



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

VIVALDO VALERIANO DOS SANTOS NETO

**O Lugar do Barato e Fiado: centro de protocolo e
documentação em empresa de comércio varejista**

JOÃO PESSOA – PB
2014

VIVALDO VALERIANO DOS SANTOS NETO

O Lugar do Barato e Fiado: centro de protocolo e documentação em empresa de comércio varejista

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

Orientador: Prof^o Dr. Josemar Henrique de Melo

JOÃO PESSOA – PB
2014

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

S237I Santos Neto, Vivaldo Valeriano dos
O lugar do barato e fiado [manuscrito] : centro de protocolo e documentação em empresa de comércio varejista / Vivaldo Valeriano dos Santos Neto. - 2014.
65 p. : il.

Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2014.
"Orientação: Prof. Dr. Josemar Henrique de Melo, Departamento de Arquivologia".

1. Gestão de Documentos. 2. Centro de Documentação. 3. Protocolo. 4. Arquivo. 5. Arquivo Privado. I. Título.

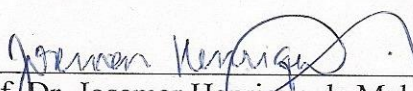
21. ed. CDD 025.1714

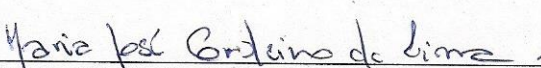
VIVALDO VALERIANO DOS SANTOS NETO

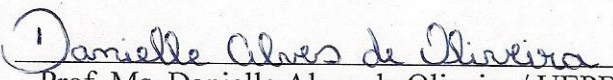
**O Lugar do Barato e Fiado: centro de protocolo e documentação
em empresa de comércio varejista**

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

Aprovada em 07/07/2014.


Prof. Dr. Josemar Henrique de Melo / UEPB
Orientador


Prof. Ms. Maria José Cordeiro de Lima / UEPB
Examinador


Prof. Ms. Danielle Alves de Oliveira / UEPB
Examinador

**Com amor e carinho
a minha família, sempre
presente, e a minha noiva,
dedico.**

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por estar presente em minha vida e ter me dado força para enfrentar a batalha do dia a dia. Também agradeço a minha família e a minha noiva Natália sempre paciente e amorosa comigo, agradeço a empresa que me proporcionou as experiências que fizeram com que esse trabalho fosse desenvolvido. Ao meu professor e orientador Josemar Henrique, que me ajudou nessa longa caminhada, aos colegas e as grandes amizades que ficaram na minha vida como também todos aqueles que colaboraram e me estimularam durante toda minha história no curso de Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba.

“Dá tanto trabalho escrever um livro mau como um bom;
ele brota com igual sinceridade da alma do autor.”

Aldous Huxley

RESUMO

Este trabalho é um estudo de caso e pesquisa de campo que buscou projetar o Centro de Protocolo e Documentação em Empresa de Comércio Varejista. Sendo assim, fez uso de instrumento de coleta de dados um questionário, uma entrevista semiestruturada e observação. Utilizou-se a abordagem qualitativa e na análise buscamos compreender os dados a partir do objetivo apresentado. Os resultados mostram algumas deficiências nos diversos setores, que nos levam a pensar nas necessidades reais que a empresa tem com a aplicação da gestão de documentos. O estudo é destacado como sendo pioneiro dentro da empresa de comércio varejista, além de avultar a conscientização da empresa em qualificar os profissionais para uma melhor organização do arquivo e, conseqüentemente, na Gestão de Documentos. Concluimos que o Centro de Protocolo e Documentação é uma solução na resolução dos problemas que envolvem os documentos da empresa, gerando um melhor desempenho nas atividades, levando maior racionalização dos processos de produção documental aos colaboradores na exatidão na recuperação da informação.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão de Documentos. Centro de Documentação. Protocolo. Arquivo. Arquivo Privado

A B S T R A C T

This work is a case study and field research that searched designer the Protocol and Documentation Center in a retailer Company. Therefore, used the data collection instruments, a questionnaire, an interview, semistructured interview and observation. Was used a qualitative research and in the analysis looking understand the datas from the presented objective. The results show some deficiencies in the various sectors, that take us to think the real needs that the company has with the application of document management. The study is detached as a pioneer in the retail business, beyond increase the company awareness to qualify professionals for better file organization and, consequently, in Document Management. Conclude that the Protocol and Documentation Center is a solution to resolving problems involving company documents, generating a better performance in activities, taking greater rationalization of the document production process to reviewers in information retrieval.

KEYWORDS: Document Management. Center is Documentation. Protocol. Archives. Private Archives.

I - LISTA DE ILUSTRAÇÕES E FIGURAS

FIGURA 1	QUADRO DOS SETORES.....	20
FIGURA 2	PLANTA DOS ARQUIVOS – ATUAL.....	46
FIGURA 3	PLANTA PROJETO DO ARQUIVO E PROTOLOCO.....	47
FIGURA 4	FLUXO DE DOCUMENTOS.....	50

II - LISTA DE QUADROS

QUADRO 01	QUALIDADE DOS DOCUMENTOS.....	21
QUADRO 02	TEORIA DAS TRÊS IDADES.....	27
QUADRO 03	NÍVEIS DA GESTÃO DE DOCUMENTOS.....	29
QUADRO 04	ATIVIDADES DO PROJETO.....	33
QUADRO 05	QUADRO RESUMO RELAÇÕES TRABALHISTAS.....	37
QUADRO 06	QUADRO RESUMO ASSISTÊNCIA SOCIAL.....	40
QUADRO 07	QUADRO RESUMO DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL.	41
QUADRO 08	QUADRO RESUMO ADMINISTRATIVO.....	43
QUADRO 09	QUADRO RESUMO TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	44
QUADRO 10	QUADRO RESUMO CONTABILIDADE.....	45
QUADRO 11	QUADRO RESUMO FINANCEIRO.....	46
QUADRO 12	QUADRO RESUMO JURÍDICO.....	47
QUADRO 13	QUADRO DE DADOS.....	48

III - LISTA DE ABREVIACOES E SIGLAS

AAB	ASSOCIAÇÃO DOS ARQUIVISTAS BRASILEIROS
CAGED	CADASTRO GERAL DE EMPREGADOS E DESEMPREGADOS
CFP	CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA
CONFIS	CONTRIBUIÇÃO PARA O FINANCIAMENTO DA SEGURIDADE SOCIAL
CTPS	CARTEIRA DE TRABALHO E PREVIDÊNCIA SOCIAL
DANS	DECLARAÇÃO ANUAL DO MICROEMPREENDEDOR
DARF	DOCUMENTO DE ARRECADAÇÃO DE RECEITAS FEDERAIS
DIRF	DECLARAÇÃO DO IMPOSTO SOBRE A RENDA RETIDO NA FONTE
E-SOCIAL	SISTEMA DE ESCRITURAÇÃO FISCAL DIGITAL DAS OBRIGAOES FISCAIS, PREVIDENCIÁRIAS E TRABALHISTAS
FGTS	FUNDO DE GARANTIA DO TEMPO DE SERVIÇO
GFIP	GUIA DE RECOLHIMENTO DO FGTS E DE INFORMAOES  PREVIDÊNCIA SOCIAL
GPS	GUIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL
GRF	GUIA DE RECOLHIMENTO DO FGTS
HD	HARD DISK – DISCO RIGIDO
ICMS	IMPOSTO SOBRE OPERAOES RELATIVAS  CIRCULAÇÃO DE MERCADORIAS E SOBRE PRESTAOES DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE INTERESTADUAL, INTERMUNICIPAL E DE COMUNICAÇÃO
INSS	INSTITUTO NACIONAL DE SEGURO SOCIAL
JPG	JOINT PHOTOGRAPHIC EXPERTS GROUP – MÉTODOS PARA COMPRIMIR IMAGENS DIGITAIS
OTRS	OPEN SOURCE HELPDESK SOFTWARE

PB	PARAÍBA
PCMSO	PROGRAMA DE CONTROLE MÉDICO DE SAÚDE OCUPACIONAL
RAIS	RELAÇÃO ANUAL DE INFORMAÇÕES SOCIAIS
SEFIP	SISTEMA EMPRESA DE RECOLHIMENTO DO FGTS E INFORMAÇÕES À PREVIDÊNCIA SOCIAL
SSO	SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	14
2	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	17
2.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	17
2.2	PROBLEMATIZAÇÃO.....	18
2.3	OBJETIVOS.....	19
2.3.1	Geral.....	19
2.3.2	Específicos.....	20
2.4	UNIVERSO E AMOSTRAGEM.....	20
2.5	INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	21
3	GESTÃO DOCUMENTAL: FUNDAMENTO TEÓRICO PARA O CENTRO DE PROTOCOLO E DOCUMENTAÇÃO.....	23
3.1	PROGRAMAS DE GESTÃO DOCUMENTAL.....	27
4	OS DADOS POR TRÁS DOS PREÇOS E PRAZOS.....	32
4.1	DADOS DOS SETORES.....	34
4.1.1	Setor De Relações Trabalhistas.....	34
4.1.2	Setor De Assistência Social.....	38
4.1.3	Setor Desenvolvimento Organizacional.....	40
4.1.4	Setor Administrativo.....	41
4.1.5	Setor De Tecnologia Da Informação.....	43
4.1.6	Setor De Contabilidade.....	44
4.1.7	Setor Financeiro.....	45
4.1.8	Setor Jurídico.....	46
4.1.9	Análise Conjunta Dos Setores Da Empresa.....	47
4.2	PROJETANDO O ARQUIVO CORRENTE E INTERMEDIÁRIO.....	53
4.3	PROTOCOLO.....	54
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	57
	REFERÊNCIAS.....	59
	APÊNDICE – Questionário: Centro de Documentação e Protocolo em Empresa de Comércio Varejista.....	61

1 INTRODUÇÃO

Com o desenvolvimento tecnológico e com a competitividade empresarial dos últimos tempos, a agilidade no modo de armazenar e disseminar a informação torna-se um subsídio fundamental para o progresso no mundo dos negócios. Percebemos, a partir da nossa experiência que, as empresas, neste novo ambiente continuam gerando cada vez mais informação, deixando a desejar com os procedimentos de gestão documental. O arquivo de qualquer instituição é o local no qual vão se concentrando fatos e momentos importantes de sua existência, assim o desempenho adequado das atividades de produção, tramitação, disseminação e armazenamento de documentos é uma forma de economizar tempo, recursos financeiros e produzir de maneira adequada um arquivo de uma empresa.

Apesar do importante papel do arquivo em uma organização, sabemos que existe em alguns casos falta de políticas de investimentos de capital humano e financeiro para com este setor, tanto nos arquivos públicos quanto nos privados. As estruturas físicas são precárias, os métodos de trabalho sem parâmetros arquivísticos, os processos utilizados, além de profissionais sem formação específica. Esses são alguns problemas encontrados em muitos arquivos. Como retratado por Machado, (1999, p. 69)

Entre as muitas causas dessa situação, destaca-se a visão deformada que deixa de considerar os arquivos como testemunhos da prática administrativa na condução dos negócios da municipalidade. Os administradores tendem a ver apenas os valores imediatos da documentação, não se preocupando com seu conteúdo histórico. A consequência tem sido ou a destruição indiscriminada ou o acúmulo caótico de conjuntos documentais básicos para a reconstituição do passado municipal. No outro extremo ficam os que, supervalorizando a utilização do acervo para a pesquisa histórica, desconhecem a importância da fase inicial de arquivamento. Os resultados têm sido, entre outros, a perda de provas de direito dos cidadãos, a imprecisão no fornecimento de subsídios para o processo decisório e sérias lacunas no acervo documental potencialmente importante para a investigação retrospectiva

Estas instituições que não enxergam o devido valor do arquivo, transformam este setor em depósito de documentos, equipamento e utensílios que não estão mais em uso, muitas vezes encontram-se descentralizados como citado acima. A partir de intervenções realizadas por profissionais capacitados essa realidade logo será diferente. O arquivo deixará de se comportar como depósito de documentos e passará a fornecer subsídios para melhor desempenho da organização.

Essas dificuldades podem ser amenizadas por meio de atos que visem à inserção de políticas de gestão de documentos na organização, melhorando dessa forma o desempenho do arquivo enquanto unidade de informação. Portanto, para os arquivistas, a aplicação da gestão

de documentos será relevante no que diz respeito a um controle maior na agilidade do seu trabalho e como consequência a melhoria no seu desempenho profissional de modo geral.

Assim sendo, a proposta de implementar o centro protocolo e documentação em uma empresa de comércio varejista, visa dar maior controle na produção, tramitação de informação na administração da empresa como também um armazenamento e recuperação mais ágeis. Essa proposta não se resume apenas na tramitação e guarda como também inclui todo um estudo detalhado da maneira que essas informações são tratadas atualmente.

A razão deste estudo apresentou-se durante a oportunidade de um contrato de estágio no setor pessoal da empresa, entre os meses de abril a junho de 2013. Durante este período observamos as deficiências que a organização tem na área do arquivo. E a partir disso houve mais preocupação com o arquivo, todos os setores ordenam o seu arquivo de forma empírica, porém com a contratação de uma pessoa qualificada em Arquivologia perceberam a necessidade de manter um profissional específico para a área de arquivo. Diante deste cenário busquei mais informações relacionadas a outros setores da instituição para apresentar esta proposta.

A proposta é um exemplo da inserção da Arquivologia na área de comércio varejista. Atualmente, o arquivista é mais comum no setor público. As possíveis causas deste fenômeno podem estar relacionadas a uma série de fatores, o primeiro por ser o mais atrativo, a estabilidade da carreira, contudo existe um universo muito maior a ser explorado que ao ser analisado acaba sendo mais vantajoso buscar uma carreira no setor privado, pois existe a tendência maior de crescimento profissional. Como podemos ver na matéria do G1 de São Paulo do globo.com, onde Simone Harnick (2009) aborda que

Embora ainda mais solicitado em órgãos públicos, o arquivista vem ganhando espaço na iniciativa privada. “A informação é fundamental para o processo de negócios. Antes, os empregos estavam mais restritos e ligados ao patrimônio e a memória. Agora a informação virou um produto”, avalia a presidente da Associação dos Arquivistas Brasileiros (AAB), Lúcia Maria Velloso de Oliveira.

Com isso, visamos demonstrar não somente o potencial do arquivista, como também os benefícios da Arquivologia, para à sociedade como um todo, onde cada vez mais se enxerga o valor deste profissional e de suas competências no meio empresarial.

