

- Fontes de informação;
- Formas de transmissão das informações;
- Documentos mais utilizados;
- Acesso às informações;
- Processos de comunicação;
- Disponibilização das informações;
- Opinião em relação à Gestão da informação;
- Disfunções da informação;
- Procedimentos de Gestão de documentos/informação.

3.3 UNIVERSO E POPULAÇÃO DA PESQUISA

Vergara (2000, p. 50) define universo de pesquisa como sendo: “um conjunto de elementos (empresas, produtos, pessoas, por exemplo) que possuem as características que serão objeto de estudo.”

O universo da pesquisa é constituído por um total de 1.284 colaboradores distribuídos hierarquicamente entre, gerente, coordenadores, supervisores, assistentes administrativos, auxiliares administrativos e operacionais, além dos cargos relacionados às atividades fim da empresa.

3.3.1 Amostra

Segundo Vergara (2000, p. 50) “amostra é uma parte do universo (população) escolhida segundo algum critério de representatividade.”

A amostra para este estudo é do tipo não probabilística, que não é baseada em procedimentos estatísticos e do tipo intencional, em que os entrevistados foram escolhidos aleatoriamente.

No caso de variáveis que envolvem formas de avaliação ou opinião de segmentos específicos, não existe a necessidade de investigar todos os indivíduos que compõem a população (universo considerado). Assim, os dados foram levantados por meio de amostragem definida pelo pesquisador.

Nesse sentido, a amostra definida no estudo representa um total de 9 gestores do universo da pesquisa, ou seja, foram escolhidos nove indivíduos entre coordenadores e supervisores que atuam em cargos estratégicos na empresa.

3.4 CAMPO DE PESQUISA

Esta pesquisa teve como campo de investigação empírica uma empresa de segurança privada localizada na cidade de João Pessoa-PB.

Enquadrando-se como perfil de grande porte, a empresa escolhida para esta pesquisa apresenta um quadro de funcionários superior a 500 colaboradores, alocados hierarquicamente nos departamentos administrativos e operacionais.

Atuando no ramo de prestação de serviços, a empresa faz parte de um grupo empresarial composto por três grandes empresas que atuam em 19 estados na área de

segurança privada, transporte de valores e terceirização de mão de obra especializada. Juntas, as empresas que compõem o grupo atendem a mais de 15 mil clientes.

No estado da Paraíba a gestão administrativa da empresa está situada em João Pessoa, que supervisiona as demais filiais do estado, localizadas nas cidades de Campina Grande e Patos.

Entre os clientes da empresa podemos destacar bancos, redes de supermercado, shoppings e repartições públicas.

No que se refere à administração da empresa, verificamos que a mesma constitui-se em divisão operacional e administrativa. A divisão administrativa está focada quase que totalmente nas atividades meio da empresa, enquanto que a divisão operacional focaliza-se nas atividades fim. Quanto à estruturação administrativa, podemos verificar que a empresa é composta pelos seguintes departamentos: Operacional, Administrativo, Financeiro, Recursos Humanos, Comercial, Medicina e Segurança do Trabalho, Manutenção e frotas, Vigilância e Segurança Institucional. Atualmente, as atividades jurídicas da empresa são exercidas por escritório de advocacia terceirizado.

3.5 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

O instrumento de pesquisa utilizado para a coleta de dados foi o questionário, definido como:

Conjunto de questões, sistematicamente articuladas, que se destinam a levantar informações escritas por parte dos sujeitos pesquisados, com vistas a conhecer a opinião dos mesmos sobre os assuntos em estudo. (SEVERINO, 2000, p. 125).

O questionário elaborado para o estudo foi composto por 14 questões distribuídas em três módulos distintos. O primeiro módulo foi formado por 5 perguntas de fato. Lakatos e Marconi (2008, p. 93) afirmam que são aquelas que “dizem respeito a questões concretas, tangíveis, fáceis de precisar”. Foram utilizadas para coletar as informações necessárias para a definição do perfil dos participantes da pesquisa.

O segundo módulo foi composto por 3 perguntas de estimacão que, segundo Lakatos e Marconi (2008, p.91), “consiste em emitir um julgamento por meio de uma escala com vários graus de intensidade para um mesmo item. [...] são quantitativas e indicam um grau de intensidade crescente ou decrescente.” Essas questões buscaram avaliar a frequência de utilização das fontes, formas de transmissão e tipos de documentos no ambiente pesquisado.

O terceiro módulo do questionário contém 06 perguntas de estimacão relacionadas às necessidades dos gestores em relacão à gestão da informacão na empresa.

O instrumento de coleta de dados foi aplicado no próprio ambiente da empresa no mês de Abril de 2011. Os questionários foram entregues por escrito aos próprios informantes nos seus respectivos departamentos, onde foram sanadas as possíveis dúvidas quanto aos objetivos da pesquisa e o preenchimento do questionário.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Este capítulo apresenta a tabulação e a análise dos dados coletados através da aplicação dos procedimentos metodológicos descritos no capítulo anterior.

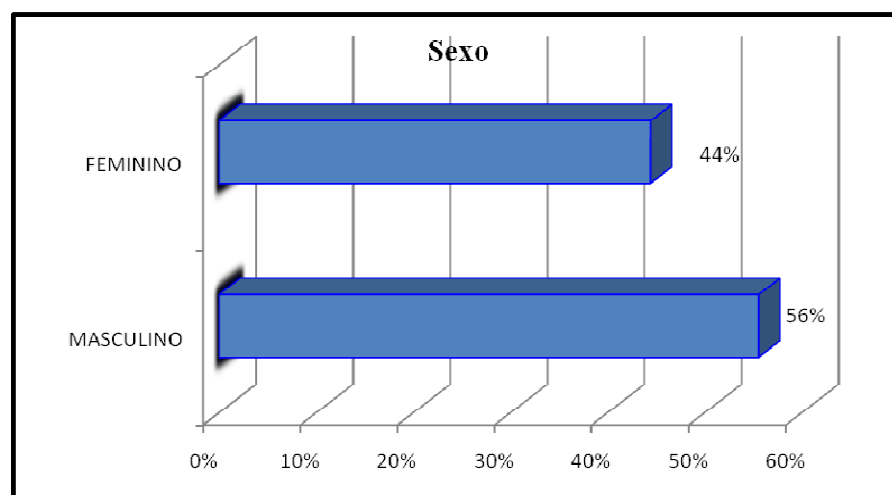
A análise se deu em acordo com os elementos apresentados no referencial teórico do trabalho. Para uma melhor interpretação dos dados coletados, optou-se por uma representação estatística em gráficos e tabelas em cumprimento aos objetivos do trabalho.

4.1 PERFIL DOS GESTORES

Esse conjunto de variáveis tem a finalidade de caracterizar o perfil dos participantes da pesquisa que foram os gestores da empresa que serviu de cenário para o estudo. Com o propósito de atingir esse objetivo, abordamos os seguintes elementos: sexo; faixa etária; grau de instrução; tempo de serviço na empresa e tempo de atuação no atual cargo, o de gestor.

A pesquisa demonstra que a variação entre sexo está bem equilibrada entre os gestores na empresa, sendo que a maioria são do sexo masculino (56%), enquanto que a minoria é do sexo feminino (44%), conforme apresentado abaixo no Gráfico 1.

