



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

FERNANDA SILVA DE LIMA

GESTÃO DOCUMENTAL: UMA ABORDAGEM NO SETOR FINANCEIRO DA
EMPRESA POLYBALAS

JOÃO PESSOA - PB

2014

FERNANDA SILVA DE LIMA

**GESTÃO DOCUMENTAL: UMA ABORDAGEM NO SETOR FINANCEIRO DA
EMPRESA POLYBALAS**

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. Jacqueline Echeverría Barrancos

JOÃO PESSOA – PB

2014

L732g Lima, Fernanda Silva de
Gestão documental [manuscrito] : uma abordagem no setor
financeiro da empresa Polybalas / Fernanda Silva de Lima. - 2014.
40 p. : il.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) -
Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e
Sociais Aplicadas, 2014.

"Orientação: Profa. Dr. Jacqueline Echeverria Barrancos,
Departamento de Arquivologia".

1.Gestã documental. 2. Setor financeiro. 3. Polybalas I.
Título.

21. ed. CDD 025.171

FERNANDA SILVA DE LIMA

**GESTÃO DOCUMENTAL: UMA ABORDAGEM NO SETOR FINANCEIRO DA
EMPRESA POLYBALAS**

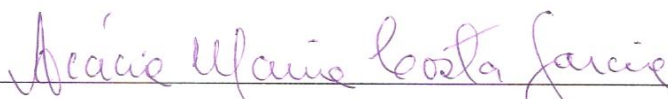
Aprovado em: 28 de Febrero de 2014

BANCA EXAMINADORA



Profa. Dra. Jacqueline Echeverria Barrancos

Orientadora – UEPB



Profa. Dra. Acácia Maria Costa Garcia

Examinadora – UEPB



Profa. Ma. Manuela Eugênio Maia

Examinadora – UEPB

Dedico aos pais, aos meus irmãos, meu esposo e
meu filho Gustavo.

“Que os vossos esforços desafiem as impossibilidades
lembrai-vos de que as grandes coisas do homem foram
conquistadas do que parecia impossível”.

Charles Chaplin

GRADECIMENTOS

A Deus por tudo que me proporciona na vida.

A minha família, em especial minha mãe Severina, que sempre acreditou e me apoiou em todos os momentos da minha vida.

Ao meu esposo Ricardo e meu filho Gustavo pelo amor, carinho e compreensão, que não mediram esforços para que eu chegasse até essa etapa, amo vocês.

A minha Professora e amiga Jacqueline Echeverría Barrancos, pela paciência na orientação e incentivo para conclusão deste trabalho.

A todos os professores que passaram ao longo do curso, que foram importantes na minha vida acadêmica.

Aos meus queridos colegas de classe, em especial Cristiane Oliveira, Lenivalda e Marilídia minhas companheiras de todos os momentos.

Enfim, a todos que contribuíram para conclusão deste trabalho, obrigadas por tudo.

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo principal avaliar o procedimento de gestão documental do setor financeiro da empresa Polybalas. Inicia-se o texto a partir da introdução com contextualização das várias formas de gestão, enfatizando a gestão documental nas empresas privadas, permitindo no contexto deste trabalho a consulta de autores e pensadores da Arquivologia e da Administração para fundamento do determinado estudo. O método aplicado foi o tipo de pesquisa bibliográfica e exploratória, o universo compreendeu a empresa polybalas e amostra e objeto de pesquisa foi o setor financeiro. Para a coleta de dados foi utilizado a entrevista por considerar a acessibilidade. Os resultados da pesquisa, mostram que a implementação da gestão documental, desde a gênese documental até sua destinação final, é lançada para apreender o planejamento e a execução de diversas atividades ligadas aos mais diversos setores especificamente ao setor financeiro, referente ao processo de produção, tramitação, avaliação e destinação documental, bem como apresentação dos fatores relevantes que intervêm no cotidiano da empresa, ainda na relevância empregada na análise dos procedimentos junto ao conjunto dos setores. Por fim, pode-se observar que cada fase da gestão documental traz consigo um ativo relevante na união dos funcionários até direção, sabendo que o corpo unido dos trabalhadores em hierárquicos papéis ou de forma retilínea, é fator relevante para o bom desenvolvimento e resultados de um planejamento financeiro.

Palavras-chave: Gestão documental. Setor financeiro. Polybalas

ABSTRACT

This study aims to evaluate the procedure of document Management Company Polybalas financial sector. Begins the text from the introduction to contextualize the various forms of management, emphasizing the document management in companies, allowing this work in the context of the query authors and thinkers of Archival and Administration plea for the given study. The method used was the type of literature and exploratory research to understand the universe and sample polybalas company and the object of research was the financial sector. For data collection was used to interview you for considering accessibility. The research results show that the implementation of document management, document from genesis to its final destination, is launched to apprehend the planning and execution of various activities related to various sectors specifically the financial sector, covering the production process, processing, review and document allocation, and presentation of relevant factors that intervene in the daily company also employed in the analysis of the relevant procedures along to all sectors. Finally, it can be seen that each stage of document management carries a relevant asset in uniting direction to employees, knowing that the united body of workers in hierarchical roles or rectilinear form, is a relevant factor for the successful development and results financial planning.

Keywords: Document Management. Financial sector. Polybalas.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	09
1.1	PROBLEMATIZAÇÃO.....	11
1.2	DEFINIÇÃO DOS OBJETIVOS.....	13
1.2.1	Objetivo geral.....	13
1.2.2	Objetivos específicos.....	13
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	14
2.1	DEFINIÇÃO DE INFORMAÇÃO.....	14
2.2	ARQUIVO E GESTÃO DOCUMENTAL.....	14
2.3	TIPOLOGIAS FINANCEIRAS NO PROCESSO DA GESTÃO DOCUMENTAL.....	18
2.4	ELEMENTOS DAS ESTRUTURAS ORGANIZACIONAIS.....	20
2.5	GESTÃO POR PROCESSOS.....	22
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	25
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	25
3.2	UNIVERSO E AMOSTRA.....	26
3.3	INSTRUMENTO E COLETA DE DADOS.....	26
3.4	MÉTODO DA PESQUISA.....	26
3.5	ESTUDO DE CASO.....	27
4	ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	28
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	34
	REFERÊNCIAS.....	36

1 INTRODUÇÃO

Na nova economia globalizada, as formas de gestão estão sendo repensadas devido à complexidade do mundo de negócios e da sociedade, em virtude principalmente das mudanças que tem acontecido, como por exemplo, avanço das tecnologias da informação e quebra de paradigmas organizacionais.

Dessa forma, nos recentes debates a respeito das novas formas de gestão estão inseridas diversas categorias que iniciam desde a educação, perpassando por outras áreas econômicas, empresariais, organizacionais, profissionais e informacionais.

Nesse preâmbulo, o tema Gestão Documental tem aparecido com frequência nos debates acadêmico e empresarial e aparentemente parece haver uma aceitação de concordância em que a introdução desse modelo de gestão inovador altera de forma positiva a organização.

Esse interesse relacionado ao presente trabalho pretendeu investigar os moldes da Gestão Documental, no que diz respeito a sua evolução e contribuição no contexto das organizações privadas, propriamente uma empresa comercial localizada no município de João Pessoa, Paraíba.

Pode-se perceber que as empresas convivem com grande volume de documentos produzidos e recebidos ao longo de suas atividades. E assim, o processamento dessas informações em todo momento são necessárias para a tomada de decisões, que para sua funcionalidade e disseminação é preciso que as informações estejam armazenadas de forma correta.

A Gestão Documental sempre recebeu maior atenção dos teóricos no âmbito da arquivologia, constantemente o tema já foi bastante discutido, tonando-se inesgotável a sua aplicação no cenário empresarial, propriamente na empresa Polybalas, - local de investigação do presente estudo. Como é abordado pelo pesquisador da área:

A gestão documental é processo administrativo que permite analisar e controlar, sistematicamente ao longo de seu ciclo de vida, a informação registrada que se cria, recebe, mantém e utiliza numa organização em correspondência com sua missão, objetivo e operação. Também se considera um processo para manter a informação em formato que permite seu acesso oportuno, porque são necessários tarefas e procedimentos para cada fase e exploração desta informação registrada, que é evidência das atividades e transações das organizações e que lhes permita obter uma maior eficácia. (VALENTIM, 2010 apud PONJUAN DANTE, 2004, p.129).

