



Revista de Gestão e Secretariado

E-ISSN: 2178-9010

gestoreditorial@revistagesec.org.br

Sindicato das Secretárias(os) do Estado
de São Paulo

Brasil

Dudziak, Elisabeth Adriana
ARQUIVOS E DOCUMENTOS EMPRESARIAIS: DA ORGANIZAÇÃO COTIDIANA À
GESTÃO EFICIENTE

Revista de Gestão e Secretariado, vol. 1, núm. 1, enero-junio, 2010
Sindicato das Secretárias(os) do Estado de São Paulo
São Paulo, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=435641685006>

- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais artigos
- Home da revista no Redalyc

redalyc.org

Sistema de Informação Científica

Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe , Espanha e Portugal
Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto



**ARQUIVOS E DOCUMENTOS EMPRESARIAIS:
DA ORGANIZAÇÃO COTIDIANA À GESTÃO EFICIENTE**

**CORPORATE DOCUMENTS AND FILES: FROM THE DAY-BY-DAY
ORGANIZATION TO THE EFFECTIVE MANAGEMENT**

Elisabeth Adriana Dudziak

Doutora em Engenharia de Produção pela Escola Politécnica da Universidade de São Paulo – EP-USP
Mestre em Ciências da Comunicação Escola de Comunicações e Artes – ECA-USP.
Professora Curso de Secretariado Executivo Bilíngue da Universidade Paulista-UNIP
elisabeth.dudziak@gmail.com

RESUMO

O objetivo deste artigo é apresentar e discutir o processo de planejamento, organização, guarda e gestão de arquivos e documentos empresariais, do ponto de vista do profissional de secretariado executivo. Inicia-se o texto a partir da introdução ao cenário atual com foco na dinâmica global, as demandas de serviço e o papel essencial do secretário executivo na empresa. Apresenta-se uma revisão teórica dos principais conceitos e normas internacionalmente adotadas na organização de arquivos. Estabelece-se a necessidade de realizar, mais do que a simples organização de arquivos, a gestão de documentos e arquivos. Com base nesta premissa, são apresentadas as bases teórico-conceituais para a implantação de um Serviço de Documentação e Arquivo, a partir das principais tipologias documentais existentes nas empresas e respectivos critérios classificação e temporalidade de guarda de documentos. Discute-se a importância do planejamento estratégico, tático e operacional da gestão de arquivos. Finaliza-se o artigo com a descrição das etapas de implantação de um Serviço de Documentação e Arquivo e o código de ética do gestor de documentos.

Palavras-chave: Arquivos empresariais. Tipologias documentais. Organização documentária. Secretário executivo.

ABSTRACT

The aim of this paper is to present and discuss the process of planning, organization and management of business archives and documents from the standpoint of the professional of executive secretary. It begins from the introduction to current scenario with focus on global dynamics, the service demands and the essential role of executive secretary in the company. It presents a theoretical review of key concepts and standards internationally adopted. The sets out the need of carry more than the simple organization of archives, management of documents and archives. Based on this premise, we present conceptual bases for implantation of a Service of Documentation and Archive, main document types in companies, and criteria of classification and document custody temporality. We discuss about the importance of strategic planning, tactical and operational management of archives. Finally, we present a description of the steps of the implantation of an Archive and Documentation Service, and the code of ethics of document manager.

Keywords: Business archives. Document types. Document organization. Executive secretary.

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, as mudanças tecnológicas e econômicas causam um impacto cada vez mais imediato nas empresas. Alteraram-se as bases que, no passado, constituíam o cerne do sucesso empresarial. Em muitas empresas, a situação alterou-se mais rápido que a capacidade de absorção de novas demandas por parte dos gestores e seus colaboradores. A incerteza cresceu à medida que novas atividades e tecnologias devem ser rapidamente dominadas, bem como aumentou a demanda, em geral, pela qualidade.

Neste cenário, a discrepância entre a velocidade de mudança do ambiente e a rapidez com que as decisões devem ser tomadas, impõe às empresas e seus colaboradores a tarefa de manter uma organização impecável em relação a seus processos e gestão de informações e documentos. No ambiente empresarial é preciso ir além da visão que se baseia no aumento da eficiência e da eficácia para a diminuição de custos. A empresa deve ser capaz de regenerar suas estratégias essenciais e inovar, sem perder sua identidade e seu referencial histórico, a partir do qual se estruturou e evoluiu.

Conseqüentemente, a empresa e seus profissionais precisam compartilhar, além de valores comuns e um direcionamento estratégico, as informações produzidas, recebidas e acumuladas no exercício das funções e atividades, registradas nos documentos empresariais.