GRÁFICO 1 – Sexo

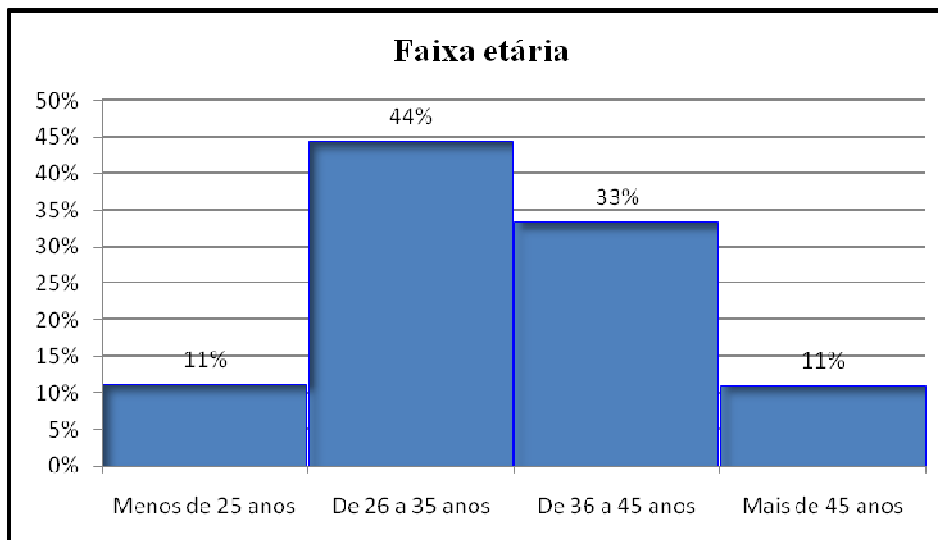


Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Com relação à faixa etária, verificamos que a idade da maior parte dos gestores da empresa está incluída na faixa etária entre 26 - 35 anos de idade, o que corresponde a 44% do total dos entrevistados. Ressaltamos também que 11% dos gestores declararam ter menos de

25 anos, onde podemos concluir que parte dos gestores da empresa está no início de suas carreiras profissionais. Esses dados estão mensurados no Gráfico 2, apresentado a seguir.

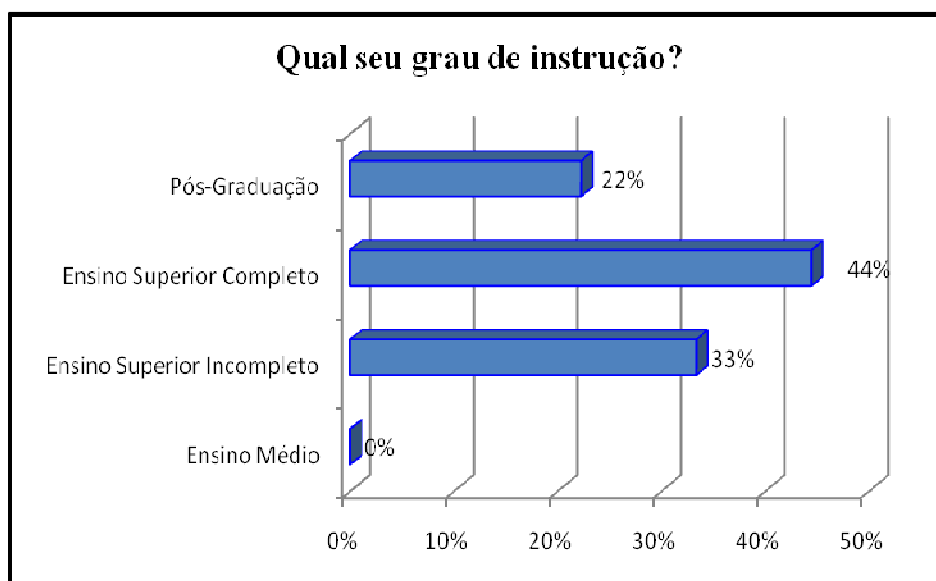
GRÁFICO 2 – Faixa etária dos gestores



Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

No que se refere ao grau de instrução, conforme o Gráfico 3, a pesquisa revelou que a maioria dos gestores tem curso superior completo (44%), e nenhum dos entrevistados tem apenas o ensino médio como grau de instrução.

GRÁFICO 3 – Grau de instrução gestores



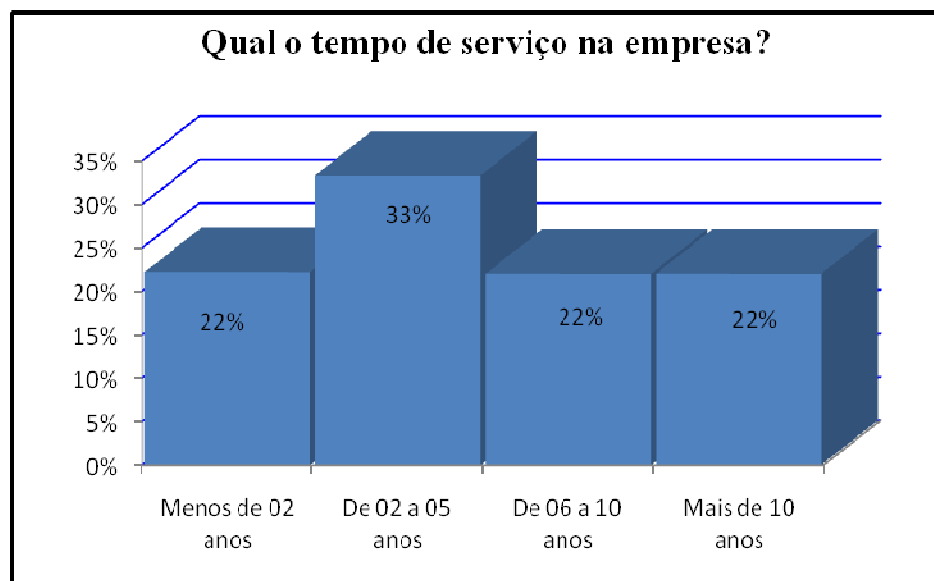
Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

As organizações enfrentam um cenário composto por um mercado competitivo e uma economia que se modifica de maneira tão rápida que fica difícil a sobrevivência de empresas excessivamente burocráticas e rígidas. Para enfrentar essa realidade é necessário pensar em unidades mais rápidas, flexíveis às mudanças, inovadoras e ajustadas às novas formas de competitividade. As exigências de adaptação feitas às empresas, conseqüentemente, refletem nas ações dos indivíduos no ambiente de trabalho, pois a chamada "era da informação" requer o desenvolvimento de habilidades pessoais e profissionais que agregam valor tanto para o indivíduo quanto para as organizações. (CARAVANTES, 2005; DRUCKER, 2010)

Neste cenário, o gestor deve possuir as competências requeridas para implantar e desenvolver um modelo inovador de gestão, com vistas a atender às necessidades do mercado, garantindo a possibilidade de competição atual e futura. Por isso, acentua-se a necessidade de repensar as instituições brasileiras de ensino superior, preparando-as para as transformações que estão ocorrendo no ambiente em que operam. Para tanto, é necessário buscar modelos inovadores de gestão, baseados na nova realidade do mercado, visando à qualidade da prestação dos serviços educacionais, equilibrando receitas e despesas, para atingir os objetivos pretendidos. (CHIAVENATO, 2008)

Com relação ao tempo de serviço, ilustrado no Gráfico 4, pode-se perceber que 30% dos gestores trabalham na empresa há mais de 02 e menos de 05 anos. Ressaltamos também que 22% dos gestores atuam na empresa há mais de 10 anos, o que representa um fator importante a ser levado em consideração, já que agrega uma experiência organizacional estável.