Este projeto representa um desafio muito grande para meu futuro profissional, pois servirá como marco em minha vida e apresentará como um roteiro de atividades a serem desenvolvidas junto à instituição. Após a conclusão iremos colher bons frutos, que servirá de modelo para estudantes, profissionais de arquivologia, como também para sociedade em geral e principalmente para a própria instituição.

Este trabalho está estruturado da seguinte maneira: introdução; capítulo dois, contendo caracterização da pesquisa, problematização, objetivos, universo e amostragem e instrumento de coleta de dados. No capítulo três demonstramos as bases teóricas que norteiam esta pesquisa, contendo discursões acerca da gestão de documentos juntamente com as competências do profissional de arquivo e a importância da Arquivologia no contexto das organizações. Já o capítulo quatro é apresentado a nossa proposta do Centro de Protocolo e Documentação em Empresa de Comércio Varejista, finalizando com a análise e discussão dos dados intitulada como: os dados por trás dos preços e prazos, trazemos as respostas e a discussão das informações coletadas nos questionários, entrevistas e observação, concluindo este trabalho temos as considerações finais acerca do Centro de Protocolo e Documentação em Empresa de Comercio Varejista, ressaltando ideias a serem usadas posteriormente.

2 PROCESSOS TÉCNICOS METODOLÓGICOS

2.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

O estudo apresentado propõe o centro de protocolo e documentação em uma empresa de comércio varejista, caracterizando-se como pesquisa aplicada, como postula Prodanov e Freitas (2013, p.51), pois “objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais.” Onde é possível gerar conhecimento na resolução de problemas específicos.

A pesquisa tem uma abordagem qualitativa, que envolve de forma natural as informações coletadas. Michel (2009, p.37) afirma que

Na pesquisa qualitativa, a verdade não se comprova numérica ou estatisticamente, mas convence na forma da experimentação empírica, a partir de análise feita de forma detalhada, abrangente, consistente e coerente, assim como na argumentação lógica das ideias, pois os fatos em ciências sociais são significados sociais, e sua interpretação não pode ficar reduzida a quantificações frias e descontextualizadas da realidade.

Este trabalho caracteriza-se como uma pesquisa descritiva e exploratória, que refere-se à observação, análise ordenação de dados sem manipulação, Prondav e Freitas (2013, p.52), afirma que

quando o pesquisador apenas registra e descreve os fatos observados sem interferir neles. Visa a descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemática. Assume, em geral, a forma de Levantamento.

Quanto aos procedimentos técnicos o presente trabalho enquadra-se como um estudo de caso, pois segundo Martins e Teophilo (2009, p. 69) o estudo de caso tem como

o estudo de uma unidade social que se analisa profundamente e intensamente. Trata-se de uma investigação empírica que pesquisa fenômenos dentro do seu contexto real, onde o pesquisador não têm controle sobre eventos e variáveis, buscando apreender a totalidade de um situação e, criativamente, descrever, compreender e interpretar a complexidade de um caso concreto.

Também foi realizada uma pesquisa de campo, que se trata de observações para conseguir informação sobre determinado problema, segundo Prondav e Freitas (2013, p.59), pesquisa de campo é

aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema para o qual procuramos uma resposta, ou de uma hipótese, que queiramos comprovar, ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles. Consiste na observação de fatos e fenômenos tal como ocorrem espontaneamente, na coleta de dados a eles referentes e no registro de variáveis que presumimos relevantes, para analisá-los.

Esta pesquisa tem como método indutivo, que parte do particular para o geral. Para Lakatos e Marconi (2007, p. 86),

Indução é um processo mental por intermédio do qual, partindo de dados particulares, suficientemente constatados, infere-se uma verdade geral ou universal, não contida nas partes examinadas. Portanto, o objetivo dos argumentos indutivos é levar a conclusões cujo conteúdo é muito mais amplo do que o das premissas nas quais se basearam.

A partir desta caracterização de pesquisa buscamos elaborar proposta para o centro de protocolo e documentação.

2.2 PROBLEMATIZAÇÃO

Com o passar dos anos, as empresas, cada vez mais têm maior dependência de informação como também dar maior fluidez a ela, quando inserimos outros fatores como mercado dinâmico, concorrência e maior exigência do público, essa informação se torna primordial para enfrentar todos esses fatores citados, como também demais adversidades que surgirão.

O primeiro enfrentamento da informação é relevante, e como ela deve chegar a quem têm anseio para recebê-la. Hoje, o cenário desta empresa analisada no que se refere ao tratamento arquivístico da informação resume-se aos métodos mais básicos de ordenação. Após 55 anos de existência esta instituição resolveu buscar o tratamento devido aos documentos por ela gerados.

Atualmente, todos os setores da administração desta empresa mantêm uma organização empírica dos seus documentos em fase corrente e intermediária e acumulam caixas e mais caixas de documentos em seu arquivo permanente, usando praticamente métodos básicos como alfabéticos ou por assunto e cronológicos para algumas tipologias.

Encontramos no arquivo permanente documentos em caixas de papelão, sacos plásticos ou simplesmente deixados em estantes de aço sem nenhum tipo de identificação ou proteção, a falta de cuidados não se resume a isto, encontramos umidade, poeira e isentos inseridos neste cenário, já os documentos que estão acondicionados em pastas AZ ou caixa arquivo, estão amassados, empoeirados e em contato direto com o material metálico das referidas pastas, enferrujado os documentos provocados pela falta de manutenção e gestão destes depósitos de papéis.

A ausência de gerenciamento não se resume apenas ao arquivo permanente, no corrente e intermediário existe também o mesmo problema referente ao acondicionamento dos documentos, como também a falta de cuidados das pessoas que manipulam os documentos, falta de padronização no arquivamento onde esse reflete também no permanente e outro problema bastante significativo é no controle de envio e recebimento de documentos entre a administração e suas filiais, os documentos são transportados em malotes em que o único controle existente são os arcaicos cadernos de protocolo cada setor possui o seu e registra a movimentação destes malotes entre administração, expedição¹, motoristas, centro de distribuição e filiais, para saber onde determinado malote se encontra em muitos caso é necessário consultar os diversos cadernos para saber aonde o malote se encontra. Já houve casos de roubo de malote, extravio e destruição de documentos por motivos como: água da chuva e descuido dos responsáveis pela expedição da empresa, etc.

Diante deste cenário catastrófico, através da contratação de um profissional de arquivo a empresa busca mudar esta realidade, a ação deste profissional visa trazer uma solução com a gestão documental aplicada nesta empresa como também em seu sistema de arquivo e protocolo. Esta ação foi efetivada através de aplicação de questionários e observações visando colher informações acerca dos documentos gerados por cada setor como também todos os elementos como tramitação, prazos de guarda, eliminação, etc.

A partir da necessidade apresentada durante aplicação dos instrumentos de pesquisa a respeito de elaborar proposta para o centro de protocolo e documentação na empresa de comércio varejista, que possibilitará uma gestão de documentos eficaz visando maior controle no fluxo de informações entre setores, administração e filiais, proporcionando maior agilidade na tomada de decisão na administração desta empresa, servindo de referência para suas as filiais.

2.3 OBJETIVOS

2.3.1 Geral

Elaborar um projeto de criação do centro de protocolo e documentação em empresa de comércio varejista.

¹ Este setor é encontrado apenas nas lojas e centros de distribuição, neles são concentrados também o recebimento e despacho de mercadorias que a empresa comercializa ou compra.

2.3.2 Específicos:

- I) Verificar a situação dos arquivos da empresa através do diagnóstico de arquivo;
- II) Sugerir um sistema de arquivo corrente e intermediário;
- III) Planejar o sistema de protocolo da empresa.

2.4 UNIVERSO E AMOSTRAGEM

Esta pesquisa tem como universo analisado uma empresa de comércio varejista que segundo Marconi e Lakatos, (2008, p. 225) o universo “consiste em explicitar que pessoas ou coisas, fenômenos, etc. serão pesquisados, enumerando suas características comuns”. Esta empresa comercializa móveis, eletrodomésticos e eletrônicos, é composta por 45 lojas espalhadas nos Estados da Paraíba, Pernambuco, Ceará e Bahia, tendo ainda quatro centros de distribuição e logística e uma administração centralizada na capital paraibana objeto de nosso estudo.

No que diz respeito à amostragem, a parte do universo escolhido para ser analisado foi à sede administrativa. Buscando uma melhor representatividade possível do universo, devido à centralização de toda a gestão da empresa. Analisamos oito setores desta empresa que podem representar a maior parte dos documentos da instituição escolhida Marconi e Lakatos afirma que “amostra é uma parcela convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo.” (2008 p. 165)

No que refere o tipo de amostragem é a não-probabilística, que tem uma escolha deliberada dos elementos que compõe a amostra, não sendo possível generalizar os resultados da pesquisa, visto que esse tipo de amostragem não garante a representatividade da população. Para Marconi e Lakatos (2003, p. 224) a amostragem não-probabilística não faz

uso de uma forma aleatória de seleção, não pode ser objeto de certos tipos de tratamento estatístico, o que diminui a possibilidade de inferir para o todo os resultados obtidos para a amostra. É por este motivo que a amostragem não-probabilista é pouco utilizada. Apresenta os tipos: intencional, por juris, por tipicidade e por quotas.

E o tipo de amostragem não-probabilística é a intencional onde os elementos que faz parte da amostra são escolhidos intencionalmente. Para Mattar (1996, p. 133) traz que as

Amostras intencionais (ou por julgamento): a suposição básica da amostra intencional é de que, com um julgamento e uma estratégia adequada, podem ser escolhidos os casos a serem incluídos e, assim, chegar a amostras que sejam satisfatórias para as necessidades da pesquisa.

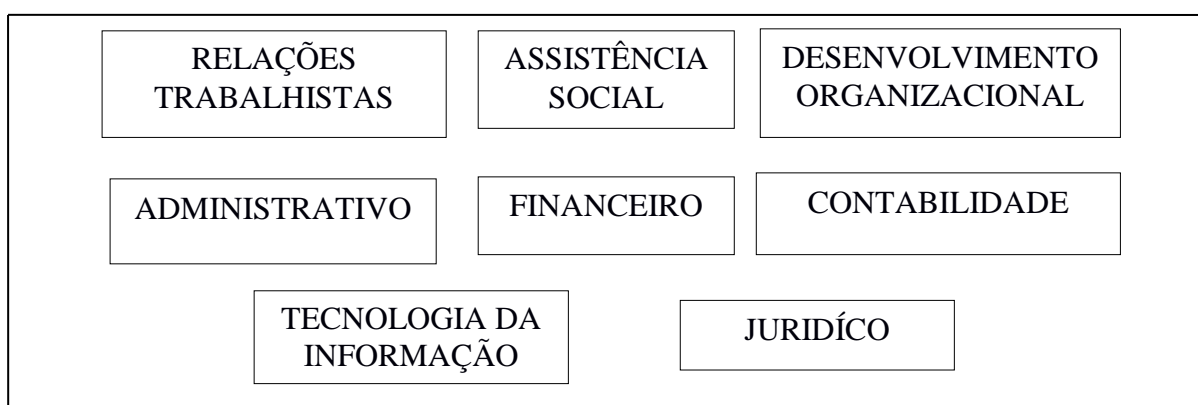
A partir dos instrumentos de pesquisas utilizados buscamos respostas nos setores da administração desta empresa.

O campo empírico desta pesquisa corresponde à análise dos dados sobre os setores da administração de uma empresa de comércio varejista de PB. Iniciou suas atividades comerciais através de uma sociedade familiar em 1975. Com o passar dos anos a empresa se expandiu junto com a tradição da família. As primeiras filiais vieram na mesma década. A empresa busca seu crescimento embasado no crescimento de seus colaboradores com o foco na organização, informatização e qualidade dos seus serviços.

Em 2013, a empresa enxergou a necessidade de um profissional qualificado na área de arquivologia para colocar em prática a organização de sua massa documental, pensando nisso surgiu a oportunidade da elaboração desta pesquisa. A razão da omissão do nome da empresa de comercio varejista analisada neste trabalho se dá devido à exposição desnecessária já que não influenciaria nos resultados colhidos na pesquisa.

A presente empresa analisada tem como missão “realizar sonhos, vendendo móveis e eletrodomésticos, barato e fiado”, já seus valores são a “ética e honestidade, comprometimento, credibilidade, respeito, humildade e fé em Deus”, e tem como visão “ser uma empresa referência em atendimento ao cliente”.

Figura 01: Quadro Setores



Fonte: Próprio autor. (2013)

2.5 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Precisamos de instrumentos para fazer coleta de dados, tais coletas representam informações relativas ao campo de estudo, que visam entender e explicar os aspectos teóricos

desta pesquisa. Segundo Marconi e Lakatos (2008, p. 167) a coleta de dados é a “Etapa da pesquisa em que se inicia a aplicação dos instrumentos elaborados e das técnicas selecionadas, a fim de se efetuar a coleta de dados previstos”.

Foi escolhido como instrumento de coleta de dados um questionário em formato de diagnóstico de arquivo, que consiste em: “Instrumento que serve para avaliar uma unidade de informação: condições gerais de seu acervo, histórico, estrutura e funcionamento, recursos humanos e materiais, tipologia, quantidade e estado da documentação.” (SOUSA, 2008, p. 50). Tal instrumento será aplicado em todos os setores da administração da empresa.

Este instrumento se apresenta como um questionário e foi aplicado em oito setores buscando informações adicionais como: finalidade de cada documento, temporalidade, se existe algum tipo de arquivamento específico, como as informações são recuperadas, etc.

Este instrumento serviu como elemento que norteou as ações em cada setor. Ele será consultado constantemente a fim de elaborar as ações relacionadas ao arquivo, sendo este instrumento de extrema importância para todo projeto. Vale salientar também que as respostas apresentadas por este instrumento deverá servir na tomada de decisão demonstrando que atividades são prioritárias naquele momento.

O questionário foi aplicado nos setores da administração da empresa analisada obtendo um total de oito questionários, acontecendo um no relações trabalhistas, assistência social, desenvolvimento organizacional, administrativo, tecnologia da informação, contabilidade, financeiro e jurídico.

Além das respostas obtidas com estes instrumentos citados, buscamos respostas através de observações, realizadas através dos trabalhos que foram desenvolvidos na instituição. Segundo, Kauark (2010, p. 62),

na observação, são aplicados atentamente os sentidos a um objeto, a fim de que se possa, a partir dele, adquirir um conhecimento claro e preciso. A observação deve ser exata, completa, imparcial, sucessiva e metódica.