Nesse sentido, verifica-se que a pesquisa é relevante em virtude de contribuir com o cenário organizacional, mostrando a importância da Gestão Documental, os trâmites das informações produzidas e recebidas em um setor financeiro. Por esse motivo, tornou necessário compreender os princípios e fundamentos da arquivologia, mostrando assim a necessidade de entender os procedimentos da Gestão Documental. (SANTOS; INNARELI; SOUSA, 2009).

Partindo do pressuposto de que a empresa tem que refletir sobre a tomada de decisão diante da grande produção documental gerada, o acúmulo de documentos e a falta de normas e procedimentos arquivísticos que comprometem a qualidade de suas atividades, nortearam a pesquisa da Gestão Documental.

Segundo Bernardes e Delatorre (2008) “um programa de Gestão Documental garante aos órgãos públicos e empresas privadas o controle sobre as informações produzidas e recebidas, uma significativa economia de recursos, como a redução da massa documental, a otimização e racionalização dos espaços físicos de guarda de documentos e agilidade na recuperação da informação”.

A principal justificativa para a realização deste trabalho reside no fato de que nos últimos anos, a Gestão Documental foi considerada uma ferramenta muito importante para as organizações, uma vez que, a empresa aplicando o processo de gestão no espaço documental, as informações que transitam nos diversos canais estarão arquivadas de forma certa, para que elas sejam recuperadas e utilizadas com fácil e rápido acesso através de um modelo de Gestão Documental.

Nesse sentido, o planejamento e controle financeiro apresentam uma das principais atividades das empresas que buscam obter melhores resultados perante seus concorrentes e que almejam destaque diante de um cenário cada vez mais competitivo para efetivar realmente o controle e fluxo documental.

A Gestão Documental responsável pela administração de documentos nas fases corrente e intermediária parece ser uma solução para os arquivos da empresa Polybalas do setor comercial, no sentido de oferecer organização e consulta de documentos no formato físico e eletrônico. Esta solução permite a colaboração em uma organização para as informações ser compartilhadas, beneficiando e facilitando os processos de negócio da empresa.

Os autores consultados no presente trabalho aconselham que para trabalhar com a Gestão Documental é preciso compreendê-la no campo da arquivologia. Isto se deve ao fato de que ambas são igualmente antigas e ligadas, sobretudo à invenção da escrita e ao

surgimento dos suportes escritos do conhecimento humano. Ambas desenvolveram, ao longo dos séculos, técnicas e procedimentos para, num primeiro momento, conservar e guardar os documentos; depois, organizá-los de maneira a serem recuperados e, em tempos mais recentes, para tornar acessíveis seus conteúdos.

Nesse contexto, o entendimento dos fundamentos básicos do conjunto de variáveis que definem a Gestão Documental é relevante para se analisar as questões da definição dos vários estádios do ciclo de vida do documento ao longo da sua existência, como por exemplo, a publicação, aprovação, distribuição, reencaminhamento e destuição.

O presente trabalho está estruturado em cinco capítulos. No primeiro capítulo, faz-se uma breve introdução da caracterização do estudo de caso da empresa Polybalas, a definição do problema, delineamento dos objetivos e justificativa da escolha do tema.

O segundo capítulo apresenta a revisão da literatura com base na definição de informação, bem como a evolução e perspectiva histórica do mesmo, considerando as transformações ocorridas nas organizações e seus diversos públicos. Como também é abordada a questão do arquivo e da gestão documental e as tipologias financeiras no processo da Gestão Documental e elementos das estruturas organizacionais, além de fundamentar a importância da gestão por processo.

No terceiro capítulo são apresentados os procedimentos metodológicos, todos os caminhos seguidos no trabalho, com objetivo de obter as informações necessárias para análise e conclusão.

O quarto capítulo apresenta uma análise sobre empresa Polybalas e assim mostrando os resultados coletados.

Já o quinto capítulo apresenta as principais conclusões do trabalho.

1.1 PROBLEMATIZAÇÃO

Especificamente o tema abordado nesta pesquisa é a Gestão Documental na empresa Polybalas, uma empresa comercial que tem a responsabilidade de distribuir diversos produtos para o mercado da Paraíba. Assim, o objetivo geral é mostrar que essa ferramenta, se for bem utilizada poderá trazer benefícios substanciais à organização, uma vez que as informações produzidas, recebidas e acumuladas pelas organizações e empresas privadas para o funcionamento e operacionalização de suas funções e atividades independente do setor de trabalho onde são registradas nos documentos empresariais que, por sua vez após a sua

utilização podem ser preservados ou armazenados, para futura tomada de decisões, comprovação e veracidade das informações e registro da memória da empresa.

Nesse sentido, torna-se cada vez mais estratégico para a organização da empresa o amplo acesso às informações para futuros gestores, considerando-se o fortalecimento da ciência da arquivologia do bom uso e gerenciamento da informação, através de procedimentos, operações e rotinas de trabalho.

Entretanto, a ausência de uma política de Gestão Documental conduz a uma heterogeneidade e, por vezes ausência de normas, métodos e procedimentos de trabalho nos serviços de transição dos documentos o que pode dificultar o acesso às informações, bem como provocando o acúmulo desordenado de documentos, transformando os arquivos em meros depósitos empoeirados de papéis.

Nos dias atuais, em meio a um cenário de impacto tecnológico, o suporte papel ainda existe em grande volume nas empresas, mesmo com os avanços tecnológicos essa realidade aparentemente não mudou, seja de forma produzida ou recebida a massa documental não param de crescer.

Ao definir normas e procedimentos técnicos referentes à classificação, avaliação, descrição, preservação, e eliminação de documentos não necessários, a Gestão Documental contribui decisivamente para atender às demandas da sociedade contemporânea por transparência nas ações de governo e acesso rápido às informações. (BERNARDES e DELATORRE, 2008, p.6).

A documentação, segundo Silva e Ribeiro (2002, p.47), “é uma ciência do documento, ciência geral, auxiliar de todas as demais e que lhes impõem as suas normas desde o momento em que eles transmitem seus resultados sob a forma de documentos”. Ainda o autor acrescentam que o objetivo da documentação é o fato de documentar, como objetivo da lógica e o ser da razão.

É nesse escopo percebendo que, as empresas precisam dessas informações documentadas para a sua tomada de decisões, sendo a informação um instrumento de poder e uma peça fundamental para o organismo para qual produziu ou recebeu no decorrer de suas atividades, é salutar aplicar ferramentas que norteiem as decisões da Gestão Documental.

Portanto, o principal problema que norteia a pesquisa é: **Que procedimentos podem ser aplicados na Gestão Documental do setor financeiro da empresa Polybalas?**

Diante do problema exposto percebe-se que a empresa, objeto de estudo deste trabalho, para evitar ter dificuldades na estruturação desse setor, precisa de um instrumento que permita ao administrador financeiro planejar e organizar os recursos financeiros da

empresa. Através dos registros de suas movimentações, a falta de planejamento do setor financeiro, afeta a empresa no sentido de não ter controle de suas entradas e saídas, o que impede os administradores de terem conhecimento do resultado mensal de suas operações financeiras e planejamentos futuros.

E partindo dessa ideia sobre a importância do planejamento no setor financeiro pode estar ancorado sobre um ângulo que é a importância da Gestão Documental, e como ela poderia contribuir no planejamento financeiro, amenizar os problemas de espaço nos arquivos da Polybalas, buscar repostas imediatas e precisas para o processo decisório da administração que pode ser encontrado e aplicado com o seguinte procedimento: “o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente”. (BRASIL, nº 8.159, 1991, Art 3º)

1.3 OBJETIVOS

Os objetivos delineados para esta pesquisa são os seguintes:

1.3.1 Objetivo geral

Avaliar o procedimento de gestão documental do setor financeiro da empresa Polybalas.

1.3.2 Objetivos específicos

- Descrever as tipologias documentais do setor financeiro da empresa;
- Verificar o trâmite dos documentos na fase corrente;
- Identificar o método de arquivamentos dos documentos;

Em suma, os objetivos consistem em propor ações e o emprego de ferramentas voltadas à gestão documental, para usufruir de um processo que permita obter o controle de entradas e saídas de recursos da empresa e do seu planejamento financeiro.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O segundo capítulo apresenta a fundamentação teórica, na qual se buscou contextualizar teoricamente a Gestão de Documentos na fase corrente, tudo sendo baseado em pesquisadores e obras de referências que tratam deste assunto.