GRÁFICO 4 – Tempo de Serviço na empresa



Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Outro aspecto importante relacionado ao tempo de casa dos gestores refere-se ao conhecimento aprofundado quanto às normas e políticas da empresa, que por ser uma organização prestadora de serviços de segurança privada, apresenta características peculiares, com rotinas complexas e diferenciadas, comuns a este ramo de prestação de serviços.

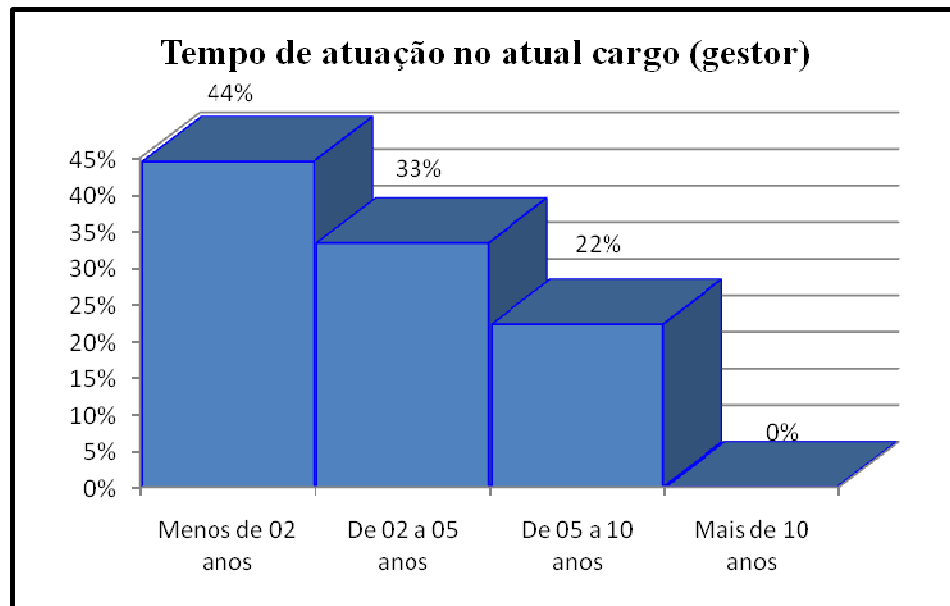
Toda profissão define-se a partir de um corpo de práticas que busca atender demandas sociais, norteado por elevados padrões técnicos e pela existência de normas éticas que garantam a adequada relação de cada profissional com seus pares e com a sociedade como um todo.

Quanto aos profissionais de segurança privada, devem se submeter à formação específica, treinamento especializado e reciclagens periódicas, além de só poderem exercer as atividades de segurança quando, comprovadamente, não possuírem antecedentes criminais. Como também são preparados física e psicologicamente para as funções que lhes são designadas, por meio de cursos de formação, acompanhados e fiscalizados pela Polícia Federal, dotada de arquivo que controla os funcionários, armamento e munição de todas as empresas autorizadas. (CARTILHA DE ORIENTAÇÃO AO TOMADOR DE SERVIÇOS, 2003)

Caravantes (2005) opina que os gestores cumprem três papéis principais, a saber: interpessoais, informacionais e decisórios. No papel informacional o gestor desempenha as funções de monitor, disseminador e porta-voz, neste sentido faz-se necessário amplo domínio quanto a informações de planos, políticas, ações e resultados da organização.

Outra variável relevante que abordamos no questionário foi o tempo de atuação no atual cargo de gestão em que atuam os respondentes, onde percebemos que a maioria dos gestores está atuando no cargo a menos de 02 anos (40%). Ver Gráfico 5.

Ocasionalmente, os gestores progridem na hierarquia organizacional a partir de níveis administrativos de primeira linha, enquanto que outros gestores são recrutados com experiência adquirida em outras empresas.

GRÁFICO 5 – Tempo de atuação no atual cargo (gestor)

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Ressaltamos que a análise do perfil dos gestores torna-se relevante na pesquisa no sentido de possibilitar uma melhor compreensão da relação que se estabelece entre as práticas administrativas e a utilização dos recursos informacionais na empresa o que reflete de forma direta na tomada de decisões. Para Drucker (2010), os gestores são o recurso básico da empresa, mais caro na maioria das organizações – e aquele que se deprecia mais depressa e que demanda reposição mais constante.

5.2 UTILIZAÇÃO E TRANSMISSÃO DAS INFORMAÇÕES

Levando-se em consideração que a informação tornou-se uma necessidade crescente para qualquer setor da atividade humana, é indispensável que a sua procura seja ordenada e sistemática. Neste módulo, abordaremos a utilização e as formas de transmissão de informações na empresa onde questionamos os seguintes aspectos: documentos mais utilizados no ambiente administrativo; formas de transmissão e fontes de informação utilizada com mais frequência para o desempenho das práticas administrativas e nos processos de tomada de decisões pelos gestores na empresa.

A gestão da informação ocorre necessariamente a partir do conhecimento profundo dos tipos de informação que circulam dentro da organização.

Em relação aos documentos que são mais utilizados na execução das atividades administrativas, questionamos quanto a sua utilização, relacionando alguns dos documentos que foram levantados nos próprios departamentos da empresa, onde todos em essência são documentos e informações de natureza arquivística. Neste sentido, vale ressaltar que tais informações foram produzidas e/ou acumuladas no decorrer das ações e atividades meio e fim da empresa. Ver Tabela 1.

TABELA 1 – Documentos mais utilizados

TIPOS DE DOCUMENTOS	NÃO UTILIZA		UTILIZA POUCO		É INDIFERENTE		UTILIZA		UTILIZA SEMPRE	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Atas	3	33,3	2	22,2	-	-	4	44,4	-	-
Circular/Memorando	1	11,1	3	33,3	-	-	4	44,4	1	11,1
Contratos	1	11,1	2	22,2	-	-	3	33,3	3	33,3
Dosssiês	2	22,2	3	33,3	-	-	3	33,3	1	11,1
Editais	5	55,6	3	33,3	-	-	-	-	1	11,1
E-mails	-	-	-	-	-	-	3	33,3	6	66,7
Guias/Formulários	2	22,2	2	22,2	-	-	2	22,2	3	33,3
Normas/Regimentos	-	-	1	11,1	-	-	2	22,2	6	66,7
Notas Fiscais	4	44,4	1	11,1	-	-	2	22,2	2	22,2
Planilhas	-	-	-	-	-	-	2	22,2	7	77,8
Processos	2	22,2	2	22,2	-	-	3	33,3	2	22,2
Propostas/Orçamentos	3	33,3	1	11,1	-	-	1	11,1	4	44,4
Relatórios	-	-	-	-	-	-	3	33,3	6	66,7
Outros: Legislação	3	37,5	-	-	3	37,50	-	-	2	25,0

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Verificamos, de acordo com os dados coletados, que o e-mail e as planilhas eletrônicas foram apontados pelos gestores como os tipos de documentos mais utilizados para suporte nas práticas administrativas e nos processos de tomada de decisões. Também verificamos que o Edital é o tipo de documento menos utilizado pelos gestores, conforme apresentado na Tabela 1.