A partir da escolha desta série de instrumentos tivemos a oportunidade de coletar o máximo de informações possíveis, a fim de buscar maior riqueza de detalhes das informações que compõe a análise de dados deste trabalho.

3 GESTÃO DOCUMENTAL: FUNDAMENTO TEÓRICO PARA O CENTRO DE PROTOCOLO E DOCUMENTAÇÃO

O arquivo de qualquer instituição é o lugar aonde podemos encontrar um conjunto de informações acerca daquele órgão, que o mesmo mantém sob custódia, nele é possível evidenciar relatos dos fatos e da história daquela instituição. Assim, fica evidente constatar a importância que o arquivo de uma empresa possui. Diante disso, como afirma Rodrigues (2006, p. 105), arquivo é “um conjunto de documentos produzidos e recebidos no decurso das ações necessárias para o cumprimento da missão predefinida de uma determinada entidade coletiva, pessoa ou família”.

Para se caracterizar um arquivo, estes conjuntos de documentos devem pertencer ao mesmo fundo e respeitar alguns princípios arquivísticos, como Rodrigues (2006, p. 106) destaca “o princípio de proveniência, que costuma ser tratado como sinônimo do princípio de respeito aos fundos, e o de manutenção da ordem original”, além disso, os documentos necessitam estar em consonância com cinco qualidades definidas por Duranti, 1994b apud Rodrigues, (2006 p. 108), são elas: unicidade, cumulatividade, organicidade, imparcialidade e autenticidade, conceitos esses que serão ilustrados em tabela desenvolvida visando demonstrar as qualidades que os documentos necessitam apresentar para se caracterizar um documento de arquivo.

Quadro 01 – Qualidade dos Documentos

Termos	Conceito
Unicidade	“Não obstante forma, gênero, tipo ou suporte, os documentos de arquivo conservam seu caráter único, em função do contexto em que foram produzidos” Bellotto (2002 p. 21)
Cumulatividade	“Afirma que, “os documentos não são colecionados e sim acumulados, naturalmente, no curso das ações, de maneira contínua e progressiva” Bellotto (2002 p. 25)
Organicidade	“A organicidade do arquivo realiza-se através da acumulação dos documentos” Rodrigues (2006 p. 109)
Imparcialidade	“A imparcialidade dos documentos refere-se à capacidade dos documentos de refletirem fielmente as ações do seu produtor” Rodrigues (2006 p. 109)
Autenticidade	“Os documentos são autênticos por que são criados tendo-se em mente a necessidade de se agir por meio deles” Santos (2005 p. 37)

Fonte: Próprio autor, com citações (2014).

Diante do exposto, verificamos que os arquivos estão carregados de princípios, conceitos e qualidades que devem ser observados a fim de aproveitar da melhor forma possível, extraindo todos os benefícios que o mesmo oferece.

A formação destes conceitos em Arquivologia foi crescente de forma processual e compassado, contribuindo também na elaboração das considerações referentes à gestão documentos.

Com as necessidades informacionais apresentadas pós Segunda Guerra Mundial, os arquivistas tiveram que encontrar uma forma de organizar tais informações de maneira mais eficiente, com criação da teoria das três idades dos arquivos, como também com a gestão de documentos.

O conceito de gestão de documentos, inicialmente estava mais ligado a questões econômicas e administrativas do que arquivísticas como afirma Indolfo (2007, p. 4),

na elaboração do conceito de gestão de documentos (records management) cuja ótica, inicialmente, era nitidamente mais administrativa e econômica do que arquivística, uma vez que se tratava, essencialmente, de otimizar o funcionamento da administração, limitando a quantidade de documentos produzidos e o prazo de guarda.

Com o passar dos anos o conceito de gestão de documentos foi evoluindo onde diversos estudiosos foram apresentando melhoras no conceito de gestão documental inserindo procedimentos e práticas com embasamento teórico. Assim o governo brasileiro com apoio do corpo de profissionais do Arquivo Nacional produziu e aprovou em âmbito nacional a Lei 8.159/91, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências que em seu artigo 3^a traz o significado de gestão de documentos,

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 a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente.

As citações apresentadas demonstram uma evolução no conceito de gestão de documentos, a primeira citação não apresenta questões técnicas da arquivologia como: avaliação de documentos, utilização e produção, este conceito se demonstrou muito superficial e se resumiam apenas em controlar prazos de guarda e produção e otimizar a administração.

Posteriormente, já se encontravam inseridos no conceito, os métodos arquivísticos visando além de controlar a produção e prazo dos documentos, como as questões técnicas arquivísticas. Desta forma podemos inferir que com passar dos tempos este processo foi evoluindo subsidiando cada vez mais os profissionais da informação.

O processo de gestão documental é aplicado efetivamente na fase corrente e intermediária do ciclo vital dos documentos, onde a partir desta perspectiva o Arquivo Nacional (2004, p. 21), em seu dicionário terminologia arquivística traz este conceito de arquivo corrente: “Conjunto de documentos, em tramitação ou não, que, pelo seu valor primário, é objeto de consultas frequentes pela entidade que o produziu, a quem compete a sua administração”. Dentro desta etapa estão concentradas três fases da gestão de documentos que são: produção de documentos, classificação, utilização de documentos e avaliação e destinação de documentos.

O arquivo corrente da empresa ora analisada será o que demandará mais horas de dedicação do gestor do arquivo, pois à documentação precisa ser organizada nessa fase corrente, a fim de facilitar o fluxo de informação e em contrapartida à manutenção do arquivo permanente.

Já o arquivo intermediário é utilizado para a guarda de documentos que são pouco consultados nas organizações. Esses documentos ainda não têm concluído seu objetivo onde o mesmo necessita cumprir este desígnio para assim seguir no seu ciclo de vida. Segundo Paes (2004, p. 117) os arquivos intermediários têm como função principal

proceder a um arquivamento transitório, isto é, em assegurar a preservação de documentos que não são mais movimentados, utilizados pela administração e que devem ser guardados temporariamente, aguardando pelo cumprimento dos prazos estabelecidos pelas comissões de análise ou, em alguns casos, por um processo de triagem que decidirá pela eliminação ou arquivamento definitivo, para fins de prova ou de pesquisa.

Assim sendo, a fase intermediária dos documentos também traz alguns benefícios para as organizações, como a diminuição da massa documental no arquivo corrente, proporciona uma separação dos documentos que são constantemente consultados, auxiliando no processo de avaliação a fim de diminuir a eliminação indiscriminada.

O fato é que o processo de gestão de documentos além de promover a sustentação dos arquivos corrente e intermediário, geram outros benefícios como: maior rapidez e controle da recuperação de informação em qualquer fase do ciclo de vida, redução de custos de armazenagem, economia de espaço físico, etc.

Apesar do arquivo permanente não fazer parte do processo de gestão de documentos sua inclusão nesta discursão se faz necessária devido à presença de documentos que devem ser preservados permanentemente na empresa analisada.

Segundo Paes (2004, p. 121);

A função de um arquivo permanente é reunir, conservar, arranjar, descrever e facilitar a consulta dos documentos oficiais, de uso não-corrente, ou seja concentrar

sob sua custódia, conservar e tornar acessíveis documentos não-correntes, que possam torna-se úteis para fins administrativos, pesquisa históricas e outros fins.

Desta forma, podemos dizer que o arquivo permanente servirá para administração como repositório de toda sua memória administrativa, onde podemos encontrar as informações mais relevantes da empresa. As atividades que podemos desenvolver no arquivo permanente são: Arranjo, Descrição e Publicação, Conservação e Referência². Esta atividade de enviar os documentos para do arquivo corrente/intermediário para o permanente é denominada de recolhimento que segundo Bellotto (2006, p.24), é a condução dos

papéis a um local de preservação definitiva: os arquivos permanentes. A custódia não se restringe a “velar” pelo patrimônio documental. Ultrapassado totalmente o uso primário, iniciam-se os usos científicos, social e cultural dos documentos.

Assim sendo, podemos dizer que todo esse processo que os documentos passam até a sua destinação final os mesmos têm cumprido seu objetivo para o qual foi criado, além de trazer subsídios para futuras pesquisas dos usuários internos buscando atender a solicitações futuras de informações contidas nos documentos arquivados permanentemente. Na intenção de proporcionar melhor entendimento apresentamos um quadro resumo com os conceitos da teoria das três idades.

²Paes (2004 p. 122), Arranjo - “Reunião e ordenação adequada do documentos”.

Descrição e Publicação - “Acesso aos documentos para consulta e divulgação do acervo”.

Conservação - “Medidas de proteção aos documentos e, conseqüentemente, do local de sua guarda, visando a impedir sua destruição”.

Referência - “Política de acesso e uso dos documentos”, “Política de acesso e uso dos documentos”.

Quadro 02 – Teoria das Três Idades

Fases	Conceito	Característica
Arquivo Corrente	“É o período durante o qual os documentos activos são indispensáveis da atividades quotidianas de uma administração. [...]. Chamados a ser utilizados frequentemente, devem permanecer o mais perto possível do utilizador ou, se estiverem em memória de computador, ser fácil e rapidamente acessíveis” (ROUSSEAU e COUTURE, 1998 p. 115)	Primeira idade atender o objetivo para o qual foi criado.
Arquivos Intermediários	“Os documentos semiactivos devem sempre responder aos objectos da sua criação, mas a baixa frequência da sua utilização não justifica uma conservação próxima do utilizador ou em memória de computador” (ROUSSEAU e COUTURE, 1998 p. 115)	Segunda idade guarda temporária nos arquivos em comprimento de seu objetivo.
Arquivos Permanentes	“É o período a partir do qual os documentos inactivos deixam de ter valor previsível para a organização que os produziu. Não tendo já que responder aos objectivos de sua criação, os documentos são eliminados ou conservados como arquivos definitivos se possuírem valor de testemunho.” (ROUSSEAU e COUTURE, 1998 p. 116).	Terceira idade já cumpriu a finalidade de sua criação e são guardados por seu valor probatório.

Fonte: Próprio autor, com citações (2013).

3.1 PROGRAMAS DE GESTÃO DOCUMENTAL

Para buscarmos uma gestão de documentos eficiente necessitamos de envolver três procedimentos, James Rhoads (1983) apud Indolfo (2007, p. 36) afirma que, “as três fases básicas da gestão de documentos são as seguintes: 1) elaboração, 2) utilização e manutenção, e 3) eliminação de documentos”, onde a produção ou elaboração, segundo Paes (2004, p. 54), “Refere-se à elaboração dos documentos em decorrência das atividades de um órgão ou setor”. Este procedimento avalia a elaboração de documentos em virtude das necessidades da administração, priorizando os essenciais, evitando a criação de documentos desnecessários, buscando otimizar o fluxo de informação e facilitar o controle dos documentos.

Com relação ao procedimento de utilização, Paes (2004, p. 54):

inclui as atividades de protocolo (recebimento, classificação, registro, distribuição, tramitação), de expedição, de organização e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, bem como a elaboração de normas de acesso à documentação (empréstimo, consulta) e à recuperação de informações, indispensáveis ao desenvolvimento de funções administrativa, técnicas ou científicas das instituições.

Esta fase, de utilização, refere-se a toda tramitação dos documentos até o mesmo cumprir seu papel na administração, tal procedimento envolve atividades como, protocolo, atividades de classificação, elaboração de instrumentos de pesquisa, etc.

A terceira e última fase do processo de gestão de documentos é a destinação, onde Paes (2004 p. 54) afirma ser

talvez a mais complexa das três fases da gestão de documentos, se desenvolve mediante a análise e avaliação dos documentos acumulados nos arquivos, com vistas a estabelecer seus prazos de guarda, determinando quais serão objeto de arquivamento permanente e quais deverão ser eliminados por terem perdido seu valor de prova e de informação para a instituição.

Tal fase de análise dos documentos a fim de atribuir prazos de guarda, como também o seu destino, se será preservado permanentemente ou será eliminado que é primordial para manutenção do arquivo, pois será neste momento que alguns documentos serão eliminados ou preservados permanentemente concluindo talvez seu ciclo de vida. Particularmente, não considero esta fase como a mais complexa, pois, se os dois primeiros procedimentos abordados acima foram bem estruturados e pensados dificilmente o arquivista terá alguma dificuldade para realizá-lo.

O processo de produção e utilização são priorizados em primeiro momento na instituição, deixando apenas a destinação para o futuro, após manter o arquivo corrente e intermediário da empresa organizado será possível pensar em atividades que envolvem o terceiro procedimento.

Diante do exposto, a Arquivologia têm um papel importante no contexto das organizações como destaca Valentim (2012, p. 12),

A Arquivologia tem importante papel no que tange a aplicação de seus métodos e técnicas em ambientes empresariais, uma vez que trabalhar a informação gerada no interior das organizações é uma atividade essencial para o desenvolvimento destas, porquanto as atividades, tarefas e tomadas de decisão realizadas dependem essencialmente da informação gerada por seus colaboradores.

Assim, podemos dizer que para extrair a melhor informação das atividades, tarefas, etc, geradas pelos colaboradores de uma instituição temos que tratar essas informações da melhor maneira possível, segundo Santos et all (2008, p. 177),

Com a valorização da informação como recurso para tomada de decisão como ativo das instituições, o papel da unidade de arquivo pode passar a ser o de fonte de informações administrativas e técnicas e, em consequência, o arquivista que atua na gestão de documentos deve torna-se um provedor de informações para tomada de decisões. Porém, decisões demandam informações, não em estado bruto, mas como elevado valor agregado.

Um processo de gestão documental bem realizado dentro de uma empresa pode trazer benefícios não só o arquivista como também para toda instituição, Valentim (2012, p. 12) trata que:

A gestão documental é essencial para as organizações empresariais, pois atua desde a produção até a guarda ou eliminação do documento. Nessa perspectiva, o arquivista tem grande responsabilidade em relação aos processos administrativos de uma organização.

Diante disso, a realização da gestão de documentos pode ser estruturada em quatro níveis a partir da perspectiva do Arquivo Nacional (1993, p. 15) são elas;

Quadro 03 – Níveis da Gestão de Documentos

Nível	Descrição
Mínimo	Estabelece que os órgãos devem contar, ao menos, com programas de retenção e eliminação de documentos e estabelecer procedimentos para recolher à instituição arquivística pública aqueles de valor permanente;
Mínimo Ampliado	Complementa o primeiro, com a existência de um ou mais centros de arquivamento intermediário;
Intermediário	Compreende os dois primeiros, bem como a adoção de programas básicos de elaboração e gestão de formulários e correspondências e a implantação de sistemas de arquivos;
Máximo	Inclui todas as atividades já descritas, complementadas por gestão de diretrizes administrativas, de telecomunicações e o uso de recursos da automação.