2.1 DEFINIÇÃO DE INFORMAÇÃO

A informação tem hoje grande valor dentro de uma organização, pois é responsável por garantir a segurança e eficiência da maior parte de seus processos. A palavra informação é originária do latim, *Informare*, e significa “dar forma à”. É importante destacar o que é informação e a partir de que ela é gerada. Davenport (2001) define que há uma evolução dos registros de uma organização iniciados em dados que se transformam em informação para que se possa produzir conhecimento, conforme as definições a seguir:

Dados: corresponde a um atributo, uma característica, uma propriedade de um objeto que, sozinho, sem um contexto, não tem significado.

Informação: são os dados, presentes em um contexto, carregados de significados e entregues à pessoa adequada.

Conhecimento: é uma propriedade subjetiva, inerente a quem analisa os dados ou informações. O conhecimento está atrelado ao ser humano que verifica o fato e consegue atribuir mais significados e, sobretudo, fazer uso da informação.

Dessa forma, verifica-se na literatura que informação significa a atribuição de um determinado dado, por meio de convenções e representações. Informação é a descrição mais completa do real, associada a um referencial explicativo. “Representa fatos da realidade com base em determinada visão ou paradigmas de mundo. É uma representação simbólica de fatos ou ideias potencialmente capaz de alterar o estado de conhecimento de alguém, por meio da tomada de decisões”. (SILVA; RIBEIRO; 2002).

É nesse contexto que lembrou que o valor da informação transformada em conhecimento como instrumento de apoio à decisão. Para o processo documental, uma informação incorreta ou mesmo incerta pode gerar falhas operacionais de grandes impactos

econômicos, políticos e sociais. Daí a necessidade de aplicar uma ferramenta que garanta a segurança dos processos da Gestão Documental.

2.2 ARQUIVO E GESTÃO DOCUMENTAL

Com a evolução da escrita surge a necessidade da humanidade registrar e guardar suas informações produzidas. Segundo Marques (2007), “a origem dos arquivos remota ao início da escrita nas civilizações do médio oriente, há cerca de 6mil anos atrás”. E de acordo com Bottino (1994), “os arquivos surgiram quando os indivíduos passaram a registrar seus atos e informações necessárias a sua vida social, política e econômica”.

Os arquivos servem como fonte de informação para a instituição ou organização para quais foram criados, eles são lugares destinados para guarda ordenada dos documentos produzidos e recebidos em decorrências das suas atividades, e buscando também preservar toda documentação para fins de prova.

Para Paes (2004, p.19), “arquivo é o conjunto de documentos oficialmente produzidos e recebidos por um governo, organização ou firma, no decorrer de suas atividades, arquivados e conservados por si e seus sucessores para efeitos futuros”.

Dessa forma, os arquivos são lugares muito ricos em informações, para isso, as informações têm que está organizadas e preservadas para uma possível recuperação dessas informações.

Os arquivos ainda passam por três fases: corrente, intermediária e permanente. Os arquivos correntes ou chamados também de 1º idade têm uma única finalidade que é de servir a administração em circunstância das atividades na qual foram gerados de forma eficiente e econômica, contudo esses documentos são frequentemente consultados e sendo assim cumprindo suas funções de valor primário. Segundo Prado (1986, p.4):

“O arquivo serve de instrumento principal controle à ação administrativa de qualquer empresa, seja ela privada ou publica. Abriga documentos resultantes de uma atividade, sendo estes conservados como comprovantes. Quando bem organizados, transmitem ordens, evitando repetições desnecessárias de experiências, diminuindo a duplicidade de trabalho, relevando o que está para ser feito e os resultados obtidos”.

Portanto, os arquivos correntes têm como função básica tornar disponíveis as informações contidas em seu acervo documental, e também que os documentos estejam organizados para garantir agilidade na hora da busca. As atividades desenvolvidas pelo

arquivo corrente são de protocolo, expedição, arquivamento, empréstimo/consulta e destinação.

Na fase dos arquivos intermediários os documentos deixaram de ser frequentemente consultados, que são preservados devido ao seu valor administrativo, legal e fiscal. O último é o arquivo permanente ou de terceira idade, nesta fase os documentos são custodiados que servem para fins de pesquisa ou tem valor histórico para instituição.

Gestão Documental começa nos meados do século XIX com propósito de ordenar e organizar as grandes massas documentais acumuladas por uma dada instituição, para ser cumprida passa por três fases: a produção, tramitação, avaliação e destinação dos documentos.

De acordo com dicionário de terminologia arquivística (Brasil, 2005), a Gestão de Documentos é “Um conjunto de medidas e rotinas visando à racionalização e eficiência na criação, tramitação, classificação, uso primário e avaliação de arquivos”.

Como se pode observar nessa citação, a Gestão de Documentos é a base da execução das práticas arquivísticas, uma vez que, facilita o funcionamento do arquivo e tendo vista o rápido acesso na recuperação da informação desejada. A Gestão Documental, para ser desenvolvida é preciso que seja cumprido todo o processo com os documentos, que se inicia com a produção, tramitação, avaliação e a destinação dos documentos. Paes (2004) definem as fases da seguinte forma:

- **Produção:** É fase de elaboração do documento, isso ocorre de acordo com o setor responsável pela a realização das atividades. Os fatores essenciais para criação de documento são evitar duplicação, emissão via desnecessária.
- **Tramitação:** Esta fase é a parte de toda movimentação dos documentos, está inclusa as atividades de protocolo (recebimento, classificação, registro, tramitação), e também expedição, de organização e arquivamento dos documentos em fase corrente e intermediária.
- **Avaliação e Destinação dos documentos:** Esta é a ultima fase do processo de gestão documental, é a parte em que toda massa documental produzida e tramitada passa por uma avaliação, e tudo isso sendo mediante a uma análise, vista que serão estabelecidos prazos de guarda e também quais documentos vão ter valor de prova e de informação para instituição para só assim serem arquivados ou ter uma possível eliminação.

Para as empresas o acúmulo de documentos se tornou um dilema muito grande, por consequência da produção desordenada da documentação produzida, sobretudo também com o suporte papel, que muitas das vezes não recebe o tratamento adequado. Esses registros vindos a ser importante para empresa por existirem os valores jurídicos e probatórios. As informações arquivísticas destas instituições podem aparecer com diversos caracteres como contábil, financeira, pessoal e administrativo, tudo isso com diferentes espécies documentais.

A Gestão Documental na empresa privada quanto na pública, é necessário que se tenha certo conhecimento do ciclo documental, para assim ter iniciativa para tratar estas informações.

Para Valentim (2012, p. 18), a Gestão Documental percorre todo ciclo documental envolvendo as diferentes atividades:

- Levantar, identificar e conhecer o estatuto, regimento, regulamentos e os atos administrativos da organização;
- Identificar e mapear os processos documentais;
- Identificar e mapear os fluxos documentais;
- Analisar funcionalmente os documentos em relação à situação organizacional (responsabilidade, autoridade, tarefas etc.);
- Analisar os documentos em relação à legislação vigente;
- Estabelecer uma política de gestão documental (programas, planos e planejamentos);
- Elaborar atos administrativos (resoluções, portarias, normas administrativas, normas técnicas, instruções de serviço, etc.) com o objetivo de reger os fluxos documentais (produção, gerenciamento, uso, armazenamento, avaliação, guarda e/ou eliminação);
- Elaborar instrumentos arquivísticos como, por exemplo, o plano de classificação documental compatível com a missão, visão, objetivos e metas organizacionais; a tabela de temporalidade compatível com a legislação vigente e com o estatuto e regimento institucional. Ambos os exemplos devem se adequar a cada organização;
- Gerenciar condições (estrutural, normativa e tecnológica) que permitam provar a autenticidade, confiabilidade e consistência dos documentos;
- Gerenciar a interação dos sistemas de gestão documental, caso haja mais de um tipo ou caso haja um ambiente híbrido (papel, eletrônico e digital convivendo ao mesmo tempo), visando uma gestão mais eficiente;

- Gerenciar a massa documental em suas diferentes idades, visando manter os níveis de acessibilidade e de segurança que cada organização necessita.

Para o tratamento das informações produzidas é preciso que se faça um diagnóstico que é um ponto inicial para organização dos documentos, e conseqüentemente se fazer uma classificação, avaliação e descrição tudo com propósito de tornar a busca da informação mais eficiente. Outra questão é fazer um levantamento do fluxo das atividades, ou seja, o fluxo informacional com a percepção do valor da informação. Segundo Lopes (1997, p.110), “os documentos tem que receber o tratamento global que resulte no aumento das possibilidades do uso da informação registrada para tomada de decisões nos arquivos correntes e nas suas extensões”.