O novo ambiente econômico, tecnológico e empresarial demanda maior atenção e responsabilização do profissional de secretariado executivo, no que se refere ao planejamento e execução de processos, atividades, procedimentos e tarefas. Lidando com sistemas sócio-técnicos complexos (pessoas e máquinas), o secretário executivo deve atuar no sentido de conhecer o ambiente, dominar as TICs (Tecnologias de Informação e Comunicação), saber reconhecer e organizar extensas massas documentais. Sobretudo, deve ser um hábil interlocutor, promovendo a comunicação positiva entre os vários departamentos e setores da organização, visando o registro, armazenamento e acesso adequado às informações.

De fato, ao profissional do secretariado executivo são delegadas diversas responsabilidades. Essencialmente, ele é o profissional que gerencia informações e

serviços, organiza as atividades administrativas, mantém a agenda e os contatos, assessora, orienta a ações cotidianas e cuida da custódia, organização e gestão de documentos e arquivos.

Entretanto, hoje não é mais suficiente apenas organizar. Tornou-se essencial gerenciar os fluxos informacionais e documentais, a partir do estabelecimento de uma política clara de gestão, formada por normas, métodos e procedimentos de trabalho referentes ao protocolo e arquivo dos documentos.

A qualidade das decisões empresariais depende essencialmente do acesso à informação. Para tanto, o profissional de secretariado executivo precisa aprender os conceitos e a prática da administração estratégica de arquivos e fluxos documentais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 ORGANIZAÇÃO E OPERAÇÃO DE ARQUIVOS

[...] o conceito de arquivo não está voltado para o passado, contrariamente ao que temos tendêncie a pensar. A memória é questão do futuro e, quanto ao arquivo, é sempre o futuro anterior que, em alguma medida, decide seu sentido e sua existência. É sempre nessa temporalidade que os arquivos se constituem (Jacques Derrida).

Por muito tempo, os arquivos foram vistos apenas do ponto de vista administrativo, constituindo-se muitas vezes de pilhas ou caixas de documentos desordenados, armazenados em armários repletos de papéis e poeira (o arquivo ‘morto’). Com a evolução do pensamento empresarial, o entendimento da importância dos arquivos e da memória documental, consolidou-se uma significação estratégica para este tipo de recurso. A arquivologia atual reflete a ampliação desse entendimento.

Ao mesmo tempo em que cresceu a complexidade das trocas, dos documentos e fontes documentais, os limites dos campos de conhecimento também foram alterados, assim como as relações estabelecidas entre eles. Surgiram novas tipologias documentais, formatos, formas, assim como o próprio conceito de documento modificou-se, levando agora em conta o suporte material, a informação nele contida e o contexto histórico no qual foi gerado.

Ganharam espaço, além dos documentos textuais, os documentos iconográficos, visuais, sonoros (a chamada história oral). Houve também significativa diversificação das fontes impressas e digitais. Cabe lembrar também da documentação pessoal, que abrange cartas, diplomas, cartões. A documentação hemerográfica – imprensa periódica, revistas, boletins – também ganharam importância tanto como fonte de informação estratégica, como testemunhos fundamentais da história contemporânea.

Em países como a Inglaterra, o interesse pelos documentos históricos se iniciou com o acúmulo de objetos da realeza que registravam “a história das coisas banais”. Também na Europa, após a destruição provocada pela segunda guerra mundial, iniciou-se o movimento de “arqueologia industrial”, leitura de “restos”, a partir dos quais foi possível reconstruir parcialmente o conjunto arquitetônico das cidades, recuperar processos e patentes, bem como fotografias e documentos patrimoniais.

É certo que as organizações vislumbram também, por meio da memória, a oportunidade de fazer o “politicamente correto”, de trazer brilho à sua imagem. Porém, o trabalho de organização dos arquivos organizacionais e da memória de uma empresa ou instituição envolve a mobilização de recursos materiais e humanos.

Arquivos privados são os conjuntos de documentos produzidos ou recebidos por instituições não governamentais, famílias ou pessoas físicas, em decorrência de suas atividades específicas e que possuam uma relação orgânica perceptível através de processo de acumulação” (BELLOTTO, 1991, p.168).

Segundo a visão contemporânea, a história e a cultura institucionais e empresariais – expressas em registros de procedimentos e processos administrativos, operacionais, técnicos e científicos – formam um sistema de informações úteis à continuidade das atividades organizacionais e são promotoras de desenvolvimento. Segundo Valentim (2008), os “arquivos empresariais são compostos por documentos arquivísticos e orgânicos resultantes das transações institucionais de seus distintos setores”.