Fonte: Próprio autor, com citações (2014).

Este programa de gestão de documentos nos fornece parâmetros para elaborar o projeto de arquivo para essa empresa aqui analisada, proporcionando a criação de fluxogramas de aplicação do projeto subdividindo em cada nível, como citado, desde nível mínimo até o máximo, distribuindo cada atividade dentro do seu respectivo nível, visando contemplar todos os aspectos e preceitos que a Arquivologia dispõem.

Outro fator bastante significativo diz respeito ao perfil do profissional de arquivo dentro das empresas privadas. Devido à dinamicidade do meio empresarial o arquivista necessita se adequar as demandas apresentadas pelo setor privado principalmente se a empresa atuar no ramo muito competitivo, onde Valentim (2012 p.12) afirma que: “o arquivista possui um espaço de trabalho significativo e que exige competências e habilidades especializadas, de forma a atender as novas demandas informacionais/documentais”.

Algumas das demandas que os profissionais de arquivo possam enfrentar podem ser exemplificadas, com a mudança de normas que altere determinada rotina administrativa de uma empresa, onde está lei mudará de forma significativa, como determinada informação

deve ser encaminhada para os órgãos fiscalizadores do governo. A título de exemplo pode citar o e-Social, que a partir da publicação do Ato Declaratório Executivo Sufis nº 5, de 17 de julho de 2013, aprova e divulga o “layout” do Sistema de Escrituração Fiscal Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas – e-Social, as empresas deverão adotar esta sistemática para unificar o envio de informações pelo empregador em relação aos seus empregados a partir da competência de janeiro de 2014.

Atualmente, tais informações são geradas por parte do empregador e são enviadas para órgãos distintos do governo, esse projeto denominado de e-Social visa centralizar essas informações em uma base de dados única que será administrada pela Receita Federal do Brasil, onde os demais órgãos do governo poderá acessar as informações. Trazendo este exemplo para nossa realidade de gestores de arquivos, de fato o que acontecerá é que hoje existem quatro tipos de documentos são eles; RAIS, CAGED, GFIP e Declaração de imposto de renda são gerados e enviados para órgãos distintos onde esses quatro serão substituídos por um documentos único, facilitando no processo de organização do arquivo.

O arquivista deve estar atento a mudanças como citado no exemplo acima, pois além de acompanhar e participar das mudanças ele deverá adequar suas rotinas a fim de atender toda e qualquer demanda que se apresente para o mesmo como dado no exemplo referente a área trabalhista da empresa, onde alguns documentos poderão ser extintos como: GFIP, CAGED, etc., e outros documentos deverão surgir para substituir os que foram extintos.

O fato é que o arquivista além de conhecer princípios e técnicas inerentes a Arquivologia ele deve adquirir uma gama maior de conhecimento em diversos setores, principalmente naqueles que tem maior representatividade na instituição em que o mesmo atua. O profissional deve buscar melhor entendimento das rotinas que serão apresentadas no seu dia a dia. Dificilmente ele deverá saber do todo, mais o mesmo deve ter ciência dos principais fundamentos para pode aplicar o seu conhecimento dentro das demandas solicitadas.

Sendo assim as competências do profissional de arquivo é uma das informações que estão contidas no Art. 2º da Lei nº 6.546/78, que dispõe sobre a regulamentação do profissional de arquivo, são elas:

- I - planejamento, organização e direção de serviços de Arquivo;
- II - planejamento, orientação e acompanhamento do processo documental e informativo;
- III - planejamento, orientação e direção das atividades de identificação das espécies documentais e participação no planejamento de novos documentos e controle de multicópias;
- IV - planejamento, organização e direção de serviços ou centro de documentação e informação constituídos de acervos arquivísticos e mistos;

- V - planejamento, organização e direção de serviços de microfilmagem aplicada aos arquivos;
- VI - orientação do planejamento da automação aplicada aos arquivos;
- VII - orientação quanto à classificação, arranjo e descrição de documentos;
- VIII - orientação da avaliação e seleção de documentos, para fins de preservação;
- IX - promoção de medidas necessárias à conservação de documentos;
- X - elaboração de pareceres e trabalhos de complexidade sobre assuntos arquivísticos;
- XI - assessoramento aos trabalhos de pesquisa científica ou técnico-administrativa;
- XII - desenvolvimento de estudos sobre documentos culturalmente importantes.

Dentre essas competências o perfil do arquivista vem sofrendo melhoramentos ao longo do tempo, como: constantes aprimoramentos do conhecimento para atuar no meio digital. Ao arquivista consiste também em preparar ações educativas/culturais por meio de palestras/reuniões, visitas técnicas, desenvolvimento de estratégias para os usuários e preparo de material educativo a fim de difundir práticas arquivísticas na organização, como também se inserir nas competências apresentadas pela organização.

A ética também é outra característica do profissional do arquivo, pois lidamos muitas vezes com informações sigilosas que devem ser preservadas para o bem de todos e da organização. O trabalho em equipe e multidisciplinar também faz parte da rotina do arquivista, quando ao mesmo tempo lidamos com diversas áreas do conhecimento dentro da organização, estar inserido nessas rotinas é de extrema importância para as atividades de o arquivo fluir na velocidade que a organização necessita.

Desta forma, podemos não só destacar a importância do profissional de arquivo dentro das instituições de modo geral, tanto públicas como privadas, destacando também seu perfil dinâmico onde o mesmo atua em diversas áreas do conhecimento, aplicando seus princípios e técnicas.

4 OS DADOS POR TRÁS DOS PREÇOS E PRAZOS

Foram observadas algumas necessidades na empresa aqui analisada, de comércio varejista no estado da Paraíba, a partir de um estágio realizado no setor de relações trabalhistas. Para suprir tais necessidades foi pensado na elaboração de um projeto interno para empresa, que estivesse dividido em ações de curto, médio e longo prazo, demonstrado em tabela abaixo que visam ilustrar as etapas independentes e complementares, não sendo possível atribuir prazo ao projeto devido a uma série de fatores como: quais propostas serão aceitas, qual a necessidade, prioridade, interesse da empresa, etc., porém, entendemos que para a realização de cada etapa pode-se levar uma média de um ano para cada etapa ser concluída, se realizada com muito empenho.

Independente da opção ou não da adesão total ou parcial ao projeto, a aplicação do questionário e observações foram realizadas como primeira atividade e também foram utilizados como instrumento de coleta de dados deste trabalho de conclusão de curso. A fim de demonstrar a atual realidade dos vários arquivos setoriais dessa empresa, como também serviu como fonte de pesquisa para futuras intervenções no arquivo. É importante ressaltar que com o passar do tempo é necessário uma revisão nos arquivos e nos instrumentos aplicados, pois a realidade de hoje pode não ser a realidade do amanhã.

A ordem de apresentação da quadro quatro não implica que a ação deverá ser desenvolvida na ordem apresentada, porém algumas ações referentes especificamente à atividade do arquivo pode ser indispensável para que outra seja desenvolvida. Lembramos que este trabalho apresenta apenas a ação de curto prazo sendo médio e longo prazo atividade a serem desenvolvidas na empresa posteriormente.

A ação de curto prazo já foi realizada com a aplicação dos instrumentos de coleta de dados, a partir disso será possível realizar futuramente as próximas etapas de médio e longo prazo.

Quadro 04 – Atividades do Projeto

Atividade	Ação	Objetivo
Curto Prazo	Aplicação dos Instrumentos de coleta de dados nos Arquivos do Setor Administrativo e elaboração das propostas.	Conhecer a realidade dos arquivos da administração, a fim de elaborar propostas para o protocolo e o arquivo desta empresa.
Médio Prazo	Desenvolver subsídios para aplicação das propostas no protocolo e no arquivo	Iniciar a implantação do protocolo e do arquivo central desta empresa.
Longo Prazo	Criar o setor de protocolo e arquivo	Estudar o local mais adequado para receber toda massa documental da empresa.

Fonte: Próprio autor (2013).

A partir do detalhamento das atividades apresentadas no quadro acima temos como ações de curto prazo, aplicação do questionário nos setores da sede administrativa da empresa. Seguindo um formato de um diagnóstico que para o arquivista seria em comparação com a medicina o mesmo que o hemograma e exames complementares, este instrumento demonstra uma visão geral da situação real dos arquivos da administração da empresa.

As outras duas atividades serão desenvolvidas futuramente, seria a criação do setor de arquivo e protocolo na empresa. A finalidade desta ação busca atribuir responsabilidade ao setor de arquivo a guarda dos documentos em fase permanente e intermediária. O arquivo corrente ficará sob a responsabilidade de cada um dos oito setores aqui analisados, todos serão contemplados com treinamentos a fim de manter um padrão de organização, da fase corrente até a permanente. Esta decisão de deixar o arquivo corrente em poder de cada setor é a mais coerente, pois esses documentos são consultados diariamente, desta forma esses documentos só terão sua destinação ao arquivo intermediário ou permanente se for o caso, após eles cumprirem seu objetivo.

Com relação ao setor de protocolo esta ação visa controlar toda tramitação dos documentos entre as filiais, como também acompanhar o fluxo de informação, pois este processo encontra-se dividido em diversos setores da empresa, atualmente cada setor possui uma forma de controle de tramitação de seus documentos, esta ação visa concentrar todas as atividades de expedição e tramitação de documentos no único setor a partir da implantação de um sistema de protocolo informatizado, atualmente, não existe nenhum tipo de normatização para envio ou recebimento, o controle que existe é muito falho e as filiais não tem o cuidado devido com a tramitação dos documentos.

Segundo o dicionário brasileiro de terminologia arquivística (2004, p. 131) protocolo é o “serviço encarregado do recebimento, registro, classificação, distribuição, controle da

tramitação e expedição de documentos”. A partir disso diante do que foi exposto anteriormente podemos demonstrar a fragilidade que a empresa possui na área justificando assim uma intervenção nesta.

Outra ação a longo prazo seria a escolha do espaço físico, esse deve ser muito bem planejado, pois o primeiro fator a ser analisado diz respeito ao acúmulo de massa documental com passar do tempo, esse acúmulo deve ser analisado em dois aspectos, quanto espaço este local deverá dispor no longo prazo para receber as demandas futuras como também absolver a demanda atual.

Outro fator diz respeito às condições das instalações físicas, hidráulicas, elétricas, o nível de luz solar, infiltrações, mobiliários, etc. Após essas observações devemos preparar o ambiente para receber os documentos, climatização do arquivo, instalação de medidores de umidade, brigada de incêndio, segurança eletrônica, definição do layout, etc.

Atualmente, existe um espaço onde estão concentradas as massas documentais dos setores, porém este espaço não possui as características necessárias para manter de forma saudável, tanto os profissionais como os documentos que serão tratados. Contudo, havendo um interesse por parte da empresa este mesmo espaço poderá se adaptar para se tornar de fato um arquivo, onde poderá receber os documentos da empresa como também proporcionar um ambiente mais adequado para aqueles que fazem parte dele.

Com tais ações visamos aplicar uma gestão documental para com isso facilitar o acesso e o fluxo das informações dentro da empresa analisada. A partir da observação buscamos identificar e entender os dados coletados nos questionários, resolvemos analisar isoladamente os questionários apenas nos dois primeiros módulos que se referem à identificação e documentação. O terceiro e quarto módulo que se referem à atividade relacionada ao arquivo e acondicionamento e infraestrutura serão analisados em grupos em razão respostas compatíveis entre os setores.

4.1 DADOS DOS SETORES

4.1.1 Setor De Relações Trabalhistas

Iniciamos as análises isoladamente, discutimos o questionário aplicado no setor de Relações Trabalhistas, as funções do setor se refere ao processo de acompanhar a vida laboral dos colaboradores desde sua admissão até seu desligamento. Trabalha com toda a parte

burocrática e documental da vida do colaborador, através de cálculos trabalhistas e arquivo dos documentos gerados para a quitação das obrigações regidas pela legislação trabalhista.

No que refere-se aos documentos gerados por esse setor são: Contratos de trabalho que são gerados no momento da admissão do funcionário em duas vias e tramitam entre este setor e o setor no qual o colaborador irá ocupar cargo, caso o mesmo permaneça na empresa após os 90 dias são assinados entre as partes e uma via retorna para este setor para ser arquivado em sua pasta funcional que é composta por outros documentos pessoais do colaborador tais como, cópia de todos os documentos pessoais, comprovante de escolaridade, de residência e de dependentes se for o caso, ficha de admissão e exames médicos ocupacionais e são arquivados utilizando o método alfabético e separado por filial.

Folhas de Pagamento são confeccionadas todos os meses, o setor recebe informações de comissão de vendas dos gestores das lojas, documentos esses que são arquivados por competência e filial, como também informações de relatório de ponto de eletrônico gerado no próprio setor e também arquivado por competência.

Rotinas como FGTS, INSS e CAGED também são geradas mensalmente, tais informações são extraídas do sistema de gestão empresarial Microsiga, essas informações são exportadas para sistema SEFIP do Governo e enviadas eletronicamente, é gerado a GFIP referente a cada filial são impressos e arquivados também por competência o FGTS e o INSS geram guias para pagamento denominadas GRF e GPS respectivamente que seguem para o setor financeiro após a quitação destas guias elas retornam para o setor e também são arquivadas por competência. O CAGED são gerados relatórios e são arquivados por competência, RAIS é realizada uma vez ao ano, são gerados pelo sistema Microsiga são exportados para sistema fornecido pelo Governo e enviados eletronicamente são gerados relatórios arquivados por competência.

Termo de Rescisões de Contrato de Trabalho são geradas em 03 vias a qualquer momento, este documento é apenas um da série que compõe os exigidos para o desligamento de algum colaborador o mesmo possui mais de um formato dependendo do tipo de rescisão são elas: iniciativa do empregado, iniciativa do empregador, término do contrato a prazo determinado, rescisão do contrato com justa causa, compõe a rescisão de forma geral são: termo de rescisão de contrato de trabalho, extrato de FGTS, INSS, exame ocupacional demissional, estes documentos seguem para o gestor imediato do colaborador a ser desligado o mesmo recebe duas vias e a outra segue para o setor e são arquivados por competência, férias são geradas mensalmente utilizando o sistema Microsiga o mesmo gera o aviso e recibo

de férias em duas vias que são encaminhados para os gestores que são assinados é recolhida uma via que é remetida ao setor e arquivado por competência e a respectiva filial.