2.3 TIPOLOGIAS FINANCEIRAS NO PROCESSO DA GESTÃO DOCUMENTAL

Segundo Oliveira (2006) a parte financeira de todos os setores da empresa é a mais difícil de ajustar, visto que cada pessoa tem seu próprio ponto de vista quanto ao tratamento a ser dado às dívidas e a utilização do dinheiro. Administração financeira compreende o procedimento da realização de várias atividades de suma importância para as empresas em todos os tipos de negócios.

Segundo Gitman (2010, p. 3), os princípios básicos de finanças são aplicáveis a empresas de todos os tipos: seja ela uma escola, um hospital, uma prefeitura, uma empresa ou até mesmo o Governo Federal. O autor define finanças como “a arte e a ciência de administrar o dinheiro”. Ao indagar qual a finalidade e importância da administração financeira, na obra de Brigham e Houston (1999, p. 24), identifica-se o seguinte: “o objetivo principal da administração financeira deve ser o de maximizar a riqueza dos acionistas e isso significa maximizar o preço das ações da empresa. Entretanto, medidas que maximizam o preço das ações também aumentam o bem-estar social”. Assaf Neto (2003) ratifica que o principal objetivo da administração financeira, na tomada de decisão, é maximizar a riqueza de seus proprietários, toda atividade empresarial envolve recursos financeiros e se volta para a obtenção de lucros e alocação eficiente desses recursos na empresa.

Nesse sentido, após definição da importância da administração financeira e seu objetivo, é relevante que fique claro, entretanto, que uma empresa deve seguir regras claras de administração financeira. A transparência é necessária e imprescindível a todos os gestores. (OLIVEIRA, 2006)

De acordo com o mesmo autor, ele deixa bem claro que a honestidade e transparência são determinantes de uma boa administração financeira e que esse processo de transparência tem que provar que foi pago determinado valor por um produto ou serviço, para isso é importante apresentar nota fiscal ou, na pior das hipóteses, recibo. Da mesma forma todas as entradas e saídas de dinheiro devem ser religiosamente registradas e documentadas. (OLIVEIRA, 2006)

Esse esclarecimento do autor reforça a importância da Gestão Documental que em diversas atividades empresariais e governamentais são os setores administrativos que enfrentam maior dilema de documentos acumulados sem nenhum critério de tratamento. Na realidade, qualquer que seja o setor para desempenhar sua função precisa da informação para tomada de decisão. Com isso, ressalta Schellenberg (2004, p.67);

A administração dos arquivos correntes oficiais tem objetivo fazer com que os documentos sirvam as finalidades para as quais foram criados, da maneira mais eficiente e econômica possível, e concorrer para a destinação adequada dos mesmos, depois que tenham servido a seus fins. Os documentos são eficientemente administrados quando, uma vez necessários, podem ser localizados com rapidez e sem transtorno ou confusão; quando conservados a um custo mínimo de espaço a manutenção enquanto indispensáveis às atividades correntes.

Decorrente disto surge, a tipologia documental sendo uma vertente dos setores da organização, que atribui ao documento elemento que defina seu formato mediante atividade que o gerou.

Para Bellotto (2004), tipo documental é a configuração que assume a espécie documental de acordo com a atividade que ela representa. Desta forma, a tipologia documental é ampliação da diplomática na direção da gênese documental e da sua contextualização nas atribuições, competências, funções e atividades da entidade geradora e acumuladora, (BELLOTO, 2004, p.52). Com essa afirmação, fica claro o quanto é importante à gênese documental para tipologias, que se origina dos diversos setores administrativos da organização.

O setor financeiro não é diferente, por se tratar do departamento responsável pelas finanças da empresa, estão centralizados todos os ganhos e gastos da instituição. O volume de documentos produzidos e recebidos neste setor é enorme, uma vez que, nele são existentes duas divisões que é as contas a receber e o contas a pagar. O fluxo de documentos nestas funções que surge das seguintes categorias de documentos: documentos legais e contábeis. As tipologias existentes nestas categorias são: cheques, boletos, notas fiscais, extratos bancários,

alvarás, impostos e contratos etc. Para Del Carpio (2005, p.17), documentos financeiros “significa letras de câmbio, promissórias, cheques ou outros instrumentos semelhantes utilizados para obter pagamento de dinheiro”.

De acordo Valentim (2010, p.376), os documentos financeiros, esses têm a função de registrar a atividade de controle orçamentário da organização.

Conforme Souza (2007, p. 35), quando falou em documentos financeiros, estamos tratando não só de notas fiscais oriunda do setor do departamento de compras, como também tudo que influencia a receita e a despesa da empresa, Como, vendas, aluguel, água, luz, telefone, contador etc., ou seja, todos aqueles documentos relacionados apagamentos ou receitas. Ele ressalta ainda que, os documentos devem ser organizados, arrumados e arquivados, de preferência em lugar seguro.

2.4 ELEMENTOS DAS ESTRUTURAS ORGANIZACIONAIS

A estrutura de uma organização é definida em decorrência de um processo por meio do qual se distribui hierarquicamente a autoridade e escala de responsabilidade, se especificam as atividades e de delinea um sistema de gestão, com fins de possibilitar o exercício do poder a quem compete (MINTZBERG, 2008).

Assim o autor opina que “as organizações são estruturadas para capturar e dirigir os sistemas de fluxos informacionais e para definir inter-relacionamentos das diferentes partes” (MINTZBERG, 2008). Os seus estudos também deixam claro que o desenho estrutural tem influência direta no processo de integração entre os níveis hierárquicos e interfere nos processos de comunicação e operacional, no ambiente de trabalho, e, conseqüentemente, na eficiência e eficácia organizacional.

Existem vários critérios que podem ser utilizados para agrupar, em unidades, as atividades e os indivíduos no âmbito organizacional. Dentre as formas tradicionais de estruturação organizacional, Chiavenato (2004) destaca quatro formatos: o tipo linear, a funcional, a mista (linha-staff), e a matricial. O tipo linear é baseado na forma de hierarquia, ou seja, na unidade de comando, já no caso da estrutura funcional seu principio é a especialização da função que prevalece à técnica da supervisão. Chiavenato (2004) deixa claro que, a organização linha-staff é tipo misto e híbrido de organização: os órgãos de linha estão diretamente relacionados com os objetivos vitais da empresa e têm autoridade linear sobre a execução das tarefas voltadas a esses objetivos e a staff estão indiretamente

relacionados com os objetivos vitais da empresa, mas com autoridade funcional de assessoria (CHIAVENATO, 2007, p.219).

Ainda Chiavenato (2007, p.223) continua, a organização matricial constitui uma das modalidades de organização cuja utilização tem sido bem-sucedidas em situações nas quais a complexidade é o maior desafio. E sua essência é combinação das formas de departamentalização funcional e de produtos ou projetos na mesma estrutura organizacional.

Dessa forma as estruturas organizacionais das empresa à medida que cresce, depara-se com a necessidade de especificar sua estrutura organizacional, ou seja, fazendo a divisão de trabalho que vai dando origem aos departamentos, que, por sua vez, Chiavenato (2007,p.170), conceitua departamentos da seguinte forma;

Departamento designa uma área, divisão ou um segmento distinto de uma empresa sobre a qual um administrador (seja diretor, gerente, chefe, supervisor, entre outros) tem autoridade para desempenho de atividades específicas. Assim, o termo departamento ou divisão é utilizado com um significado genérico e aproximativo: pode ser o departamento ou uma divisão, seção, unidade organizacional ou setor.

De acordo com Vasconcellos e Hemsley (2007), departamentalização “o processo através dos quais as unidades são agrupadas em unidades maiores e assim sucessivamente, até o topo da organização dando origem aos diversos níveis hierárquicos”.

O processo de departamentalização definem a configuração da organização, sendo utilizando o agrupamento das atividades. Logo, abordagem funcional da departamentalização existem várias formas. Tais como: função, produto ou serviços, território, cliente, processo, projeto, matricial e mista. Para Maximiano (2007), o modo mais simples de departamentalização é o que baseia no critério funcional, que tanto pode ser usado pelas organizações de grande e pequeno porte. A partir de uma funcional, a estrutura pode evoluir para outras formas mais complexas.

Esse tipo de departamentalização é a mais comum nas empresas, por enquadrar todas as funções em uma organização. Ela também tem suas vantagens e desvantagens, que segundo Chiavenato (2003);

As vantagens departamentalização funcional são:

- Permite agrupar especialistas sob uma única chefia comum, quando sua atividade é especializada.
- Garante plena utilização das habilidades técnicas das pessoas. Isso porque se baseia no princípio da especialização ocupacional.