A Resolução nº 20 do CONARQ, em seu primeiro artigo, parágrafo 2º, dispõe que:

Considera-se documento arquivístico digital o documento arquivístico codificado em dígitos binários, produzido, tramitado e armazenado por sistema computacional. São exemplos de documentos arquivísticos digitais: planilhas eletrônicas, mensagens de correio eletrônico, sítios na internet, bases de dados e também textos, imagens fixas, imagens em movimento e gravações sonoras, dentre outras possibilidades, em formato digital.

Vale ressaltar nesse sentido, que a informação em formato digital é extremamente suscetível à degradação física e obsolescência tecnológica (hardware, software e formatos). Além disso, muitas mudanças dentro de uma cultura organizacional podem afetar a sobrevivência continuada dos documentos digitais. A possibilidade dos documentos serem destruídos em um instante é bem maior do que no caso dos documentos tradicionais. Eles estão sujeitos a vírus e à simples falha tecnológica.

Quanto às formas mais utilizadas para a transmissão das informações, os gestores apontaram o e-mail como a forma utilizada com maior frequência na empresa. O fax foi o recurso menos citado quanto à utilização, conforme apresentado na Tabela 2.

TABELA 2 – Formas de transmissão

FORMAS DE TRANSMISSÃO	NÃO UTILIZA		UTILIZA POUCO		É INDIFERENTE		UTILIZA		UTILIZA SEMPRE	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Quadro de Avisos	3	33,3	3	33,3	-	-	1	11,1	2	22,2
Telefone	-	-	1	11,1	-	-	3	33,3	5	55,6
Fax	5	55,6	2	22,2	-	-	2	22,2	-	-
Malote/Correios	-	-	3	33,3	-	-	2	22,2	4	44,4
Internet/Intranet	-	-	2	22,2	-	-	3	33,3	4	44,4
E-mail	-	-	-	-	-	-	2	22,2	7	77,8

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Evidencia-se nesta situação, que as formas de transmissão de informações no ambiente pesquisado sofrem grande influência do uso da tecnologia, a referência ao uso do e-mail como recurso utilizado com maior frequência demonstra esta tendência. Neste sentido, o correio eletrônico deixa de ser apenas um meio de troca de mensagens para se tornar um importante recurso na produtividade da empresa.

As organizações estão cada vez mais usando o correio eletrônico para desempenhar papéis decisivos em suas negociações. Atualmente, o serviço de e-mail torna-se indispensável nas organizações, agilizando processos, democratizando o acesso às informações e diminuindo os custos. Porém, mesmo diante de todos os benefícios da utilização do e-mail, vale refletir acerca da falta de segurança que ainda permeia diante a utilização deste recurso.

Quanto às fontes de informações mais utilizadas no processo decisório na empresa, constatamos, através da Tabela 3, que as conversas informais são mais utilizadas que as informações registradas e as conversas formais (reuniões).

As conversas informais são estabelecidas, geralmente, por telefone ou pessoalmente nas dependências da empresa nos intervalos das jornadas de trabalho. Já as conversas formais

estabelecem-se através da discussão ou transmissão de informações em reuniões de caráter formal que são registradas em ata, documento de caráter arquivístico. As informações registradas em documentos ou bases de dados foram apontadas pelos respondentes como sendo utilizados com menor frequência em relação às conversas informais.

TABELA 3 – Fontes de informação

TIPOS DE FONTES	NÃO UTILIZA		UTILIZA POUCO		É INDIFERENTE		UTILIZA		UTILIZA SEMPRE	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Conversas informais	-	-	1	11,1	-	-	2	22,2	6	66,7
Conversas formais (reuniões)	-	-	2	22,2	-	-	4	44,4	3	33,3
Informações Registradas (documentos, bases de dados ou sistemas)	-	-	-	-	-	-	5	55,6	4	44,4
Outro tipo	9	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Este resultado confirma a problemática da pesquisa, que evidencia o pouco conhecimento por parte dos gestores, quanto à importância que a informação orgânica desempenha no ambiente administrativo diante do processo de tomada de decisões. Percebemos a afirmação de utilização com maior frequência de conversas informais em detrimento de fontes mais seguras, como as conversas formais e informações registradas.

Moreno (2006, p. 81) ressalta que:

A informação arquivística constitui-se em prova documental extremamente necessária à vida das organizações/instituições, como fonte de sua história e autenticidade e transparência de suas ações. É utilizada quer pelo seu valor primário (para decidir, para agir, e controlar as decisões e ações empreendidas), quer pelo seu valor secundário (para efetuar pesquisas retrospectas que põem em evidência decisões ou ações passadas).

Este fato denota que não existe uma preocupação por parte dos decisores em obter uma informação fidedigna para tomar uma decisão mais tranquila e segura. Neste sentido, alertamos para a risco de erros nos processos de tomada de decisão e resolução de problemas no ambiente organizacional.

5.3 GESTÃO DA INFORMAÇÃO NA EMPRESA

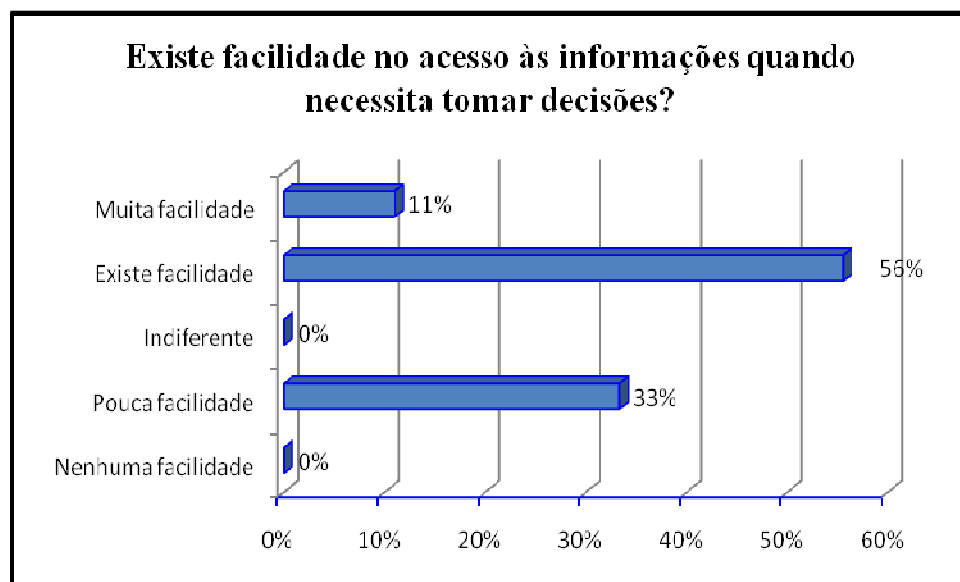
Este módulo tem por objetivo verificar se a gestão dos recursos informacionais atende as necessidades dos gestores. Neste módulo foram abordados os seguintes aspectos: facilidade de acesso às informações; eficiência dos processos de comunicação; disponibilização das informações; opinião em relação à forma de gestão das informações; principais disfunções da informação e a adoção de procedimentos de gestão de documentos nos departamentos. .