Contribuições sindicais são boletos gerados pelo setor e encaminhados para cada filial para que seja quitado e após quitação retornam para setor de contabilidade para ser contabilizados depois seguem para este setor analisado e arquivados por competência separado por filial.

DARF são guias geradas mensalmente são encaminhadas para o setor financeiro que após a quitação são arquivadas na contabilidade por competência. Declarações são geradas a qualquer momento a partir da solicitação por e-mail realizada pelo gestor imediato de algum colaborador que assinado pelo gestor que solicitou e é entregue ao colaborador. Protocolo de carteira de trabalho (CTPS) são gerados a qualquer momento sempre o setor recebe uma CTPS após a devida atualização é devolvida e o interessado assina este protocolo que é arquivado pela ordem de confecção. Pedidos de vale-transporte são realizado mensalmente através de sistema na internet no site da empresa gestora deste serviço são geradas guias e encaminhadas para o setor financeiro para serem quitadas e são arquivada pelo próprio setor financeiro.

A partir das informações relatadas no questionário e observação resolvemos construir quadros apresentando as informações referentes aos setores analisados de forma resumida sempre ao final de cada apresentação dos dados.

Quadro 05: Quadro Resumo Relações Trabalhistas

Documentos	Período de Produção	Arquivamento	Tramitação
Contrato de Trabalho	Qualquer momento a partir de admissão.	Alfabético	Sim
Folha de Pagamento	Mensalmente	Cronológico e Filial	Não
Comissão de Vendas	Mensalmente	Cronológico e Filial	Não
Relatório de Ponto	Mensalmente	Cronológico e Filial	Não
FGTS – INSS - GFIP	Mensalmente	Cronológico	Não
CAGED	Mensalmente	Cronológico	Não
GRF - GPS	Mensalmente	Cronológico	Sim
RAIS	Anualmente	Cronológico	Não
Termo de Rescisão	Qualquer momento a partir de demissão	Cronológico	Sim
Aviso e Recibo de Férias	Mensalmente	Cronológico	Sim
Contribuição Sindical	Mensalmente	Cronológico	Sim
DARF	Mensalmente	Cronológico	Sim
Declaração	Qualquer momento a partir da manifestação do colaborador	Não é Arquivado	Sim
Protocolo de CTPS	Qualquer momento a partir do recebimento de uma CTPS	Cronológico	Sim
Vale Transporte	Mensalmente	Cronológico	Não

Fonte: Próprio autor (2014)

Estes documentos são acondicionados em pastas AZ, ordenados por assunto, filial, tipologia, ordem alfabética e cronológica, divididos em dois arquivos “ativo e morto”, segundo palavras do responsável pelo preenchimento do questionário. Sabemos que estes termos não existem para arquivologia como citado na fundamentação teórica deste trabalho, onde trazemos citações de arquivo corrente e permanente dos autores: Rousseau, Couture (1998) e Paes (2004).

Com relação aos gêneros documentais gerados por esse setor são documentos textuais e eletrônicos armazenados em servidor da empresa, variando seu prazo de guarda de dois à 30 anos, alguns podendo ter período indeterminado de guarda, que tramitam pelo setor Financeiro, Contábil, Jurídico, Filiais e retornam para os arquivos do setor, mantendo o controle de protocolo através de e-mail e caderno de protocolo.

4.1.2 Setor De Assistência Social

Já a análise do setor de Assistência Social, que têm como função a responsabilidade sobre os benefícios, afastamentos, licença maternidade, fardamento e a biblioteca corporativa, os documentos gerados por este setor são: requerimento de benefício para INSS que são gerados a qualquer momento a partir de afastamento dos colaboradores relacionados a doenças ocupacionais, acidente de trabalho ou problema de saúde do mesmo, propostas de admissões para inclusão plano de saúde geradas também a qualquer momento por aqueles colaboradores que já passaram o período de experiência (90 dias), caso o colaborador não queira receber este benefício é gerado outro documento denominado “Termo de não opção ao plano de saúde” estes documentos são arquivados em pasta específica até o colaborador receber o cartão do plano de saúde no ato do recebimento o mesmo assina e recebe o cartão do plano, que é anexado a proposta de admissão do plano ou ao termo de não opção ao plano de saúde e é encaminhado para o setor de Relações Trabalhistas para ser arquivado na sua pasta funcional, termos de recebimento e uso do fardamento são gerados sempre que acontece admissão de novos colaboradores como também para substituir fardamento desgastado e são arquivado em pasta própria separado por filial, mensalidades e boletos do plano de saúde, SSO e seguro de vida todos estes boletos são gerados mensalmente e são encaminhados para setor financeiro para devida quitação e retornam e são arquivados em pasta referente a cada um separado por filial e competência, e também é encontrado o PCMSO de cada filial este documento é gerado médico ou engenheiro do trabalho contratado para este fim.

Com relação a biblioteca corporativa (Controle das fichas de leitura e fichas de empréstimo) são gerados a partir de solicitação de empréstimos que seguem orientação de setor de desenvolvimento e são arquivados por ordem de empréstimo e filial, programa subsídio educação composto pelos documentos, controle dos formulários de recomendação, requerimento são gerados semestralmente através de solicitação dos colaboradores e são arquivados em pasta especifica utilizando método alfabético, formulário de reembolso são gerados mensalmente também por solicitação dos colaboradores e encaminhados ao Relações Trabalhista que arquiva o mesmo utilizando o método alfabético, trancamento e renovação são gerados a qualquer momento por iniciativa dos colaboradores e arquivados na mesma pasta dos formulário de recomendação seguindo a mesma ordenação, confecção de crachá e termo de recebimento são gerados a qualquer momento em razão da solicitação do crachá funcional (solicitação realizada por e-mail onde são arquivadas em pasta especifica por ordem de confecção, já o controle de confecção de crachás são elaboradas apenas eletronicamente

através de planilha eletrônica e é armazenado em servidor de intranet, Endo marketing, com os cartazes aniversariantes e cartilha com dicas de saúde são gerados mensalmente e são encaminhados para as filiais para serem afixados em quadro de avisos das filiais mantendo cópia destes arquivos em pasta no servidor de intranet.

Os documentos são acondicionados em pastas AZ, ordenados por assunto, alfabético e data cronológica e são recuperados da mesma maneira. A tramitação destes documentos variam dependendo da tipologia, os documentos que estão relacionados diretamente aos colaboradores são destinados ao setor de Relações Trabalhistas. Com relação aos boletos gerados provenientes do plano de saúde, seguro de vida, etc, são destinados ao financeiro depois contabilidade após concluídos os trâmites nestes setores retornam ao arquivo do setor analisado.

As atividades de protocolo são todas registradas em caderno de protocolo. Os gêneros documentais encontrados no setor são: textuais, bibliográficos e eletrônicos, apresentando seu prazo de guarda similar ao setor de Relações Trabalhistas.

Quadro 06: Quadro Resumo Assistência Social

Documentos	Período de Produção	Arquivamento	Tramitação
Requerimento de Benefício para INSS	Qualquer Momento	Alfabético	Sim
Proposta de Inclusão Plano de Saúde	Qualquer Momento	Alfabético	Sim
Termo de Não Opção ao Plano de Saúde	Qualquer Momento	Alfabético	Sim
Termo de Recebimento e Uso de Fardamento	Qualquer Momento	Filial	Não
Boletos Planos de Saúde SSO e Seguro de Vida	Mensalmente	Filial	Sim
PCMSO	Semestralmente	Filial	Não
Controles das Fichas de Leituras	Qualquer Momento	Filial	Não
Fichas de Empréstimos	Qualquer Momento	Filial	Não
Controle dos Formulários de Recomendação	Semestralmente	Alfabético	Sim
Formulário de Reembolso	Mensalmente	Alfabético	Sim
Trancamento e Renovação do Subsídio Educação	Qualquer Momento	Alfabético	Sim
Confecção de Crachá e Termo de Recebimento	Qualquer Momento	Ordem	Não
Endo Marketing	Mensalmente	Cronológico	Sim

Fonte: Próprio autor (2014).

4.1.3 Setor De Desenvolvimento Organizacional

O setor de Desenvolvimento Organizacional têm como função: promover eventos, treinamentos, seleção e entrevistas de candidatos a vagas na empresa, análises, orientações e acompanhamento psicológicas e definir políticas de cargos salários e remuneração. Os

documentos gerados por este setor são: dossiês provenientes das atividades das psicólogas que são análise de perfil, relatório de acompanhamento e teste aplicados em colaboradores, testes utilizados na admissão de novos colaboradores, slides, cartilhas e planilhas utilizados nos treinamentos e eventos como também relatórios de acompanhamento das atividades do setor e a política de cargos e salários da empresa. Os gêneros documentais gerados por este setor são textuais e eletrônicos (armazenados no servidor da empresa), os físicos são acondicionados em pastas suspensas e AZ onde são ordenados e recuperados por assunto, método alfabético e cronológico.

A tramitação destes documentos são restritos apenas ao próprio setor aqui analisado e apenas alguns documentos que tratam das políticas de cargos e salários restrito a diretoria da empresa e as Relações Trabalhistas e os documentos relacionados aos eventos circulam nos setores que estão inseridos diretamente no evento. Com relação ao prazo de guarda dos dossiês relacionados às atividades das psicólogas preveem um prazo de guarda mínimo de cinco anos como estimado Resolução CFP Nº 7 de 2003 em seu artigo VI, e os demais não foram citados no questionário, porém os responsáveis pelo setor afirmam que esse documentos deve ser preservados enquanto o funcionário faz parte do quadro funcional da empresa.

Quadro 07: Quadro Resumo Desenvolvimento Organizacional

Documentos	Período de Produção	Arquivamento	Tramitação
Relatórios de Acompanhamento	Qualquer Momento	Alfabético	Não
Testes	Qualquer Momento	Alfabético	Não
Slides, Cartilhas e Planilhas	Qualquer Momento	Assunto	Sim
Relatórios Atividades	Mensalmente	Cronológico	Não
Política de Cargos e Salários	Anualmente	Cronológico	Sim

Fonte: Próprio autor (2014).

4.1.4 Setor Administrativo

No setor Administrativo da empresa aqui analisada está sob a responsabilidade de elaborar normativas e mapear processos da empresa, estipular metas e prazos de vendas para

as lojas da empresa como também desenvolver com outros setores eventos e apresentações institucionais e de resultados e administrar o portal³ de notícias da empresa.

Os documentos gerados por este setor são todos eletrônicos textuais armazenados em servidor na empresa com cópias controladas que são eles: normativas que foram elaboradas no ano de 2012 em conjunto com os gestores de destino da normativa e passam por revisão sempre que houver necessidade sendo arquivadas por tipo de normativa e têm suas cópias controladas são documentos considerados confidencial e restrito apenas ao setor que compete a atividade no qual cada normativa descreve e este setor que mantêm o controle com também a diretoria, já o mapeamento dos processos dos diversos setores foram elaborados durante o ano de 2013 em conjuntos com os setores e também seguem as recomendações e controle das normativas da empresa, relatórios de vendas extraídos do sistema de varejo da Totvs⁴, para subsidiar a elaboração das metas de vendas para o mês posterior como também a campanha que será utilizada nas lojas realizadas quinzenalmente e arquivados por período cronológico e campanha em pastas no servidor de intranet, notícias e produções relacionadas ao portal elaboradas diariamente relacionadas aos assuntos de interesse da empresa arquivados por assunto em pasta do servidor, como também slides e relatórios para apresentações de resultados e institucionais. São ordenados e recuperados por assunto e data cronológica.

A tramitação dos documentos gerados são restritos e só as normativas são distribuídas aos setores e lojas, como também os documentos relacionados ao portal. Com relação ao prazo de guarda não foram informados pelo responsável pelo preenchimento. Atualmente, esse setor pretende desenvolver juntamente com a empresa responsável pelo marketing da instituição uma memória histórica da empresa através do banco de imagens em formato JPG, que estão armazenadas em HD externo sob a responsabilidade da mesma empresa de marketing.

³ Portal de notícias internas, eventos e solicitações de serviços da administração da empresa em sítio na intranet da empresa.

⁴ Totvs é uma fabricante de softwares aplicativos

Quadro 08: Quadro Resumo Administrativo

Documentos	Período de Produção	Arquivamento	Tramitação
Normativas	Qualquer Momento	Assunto	Não
Mapeamento dos Processos	Qualquer Momento	Assunto	Não
Relatório de Vendas	Quinzenalmente	Cronológico	Sim
Portal Eletrônico	Diariamente	Cronológico	Sim
Relatórios de Resultados	Qualquer Momento	Cronológico	Sim

Fonte: Próprio autor (2014).

4.1.5 Setor De Tecnologia De Informação

O setor de Tecnologia de Informação tem como função garantir a estabilidade dos sistemas redes de computadores, softwares, como também o desenvolvimento de soluções para atender as demandas da empresa, manutenção de computadores e atendimento aos usuários internos com problemas relacionados a tecnologia através de chamamos.

Os documentos gerados por este setor são todos eletrônicos armazenados no servidor da empresa, gerados por pacotes office, sistema de chamado OTRS e sistema de gestão empresarial da Totvs, são eles: relatórios de chamados que são geridos por software, projetos em desenvolvimento que podem ser tanto de infraestrutura de redes como também da área de programação, treinamentos que envolve o setor de tecnologia são produzidos apresentações de slides e demonstrações práticas e relatórios de atividade do setor que são apresentados a diretoria da empresa a fim de apresentar o andamento dos diversos projetos. Todos os documentos gerados por esse setor estão restrito ao mesmo, não havendo tramitação com demais setores da empresa. São ordenados e recuperados por assunto, os relacionados aos projetos e os relacionados aos chamados recuperados pelo número do chamado, com relação ao prazo de guarda destes documentos não foi citado pelo responsável pelo preenchimento e questionado em entrevista o mesmo afirmou que atualmente armazena tudo e não viu necessidade de descartar nenhuma documento pois têm muita disponibilidade de espaço para isso.

Quadro 09: Quadro Resumo Tecnologia da Informação

Documentos	Período de Produção	Arquivamento	Tramitação
Relatório de Chamados	Qualquer Momento	Número	Não
Projetos em Desenvolvimento	Qualquer Momento	Assunto	Não
Relatórios de Atividades	Qualquer Momento	Assunto	Não

Fonte: Próprio autor (2014).