- Permite economia de escala pela utilização integrada de pessoas, máquinas e produção em massa.
- Orienta as pessoas a específica atividade concentrando sua competência de maneira eficaz e simplifica o treinamento do pessoal.
- É indicada para circunstâncias estáveis de poucas mudanças e que requeiram desempenho continuado de tarefas rotineiras.
- Aconselhada para empresas que tenham produtos ou serviços que permaneçam inalterados por longo prazo.
- Reflete elevado nível de auto-orientação e de introversão administrativa por parte da organização.

As desvantagens da departamentalização funcional são:

- Reduz a cooperação interdepartamental, pois exige forte concentração intradepartamental e cria barreiras entre os departamentos devido à ênfase nas especialidades.
- É inadequada quando a tecnologia e as circunstâncias externas são mutáveis e imprevisíveis.
- Dificulta a adaptação e a flexibilidade a mudanças externas, pois sua abordagem introvertida não percebe e nem visualiza o que acontece fora da organização ou de cada departamento.

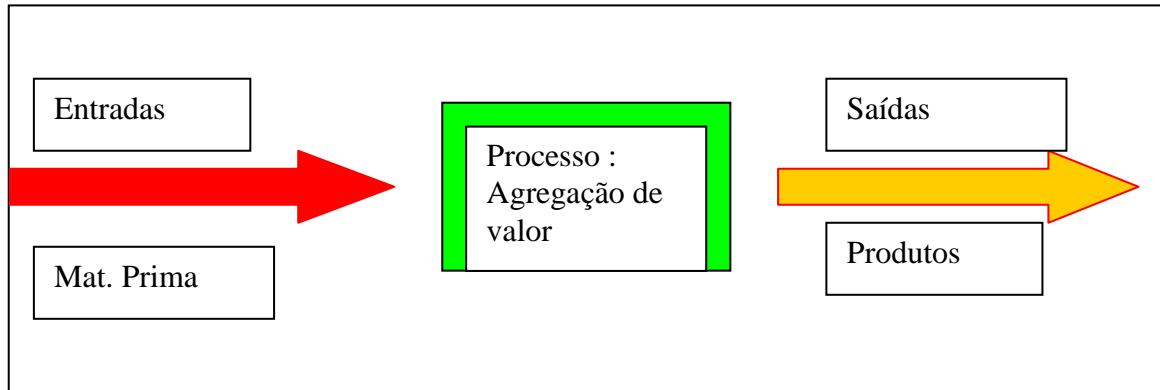
Ao departamentalizar na base funcional, a empresa encoraja a especialização das funções, seja estabelecendo carreiras para os especialistas dentro de sua área de especialização para supervisioná-los por meio de pessoas de sua especialidade, seja encorajando sua interação social (CHIAVENATO, 2007, p. 235).

2.5 GESTÃO POR PROCESSOS

Considerando que as organizações, mesmo as pequenas, são sistemas completos, os autores acima citados opinam que é de pouca relevância a prática de analisar um processo isoladamente, ressalvando o caso de ter um objetivo específico. Assim, as atividades que ocorrem nas organizações, mesmo as mais simples, compõe-se de uma rede de documentos interconectados.

Para efeito de ilustração o termo “processo”, compõem-se de agentes ou partes conforme mostra a Figura.

Figura 1 Composição do termo processo



Fonte: Pesquisa direta, 2013

Assim, na busca por definições de processo, identificamos várias definições para o processo, entretanto destacamos a versão voltada para o cliente externo e para a qualidade, e assim, de acordo com Cruz (2000 apud MENDONÇA, 2010, p. 13), o processo “é a forma pela qual um conjunto de atividades cria, trabalha ou transforma insumos com o objetivo de produzir bens ou serviços, que tenham qualidade assegurada, para serem adquiridos pelos clientes.” Ou seja, é considerada uma forma de se realizar um conjunto de atividades de forma mais organizada, evitando-se assim, desvios durante a execução das tarefas e o desperdício do tempo e do próprio trabalho em si. A participação no processo requer que o agente tenha conhecimento do que será necessário para dar início ao mesmo e, assim, definir previamente os resultados que deverão ser obtidos. Portanto, quando se organiza uma tarefa em processo é possível se estabelecer previamente os resultados que deverão ser obtidos e executá-lo de uma maneira muito mais ágil e confiável, desde que haja envolvimento por parte de quem o realiza.

Segundo Chiavenato (2004), para que isto aconteça a organização deve passar de uma abordagem tradicional e muitas vezes linear para uma abordagem sistêmica que valorize a cadeia de valor.

É nesse cenário que as organizações precisam operar para desempenhar com sucesso os negócios da empresa, ou seja, é necessário que as atividades estejam sempre inter-relacionadas com todos os setores da empresa e a conexão com o mundo exterior. Para permanecer nesse meio é preciso que a empresa esteja bem configurada em forma de processos, aparentemente sendo o melhor caminho para organização desempenhar suas

atividades, por este motivo se faz necessário uma gestão por processos que possa satisfazer a demanda do mercado.

Para Cury (2007), gestão por processos é um conjunto do início que juntas criam um valor para cliente, ou seja, é a melhoria gradual executadas na administração na tomada de decisões. Assim, processo é a introdução de insumos (entradas/inputs) em um ambiente visivelmente identificado em uma estrutura hierárquica e formado por procedimentos, normas e regras que, ao processarem os insumos, transformam-se em resultados que serão enviados aos clientes do processo de saída/respostas (MARANHÃO; MACIEIRA, 2004).

Nesse sentido, a gestão por processos permite que as organizações funcionem e criem valor através do estabelecimento de todo o funcionamento da estrutura hierárquica da empresa em função de todos os seus processos.

Dessa forma, todo o funcionamento de uma organização depende da cadeia dos processos, sendo a empresa gerenciada pelos seus próprios processos. Chiavenato(2004) afirma que “a utilização do termo "Gestão" é um fenômeno recente, o que é surpreendente, e tornando-se comum no vocabulário empresarial, profissional e acadêmico em meados de 1990”.

Nessa sintonia Collins (2010) opina que o que garante a efetividade de uma gestão é a aplicação exitosa das técnicas empresariais, visando transformar ideias e sonhos em planos, executá-las com fidedignidade, controlá-las e corrigir, no tempo certo, os desvios dos objetivos traçados, é isto o que traz esta garantia à organização. De acordo com Barbará (2006), “ a visão por processos privilegia a análise das atividades transversais à organização, permitindo o entendimento e a melhoria da organização como o todo”.

Desta forma, Moreira (2003), destaca que uma atividade da gestão por processos é análise da cadeia de valor de uma organização que já traz em si um aprendizado. Ao realizar esta análise a organização coloca foco nos processos que agregam valor para entregar do produto final, separando-os dos suporte. Portanto, gestão por processos ocorram de forma eficiente é preciso que a organização esteja de forma bem definida em relação ao seu fluxograma que os documentos possam está no modelo de um sistema que tenha entrada, processo e saída.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O objetivo deste capítulo é apresentar os procedimentos metodológicos adotados no presente estudo. A metodologia utilizada para tal foi o método empírico, utilizando-se da pesquisa descritiva e exploratória.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Para realização de uma pesquisa é necessário que se tenha um método, ou seja, um caminho onde o autor possa desenvolver a sua investigação. Como afirma Richardson (2008, p. 29), “o método em pesquisa significa a escolha de procedimentos sistemáticos para a descrição e explicação dos fenômenos” e para Gil (1994, p.24) ” É descobrir resposta para o problema, mediante ao emprego de procedimentos”.

No que diz respeito ao objeto, a presente pesquisa classifica-se como sendo pesquisa empírica. Para Demo (2000, p.21), significa que “é uma pesquisa dedicada ao tratamento da fase empírica e fatural da realidade; produz e analisa dados, procedimentos sempre pela via do controle empírico e fatural”.

Assim, pela natureza que envolve o problema da pesquisa inserido no ramo das ciências sociais, a pesquisa adotou os seguintes tipos: exploratória, descritiva e documental.

Dessa forma, quanto aos objetivos, foi realizada uma pesquisa exploratória, considerada particularmente adequada, quando se analisam problemas complexos e quando existe pouca ou nenhuma informação prévia sobre o problema em questão. (MALHOTRA, 2001; MICHEL, 2009).

O método empregado justificou, visto que na fase inicial da pesquisa, buscou-se um levantamento bibliográfico sobre o tema, com o propósito de identificar informações e os subsídios para definição dos objetivos, determinação do problema e definição dos tópicos do referencial teórico.