Atualmente, existem diversas normas internacionais que auxiliam os profissionais na descrição e organização de documentos de arquivo. Planos de Classificação e as Tabelas de Temporalidade de Documentos associados garantem a simplificação e a racionalização dos procedimentos de gestão documental

(BERNARDES, 2008).

Entretanto, não basta organizar os documentos, é necessário mantê-los e utilizá-los, eliminando-os ou preservando-os quando necessário. Isto envolve questões de validade e posse de documentos, restrição ou livre acesso às informações, transparência ou sigilo empresarial, bem como a utilização de normas.

Normas internacionais como o *ISDIAH* - Norma Internacional para Descrição de Instituições com Acervo Arquivístico, elaborada pelo Conselho Internacional de Arquivos, soma-se às recomendações e diretrizes do CONARQ, que é o Conselho Nacional de Arquivos, órgão sediado no Rio de Janeiro e responsável pela identificação e proteção dos arquivos patrimoniais nacionais. As publicações do CONARQ são verdadeiros instrumentos de trabalho e encontram-se disponíveis no site da instituição (CONARQ, 2010).

- CONARQ. (2001). *Classificação, temporalidade e destinação de arquivos relativos às atividades-meio da administração pública.*
- CONARQ. (2005). *Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística.*
- CONARQ. (2000). *Diretrizes gerais para a construção de websites de Instituições Arquivísticas.*
- CONARQ. (2009). *Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos - e-ARQ Brasil. – para gestão de documentos eletrônicos.*
- CONARQ. (2001). *Recomendações para a Produção e o Armazenamento de Documentos de Arquivo.*
- CONARQ. (2006). *NOBRADE – Norma Brasileira de Descrição Arquivística.*
- CONARQ (2001). *Recomendações para a construção de arquivos.*
- CONARQ. (2010). *Recomendações para Digitalização de Documentos Arquivísticos Permanentes.*

A normalização da descrição arquivística em nível internacional tomou grande impulso no final da década de 1980 (CONARQ. NOBRADE, 2006), inclusive com a publicação da Norma ISO 15489 (Gestão de documentos de arquivo).

Normas para descrição de documentos arquivísticos visam garantir descrições consistentes, apropriadas e auto-explicativas. A padronização da descrição, além de proporcionar maior qualidade ao trabalho técnico, contribui para a economia dos recursos aplicados e para a otimização das informações recuperadas. (CONARQ. NOBRADE, 2006, p.10).

Neste sentido, um dos aspectos essenciais a respeito da organização e gestão de documentos e arquivos é conhecer seus conceitos fundamentais. Os principais conceitos aplicáveis a arquivos empresariais ou institucionais são apresentados a seguir.

Quadro 1 – Principais conceitos relativos à Arquivística

Conceito	Definição
Acervo	Totalidade de documentos de uma entidade que tem a custódia de documentos
Arquivo	Conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma entidade coletiva pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades, independentemente da natureza dos suportes.
Código de referência	Código elaborado de acordo com a Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística – ISAD(G), destinado a identificar qualquer unidade de descrição.
Coleção	Conjunto de documentos com características comuns, reunidos intencionalmente.
Espécie documental	Divisão de gênero documental que reúne tipos documentais por suas características comuns de estruturação da informação. São exemplos de espécies documentais ata, carta, decreto, disco, filme, fotografia, memorando, ofício, planta, relatório. Assume a conformação conforme a natureza do documento.
Forma documental	Estágio de preparação e de transmissão de documentos. Ex: cópia, original, rascunho.
Gênero documental	Reunião de espécies documentais que se assemelham por suas características essenciais, particularmente o suporte e o formato, e que exigem processamento técnico específico. Ex. documento audiovisual, documento bibliográfico, documento cartográfico, documento cinematográfico, documento iconográfico, documento eletrônico, documento micrográfico, documento textual.
Item documental	Documento que compõe dossier ou processo.
Notação	Código de identificação das unidades de arquivamento
Processo	Unidade de arquivamento constituída de documentos oficialmente reunidos no decurso de uma ação administrativa ou judicial.
Produtor	Entidade coletiva, pessoa ou família identificada como geradora de arquivo; também chamada de entidade produtora.
Suporte	Material sobre o qual as informações são registradas. Ex. disco, DVD, papel, CD-Rom, etc.
Tesauro	Vocabulário controlado que reúne termos derivados da linguagem natural, normalizados e preferenciais, agrupados por afinidade

	semântica, com indicação das relações de equivalência, hierárquicas, partitivas, de negação e funcionais estabelecidas entre eles.
Tipo documental	Depende da atividade que o gerou, sua função. Divisão de espécie documental que reúne documentos por suas características comuns no que diz respeito à fórmula diplomática, natureza de conteúdo ou técnica do registro, tais como cartas precatórias, livro-caixa, cartas-patentes, ata de reunião, decretos-leis, decretos legislativos, notas de aula, palestra.
Título formal	Título que aparece explicitamente na unidade arquivística que está sendo descrita.
Título atribuído	Título dado pelo arquivista para uma unidade de descrição.