4.1.6 Setor De Contabilidade

A contabilidade tem como responsabilidade, controlar as atividades da área financeira, controle orçamentário, através de dados de faturamento, custos, despesas, controles bancários de fluxo de caixa e demonstrações financeiras realizando fechamento da conciliação contábil e fechamento do balanço anual da empresa.

Os documentos gerados por este setor são: relatórios textuais extraídos do sistema de gerenciamento contábil, DARF, CONFIS, ICMS, DANS, DIRF são guias geradas mensalmente em razão do faturamento e compras da instituição são encaminhadas ao setor financeiro da empresa para serem quitados e retornam para que sejam arquivados por competência, livro diário e razão, etc. Porém este setor recebe documentos dos diversos setores da empresa, inclusive das lojas e centros de distribuição como notas fiscais de compras e serviços, boletos e recibos de pagamentos para serem contabilizados, após a contabilização destes documentos eles são arquivados, os documentos oriundos do setor de Relações Trabalhistas e Assistência Social são setores que mais mantêm tramitação com a Contabilidade, pois a guarda dos documentos referente as atividades de cada setor citado não é de responsabilidade da Contabilidade, através das observações foi possível constatar que o tramite destes documentos em muitos momento acontecem sem registro não sendo protocolado, e rotina de alguns colaboradores de ambos os setores entregar ou receber tais documentos sem registrar tal informação, tornando o controle destes documentos ainda mais difícil.

As atividades de protocolo são controladas através de caderno de protocolo, sabemos que este instrumento se apresenta de maneira bastante frágil, pois são de fácil alteração e o registro fica apenas para o remetente do documento não sendo possível o destinatário manter um controle de recebimento de determinado documento. A ordenação destes documentos é feita por data cronológica e acondicionados em pastas AZ e caixa arquivo é possível encontrar

trilhos de metal, onde sabemos que a utilização deste material não é aconselhável em razão da possibilidade de ferrugem.

Com relação ao prazo de guarda, variam de cinco anos para os documentos como boletos bancários e notas fiscais de despesas, até em alguns casos por tempo indeterminado, é importante ressaltar que tanto a Contabilidade como o Financeiro utilizam o mesmo espaço para acomodar o arquivo permanente, enquanto que o arquivo corrente de cada um ficam respectivamente em cada setor.

Quadro 10: Quadro Resumo Contabilidade

Documentos	Período de Produção	Arquivamento	Tramitação
Relatórios Contábeis	Mensalmente	Cronológico	Não
DARF	Mensalmente	Cronológico	Não
CONFIS	Mensalmente	Cronológico	Não
ICMS	Mensalmente	Cronológico	Não
DANS	Mensalmente	Cronológico	Não
DIRF	Mensalmente	Cronológico	Não
Livro Diário e Razão	Anualmente	Cronológico	Não

Fonte: Próprio autor (2014).

4.1.7 Setor Financeiro

O setor Financeiro da empresa aqui analisada tem como responsabilidade realizar a gestão das contas a receber e a pagar de toda a instituição. Os documentos gerados por eles são: com relação às contas a receber refere-se a todas as vendas efetuadas nas Filiais, seja em cartões de crédito, cartões de débito, cheques, crediário próprio e financeiras, assim também como verbas de fornecedores por meio de Factoring, destinadas a propagandas e ações. Já o contas a pagar são pagamentos de mercadoria para revenda feitos por depósitos bancários por meio de arquivos eletrônicos e boletos de fornecedores, guias encaminhadas pelos diversos setores, guias de impostos, etc. Maior parte dos documentos que tramitam neste setor são gerados em setor diferente e também são de muita responsabilidade, em razão da sua atividade este mesmo setor é responsável por encaminhar os documentos que ali tramitam para a Contabilidade para que sejam contabilizados para que assim seja possível fechar o ciclo deste documento sendo arquivado ou encaminhado para o setor remetente para que o mesmo realize o seu arquivamento.

O tipo de ordenamento utilizado é a forma cronológica e os documentos textuais produzidos pelo setor Financeiro, tramitam no próprio setor e na diretoria para que sejam colhidas às devidas autorizações para assim seguirem para Contabilidade para serem contabilizados, no final do dia são conferidos e arquivados em uma pasta diária, a mesma é guardada em uma caixa de arquivo identificada com períodos de 15 dias, os arquivos eletrônicos ficam armazenados em servidor da empresa como também no sistema do banco na internet.

Com relação ao prazo de guarda e a atividade de protocolo são similares ao do setor da Contabilidade. Ambos os setores o Financeiro e a Contabilidade não possuem uma política definida de arquivo, de tempos em tempos realizam um mutirão e organizam seus arquivos que vão se acumulando ao longo dos anos, ao ser questionado sobre essa questão o responsável afirmou que não dispõe de pessoal especialista em Arquivologia e por isso desenvolve essa atividade de maneira empírica e sempre que seu arquivo está muito cheio, bagunçado e precisando abrir espaço para acomodar os documentos que devem ser retirados da Contabilidade.

Quadro 11: Quadro Resumo Financeiro

Documentos	Período de Produção	Arquivamento	Tramitação
Relação de Contas a Receber	Diariamente	Cronológico	Sim
Relação de Contas a Pagar	Diariamente	Cronológico	Sim

Fonte: Próprio autor (2014).

4.1.8 Setor Jurídico

Para finalizar a análise dos setores individualmente, concluímos com o setor Jurídico, as atribuições deste setor é de representar e defender os interesses da empresa no que diz respeito as notificações advindas da Justiça, Procon, etc. Como também prestar assistência jurídica nos contratos firmados entre a empresa, fornecedores e parceiros.

Os documentos gerados pelo setor jurídico são: ofícios, petições, pareceres, defesas, etc. São todos eletrônicos armazenados em servidor da empresa, ordenados por processo, geridos pelo software específico da área jurídica o Datajuri. Tais documentos não tramitam por outros setores, porém recebem documentos em suporte de papel dos diversos setores que são digitalizados anexados e geridos por software citado a fim de subsidiar a defesa dos advogados buscando comprovar idoneidade da empresa aqui analisada.

Com relação ao prazo de guarda dos documentos gerados pelo setor, foi informado em entrevista que os já cumpriram seu papel são eliminados quando o processo é concluído os demais pertencentes ao setor e continuam no software e os documentos que não pertencem ao setor Jurídico retornam ao setor remetente.

Quadro 12: Quadro Resumo Jurídico

Documentos	Período de Produção	Arquivamento	Tramitação
Ofícios	Qualquer Momento	Processo	Não
Petições	Qualquer Momento	Processo	Não
Pareceres	Qualquer Momento	Processo	Não
Defesas	Qualquer Momento	Processo	Não

Fonte: Próprio autor (2014).

4.1.9 Análise Conjunta Dos Setores Da Empresa

Com relação ao terceiro módulo do questionário, atividades relacionadas ao arquivo, apenas os setores de Relações Trabalhistas, Contabilidade e Financeiro guardam arquivos permanentemente, transferem os documentos trimestralmente e elimina após cumprir os prazos estabelecidos em Lei sem nenhum controle, normalmente são queimados como afirmou o setor Financeiro e Contábil o setor de Relações Trabalhistas acumula os documentos até o momento. Os demais não possui arquivo permanente, não transferem documentos e nem eliminam documentos com exceção do setor Jurídico.

A partir das informações colhidas resolvemos elaborar uma tabela para apresentar as importantes respostas obtidas através dos instrumentos de pesquisa aplicados nesta empresa aqui analisada acerca dos setores que envolveram essa pesquisa e suas atividades voltadas para área de arquivo e protocolo.

Quadro 13 – Quadro de Dados

Atividade	Elimina Docs	Ordenamento	Acondicionamento	Formato	Ocorre Tramitação	Protocolo
Setor						
Relações Trabalhista	Não	Cronológico Alfabético Filial Tipologia Assunto	Caixa Arquivo Pasta Az	Eletrônico Textual	Sim	Caderno Protocolo E-mail
Assistência Social	Não	Cronológico Alfabético Assunto	Caixa Arquivo Pasta Az	Eletrônico Textual	Sim	Caderno Protocolo
Desenvolvimento Organizacional	Não	Alfabético Assunto	Caixa Arquivo Pasta Az Pasta Suspensa	Eletrônico Textual	Sim	Caderno Protocolo
Administrativo	Não	Assunto Cronológico	Caixa Arquivo Pasta Az	Eletrônico Textual	Sim	Caderno Protocolo
Tecnologia Informação	Não	Assunto	-	Eletrônico	Não	-
Contabilidade	Sim	Cronológico	Caixa Arquivo Pasta Az	Eletrônico Textual	Sim	Caderno Protocolo
Financeiro	Sim	Cronológico	Caixa Arquivo Pasta Az	Eletrônico Textual	Sim	Caderno Protocolo
Jurídico	Sim	Processo	-	Eletrônico	Não	Caderno Protocolo

Fonte: Próprio autor. (2014)

Já o quarto e último módulo, referente acondicionamento e infraestrutura podemos dizer que a empresa compartilha o mesmo modo operante. Os documentos estão armazenados em mobiliário de aço ou madeira, estão acondicionados parcialmente em caixa arquivo, pasta AZ e outros, além de não possuir espaço físico satisfatório para o arquivo como também não permite organização e tratamento técnico do mesmo. Com relação à estrutura do imóvel não possui acesso para deficientes, não existe nenhum controle de luminosidade, temperatura e umidade muito menos controle de pragas e insetos. No que refere a segurança a empresa possui apenas extintores de incêndio manuais, sistemas de alarme e circuito interno de televisão. Os gestores afirmaram que nunca houve investimento nesta área de arquivo e sempre utilizam uma casa antiga que fica nos fundos do prédio da administração.

Os recursos de informática estão restritos apenas para as atividades dos setores e possui apenas um computador para atividades relacionadas ao arquivo localizado no setor de Relações Trabalhistas, a digitalização de documentos existe apenas para dar acesso aos documentos.

Com relação aos recursos humanos apenas o setor de Relações Trabalhistas possui colaborador graduando em Arquivologia, os níveis de escolaridades dos colaboradores da

administração da empresa existe desde do nível médio até mestrado, estes nunca passaram por treinamento ou seminário em Arquivologia, a razão deste questionamento se dar em função de futuras intervenções como treinamentos, onde poderemos saber com que tipo de público estamos lidando.

A partir das repostas obtidas podemos constatar algumas deficiências nos diversos setores, como por exemplo: manuseio durante sua tramitação, mau acondicionamento, falta de padrões arquivísticos como, por exemplo, a eliminação realizada a cada cinco anos pela Contabilidade e Financeiro sem nenhum controle efetivo, são selecionadas todas as caixas de arquivos identificadas no período anterior há cinco anos e são levados para serem queimados, como também o acúmulo gerado pelos setores de Relações Trabalhista, Assistência Social e Desenvolvimento Organizacional, que nos levam a pensar nas necessidades reais que a empresa tem com a aplicação de um programa de gestão de documentos. O mesmo irá desenvolver normas e políticas arquivísticas referente à produção de documentos, tramitação, neste processo o setor de protocolo terá vital importância, as atividades de classificação e avaliação que deverão estar descrito no plano de classificação e na tabela de temporalidade visando o uso e o arquivamento dos documentos, este processo proporcionará melhoria na precisão da recuperação e diminuição da massa documental, a gestão documental vai da produção até a destinação dos documentos mantendo todo ciclo documental dentro dos princípios da Arquivologia.

Com aplicação da gestão de documentos poderemos manter um padrão na forma de guarda seja ele em qualquer área, tornando o processo de recuperação da informação único, facilitando o entendimento de todos, independente do setor, as atividades que deverão ser desenvolvidas iniciaram com uma elaboração de comissão de avaliação para elaborar instrumentos como plano de classificação e tabela de temporalidade, realizado estes instrumentos devemos iniciar as intervenções no arquivo iniciando com treinamento dos colaboradores visando a padronização das atividades relacionadas ao arquivo nos diversos setores, seguindo a diante passaríamos a utilizar os instrumentos elaborados pela comissão de avaliação, visando eliminar os documentos que já cumpriram o seu papel na instituição como também diminuir a massa documental como também controlar os documentos que serão criados.

Com relação ao mobiliário esta empresa utiliza estantes de madeira e metal, gaveteiro e armários de metal e madeira, este atende a demanda da empresa, porém, uma padronização se faz necessária referente ao acondicionamento dos documentos que precisam ser revisto, visto que as pastas AZ, não são a melhor forma de acondicionar os documentos podendo estas

pastas serem substituídas por gaveteiros com pastas suspensas, essa mudança foi detectada devido ao uso diário onde os documentos acabam amassados, enferrujados pelas partes metálicas da pasta.