Já do ponto de vista da natureza qualitativa, foi adotada a pesquisa descritiva para o estudo, como objetivo de traduzir e expressar os fenômenos sociais, visando descrever e codificar o levantamento de indicadores sobre a Gestão documental do setor da empresa investigada.

Quanto abordagem, foi utilizado o método qualitativo que surge da impossibilidade de investigar e compreender alguns fenômenos voltados para a percepção e/ou intuição. Neste tipo de abordagem é preciso de coleta e análise de dados, e requer também certo envolvimento por parte do pesquisador. Para Richardson (1999, p.79), a “abordagem qualitativa de um problema além de ser uma opção do investigador, justifica-se, sobretudo, por ser uma forma adequada para entender um fenômeno social”.

3.2 UNIVERSO E AMOSTRAGEM

O universo da realização da pesquisa está constituído de todos os setores que compreende a estrutura da empresa no ramo de distribuição em João Pessoa. Para Fashin (2003, p.115), “o universo é o conjunto sobre cujos atributos vai indicar a investigação e, por isso, se transforma em fonte de informação”. No caso da amostragem foi utilizado o setor financeiro como amostra da pesquisa.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DOS DADOS

Como instrumento de pesquisa, foi utilizada a entrevista que segundo Richardson (1999, p. 208): “refere-se ao ato de perceber realizado entre duas pessoas, mas, seguindo um rigor metodológico e científico“. Utilizamos também o método de observação que é uma técnica de coleta de dados para conseguir informações e utilizar os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade. Não consiste apenas em ver ou ouvir, mas também em examinar fatos ou fenômenos que desejam estudar “(LAKATOS; MARCONI, 1991, p.190).

Essa pesquisa de observação foi aplicada para realizar um diagnóstico do setor, fazendo um levantamento da situação documental, estrutura, organização e eficiência dos processos.

A entrevista foi aplicada aos funcionários do setor financeiro da empresa com o objetivo obter as informações sobre o processo da Gestão Documental. Após a coleta, os dados foram analisados, correlacionando-os com a fundamentação teórica, a fim de identificar o atendimento das recomendações dos autores.

3.4 MÉTODO DE PESQUISA

Trabalhou-se de forma direta, sobre conteúdos dedutivos e conceituais, partindo do específico até alcançar os objetos principais do trabalho de pesquisa.

Quanto aos meios de investigação, os mesmos foram de pesquisas bibliográficas, voltadas para a elaboração de exame de caso e revisão bibliográfica para a análise dos problemas decorrentes de tal estudo, para que seja estipulados valores de medidas a serem adotadas pelas empresas.

Para a realização deste trabalho, quatro etapas foram de suma importância: pesquisa bibliográfica, revisão bibliográfica e jurisprudencial, elaboração da redação parcial e elaboração da redação final e logo após, impressão e apresentação do trabalho monográfico, sempre de maneira cuidadosa pela segurança das informações de forma qualitativa.

3.5 ESTUDO DE CASO

Para o desenvolvimento da pesquisa exploratória foi utilizado o Estudo de Caso com o objetivo de melhor entender a Gestão Documental da empresa selecionada como objeto de estudo, pois se justifica que este é o método mais viável, que se adequa ao objeto de estudo. Nesses termos, apresentamos a sua definição.

O estudo de caso é uma modalidade amplamente utilizada nas ciências biomédicas e sociais. Consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo detalhamento [...]. Nas ciências, durante muito tempo, o estudo de caso foi encarado como procedimento pouco rigoroso, que serviria apenas para estudos da natureza exploratória. (GIL 2007, p. 54)

Mediante a citação acima compreende-se que poderia fazer uso de outro meio que não fosse o Estudo de Caso, pois, como afirma Gil (2007), é um estudo que prioriza um ou poucos detalhes, de maneira que possibilite o seu vasto detalhamento, ou seja, suas minúcias.

Triviños (2006, p.133) afirma que, Estudo de Caso é uma categoria de pesquisa cujo objetivo é uma unidade que se analisa aprofundadamente. Esta definição determina suas características que são dadas por duas circunstâncias, principalmente. Por um lado, a natureza e abrangência unidade.

Diante disso, nota-se que a utilização do Estudo Caso torna-se viável quando o pesquisador detém de forma reduzida informações a respeito do objeto investigado. Neste aspecto, no momento poderia usar outro instrumento que não fosse o estudo de caso.

Nesse sentido, Martins e Theóphilo (2009) revelam que uma pesquisa construída a partir de um Estudo de Caso ganhou status de uma investigação exemplar se a delimitação do problema de pesquisa revelar criatividade, assim como a clara definição do objeto do estudo e, prioritariamente, se for enunciadas e defendidas com engenhosidade, as proposições – teses – a partir de uma sólida plataforma teórica e dos dados empíricos da pesquisa.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

O objetivo deste capítulo é apresentar e analisar as informações obtidas através da pesquisa qualitativa, descrevendo as tipologias documentais do setor financeiro; verificando qual o trâmite dos documentos na fase corrente; e identificando o método de arquivamento dos documentos da empresa Polybalas.

Tanto para os órgãos públicos como para empresas privadas, o controle sobre as informações produzidas e recebidas implica numa significativa economia de recursos, como a redução da massa documental, a otimização e racionalização dos espaços físicos de guarda de documentos e agilidade na recuperação da informação.

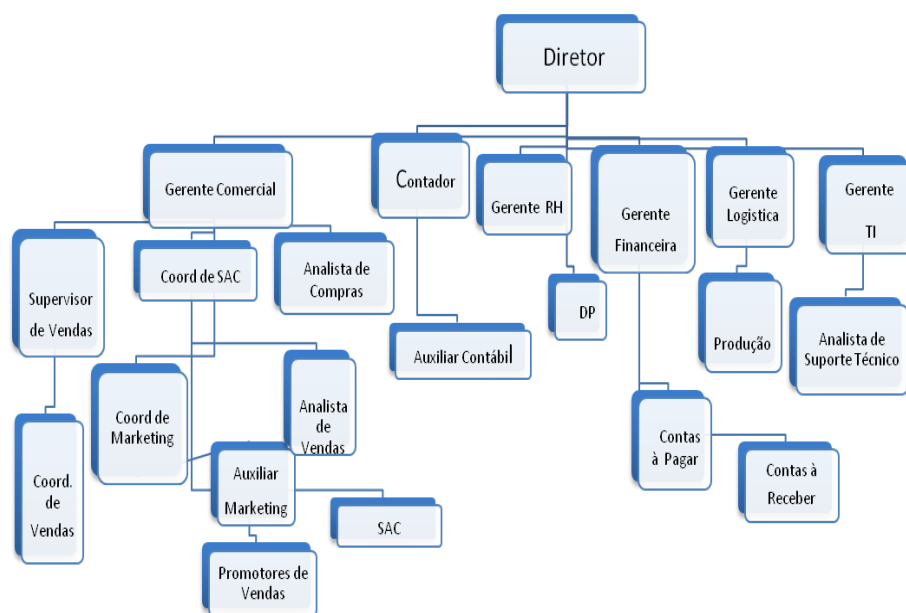
Partindo dessa premissa, a Polybalas é uma empresa comercial no ramo de distribuição que atua 100% no território paraibano, com mais de 4.000 clientes ativos que são atendidos por uma equipe de aproximadamente 90 representantes comerciais autônomos. Toda equipe compõe as vendas pela forma automatizada e informatizada com *palmtops*. A missão é distribuir produtos e serviços com excelência, visando uma melhor efetividade nas vendas, maximizando a cobertura dos produtos e obtendo sempre a melhor exposição, atendendo assim, as expectativas dos fornecedores.

De forma a proporcionar ao negócio, rentabilidade sustentável e satisfação dos acionistas e colaboradores, a Polybalas conta com um moderno sistema de gestão logística que compõe as seguintes partes: armazém desenhado e aderente às operações internas; distribuição dos produtos desde o recebimento até a expedição, passando por etapas de armazenagem, conferência de miudezas com códigos de barras, controle (inventários, periódicos, identificação de volumes por clientes etc.).

Quanto ao arranjo dinâmico, a estrutura organizacional da empresa se sujeita a uma série de condicionamentos, os quais estão submetidas da seguinte forma: diretoria, gerência comercial que abrange gerente, supervisores, coordenadores, analistas de vendas, promotores e vendedores, a gerência financeira é composta, por gerente e auxiliares.