Abordando a informação como recurso organizacional, Moritz (2006, p.17) afirma que:

Como qualquer ferramenta, ela deve ser apropriada para a tarefa. Além disso, ela necessita ser completa e precisa e deve ser trabalhada com **pontualidade** para ser útil. Já que a qualidade da mesma influencia muito a tomada de decisão, a não satisfação desse requisito pode levar a um possível desequilíbrio organizacional.

Em relação ao acesso das informações nos processos de tomada de decisões, 56 % dos gestores responderam que existe facilidade no acesso, enquanto que 33% declararam que existe pouca facilidade. Ver Gráfico 6.

GRÁFICO 6 – Facilidade quanto ao acesso às informações



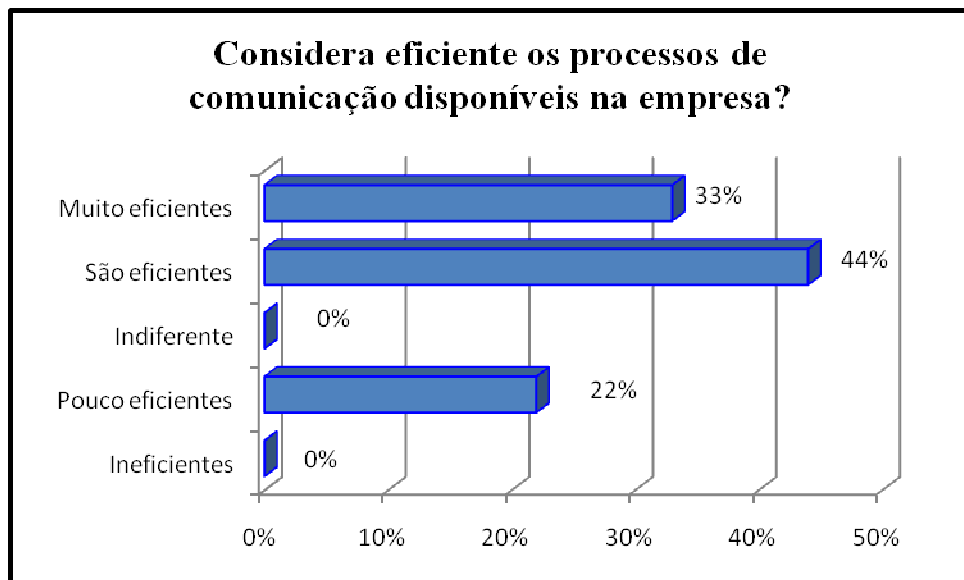
Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

A comunicação se apresenta como um recurso indispensável nas organizações:

Por meio da comunicação, as organizações e seus membros trocam informações, formam entendimentos, coordenam atividades, exercem influência e socializam-se, além de gerarem e manterem sistemas de crenças, símbolos e valores. A comunicação já foi chamada de “o sistema nervoso de qualquer grupo organizado” e a “cola que mantém a organização unida”. (MORITZ, 2006, p.20)

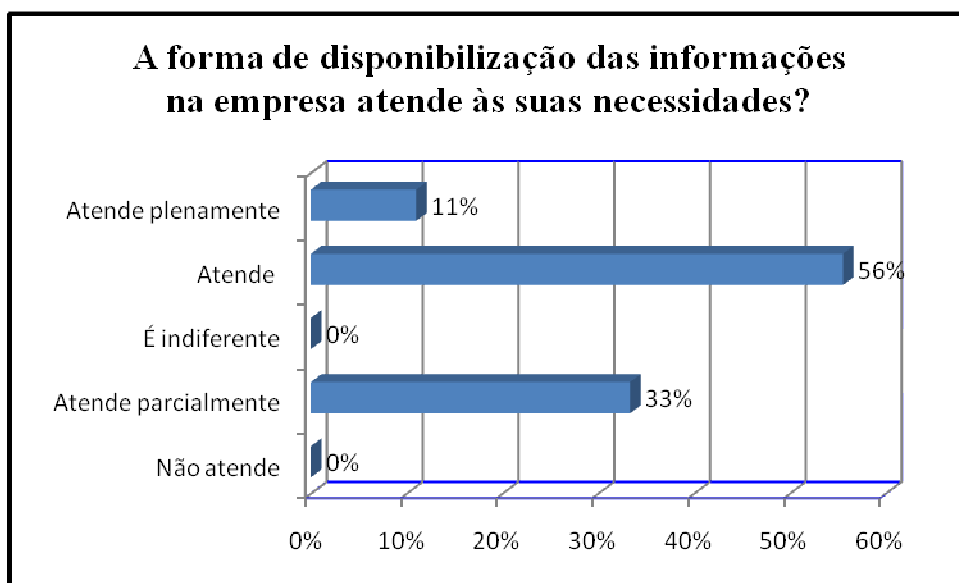
No que se refere aos processos de comunicação desenvolvidos na empresa, conforme mostra o Gráfico 7, a maioria dos gestores considerou como sendo eficientes, o que corresponde a 44% dos respondentes, enquanto que para 33% dos gestores os processos foram considerados muito eficientes. Um total de 22% dos gestores ainda considerou os processos de comunicação pouco eficientes.

GRÁFICO 7 – Eficiência quanto aos processos de comunicação



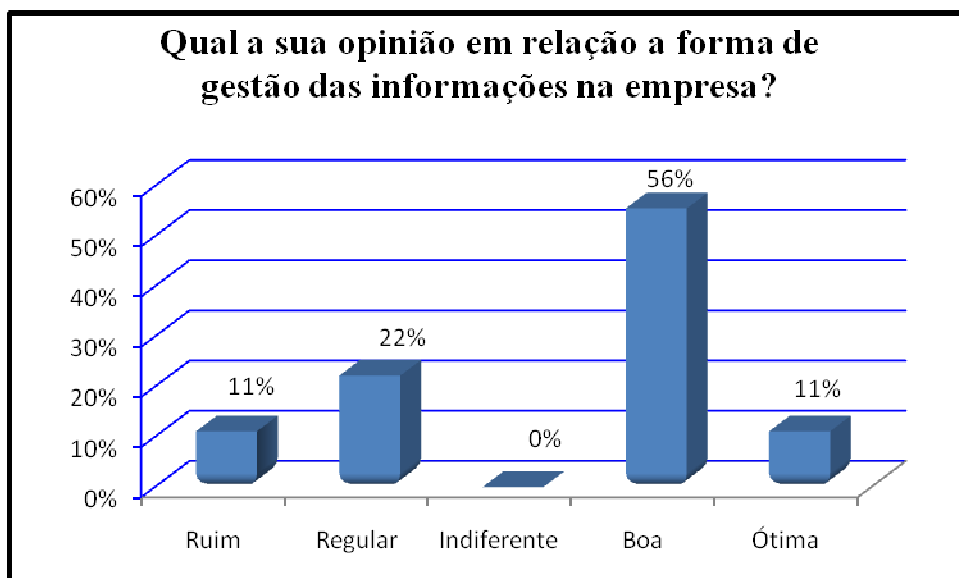
Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Em uma economia globalizada, as organizações necessitam contar com inúmeras e diversificadas informações de seus ambientes, interno e externo, valendo-se de mecanismos e meios adequados para obter informações, que subsidiem sua busca por novas idéias e seus processos decisórios junto a diversos públicos, por tal motivo, na pesquisa também foi mensurado quanto à forma de disponibilização das informações na empresa. Assim, encontraram-se os seguintes dados: 56% dos gestores afirmaram que atende as suas necessidades, enquanto que para 33% dos respondentes a disponibilização da informação só atende parcialmente suas necessidades, conforme representamos no Gráfico 8 a seguir.