Fontes: Dicionário de Terminologia Arquivística (1996), NOBRADE (2006).

4 METODOLOGIA

Com base no referencial teórico apresentado, a proposta deste artigo é enfatizar a importância da gestão de documentos e arquivos na atualidade e estabelecer os critérios para a implantação de um Serviço de Documentação e Arquivo, a partir de uma visão estratégica, tática e operacional. A metodologia adotada é de revisão teórico-conceitual de literatura. Trata-se, portanto, de um estudo teórico realizado nas principais fontes de informação sobre o assunto, com especial destaque para a literatura produzida pelo Arquivo do Estado e Associação de Arquivistas de São Paulo (ARQ-SP).

5 CONSTITUIÇÃO DE UM SERVIÇO DE DOCUMENTAÇÃO E ARQUIVO

[...] para o controle pleno dos documentos, desde a sua produção até a sua destinação final, torna-se necessário assegurar a integração dos protocolos com os arquivos visando à padronização dos procedimentos técnicos. Essa integração permitirá que os documentos sejam rapidamente localizados não apenas durante sua tramitação, mas também durante o período em que aguardam o cumprimento de seus prazos no arquivo corrente, intermediário e permanente (BERNARDES, 2008, p.7).

Dentro desta perspectiva, os Serviços de Documentação e Arquivo se ocupam da prestação de serviços ao público e do gerenciamento dos documentos que constituem o acervo documental e arquivístico perene de uma instituição ou empresa. É importante também não perder de vista a função probatória e histórica

dos arquivos, o que acarreta a justaposição de função: servir como acervo reunido e tratado de dados financeiros, contábeis, jurídicos ou de pessoal (e portanto auxiliar da gestão), e servir como acervo histórico cultural (fonte de pesquisa).

5.1 OBJETIVOS E FUNÇÕES DA GESTÃO DOCUMENTAL

Segundo Bernardes (2008), os objetivos da gestão de documentos são:

- Assegurar o pleno exercício da cidadania
- Agilizar o acesso aos arquivos e às informações
- Promover a transparência das ações administrativas
- Garantir economia, eficiência e eficácia na administração pública ou privada
- Agilizar o processo decisório
- Incentivar o trabalho multidisciplinar e em equipe
- Controlar o fluxo de documentos e a organização dos arquivos
- Racionalizar a produção dos documentos
- Normalizar os procedimentos para avaliação, transferência, recolhimento, guarda e eliminação de documentos
- Preservar o patrimônio documental considerado de guarda permanente

Ainda segundo Bernardes (1998, p.2), a gestão de documentos constitui-se de um

Conjunto de medidas e rotinas que garante o efetivo controle de todos os documentos de qualquer idade desde sua produção até sua destinação final (eliminação ou guarda permanente), com vistas à racionalização e eficiência administrativas, bem como à preservação do patrimônio documental de interesse histórico-cultural.

As funções dos Arquivos podem ser descritas tanto a partir das atividades de comunicação empresarial, quanto a partir das funções dos documentos produzidos, recebidos e reunidos, bem como suas tipologias.

Comunicação organizacional interna: conjunto de meios e procedimentos utilizados pela organização em sua interação com os diversos públicos de interesse (stakeholders). Envolve cartas, memorandos, relatórios, etc.

Tipos documentais ligados a essa função:

- jornais e boletins internos;
- relatórios departamentais, setoriais e de diretoria ;
- cronologias;
- publicações técnico-científicas sobre a organização, marca, produtos, tecnologia, etc; projetos; relatórios de estudos e pesquisas;
- atas de reuniões; correspondência, memorandos, comunicados, circulares, etc; apostilas; bibliografias; cronogramas; organogramas; gráficos; convênios; plantas e croquis;
- cronogramas; organogramas; gráficos; convênios; plantas e croquis; manuais;
- documentos sobre a política institucional: responsabilidade social, ética, comunicação, recursos humanos;
- relatórios e resultados de ações de comunicação, etc.

Comunicação organizacional externa: aquela através da qual uma organização comunica suas práticas, objetivos, políticas, geralmente visando à formação ou manutenção de imagem positiva junto aos stakeholders. Abrange as seguintes modalidades:

- *Marketing empresarial*: voltado ao registro de campanhas publicitárias veiculadas na mídia (rádio, TV, jornais, feiras, etc.);
- *Marketing cultural*: que desenvolve a partir de patrocínios de atividades culturais, musicais, científicas, educacionais e esportivas;
- *Marketing social*: voltado para a realização de programas comunitários, como serviço social, educação, saúde, lazer, etc.