O setor de compra é formado pelo gerente de compra mais analista de compras, no caso do setor TI, há o gerente e os técnicos de suporte, no RH existe a gerente com a encarregada do departamento de pessoal, finalizando o setor de logística que estruturado com o gerente, auxiliares e colaboradores. A visão da empresa é ser a melhor empresa em distribuição do estado da Paraíba. Figura 4.1 ilustra a distribuição dos cargos.

Figura 4.1 Estrutura Organizacional da Empresa Polybalas



Fonte: Polybalas, 2014.

Uma definição possível de estrutura organizacional é: “o conjunto recorrente de relacionamentos entre os membros da organização [...], o que inclui o relacionamento de autoridade e de subordinação como representados no organograma acima. Dessa forma todos os comportamentos requeridos e regulamentos da organização e os padrões adotados na tomada de decisão e comunicação obedecem a múltiplos determinantes. Pela Figura acima, percebe-se que não existe um setor que concentre esse setor da Gestão da Arquivística. Com efeito, em outros setores como no caso o financeiro, a proposta é de organizar para se implementar essa estratégia e fluxo documental.

Assim, o estudo inicialmente partiu para uma revisão de literatura para a fundamentação e discussão dos objetivos da pesquisa. Como plataforma teórica que sustenta o presente trabalho, o estudo está condicionado à teoria da Gestão Documental.

Em um segundo momento definiu-se a entrevista como instrumento para a coleta de dados *in loco* na empresa referida, visando à obtenção de informações sobre sua estrutura e funcionamento, o que possibilitou reconhecer e mapear as diversas tipologias que circulam através dos fluxos documentais, ou seja, decorrente dos processos administrativos, em que se buscou identificar as variáveis relevantes que influenciam a falta ou má Gestão Documental na empresa que faz parte do universo pesquisado.

Segundo Santos (2007), o que se obtém no final de toda coleta de dados é o conjunto de informações anotadas, que descrevem de certa forma as ideias que se avaliam, relacionado à ampliação do entendimento previsto no objetivo.

Para a pesquisa qualitativa foram utilizada uma entrevista, aplicada a 10 funcionários, sendo um gerente do setor com o intuito de avaliar o procedimento da gestão documental no setor financeiro da empresa Polybalas. A entrevista teve 10 perguntas relacionados com tema o abordado, no caso, todo o processo da Gestão Documental, as perguntas foram as seguintes:

- O que você conhece por gestão documental?
- Quais documentos existentes no setor?
- Existe alguma política para produção documental?
- Com relação ao trâmite documental como é feito esse processo?
- O que é arquivo corrente para você?
- Qual o método de arquivamento utilizado no setor?
- Como são feitos dos processos de eliminação e descartes dos documentos?
- Tem algum tipo de instrumento de gestão documental? Qual?
- Qual prazo de validade dos documentos?
- Você conhece as fases do arquivo?

Com as informações obtidas podemos confrontar com as atividades da gestão de documentos, como mostra Bernardes e Delatorre (2008 p.9);

- Produção de documentos – elaboração padronizada de tipos/séries documentais, implantação de sistemas de organização da informação e aplicação de novas tecnologias aos procedimentos administrativos.
- Utilização dos documentos - inclui todas as atividades de Protocolo (recebimento, classificação, registro, distribuição, tramitação e expedição), todas as atividades de Arquivo (organização e arquivamento, reprodução, acesso à documentação e recuperação de informações) e a gestão de sistemas de protocolo e arquivo, sejam eles manuais ou informatizados.

- Destinação de documentos - inclui uma das atividades mais complexas da gestão de documentos que é a avaliação. A avaliação se desenvolve a partir da classificação dos documentos produzidos, recebidos e acumulados pelos órgãos públicos ou empresas privadas, com vistas a estabelecer seus prazos de guarda e sua destinação final, garantindo a preservação de documentos de guarda permanente e a eliminação criteriosa de documentos desprovidos de valor probatório e informativo.
- Tramitação - estudo das instâncias de decisão, padronização e controle do fluxo documental (workflow).
- Organização e arquivamento – de acordo com os critérios definidos no Plano de Classificação.
- Reprodução – Duas razões para a reprodução: 1. Reprodução visando a preservação do documento original de guarda permanente e, 2. Reprodução visando a substituição do documento em papel pelo microfilme. O documento em papel de guarda temporária poderá ser eliminado e o microfilme deverá ser preservado pelo prazo indicado na Tabela de Temporalidade de Documentos de Arquivo.
- Classificação – recupera o contexto de produção dos documentos, isto é, a função e a atividade que determinou a sua produção e identifica os tipos/séries documentais.
- Avaliação – trabalho multidisciplinar que consiste em identificar valores para os documentos e analisar seu ciclo de vida, com vistas a estabelecer prazos para sua guarda e destinação (eliminação ou guarda permanente)

As respostas dadas pelos os funcionários mostra que na grande maioria eles não têm conhecimento sobre Gestão Documental e também não conhece o que é arquivo corrente, ainda com as informações adquiridas foram identificadas as tipologias documentais no setor financeiro que são:

- Notas fiscais; documento emitido pela empresa (contratada) com descrição do produto ou serviços executados ou entregues.
- Fatura; é um impresso (formulário) padronizado por lei que as empresa emitem com o objetivo de comprovar suas vendas.
- Duplicata; é um título de crédito e um instrumento de cobrança de crédito oriundo da venda mercantil ou prestação de serviços, emitida com base na fatura. Tanto fatura quanto a duplicata são documentos emitidos juntos com nota fiscais, assim caracterizando a venda.

- Imposto; as empresas são responsáveis pela retenção e recolhimento de imposto IRRF (imposto de renda retido na fonte), INSS (instituto nacional do seguro social), PIS (programa integração social), ISS (imposto sobre serviços), COFINS (contribuição para o financiamento da seguridade social), FGTS (fundo de garantia do tempo de serviço) e CSLL (contribuição social sobre o lucro líquido).
- Recibo; é documento emitido para quitação de pagamento seja para cliente ou fornecedor. Esse tipo de documento é produzido no próprio setor.

De acordo com os funcionários o processo do trâmite documental ocorre da seguinte forma, origina-se dos diversos setores da empresa, no caso da produção documental é raro ser originada no próprio setor, sim, na grande maioria nos demais departamentos que compõe a organização.

Foi observado que não existe nenhum tipo de política para produção documental, e nem tão pouco um instrumento de Gestão Documental existente nos setores. Logo, os documentos chegando ao setor é feito o processo de lançamento e arquivamento por ordem de data para pagamento, tornando esses documentos ao arquivo corrente. Ainda foi perguntado para os entrevistados se eles conhecem as fases dos arquivos, ou seja, o ciclo de vida dos documentos a maioria respondeu que não, nota que o arquivo era conhecido como arquivo morto.

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

A forma de arquivamento quando os documentos ainda não foram quitados é feita por ordem de data em caixa de arquivo dentro dela separada por mês que equivale o pagamento como foi dito anteriormente, quando esses documentos são efetuados os pagamentos irão para outro arquivo para arquivado por movimento do dia, passando assim esses documentos para um arquivo intermediário, que fica cerca de cinco anos para prazo de usabilidade sendo eliminados e descartados da empresa depois desse período.

Para o controle pleno dos documentos, desde a sua produção até a sua destinação final, torna-se necessário assegurar a integração dos protocolos com os arquivos visando à padronização dos procedimentos técnicos. Essa integração permitirá que os documentos sejam rapidamente localizados não apenas durante sua tramitação, mas também durante o período

em que aguardam o cumprimento de seus prazos no arquivo corrente, intermediário e permanente. (BERNARDES ; DELATORRE 2008, p.7).

Nessa oportunidade, observou o quão importante é o trabalho sistêmico e colaborativo de todos os setores, de forma que se completem e auxiliem na formação de mecanismos organizacionais, tanto para os arquivos que percorrem todos os setores, quanto para os que desfilam em pequenos setores e são mantidos no arquivo em nome da segurança. Sendo assim, a colaboração e o treinamento através de capacitação dos funcionários são meios de manter informados os funcionários sobre a necessidade de se trabalhar em conjunto para o bem estar de toda a empresa. As informações produzidas, recebidas e acumuladas pelos órgãos e empresas independente da área de atuação no exercício de suas funções e atividades são registradas em documentos, que, por sua vez, podem ser preservados nos arquivos permanentes da empresa para uma melhor tomada de decisão.