GRÁFICO 8 – Necessidades quanto à disponibilização

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Segundo Dias e Belluzzo (2003, p. 01) “Gestão da Informação” é o conjunto de conceitos, princípios, métodos e técnicas utilizados na prática administrativa e colocados em execução pela liderança de um serviço de informação para atingir a missão e os objetivos fixados. Dessa forma, com relação à Gestão da Informação, mais da metade dos gestores opinaram que consideram como sendo boa (56%) a administração da informação na empresa, enquanto que 22% consideram ótima e 11% consideraram ruim e regular. A seguir o Gráfico 9 demonstra esses dados.

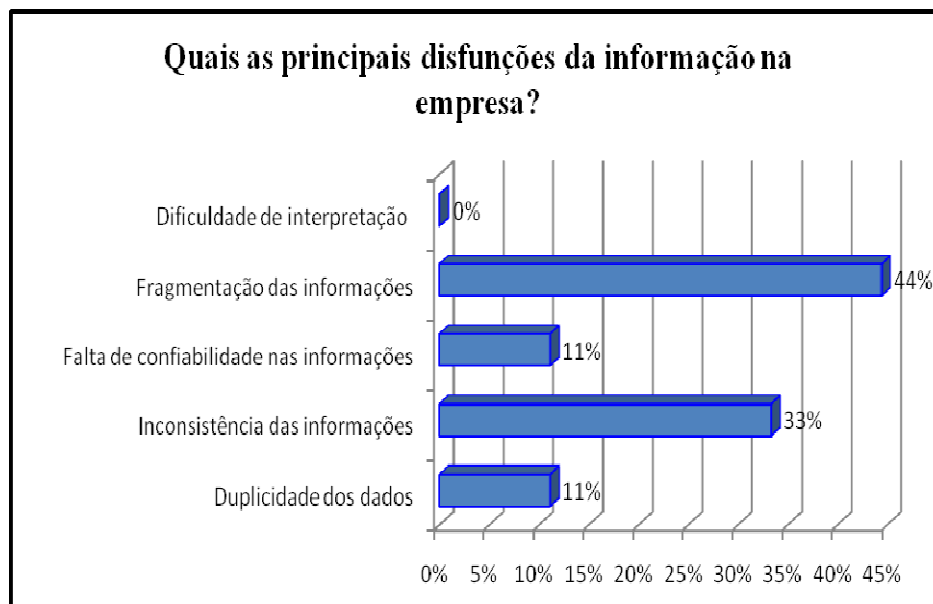
GRÁFICO 9 – Opinião em relação à gestão da informação na empresa

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

No contexto, sabemos que um dos principais fatores que acarretam em disfunções da informação é a falta de uma política integrada de gestão da informação que contemple não apenas os recursos tecnológicos, mas que possibilite um programa de gestão documental que atenda as necessidades dos gestores e que seja desenvolvido em concordância com a política da empresa.

No que se refere à disfunção da informação na empresa, conforme mostra o Gráfico 10, os gestores opinaram (44%) que as informações são fragmentadas, ou seja, a informação é distribuída sem critérios em diversas áreas, faz-se necessário tempo e esforço para recuperá-la de forma integral. A inconsistência das informações, ou seja, a circulação de versões diferentes de uma mesma informação, gerando dúvidas quanto a sua veracidade, foi a segunda maior disfunção apontada pelos respondentes (33%). A duplicidade de dados, caracterizada pela existência de informações iguais ou similares em diferentes bases, gerando dúvidas quanto à versão correta e a falta de confiabilidade nas informações foram apontadas por 11% dos gestores como a maior disfunção da informação na empresa. Nenhum dos gestores confirmou que a dificuldade de interpretação dos dados seria uma disfunção da informação.

GRÁFICO 10 – Disfunções da informação na empresa

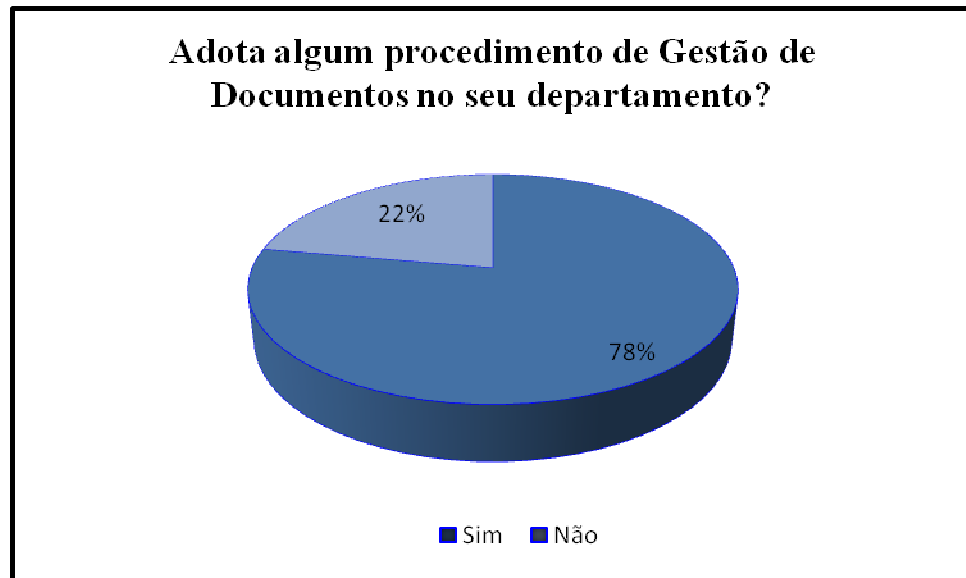


Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Questionamos ainda quanto à adoção de procedimentos de gestão de documentos nos departamentos. Conforme segue abaixo, no Gráfico 11, a maioria dos informantes confirmou que adota procedimentos de gestão. Acontece, porém, que através da observação pudemos

perceber que as práticas de gestão documental desenvolvidas nos departamentos da empresa são baseadas no senso comum, tornando-se questionável a eficiência destas práticas.

GRÁFICO 11 – Adoção de Gestão Documental nos departamentos



FONTE: Dados da pesquisa, 2011.