Tipos documentais ligados a essa função:

- releases e entrevistas;
- clipping e recortes de jornais com notícias da instituição, marcas, produtos, catálogos, folders;
- prêmios, troféus, diplomas, certificados;
- anúncios em mídia impressa e eletrônica;
- vídeos, filmes e depoimentos;
- campanhas publicitárias, etc.

Quadro 2 - Principais funções e tipologias documentais

Funções e Atividades	Tipologias Documentais
De origem e constituição	Atos de criação, estatutos, atas
De finalização	Documentos de encerramento: distratos, processos
De comprovação de exigência legal	Atas, leis, decretos, resoluções
De gozo de direitos	Alvarás, documentos de permissão para o exercício de atividades, certificações
Que espelham objetivos	Documentos relativos à missão e objetivos, planejamento, estabelecimento de normas, padrões e maneiras de atuação
Que espelham o estado	Gráficos, boletins financeiros, relatórios, laudos de auditoria
Que espelham as atividades-fim	Documentos ligados à produção do órgão tais como relatórios técnico-científicos, consultorias, avaliações, textos e notas, conferências, discursos, originais e publicações
Que espelham as atividades de divulgação	Documentos de propaganda e marketing, relativos ao(s) produto(s) da instituição
Memórias do cotidiano e de ocorrências especiais	Documentos tridimensionais (objetos, móveis) e documentos audiovisuais (som, imagem) que testemunham fatos ou eventos, especiais ou cotidianos
Documentos subsidiários de informação	Recortes de jornais e revistas, notícias sobre as atividades da instituição e sobre seu campo de

atuação.

Fonte: informações compiladas de diversos autores

5.2 INSTRUMENTOS ESSENCIAIS NA GESTÃO DE DOCUMENTOS

O Plano de Classificação e a Tabela de Temporalidade de Documentos de Arquivo são os instrumentos essenciais de gestão de documentos e arquivos.

O *Plano de Classificação* é resultado do diálogo entre o gestor dos documentos e os produtores dos documentos, iniciado a partir da ordenação dos documentos.

Qualquer que seja o método de classificação adotado deve-se evitar a utilização do “assunto” tanto na identificação da função e da atividade, quanto na identificação do tipo/série documental (BERNARDES, 2008). Prefira números seqüenciais na classificação. A Figura 1 explicita o processo de classificação.



Figura 1 – Classificação de documentos (BERNARDES, 2008).

Os documentos empresariais podem ser classificados segundo sua origem (órgão produtor do documento), função (administrativa, contábil, fiscal, etc.), tipologia, valor documental, tempo de preservação, etc. Gonçalves (1998) esclarece que, na prática, consolidou-se uma distinção entre classificação e arranjo. Enquanto a classificação geralmente é aplicada a documentos de caráter corrente, o arranjo se refere aos documentos de caráter permanente. Entretanto, ambos têm como finalidade traduzir visualmente as relações hierárquicas e orgânicas que definem a organização da documentação.

O profissional de secretariado executivo que exerce a função de gestor de documentos pode deparar-se com uma situação típica que envolve decisões específicas. Vejamos, portanto esta situação e seu encaminhamento.

Situação-problema: um grande número de documentos é encontrado em uma sala ou depósito. Observa-se que há vários tipos de documentos (balanceiros, cartas, guias de arrecadação, etc.). Neste momento, o mais recomendável será separar os documentos por tipo, uma vez que os tipos documentais estão “intimamente relacionados às atividades que os geraram, e oferecem pistas significativas, consequentemente, sobre suas condições de produção” (GONÇALVES, 1998, p.15).

Estabelecida então a origem provável do documento, a partir da identificação das espécies e tipos documentais, o profissional estabelece o vínculo com o órgão/setor/departamento produtor e, a partir daí, poderá determinar a função, série documental, valor, tempo de guarda ou preservação, etc, sempre em diálogo com as pessoas que trabalham nestes setores e/ou departamentos.

A **ordenação dos documentos**, dentro da classificação estabelecida, é também tarefa fundamental, definida a partir dos modos mais comuns e rotineiros de busca, acesso e uso dos documentos. Segundo Gonçalves (1998), a ordenação envolve:

- a) *Número do documento* (atribuído pelo emissor ou pelo receptor);
- b) *Data*;
- c) *Local de procedência*;
- d) *Nome do emissor ou do destinatário*;
- e) *Objeto ou tema específico do documento*.