Resumindo, pode-se destacar que a aplicação de uma Gestão Documental pode fazer com que assegure o pleno exercício da empresa como um todo. As tramitações e processos podem ser muito mais eficientes e rápidos através da informação documental, fornecendo transparência das ações administrativas, mediante um trabalho multidisciplinar e em equipe para que se possa controlar o fluxo de documentos e racionalizar a massa documental.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A administração financeira é coluna vertebral que sustenta uma empresa, nessa área se concentram as principais informações quanto ao funcionamento e desempenho da organização. Tal área administrativa pode ser considerada como o combustível da empresa que possibilita o funcionamento de forma correta, sistêmica e sinérgica, sendo preciso circular constantemente, possibilitando a realização das atividades necessárias, objetivando o lucro, maximização dos investimentos, mas acima de tudo, o controle eficaz de toda a movimentação através da Gestão Documental.

O estudo foi realizado em uma empresa no ramo de distribuição de produtos, no setor financeiro, a Polybalas, o objetivo principal deste trabalho foi avaliar o procedimento de Gestão Documental do setor financeiro da empresa Polybalas, por meio da utilização do gerenciamento de ferramentas voltadas ao controle da Gestão Documental.

Para tanto, observou que o processo atual adotado pelo setor financeiro da empresa, a fim de verificar como é realizada a Gestão Documental, além de analisar todo o processo da administração financeira. Através da entrevista aplicada e na análise dos dados, verificou-se que a implementação da Gestão Documental como ferramenta de controle do setor se faz necessária, pois o mesmo tratou de benefícios para o planejamento e controle financeiro da empresa. Além disso, é uma demonstração dinâmica, que ofereceu ao usuário financeiro uma bagagem de informações que o ajudou no processo de tomadas de decisões, pois, trata-se de técnicas e procedimentos arquivísticos para desenvolvimento do setor financeiro e também para potencial pessoal e da estrutura.

Hoje, após observar na prática sua aplicabilidade, percebeu que, além do tangível, determinadas utilizações de ferramentas fomentam o acúmulo de uma nova força incalculável trazida pela otimização dos serviços e organização das práticas no fluxo documental através das melhorias outorgadas pela aplicabilidade desses novos recursos planejados.

São inúmeros os resultados propiciados pela Gestão Documental, desde a gênese documental até sua destinação final, são lançados na observação dos modos que apreender o planejamento e a execução de diversas atividades ligadas aos mais diversos setores especificamente no setor financeiro, referente ao processo de produção, tramitação, avaliação e destinação documental, bem como apresentação dos fatores relevantes que intervêm no cotidiano da empresa, ainda na relevância empregada na análise dos procedimentos junto ao conjunto dos setores.

Este trabalho irá servir de apoio para outros estudos dentro da própria empresa, dentre eles, pode-se citar a pesquisa do perfil dos clientes, fornecedores e distribuidores da empresa, pois, conhecendo melhor seus clientes, suas características, suas preferências terão condições de delinear produtos com a cara desse cliente ou também fazer uma memória do perfil daquele cliente durante determinada época comercial ou da conjuntura econômica.

Por fim, pode ser observado que cada fase da Gestão Documental traz consigo um ativo relevante na união dos funcionários até direção, sabendo que o corpo unido dos trabalhadores em hierárquicos papéis ou de forma retilínea, é fator deveras relevante para o bom desenvolvimento e resultados de um planejamento financeiro.

As possibilidades de sucesso são efetivas tanto quanto a capacidade dos empreendedores investirem na temática, trata-se de um trabalho contínuo e de persistência, para que o sucesso seja repartido por todos.

REFERÊNCIAS

- ASSAF NETO, Alexandre. Finanças corporativas e valor. São Paulo: Atlas, 2003.
- BARBARÁ, Saulo. Gestão por processos: **Fundamentos, Técnicas e Modelos de Implementação**. Qualitymark, 2006.
- BELLOTTO, Heloísa Liberralli. **Arquivos permanentes: tratamento documental**. Rio de Janeiro: editora FGV, 2004.
- BERNANDES, Ieda Pimenta; DELATORRE, Hilda. **Gestão documental aplicada**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008.
- BRASIL, **Dicionário brasileiro de terminologia Arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.
- BRIGHAM, Eugene F. ; HOUSTON, Joel F. Fundamentos da moderna administração Financeira. Rio de Janeiro: Campos, 1999
- BOTTINO, Mariza. Interface arquivologia diplomática: Alguns aspectos para discussão. **IN: CONGRESSO BRASILEIRO DE ARQUIVOLOGIA**, 10, 1994, São Paulo. Anais... São Paulo, 1994,21p.
- BRASIL. **Lei nº 8. 159**, de 12 Janeiro de 1991. Arquivo Nacional. 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e das outras providencias.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- CHIAVENATO. Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração: Uma visão abrangente da moderna administração das organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.
- _____. Administração: Teoria, processo e prática. Rio de Janeiro. Elsevier, 2007.
- COLLINS, Jim. **Gestão: Peter F. Drucker com Joseph A. Maciariello tradução de Luis Reyes Gil**. Rio de Janeiro: Agir, 2010.

CURY, Antonio. **Organização e métodos**: Uma visão holística. São Paulo: Atlas, 2007.

DAVENPORT, Thomas. **O Capital humano**: o que é porque as pessoas investem nele. São Paulo: Nobel, 2001.

DEL CARPIO, Romulo Francisco Vera. **Cobranças documentarias e URC 522 da CCI**. 3ªed. São Paulo: Lex, 2005.

DEMO, Pedro. **Pesquisa e construção do conhecimento**: metodologia científica no caminho de Habermas. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro 1994.

_____. **Metodologia do conhecimento científico**. São Paulo: Atlas, 2000.

FACHIN. Odília. Fundamentos de metodologia/Odília Fachin.- 4 ed.São Paulo:Saraiva,2003.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1994.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**.São Paulo: Atlas ,2007.

GITMAN, Lawrence J. Princípios de administração financeira. São Paulo: 2010.

LAKATOS, Eva Maria, MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia científica**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

LOPES, Luis Carlos. **A gestão da informação**: as organizações, os arquivos e a informática aplicada. Rio de Janeiro: Arquivo público do estado do Rio de Janeiro, 1997.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MARANHÃO, Mauriti; MACIEIRA, Maria Elisa Bastos. **O Processo nosso de cada dia**: modelagem dos processos de trabalho. Rio de Janeiro: Qualitymare, 2004.

MARQUES, Amélia. **Arquivos nas ciências da informação**. Origem histórica dos arquivos. 2007.

MARTINS, Gilberto de A.; Theophito, Carlos Renato.**Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**.São Paulo: Atlas,2009.

MAXIMIANO, Antonio César Amaru. **Teoria geral da administração**: da revolução urbana e revolução digital.São Paulo: Atlas, 2007.

MENDONÇA, Ricardo Rodrigues Silveira. **Processos administrativos**. UFSC, Brasília: CAPES: UAB, 2010.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**: um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos. São

Paulo: Atlas, 2009.

MINTZBERG, Henry. **Criando organizações eficazes: estruturas em cinco configurações**. São Paulo: Atlas, 2008.

MOREIRA, Maria Jose Belém Martim. **Abordagem sistêmica e gestão por processo**. Disponível em www.leasixsigma.com.br: acesso em 31/07/2013.

OLIVEIRA, Dejaime de. **Administre as finanças de sua empresa: princípios de gestão financeira**. São Paulo: Futura, 2006.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática**. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

PRADO, Heloisa de Almeida. **A Técnica de arquivar**. São Paulo: T.queiroz, 1986.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1999.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 2008.

SANTOS, Antônio Raimundo dos. **Metodologia científica: a construção do conhecimento**. 7 ed. Rio de Janeiro: Lamparina, 2007.

SANTOS, Vanderlei Batista; INNARELI, Humberto; SOUSA, RENATO. **Arquivística Temas contemporâneos: classificação, preservação digital e gestão do conhecimento**. Distrito Federal, 2009.

SHELLENBERG, T.R. **Arquivos modernos: Princípios e técnicas**. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

SILVA, Armando Malheiro ; RIBEIRO, Fernanda. **Das “ciências documentais à ciência da informação”**: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular. Porto: Rainha & Neves, Ltda, 2002.

SOUZA, Antonio. **Gerência financeira para micro e pequena empresa: um manual simplificado**. Rio de Janeiro. Elsevier, 2007.

TRIVINOS, Augusto Nilbaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais aplicadas**. São Paulo, 2006.

VALENTIM, Marta Ligia Pomim. **Estudos avançados em arquivologia**. Marília: oficina universitária; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2012.

VALENTIM, Marta (Org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: cultura academia, 2010.

VASCONCELOS, Eduardo; HENSLEY, James. **Estrutura das organizações**. Pioneira de Administração de Negócios, 1997.