A adoção de procedimentos de gestão documental por parte dos informantes, pode justificar o alto índice de aprovação quando questionados acerca da qualidade da gestão da informação na empresa já que, como não existe uma política de gestão documental normalizada na empresa, cabe a cada gestor estabelecer suas formas de procedimento em relação ao trato da documentação.

Nesse sentido, ressaltamos que a Gestão documental garante que as informações contidas nos documentos produzidos e recebidos sejam recuperadas de forma ágil e eficaz, subsidiando as ações da empresa e tornando as informações consistentes, o que possibilita maior segurança nos processos de tomada de decisões.

Conclui-se que para que o fluxo de informações na empresa seja satisfatório e os recursos informacionais tornem-se estratégicos, a gerência precisa reconhecer a importância que a informação representa, de forma que se possa estabelecer programas integrados de gestão que possam sanar os problemas relacionados à informação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa objetivou verificar a importância que a informação arquivística desempenha em ambiente organizacional, tendo como referência a percepção dos gestores de uma empresa de segurança privada. A revisão da literatura relacionada com o tema possibilitou uma melhor compreensão dos principais conceitos abordados na pesquisa.

O mercado de segurança privada é bastante competitivo e complexo, onde o atendimento ao cliente deve ser ágil, mesmo envolto em riscos, uma vez que as operações de atendimento envolvem altos valores financeiros. Para que estas operações sejam executadas com sucesso, faz-se necessário que os recursos informacionais sejam precisos e seguros. Nesse sentido, é imprescindível que se perceba a importância da informação no contexto da empresa.

A metodologia aplicada permitiu-nos analisar as formas de transmissão, utilização e gestão da informação arquivística no contexto pesquisado. Neste sentido, ficou claro que a gestão da informação arquivística configura-se como um complexo processo que envolve recursos organizacionais, financeiros, humanos e tecnológicos.

Constatou-se, através da literatura analisada, que a informação arquivística destaca-se como um dos principais recursos estratégicos das organizações, desempenhando um importante papel diante da prática administrativa. Nesse sentido, a informação destaca-se como uma ferramenta que possibilita minimizar as incertezas e os riscos nas tomadas de decisão, influenciando de forma positiva, os resultados das organizações. Porém, ressaltamos que a informação só torna-se realmente eficiente quando os gestores têm consciência da importância do seu uso como ferramenta fundamental para a execução de suas ações administrativas.

Os dados da pesquisa permitiram-nos verificar que o perfil dos gestores da empresa atende as necessidades organizacionais quanto à qualificação para a ocupação de cargos de decisão, onde percebemos aptidão para o eficiente processamento de informações, resultando na consolidação do conhecimento organizacional na empresa. O processo de produção, difusão, e utilização de informação vem passando por transformações profundas, tanto nas formas quanto nos conteúdos dos sistemas de gestão da informação na empresa, tendo em vista a crescente utilização da tecnologia da informação. Com isso, são provocadas mudanças comportamentais e culturais nas pessoas que produzem e utilizam essas informações na empresa.

O advento da informatização dos processos informacionais é de grande importância pois ao passo que agiliza a tramitação, recuperação e uso da informação. Percebemos que a empresa conta com uma grande estrutura tecnológica para processamento e transmissão de informações, porém deve-se ressaltar que os recursos tecnológicos contemplam apenas a informação gerada em meio digital, desta forma, documentos em suportes físicos, como o papel, não recebem nenhum tratamento técnico que possibilite uma melhor utilização deste tipo de informação de caráter arquivístico. Torna-se necessário uma maior cautela quanto à utilização, sem critérios formais e seguros, de recursos tecnológicos no que se refere à produção, uso e transmissão das informações em meio digital, tendo em vista a falta de segurança que ainda permeia a utilização destes recursos.

Em resposta ao problema de pesquisa, constatou-se que a informação arquivística é um recurso pouco valorizado pelos gestores da empresa estudada, conforme verificamos na análise dos dados. Nesse sentido, verifica-se que as fontes informais de informações são as mais utilizadas pelos gestores em detrimento às fontes formais, sobretudo as informações de caráter arquivístico. Desta forma, alertamos para a falta de segurança nos processos informais que subsidiam a tomada de decisão, já que tais processos estão embasados em informações que não garantem total segurança para os gestores.

Verificou-se que as informações estão dispersas pelos diversos departamentos da empresa, não possuindo nenhum serviço de arquivo que centralize a custódia das informações arquivísticas geradas e recebidas mediante a execução das atividades. A empresa também não dispõe de nenhum serviço formal que trate do fluxo das informações, o que reflete em dificuldades na comunicação entre as unidades administrativas, impossibilitando, assim, a eficácia na tramitação dos processos informacionais.

O gerenciamento ideal das informações arquivísticas refletirá positivamente em todos os níveis da organização. Assim sendo, o gerenciamento ideal deste recurso poderá ser obtido através de um eficiente programa de gestão da informação integrada que considere todos os suportes e tipologias documentais identificadas na empresa, utilizando de forma eficiente e racional os recursos de tecnologia da informação, o que implica em lançarmos mão de um tratamento técnico especializado aos documentos e informações orgânicas, desde sua produção até a destinação final.

Através do desenvolvimento e implementação de um programa de gestão integrada da informação arquivística, a empresa poderá controlar a qualidade e quantidade de documentação e informações que produz, recebe e armazena, mantendo a informação de forma útil de acordo com suas necessidades. Desta forma, será possível a qualificação das

informações e que evitará a redundância de dados, preservando e agilizando o fluxo das informações necessárias para o sucesso das ações empresariais.

A gestão integrada da informação, através da correta utilização dos recursos tecnológicos e de um sistema de arquivo eficiente, diminui os custos de armazenamento e viabiliza a agilidade na recuperação da informação, reduzindo os graus de incerteza para o processo decisório, garantindo assim a manutenção, sustentabilidade e expansão dos negócios da empresa em um mercado em constante mudança, cada vez mais exigente, competitivo e globalizado.

Para que o gerenciamento da informação obtenha êxito na empresa estudada, torna-se necessário que o gerente e os demais gestores valorizem as fontes formais de informação, desenvolvendo a consciência de registrar as informações, abandonando seu caráter informal. Nesse sentido, se estabelecem atividades relacionadas ao processo de obtenção, registro, compartilhamento, monitoramento e uso da informação de forma segura na empresa.

Acreditamos que este trabalho tenha contribuído no sentido de levantar argumentos e discussões relacionados à área da Arquivologia e Administração, no que se refere à importância da informação arquivística nas práticas administrativas, principalmente no processo decisório.

Consideramos pertinente que novas pesquisas possam ser desenvolvidas a partir das discussões aqui abordadas, sobretudo no contexto de empresas privadas, utilizando-se de diferentes perspectivas no sentido de aprofundar a conceituação e importância da informação na administração.

REFERÊNCIAS

ACEVEDO, Cláudia Rosa; NOHARA, Juliana Jordan. **Monografia no curso de administração**: Guia completo de conteúdo e forma. 3º Ed. São Paulo: Atlas, 2007.