A ordenação normalmente é definida a partir de duas grandes categorias: ordenação por números ou ordenação por letras e, sendo assim, os documentos podem ser ordenados de acordo com as seguintes modalidades: numérica simples, cronológica, numérico-cronológica, alfabética, geográfica e temática.

Além da classificação e da ordenação, é essencial que os documentos sejam adequadamente descritos. A **descrição dos documentos** é que permite a efetiva e rápida recuperação das informações existentes nos mesmos.

Somente a descrição arquivística garante a compreensão ampla do conteúdo de um acervo, possibilitando tanto o conhecimento como a localização dos documentos que o integram. Nesse sentido, podemos

afirmar que as atividades de classificação só conseguem ter seus objetivos plenamente atingidos mediante a descrição documental. Sem a descrição, corre-se o risco de criar uma situação análoga à do analfabeto diante de um livro, que ele pode pegar e folhear, mas ao qual não pode ter acesso completo por não possuir meios que lhe permitam compreender a informação (LOPEZ, 2002, p. 12).

Ainda segundo Lopez (2002), as atividades de descrição dos documentos podem ser iniciadas juntamente com a própria classificação. Guias, inventários, catálogos e índices são instrumentos que definem tanto a descrição quanto o acesso aos documentos.

O guia é, em geral, o primeiro instrumento que é produzido quando se inicia a organização de um arquivo. O guia incorpora a descrição dos dados da empresa/instituição, endereço, telefone, horário de atendimento, um breve histórico, serviços oferecidos, perfil do acervo. Essencialmente, são dados apresentados em folhetos de divulgação. Enquanto os inventários se referem a conjuntos documentais e descrição dos critérios de organização, catálogos e índices são instrumentos voltados para a localização específica de unidades documentais.

Tão importante quanto estabelecer os critérios e campos de identificação e descrição dos documentos, é preciso construir instrumentos de pesquisa eficazes

A escolha do instrumento de pesquisa a ser produzido deve ser feita em função do estabelecimento de uma política de descrição por parte da entidade. Essa política deve, em primeiro lugar, voltar-se para a efetivação do acesso a todos os arquivos de forma mais ou menos uniforme (LOPEZ, 2002, p. 36).

Outro instrumento essencial para a gestão de documentos é a tabela de temporalidade de documentos. **A Tabela de Temporalidade** define os prazos de guarda dos documentos em função de seu valor administrativo, fiscal, contábil, jurídico-legal, técnico, histórico, determinando sua eliminação ou guarda temporária ou permanente. O Governo Federal define padrões para os prazos de guarda dos documentos fiscais, mas a empresa também define políticas próprias. Isso ocorre em função do valor dos documentos que, durante um certo tempo, permanecem mas depois perdem seu valor. Exemplos de temporalidade são apresentados a seguir:

Quadro 3 – Exemplos de espécies documentais e respectivos prazos de guarda

Espécie de Documento	Conteúdo informacional	Tempo de arquivo	Fundamentação legal
Nota fiscal própria	Produtos e serviços	5 anos	Lei 5.172/66-art.173
Nota fiscal de fornecedores	Produtos e serviços	5 anos	Lei 5.172/66-art.173
Cheque, ordem bancária, depósito bancário, extrato bancário, duplicata	Financeiro	5 anos	Lei 5.172/66-art.173
Impostos e contribuições sobre o lucro, impostos e contribuições sobre o faturamento, impostos sobre a aquisição e importação e exportação	Financeiro	5 anos	Lei 5.172/66-art.173
Contribuições à previdência social	Tributário	10 anos	Dec.3048/99-art.348
Folhas de pagamento e registro funcional	Financeiro e administrativo	30 anos	Dec.3048/99-art.348
Escritura de imóveis	Patrimonial	Permanente	
Contrato social, estatuto social, atas de órgãos colegiados	Jurídico	Permanente	
Notas fiscais de aquisição de material permanente (patrimônio)	Financeiro	Permanente	
Livros Contábeis e Fiscais	Financeiro	Permanente	
Ofícios, listagens, circulares e relatórios	Administrativo	5 anos	
Fax, Cópias de ofícios	Produtos e serviços	1 ano	
Agendas	Administrativo	1 ano	

Fonte: informações retiradas de diversos sites e autores.