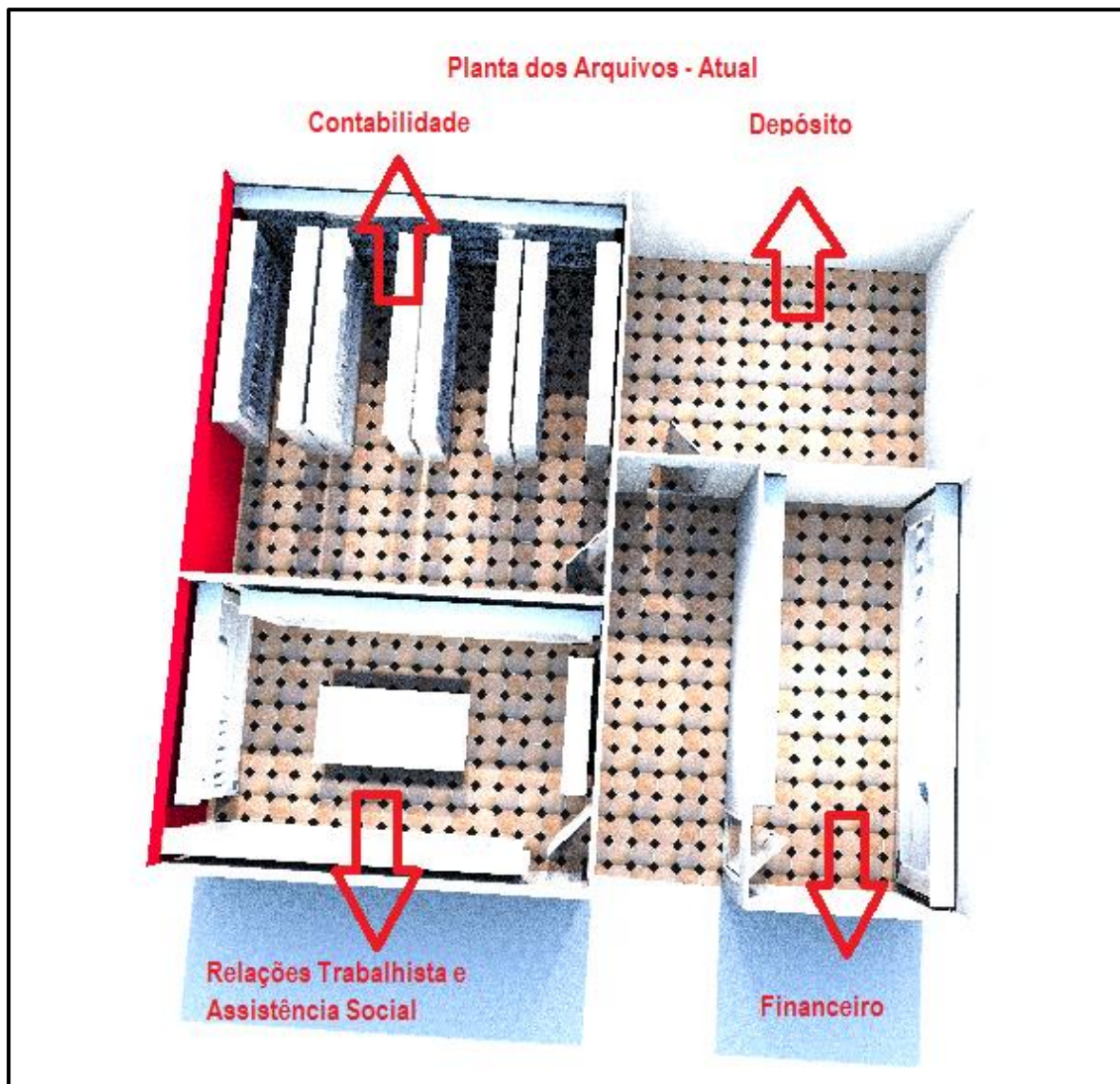
Como muitos gestores não conhecem ou não citaram os prazos de guarda dos documentos, também encontramos os que citam e não cumprem e os que cumprem indiscriminadamente, gerando acúmulo de documentos desnecessários já estão prescritos e insegurança no que diz respeito a eliminação, se faz necessário a utilização de uma tabela de temporalidade⁵ a fim de estipular prazos de guarda a todos os documentos gerados pela empresa, como também elaborar termos de eliminação buscando controlar a eliminação dos documentos que já é realizada porém sem controle algum.

Com relação à falta do espaço físico já tratamos deste assunto na introdução deste capítulo, e como constatado no desenvolver desta análise de dados, este fator têm se demonstrado como fundamental para organização, preservação e acesso aos documentos. Este ponto deve ter a atenção devida por parte da empresa proporcionando melhor desempenho das atividades do arquivo.

Visando melhor entendimento resolvemos ilustrar a planta do arquivo permanente dos setores da Contabilidade, Financeiro, Relações Trabalhistas e Assistência Social, lugar esse que concentra a massa documental dos quatro setores e ainda divide espaço com uma espécie de depósito utilizado pela empresa para armazenar todo tipo de material. Como podemos ver a seguir:

⁵ Segundo o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 150) Tabela de Temporalidade é um “Instrumento de destinação, aprovado pela autoridade competente, que determina prazos e condições de guarda tendo em vista a transferência, recolhimento, descarte ou eliminação de documentos”.

Figura 02: Planta dos Arquivos – Atual

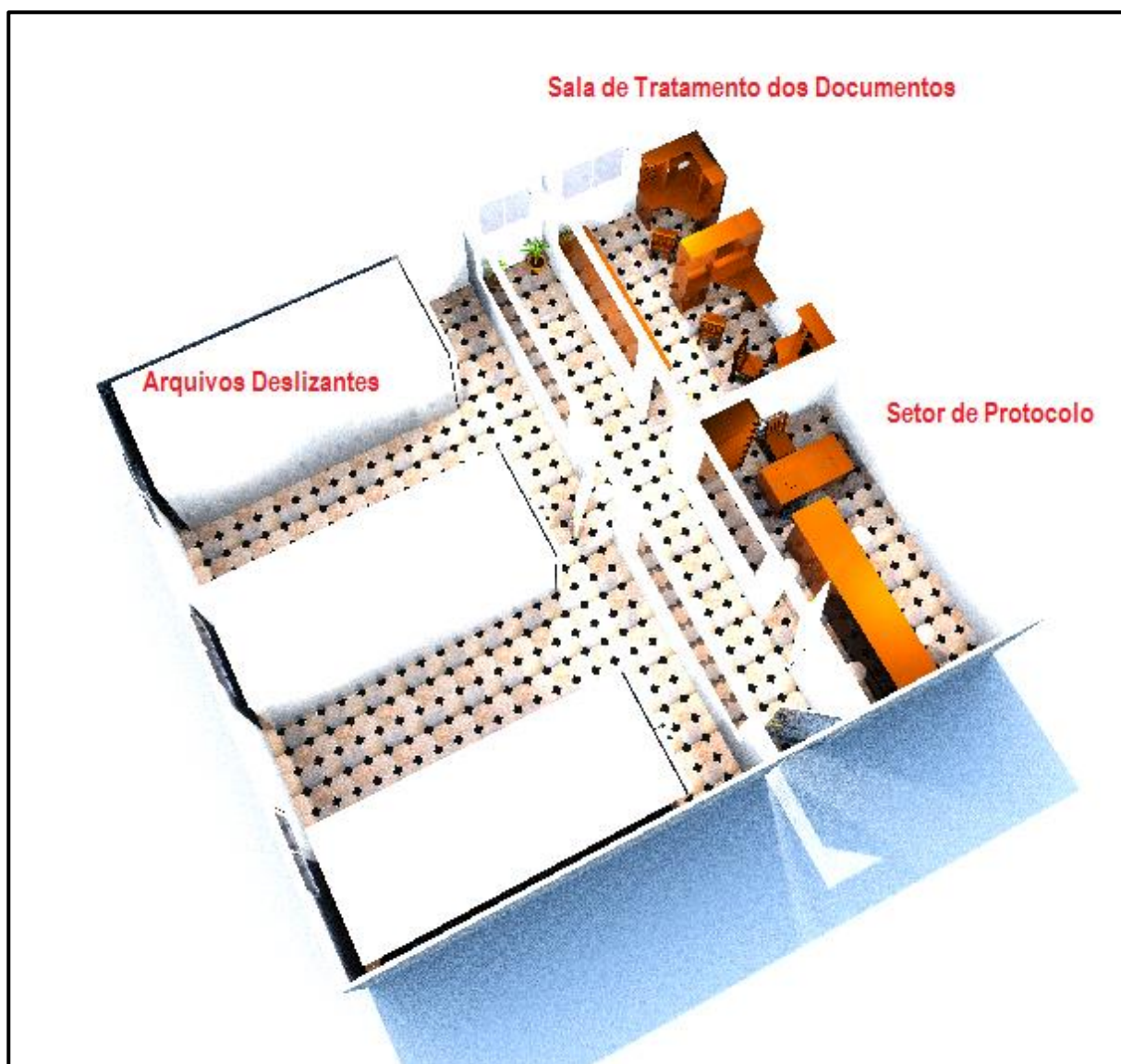


Fonte: Próprio Autor. (2014)

Como constatado o ambiente deixa muito a desejar no que diz respeito a alguns aspectos não só para os documentos como também para os que utilizam este espaço. Esta parede do lado esquerdo foi destacada em vermelho é razão do problema que já enfrentamos além dos demais, esta parece não possui acabamento, é no tijolo aparente e além dos espaços que abrigam insetos ainda fica constantemente úmida trazendo bastantes transtornos para aqueles que ali trabalham.

Diante deste cenário, e aproveitando este mesmo espaço utilizado atualmente projetamos uma reforma do local para ficar mais adequado para abrigar não só os documentos como também o setor de protocolo e estações de trabalho para tratamento dos documentos de forma mais confortável.

Figura 03: Planta Projeto do Arquivo e Protocolo



Fonte: Próprio autor. (2014)

Com tal proposta buscamos não só o conforto para aqueles que fazem o arquivo como também buscar o ambiente perfeito que a Arquivologia define para os documentos, pois da forma que está não é possível desenvolver um trabalho dentro dos padrões que a Arquivologia prever.

4.2 PROJETANDO O ARQUIVO CORRENTE E INTERMEDIÁRIO

Visando melhor entendimento resolvemos incluir este tópico como propostas a serem aplicadas nos arquivos dos setores da empresa analisada nesta pesquisa, a fim de eliminarmos todas as práticas que não condiz com as realidades que a Arquivologia define, eliminando assim todos os erros encontrados a partir da análise de dados.

No que se refere ao setor Relações Trabalhistas, citado no tópico 4.1, foi verificado que eles mantem diversas formas de ordenamento, desta forma propomos elencar, primeiramente, a separação por fundo/filial como principal método, pois como cada filial trata-se de uma loja diferente ficará melhor para recuperar a informação, o segundo método seria por tipologia documental, exemplo: Filial 20 – Folha de Pagamento. Já no que se refere à pasta dos colaboradores de cada filial poderíamos manter o método alfabético, pois os colaboradores do setor já estão acostumados com este modo, os que não fossem adotados como alfabético poderia ficar com o método cronológico, lembrando que estes métodos deverão ser seguidos em todos os gêneros, textual e eletrônico.

Outro fator também verificado é que existem algumas tipologias documentais a exemplo de recibo e aviso de férias que são arquivados em pastas AZ misturados com diversas filiais em uma pasta só, este procedimento seria extinto. Este setor tem bastantes particularidades no que diz respeito à escolha do ordenamento, pois acontecem muitas fiscalizações por parte dos órgãos competentes e muitas vezes eles pedem apenas alguma tipologia específica, portanto em razão disto não podemos unir determinados documentos em uma única pasta, exemplo seria muito mais correto, arquivisticamente falando, arquivar tudo que diz respeito a um determinado colaborador em uma única pasta, porém caso seja solicitado alguma informação como no caso de todos os recibos de férias da filial do determinado colaborador, se os recibos estiverem em cada pasta de funcionário não acarretará em que buscar em diversas pastas, para tanto é preciso pensar na forma de arquivamento que fique viável na hora da recuperação. No que diz respeito ao setor de Assistência Social, do tópico 4.2, muitas práticas utilizadas no setor de Relações Trabalhistas poderão ser aplicadas nele, pois boa parte dos documentos gerados são destinados aos arquivos do Relações Trabalhistas. Aqueles que não fazem parte deste grupo seguiram esta ordenação: filial, tipologia e cronológico.

Os setores citados nos tópicos 4.3 Desenvolvimento Organizacional, 4.4 Administrativo e 4.5 Tecnologia da Informação, deverão também buscar utilizar o tipo de

ordenação por filial como modo principal e por tipologia, seguindo também estes mesmos critérios em ambos os gêneros, seja textual ou eletrônico. Estes setores em particular têm uma geração de documentos muito reduzida em relação aos demais, como também não possuem acúmulo de massa documental.

Já no que se refere ao setor da Contabilidade e Financeiro citados nos tópicos 4.6 e 4.7, atualmente só utilizam o método cronológico, trazendo bastante dificuldade no momento da recuperação da informação, estes poderiam buscar ordenar, primeiramente, por receita e despesa, depois por filial e, posteriormente, buscar assuntos gerais para delimitar ainda mais a recuperação, exemplo: manutenção predial, manutenção de frota, vendas cartão, vendas dinheiro, etc., e por fim utilizar o método cronológico, desta forma buscamos delimitar o máximo possível a recuperação da informação.

O setor Jurídico, citado no tópico 4.8, seria o setor aonde menos deverá passar por alteração nas suas práticas, pois o método utilizado atualmente, que é o arquivamento por processos, já atente aos que fazem aquele setor, como também para Arquivologia seria a forma mais viável, onde este setor só deverá ser contemplado com as práticas unilaterais para que serão aplicadas em todos os setores, como abordado no próximo parágrafo.

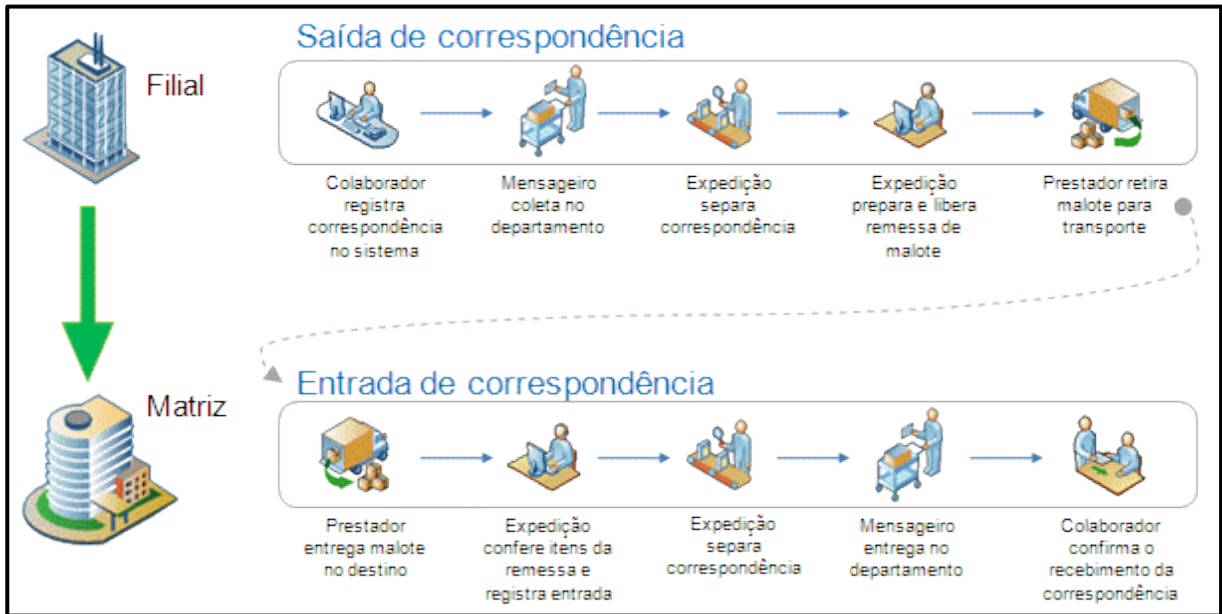
É importante ressaltar que todas as tipologias existentes nesta empresa deverão passar por análises, visando padronizar ou diminuir o máximo possível de documentos desnecessários, com a revisão das tipologias vamos conseguir contempla-las no processo de avaliação documentação documental, sua tramitação, como também conseguir atribuir prazos de guardas com a tabela de temporalidade sem esquecer nenhuma delas, além disso, podem-se padronizar os materiais utilizados, como etiquetas, pastas e caixa arquivo.