ANDRADE, Maria Margarida. **Como realizar trabalhos para cursos de pós-graduação**. 6º Ed. São Paulo: Atlas, 2004.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. 232p. (Publicações Técnicas; nº 51)

BARRETO, Aldo de Albuquerque. **A condição da informação**. São Paulo em Perspectiva, 2002, vol. 16, n.3, ISSN 0102-8839. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-392002000300010&script=sci_arttext. Acesso em : Nov. de 2010.

BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de Metodologia Científica**: um guia para a iniciação científica. 2. ed. São Paulo: Makron Books, 2000.

BELLOTO, Heloisa Liberalli. **Arquivos permanentes**: tratamento documental. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006. 320p.

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

BRASIL, **Lei nº 8.159, de 9 de Janeiro de 1991**. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Diário Oficial da União. Brasília, v. 130, p. 6.030, maio de 1992. Seção I.

_____, Conselho Nacional de Arquivos. 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**. Diário Oficial da União. Brasília, 19 de julho de 2004.

CARAVANTES, Geraldo R. **Administração**: teorias e processos. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da Administração**. 7.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo**. 4 ed. São Paulo: Futura, 2000.

DIAS, M. M. K.; BELLUZZO, R. C. B. **Gestão da informação em ciência e tecnologia sob a ótica do cliente**. Bauru (SP): EDUSC, 2003.

DRUCKER, Peter, F ; MACIARIELLO, Joseph A. ; COLIINS, Jim. **Gestão Management**. Rio de Janeiro: Agir, 2010.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3ª Ed. São Paulo: Atlas, 1996. 159 p.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. **Técnicas de Pesquisa: Planejamento e execução de pesquisas: Amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 7º Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LOPES, Luis Carlos. **A nova arquivística na modernização administrativa**. 2ª Ed. Brasília: Projecto Editorial, 2009. 416 p.

MAXIMIANO, Antônio César Amarú. **Introdução à Administração**. 5ª Ed. São Paulo: Atlas, 2000. 410p.

MORESI, Eduardo Amadeu Dutra. Delineando o valor do sistema de informação de uma organização. **Ciência da Informação**. Brasília, v.29, n.1, jan./abr., 2000.

MORENO, Nádia Aparecida. **A informação arquivística no processo de tomada de decisão em organizações universitárias**. 2006. 220f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2006.

MORITIZ, Gilberto de Oliveira. **Processo Decisório**. Florianópolis: SEAD/UFSC, 2006. 165 P.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática**. 3ª Ed. rev. ampl . - Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004.

PRESTES, Maria Luci de Mesquita. **A pesquisa e a construção do conhecimento científico: Do planejamento dos textos da à academia**. São Paulo: Respel, 2008.

ROUSSEAU, Jean. Yves.; COUTURE, Carol. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Dom Quixote, 1998. 356p.

SCHELLEMBERG, T.R. **Arquivos modernos: princípios e técnicas**. Tradução de Nilza Teixeira Soares. 3. Ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004. 388 p.

SEVERINO, Antônio Carlos. **Metodologia do trabalho científico**. 21 Ed. São Paulo: Cortez, 2000.

SINDESP. Sindicato das empresas de segurança privada. **Cartilha de orientação ao tomador de serviço**. Salvador: SINDESP-BA, 2003.

TOFFLER, Alvin; TOFFLER, Heide. **A Riqueza Revolucionária**. São Paulo: Futura, 2007.

THIOLLENT, Michel. **Metodologia da Pesquisa-Ação**. 17º Ed. São Paulo: Cortez, 1999.

VALENTIM, M. L. P. 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>.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 3.ed.São Paulo: Atlas, 2000.

APÊNDICE A – Questionário



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

Prezado (a),

Este instrumento de pesquisa composto de questões objetivas integra a pesquisa acadêmica intitulada **A IMPORTÂNCIA DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA EM AMBIENTE ORGANIZACIONAL: Um Estudo de Caso em Empresa de Segurança Privada na Cidade de João Pessoa**, que resultará no trabalho de conclusão do curso de Graduação em Arquivologia. Os dados aqui informados serão utilizados única e exclusivamente para fins acadêmicos.

Agradecemos antecipadamente sua valiosa contribuição,

João Carlos Bernardo de Lima – Graduando
Dra. Jaqueline Echeverría Barrancos - Orientadora

MODULO 1 - Perfil dos Gestores

1. Sexo

- () Masculino
() Feminino

2. Faixa etária:

- () Menos de 25 anos
() 26 a 35 anos
() 36 a 45 anos
() Mais de 45 anos

3. Grau de instrução

- () Ensino Médio Completo
() Ensino Superior Incompleto
() Ensino Superior Completo
() Pós- Graduação

4. Tempo de serviço na empresa

- () Menos de 02 anos
() 02 a 05 anos
() 06 a 10 anos
() Mais de 10 anos

5. Tempo de atuação no atual cargo

- () Menos de 02 anos
() 02 a 05 anos
() 05 a 10 anos
() Mais de 10 anos

MODULO 2 - Utilização e transmissão das informações

6. Quais fontes de informação você utiliza para desempenhar suas atividades ou tomar decisões?

(1) Não utiliza (2) Utiliza pouco (3) É indiferente (4) Utiliza (5) Utiliza Sempre

- () Conversas informais
- () Conversas formais (reuniões)
- () Informações registradas em documentos ou bases de dados/sistemas
- () Outro tipo de fonte. Especificar: _____

7. Quais as formas que você mais utiliza para transmissão de informações na empresa?

(1) Não utiliza (2) Utiliza pouco (3) É indiferente (4) Utiliza (5) Utiliza Sempre

- () Quadro de avisos
- () Telefone
- () Fax
- () Malotes/Correios
- () Internet/Intranet
- () E-mail

8. Quais os tipos de documentos mais utilizados para apoio na tomada de decisão?

(1) Não utiliza (2) Utiliza pouco (3) É indiferente (4) Utiliza (5) Utiliza Sempre

- () Atas
- () Circular/Memorando
- () Contratos
- () Dossiês
- () Editais
- () E-mails
- () Guias/formulários
- () Normas/Regimentos
- () Notas fiscais
- () Planilhas
- () Processos
- () Propostas/Orçamentos
- () Relatórios
- () Outro tipo de documento. Especificar: _____

MÓDULO 3 - Necessidades em relação à gestão da informação

9. Existe facilidade de acesso às informações quando necessita tomar decisões?

- Nenhuma facilidade
- Pouca facilidade
- Indiferente
- Existe facilidade
- Muita facilidade

10. Considera os processos de comunicação disponíveis na empresa eficientes?

- Ineficientes
- Pouco eficientes
- Indiferente
- São eficientes
- Muito eficientes

11. A forma de disponibilização das informações atende às suas necessidades?

- Não atende
- Atende parcialmente
- É indiferente
- Atende
- Atende plenamente

12. Qual a sua opinião em relação à forma de gestão das informações na empresa?

- Ruim
- Regular
- Indiferente
- Boa
- Ótima

13. Quais são as principais disfunções da informação na empresa?

- Duplicidade dos dados
- Inconsistência das informações
- Falta de confiabilidade nas informações
- Fragmentação das informações
- Dificuldade de interpretação

14. Adota algum procedimento de gestão de documentos/informações no seu departamento?

- Sim
- Não