5.3 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE ARQUIVOS EMPRESARIAIS

Em termos gerais, a questão da estratégia e do planejamento estratégico surge em nível gerencial e diz respeito à sistematização e pré-definição de processos através dos quais a empresa constrói um curso de ação, com vistas a garantir o alcance de seus objetivos (CERTO; PETER, 1993). Tais preceitos são aplicáveis também ao estabelecimento de um Serviço de Documentação e Arquivo. Nesse sentido, o processo é contínuo e interativo, compreendendo 5 etapas:

Etapa 1: Análise ou diagnóstico do ambiente

Estabelece o cenário, descrevendo sucintamente o serviço documental que se planeja executar; o acervo existente; o pessoal de que se dispõe; como será dirigido; tamanho do orçamento, etc. Esta etapa também é dedicada à análise das demandas documentais internas e externas, características e dados de clientes, fornecedores, colaboradores/funcionários, concorrentes. Aqui você deve enumerar todas as informações que possam ajudar a definir a escala de operação do Serviço e sua capacidade de se desenvolver no futuro, a partir dos departamentos, setores e atividades da empresa. Também é essencial mapear os fluxos documentais historicamente consolidados e apropriados pelas pessoas da organização, distinguindo os vários tipos de documentos produzidos, sua origem e seu destino (intermediário e final). Por exemplo,

- Setores e respectivos tipos documentais produzidos.
- Fluxos e processos de circulação de documentos.
- Número de solicitações de documentos.
- Número de funcionários/funções/categorias ou níveis.
- Orçamento anual - evolução.
- Extensão e variedade do acervo.
- Organização do acervo
 - conjuntos e tipologia documental,
 - descrição dos documentos,
 - sistema de classificação adotado,
 - arranjo físico,
 - instrumentos de pesquisa.

Etapa 2: Estabelecimento da diretriz organizacional

Com base na análise do ambiente, deve-se formular a missão e os objetivos do Serviço ou atividade que se deseja implementar. Conhecer a dinâmica existente entre os diversos setores da empresa é essencial nesta etapa. É preciso definir claramente quem se beneficia com os serviços prestados, que tipo de resposta é necessária, o que vai determinar o modo de organização dos documentos, a tecnologia envolvida (GOULART, 2005). Neste momento o apoio da Diretoria é fundamental, uma vez que é preciso estabelecer uma política *documental* para a empresa, onde serão definidos os fluxos documentais a serem adotados ou mantidos, responsabilidades, critérios de valor dos documentos, políticas de acesso

e segurança, ciclo de vida e tempo de preservação (Quadro 4).

Quadro 4 – Idades do arquivo e documentos constituintes

1 ^a . Idade FASE CORRENTE	Documentos vigentes e freqüentemente consultados	Arquivo Corrente
2 ^a . Idade FASE INTERMEDIÁRIA	Documentos em final de vigência. Aguardam prazos de prescrição e precaução, raramente são consultados e guardam destinação final: eliminação ou guarda permanente.	Arquivo Intermediário
3 ^a . Idade FASE PERMANENTE	Documentos que perderam a vigência administrativa, porém são providos de valor secundário ou histórico-cultural.	Arquivo Permanente ou Histórico

Fonte: Bernardes, 2008.

Arquivo corrente ou 1^a idade – constitui-se dos documentos que se vinculam a fins imediatos de cumprimento das atividades administrativas, fiscais e legais. É nessa idade que os documentos são avaliados para determinar os prazos de permanência dos documentos no arquivo corrente, quando deverão ser transferidos ao arquivo intermediário ou eliminados.

Arquivo intermediário ou 2^a idade: constitui-se dos documentos originários do arquivo corrente que, após o uso freqüente, são guardados apenas para cumprir os prazos de prescrição ou precaução de guarda temporária ou permanente.

Arquivo permanente ou 3^a idade: constitui-se dos documentos a serem preservados em definitivo, devido a seu valor histórico, legal, probatório ou testemunhal.

Etapa 3: Formulação da estratégia operacional/funcional

Nesta etapa, estabelece-se a estratégia funcional do novo serviço, traduzindo em objetivos as ações específicas que serão efetuadas em cada fase do processo de trabalho. É um trabalho que envolve o diálogo franco e aberto entre os profissionais de todos os setores da organização. É importante, neste momento, obter a anuênciam de seu superior hierárquico, uma vez que serão definidas as normas, os protocolos de recebimento, destinação e uso, bem como é feito o plano de classificação dos documentos. Nesta etapa também é preciso elaborar os formulários de dados que serão utilizados para a descrição dos documentos. O controle de vocabulário utilizado é essencial para a definição de formas de acesso e mecanismos de busca. As características das bases de dados a serem construídas são definidas nesta etapa.

Etapa 4: Implementação da estratégia

Significa colocar em prática o que foi planejado, ainda que sejam testadas rotinas e classificações que, posteriormente, precisem ser revistas.

Etapa 5: Controle

Feedback contínuo (retroalimentação de informações e processos), mantendo um diálogo permanente com todas as pessoas da organização. O ideal é estabelecer desde o início um sistema de controle estatístico de classificação, acondicionamento e uso, bem como de avaliação da gestão documental e dos serviços prestados.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS E CONCLUSÕES

Acima da competência técnica, a gestão de documentos e arquivos envolve um compromisso ético de trabalho e tratamento informacional e documental, baseado na prestação de um serviço de qualidade. As bases contidas no Código de Ética do Arquivista devem ser adotadas pelo profissional de secretariado executivo como diretrizes fundamentais, no sentido de:

1. Manter a integridade e segurança dos documentos e arquivos, garantindo, assim, que possam se constituir em testemunho permanente e digno de fé do presente e do passado.
2. Tratar, selecionar e manter os arquivos em seu contexto histórico, jurídico e administrativo, respeitando, portanto, sua proveniência, preservando e tornado assim manifestas suas interlações originais.
3. Preservar a autenticidade dos documentos nos trabalhos de tratamento, conservação e pesquisa.
4. Assegurar permanentemente a comunicabilidade e a compreensão dos documentos.
5. Ser responsável pelo tratamento dos documentos e justificar a maneira como o faz.
6. Facilitar o acesso aos arquivos ao maior número possível de usuários, oferecendo seus serviços a todos com imparcialidade.
7. Encontrar o justo equilíbrio, no quadro da legislação em vigor, entre o direito ao conhecimento e o respeito à vida privada e dados sigilosos da empresa.

8. Servir aos interesses de todos e evitar tirar vantagens de sua posição para si ou para quem quer que seja.
9. Procurar atingir o melhor nível profissional, renovando, sistemática e continuamente, seus conhecimentos arquivísticos e compartilhando os resultados de suas pesquisas e de sua experiência.
10. Colaborar com seus colegas e os membros das profissões afins, visando assegurar, universalmente, a conservação e a utilização do patrimônio documental.

Concluindo, a gestão de documentos e arquivos é uma atividade que requer conhecimentos, habilidades e atitudes especiais, podendo demandar a realização de estudos específicos, bem como cursos de capacitação e atualização. O profissional de secretariado executivo deve manter-se sempre atualizado, antecipando-se às necessidades que possam surgir. O pensamento e planejamento estratégicos são essenciais à qualidade de seu desempenho e o reconhecimento de sua competência.

REFERÊNCIAS

BELLOTTO, H. L. *Arquivos permanentes: tratamento documental*. São Paulo: T. A. Queiroz, 1991. 198p.

BERNARDES, I.P. *Como avaliar documentos de arquivo*. São Paulo: Associação de Arquivistas de São Paulo, 1998. (Oficina Como Fazer 1). Disponível em:
http://www.arqsp.org.br/arquivos/oficinas_colecao_como_fazer/cf1.pdf Acesso em 11 de agosto 2010.

BERNARDES, I.P. (coord.) *Gestão documental aplicada*. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008. Disponível em:

http://www.arquivoestado.sp.gov.br/saesp/GESTAO_DOCUMENTAL_APlicada_Ieda.pdf Acesso em: 12 de agosto 2010.

CAMARGO, A. M. de A.; BELLOTTO, H. L. *Dicionário de terminologia arquivística*. São Paulo: AAB, 1996. 142p.

CERTO, Samuel; PETER, Paul. Implementação de estratégia. In: CERTO, Samuel; PETER, Paul. *Administração estratégica: planejamento e implantação da estratégia*. São Paulo: McGraw Hill, 1993.

CÓDIGO DE ÉTICA DO ARQUIVISTA. Disponível em:
<http://www.agaveta.kit.net/arquivologia/codigo.htm> Acesso em: 10 de agosto 2010.

CONARQ. Conselho Nacional de Arquivos. *Publicações digitais*. Disponível em: <http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm> Acesso em: 10 agosto 2010.

GONÇALVES, J. *Como classificar e ordenar documentos de arquivo*. São Paulo: Associação de Arquivistas de São Paulo, 1998. (Projeto Como Fazer 2). Disponível em: http://www.arqsp.org.br/arquivos/oficinas_colecao_como_fazer/ cf2.pdf Acesso em 11 de agosto de 2010.

GOULART, S. *Como elaborar projetos de Memória Institucional*. São Paulo: Arquivo do Estado, 2005. (Manual da Oficina – Projeto Como Fazer).

LOPEZ, A.P.A. *Como descrever documentos de arquivo: elaboração de instrumentos de pesquisa*. São Paulo: Arquivo do Estado, Imprensa Oficial, 2002. (Projeto Como Fazer 6). Disponível em:

VALENTIM, M. L. P. *Arquivos empresariais: origens e tipologias documentais*. Marília: UNESP, 2008. (Apresentação em power point). Disponível em: www.valentim.pro.br/Slides/Arquivos/Tipologias Documentais.ppt Acesso em: 11 de agosto 2010.