4.3 PROTOCOLO

As atividades de protocolo necessitam de atenção especial, pois o controle que existe é muito frágil e ultrapassado como citado anteriormente neste trabalho, este problema pode ser solucionado através de um projeto de implantação de um software específico buscando eliminar as fragilidades da forma de controle atual. Atualmente, o mercado de software oferece várias ferramentas que auxiliam no controle e expedição de documentos, entre setores de uma empresa como também suas filiais, porém além do mercado de software a empresa poderá optar em desenvolver este sistema dentro das necessidades da própria instituição. Estas soluções demonstram em suas funcionalidades onde determinado documento se encontra ao

ser consultado facilitando assim o controle do fluxo. A título de exemplo inserimos uma imagem que demonstre um processo de rastreamento.

Figura 04: Fluxo de Documentos



Fonte: Internet (<http://www.ahera.com.br/idxremessamalote.asp> Acesso em 24 mai. 2014).

A partir de uma iniciativa da utilização de um processo de rastreamento poderemos desenvolver normativas a fim de atribuir prazo para que os documentos tramitem sem entraves, pois atualmente não existe este tipo de controle, é enviado determinado documento e acontece do mesmo ficar retido por dias no mesmo lugar sem que o colaborador der continuidade no fluxo da informação ou até mesmo é resolvido e o mesmo não retorna o documento para o setor de destino final ou arquivo, ficando o processo prejudicado. Por exemplo, determinado funcionário da filial X assina seu recibo de férias e o seu gestor não encaminha este recibo para o setor responsável, que neste caso é o Relações Trabalhistas, se por ventura este colaborador deixar de pertencer ao quadro da empresa e contestar na justiça que não recebeu suas férias a empresa terá dificuldade de provar que pagou, pois sem a posse deste documento a empresa ficará prejudicada, onde o mesmo deveria estar em pasta específica. Como previsto em normativa elaborada pelo departamento de RH da empresa analisada.

Na adesão de um software, este deverá possuir algumas funcionalidades que garantam a segurança da informação como também estabilidade no seu funcionamento. Algumas dessas características poderão ter como base os parâmetros do E-Arq Brasil, o mesmo prever que os

sistemas para gestão de arquivos deverão possuir controle para acesso dos usuários e trilhas de auditoria. Além destes controles no que diz respeito a suas funcionalidades este sistema deverá ser alimentado com informações constantes no código de classificação de documentos a fim de ao dar entrada de determinado documento o mesmo identifique automaticamente. Visando também da maior agilidade no processo deverá possuir sistema de leitura de código de barras para dar entrada nos documentos através de leitora, eliminando o máximo possível a inserção de dados manualmente.

Assim, fica evidente as razões para realizar este controle no fluxo de informação da empresa, com tal ferramenta será possível constatar quando um documento foi enviado e não retornou ao seu remetente, pois como esse fluxo é muito grande fica praticamente impossível controlar o envio e recebimento com cadernos de protocolos.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As pesquisas científicas só podem ser elaboradas através de coletas de dados que trazem respostas aos diversos temas na comunidade acadêmica. Desta forma precisamos buscar o conhecimento nas diversas áreas, para entender e compreender os fatos aqui coletados. Assim sendo, este trabalho teve objetivo elaborar um projeto de criação do centro de protocolo e documentação em empresa de comércio varejista. Tal pesquisa só foi desenvolvida devido a nossa participação nas dependências desta empresa, efetivando o conhecimento que foi adquirido nas dependências da universidade.

Esta pesquisa tem como grande incentivador a proposta da empresa em construir um arquivo dentro dos princípios arquivísticos, que foram apresentados aos seus gestores no contato do dia a dia, e com a demonstração do nosso trabalho que se torna cada vez mais necessário em uma organização que cresce cada vez mais.

A fim de buscar melhoria nas atividades da empresa podemos pensar em uma gestão documental, pois proporciona eficiência e eficácia no fluxo de informação, com isso o ciclo dos documentos acontece de forma segura sem surpresas no processo de preservação ou eliminação de documentos, atendendo a legislação de acordo com cada tipo de documento e necessidade de cada setor, permitindo a preservação apenas dos documentos necessários para empresa. Caso este processo não aconteça periodicamente o arquivo deixará de realizar sua função e se tornará depósito de papéis dificultando a recuperação da informação, conseqüentemente a sua preservação, por isso a importância da gestão de documentos.

A gestão de documentos a cada dia torna-se fundamental no auxílio dos desafios que o mundo moderno impõe com a rapidez da informação e, conseqüentemente, seu acúmulo. É de grande importância planejar bem, não só o projeto de implementar o arquivo e o protocolo como também qualquer tipo de projeto, pois sem planejamento não poderemos obter os resultados esperados. A partir disso devemos pensar em treinar e capacitar as pessoas que estarão envolvidas neste processo, então o sucesso deste projeto dependem do conhecimento dos que estão inseridos nele, como também a implantação por si só não será suficiente, é preciso dar continuidade a ela nos que se refere aos cuidados diários com os documentos.

As dificuldades encontradas nos diversos setores se dá também pela falta de conhecimento na área de arquivologia, onde através de treinamentos como citado acima, podem ser amenizadas ou até mesmo sanadas, pois a difusão do conhecimento poderá trazer benefícios não só para o arquivo como também para as rotinas diárias. Mesmo não existindo gestão documental na empresa foi verificado que há uma preocupação com as informações.

Tal pesquisa se apresentou como efetivar uma proposta de implementação do centro de protocolo e documentação em empresa de comércio varejista. Deste modo esta proposta é uma solução na resolução dos problemas que envolvem os documentos da empresa, gerando um melhor desempenho nas atividades, levando contentamento aos colaboradores na exatidão na recuperação da informação. Desta forma podemos dizer que atendemos os objetivos desta pesquisa, elevando o estudo como sendo pioneiro dentro da empresa de comércio varejista.

O futuro reserva um acompanhamento da aplicação da gestão documental, na elaboração e prática de uma tabela de temporalidade e, posteriormente, a implantação de um sistema de gestão eletrônica de documentos, que nada mais é uma ferramenta da gestão de documentos.

No âmbito da arquivologia, a influência deste trabalho poderá ajudar empresas que pretendem inserir a gestão de documentos nas suas rotinas. Lembrando, que a gestão de documentos não pode ser realizada apenas para buscar a eliminação dos documentos, o descarte deve acontecer a partir de parâmetros legais. Uma gestão bem realizada trará melhorias aos usuários das informações.

REFERÊNCIAS

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos Permanente**: tratamento documental. 4 ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006. p. 320

_____, Heloísa Liberalli. **Arquivística - objeto, princípios e rumos**. São Paulo: Associação dos Arquivistas de São Paulo, 2002.

BRASIL. **Arquivo Nacional**. Subsídios para um Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística. Rio de Janeiro. 2004.

_____. **Arquivo Nacional**. Gestão de documentos: conceitos e procedimentos básicos. Rio de Janeiro, 1993. 49 p. (Série Publicações Técnicas, n. 47).

_____. **Lei nº 6.546, de 4 de julho de 1978**. Dispõe sobre a regulamentação das profissões de Arquivista e de Técnico de Arquivo, e dá outras providências. **Diário Oficial [da República Federativa do Brasil]**, Brasília, em 4 de julho de 1978; 157º da Independência e 90º da República.

_____. **Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991**. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. **Diário Oficial [da República Federativa do Brasil]**, Brasília, 8 de janeiro de 1991; 170º da Independência e 103º da República.

HARNIK, Simone. Iniciativa privada abre espaço para arquivistas. G1 São Paulo, 20 de jan. de 2009. Disponível em: <<http://g1.globo.com/Sites/Especiais/Noticias/0,,MUL964339-15526,00-INICIATIVA+PRIVADA+ABRE+ESPACO+PARA+ARQUIVISTAS.html>>
Acesso em: 17 nov. 2013.

INDOLFO, Ana Celeste (2007) – **Gestão de Documentos**: uma renovação epistemológica no universo da Arquivologia. In Arquivística.net – www.arquivistica.net. Rio de Janeiro, v.3, n.2. 28-60.

KAUARK, Fabiana. **Metodologia da pesquisa**: guia prático. Itabuna: Via Litterarum, 2010, 88p.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

_____, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. 5. reimp. São Paulo: Atlas, 2007.

_____, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. – 6. ed.– São Paulo: Atlas, 2008.

MACHADO, Helena Corrêa. CAMARGO, Ana Maria de Almeida. **Como implantar arquivos públicos municipais**. – São Paulo: Arquivo do Estado, 1999. p.: 88; 23 cm. – (Projeto como fazer; v. 3).

MARTINS, Gilberto de Andrade, THEOPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009. p. 264

MATTAR, F.N. **Pesquisa de Marketing: metodologia, planejamento**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996. V.1.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 2009. p.232.

PAES, Marilena Leite. **ARQUIVO: teoria e prática**. 3 ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004. P. 228.

PRODANOV, Cleber Cristiano. FREITAS Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. – 2. ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RODRIGUES, Ana Márcia Lutterbach. **A teoria dos arquivos e a gestão documental**. *Perspect. ciênc. inf.*, Abr 2006, vol.11, no.1, p.102-117.

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

SANTOS, Vanderlei Batista dos. **Gestão de documentos eletrônicos: uma visão arquivística**. 2º ed. ver. aum. Brasília: ABARQ, 2005. p. 233.

_____, Vanderlei Batista dos (Org.), et all. **Arquivística: temas contemporâneos: classificação, preservação digital e gestão do conhecimento**. 2ª ed; Distrito Federal: SENAC, 2008. p. 224.

SOUSA, Beatriz Alves de. **Glossário: Biblioteconomia – Arquivologia – Comunicação e Ciência da Informação**. 2ª Ed., rev e atual. João Pessoa: Editora Universitária UFPB, 2008. P. 133.

VALENTIM, Marta Lúcia Pomim (Org.) et all. **Estudos avançados em Arquivologia**. Marília. Oficina Universitária; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2012. p. 318.

APÊNDICE – Questionário: Centro de Documentação e Protocolo em Empresa de Comércio Varejista

Centro de Documentação e Protocolo em Empresa de Comércio Varejista	
MÓDULO I - IDENTIFICAÇÃO:	
1. Setor:	
2. Nome do responsável pelo Setor	
3. Descreva de Forma Concisa as Funções do Setor:	
MÓDULO II - DOCUMENTAÇÃO:	
4. Quais documentos o setor produz e qual a sua tramitação?	
5. Quais são as formas de ordenação usadas para recuperar os documentos produzidos e recebidos?	
6. Quais setores os documentos tramitam e onde são armazenados ao final de sua tramitação? Na sua tramitação há entrada de novos documentos	

7. Existe Legislação Especifica Para Guarda dos Documentos Produzidos no Setor? Citar Prazos e Leis.

8. Gênero Documental:

- Documentos textuais
 Documentos bibliográficos
 Documentos eletrônicos
 Documentos sonoros

9. Sobre os documentos digitalizados ou eletrônicos onde são armazenados?

10. Como é realizado as atividades de protocolo dos documentos

**MÓDULO III - ATIVIDADES DO SETOR
RELACIONADAS AO ARQUIVO:**

11. O setor guarda o arquivo consigo permanentemente

- Sim Não

12. Existe transferência?

- Sim Não

13. Em caso afirmativo com que frequência? Para onde? Como é realizada?

14. O setor possui programa de recolhimento de documentos ao arquivo permanente?

Sim Não

15. Elimina documentos?

Sim Não

16. Em caso afirmativo, qual a forma de controle da eliminação:

MÓDULO IV - ACONDICIONAMENTO E INFRA-ESTRUTURA:

Sistema de armazenamento e acondicionamento:

17. Documentos armazenados em mobiliário?

Sim Não Em caso afirmativo, assinale:

Aço Deslizante Madeira Alvenaria

18. Documentos são acondicionados?

Sim Não Parcialmente

Em caso afirmativo, especifique:

Caixa Arquivo Polionda Caixa Arquivo Papelão Pasta AZ Outros

19. Instalações:

O espaço destinado ao arquivo é satisfatório? Sim Não

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

Existe área destinada ao processamento técnico do acervo? Sim Não

O imóvel possui condições de acesso para deficientes?

Sim Não

20. Quais às condições ambientais da área de guarda dos documentos, assinale:

- Não existem
- Controle de temperatura e umidade Filtragem de Poluentes
- Controle de luminosidade
- Programa de prevenção e combate contra insetos, roedores e microrganismos.

Segurança:

21. Existe prevenção contra incêndio?

- Sim Não Em caso afirmativo, assinale:

- Extintores automáticos (tipo Sprinkler)
- Extintores manuais
- Detectores de fumaça
- Mangueiras
- Brigada de incêndio

22. Existe prevenção contra roubos?

- Sim Não Em caso afirmativo, assinale:

- Circuito interno de televisão
- Segurança patrimonial
- Alarme

Recursos de Informática:

23. Quantos microcomputadores o setor possui?

24. Quantos são destinados para atividades relacionadas ao arquivo?

25. Possui sistemas informatizados para processamento técnico arquivístico dos documentos?

- Sim Não

26. Sistemas disponíveis em rede:

- Intranet Internet Extranet

27. O desenvolvimento/gerenciamento dos sistemas informatizados é feito:

- Pelo próprio órgão Por terceiros

Digitalização de documentos:

28. Há digitalização de documentos?

- Sim Não

29. Caso seja afirmativo, a digitalização é realizada para:

Dar acesso

Preservação dos originais

Substituição de suporte

30. Recursos Humanos:

Qual o número total de funcionários no setor e suas atribuições?

Qual o numero total de funcionário específicos de arquivo?

31. Escolaridade dos Colaboradores

Especialização / Pós-graduação	Formação Profissional		Quantitativo
	Especialização		
	Mestrado		
	Doutorado		
Nível superior	Formação Profissional		Quantitativo
Técnico	Formação Profissional		Quantitativo
Nível Médio	Formação Profissional		Quantitativo
Nível Fundamental	Formação Profissional		Quantitativo

32. O corpo técnico do setor já participou de cursos, treinamentos ou seminários específicos para o desenvolvimento das atividades relacionadas ao arquivo?

Sim

Não

33. Utilize este espaço para observações ou para complementação de resposta a qualquer uma das questões anteriores: