



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS  
CURSO PÓS-GRADUAÇÃO À DISTÂNCIA  
ESPECIALIZAÇÃO *LATO-SENSU* GESTÃO EM ARQUIVOS**

**CONSULTORIA EM ARQUIVOS EM EMPRESAS DAS  
CIDADES DE SANTA MARIA E PORTO ALEGRE (RS)**

**MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO**

**Rosana Bortoluzzi**

**Santa Maria, RS, Brasil**

**2011**

**PPGGA/UFSM, RS**

**BORTOLUZZI, Rosana**

**Especialista**

**2011**

**CONSULTORIA EM ARQUIVOS EM EMPRESAS DAS  
CIDADES DE SANTA MARIA E PORTO ALEGRE (RS)**

**por**

**Rosana Bortoluzzi**

Monografia apresentada ao Curso de Pós-Graduação à Distância  
Especialização *Lato-Sensu* Gestão em Arquivos, da Universidade Federal de  
Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do título de  
**Especialista Gestão em Arquivos.**

**Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Ms. Sônia Elisabete Constante**

**Santa Maria,-RS, Brasil**

**2011**

**Universidade Federal de Santa Maria  
Universidade Aberta do Brasil  
Centro de Ciências Sociais e Humanas  
Curso de Pós-Graduação à Distância  
Especialização *Lato-Sensu* Gestão em Arquivos**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada,  
aprova a Monografia de Especialização

**CONSULTORIA EM ARQUIVOS EM EMPRESAS DAS CIDADES DE  
SANTA MARIA E PORTO ALEGRE (RS)**

elaborada por  
**Rosana Bortoluzzi**

como requisito parcial para obtenção do título de  
**Especialista Gestão em Arquivos**

**COMISSÃO EXAMINADORA:**

**Sônia Elisabete Constante, Ms. (UFSM)**  
(Presidente/Orientador)

**Fernanda Kieling Pedrazzi, Ms. (UFSM)**

**Rosani Beatriz Pivetta da Silva, Ms. (UFSM)**

Santa Maria, 29 de outubro de 2011.

## RESUMO

Monografia de Especialização  
Curso de Pós-Graduação a Distância  
Especialização *Lato-Sensu* Gestão em Arquivos  
Universidade Aberta do Brasil  
Universidade Federal de Santa Maria

### **CONSULTORIA EM ARQUIVOS EM EMPRESAS DAS CIDADES DE SANTA MARIA E PORTO ALEGRE (RS)**

AUTORA: ROSANA BORTOLUZZI

ORIENTADORA: SÔNIA ELISABETE CONSTANTE

Data e Local da Defesa: Santa Maria, 29 de outubro de 2011.

A pesquisa realizada contribui para a valorização do trabalho arquivístico, pois ressalta a importância da atuação das consultorias em arquivo e os benefícios da implantação de sistemas e políticas arquivísticas para as empresas contratantes. Este estudo tem sua contribuição por enriquecer a literatura disponível sobre consultoria em arquivos, servindo de base para outros trabalhos na área. A partir deste trabalho, objetivou-se pesquisar o conhecimento técnico, a metodologia, aceitabilidade no mercado e os serviços arquivísticos oferecidos por empresas de consultoria em arquivos de Santa Maria e Porto Alegre (RS), de acordo com a perspectiva de Rousseau e Couture (1998). A pesquisa realizada classifica-se como descritiva de abordagem quali/quantitativa. A coleta dos dados ocorreu através da aplicação de um questionário, onde se pesquisou 66,67% das empresas consultoras. A partir da análise dos resultados, observou-se que as empresas de consultoria são de pequeno porte, legalmente registradas e observam a legislação arquivística no desenvolvimento de seu trabalho. Ainda, possuem ótimos recursos humanos, oferecem serviços de gestão arquivística aliados à tecnologia, e são procuradas com vistas à prevenção de problemas futuros. Além disso, consideram essenciais as políticas e sistemas de arquivo para as instituições, e após implantarem as propostas de trabalho nos clientes, observam a melhora no fluxo de informação, gestão documental e rapidez de acesso.

**Palavras-chave:** Arquivo privado. Gestão documental. Consultoria em arquivos.

## ABSTRACT

Monografia de Especialização  
Curso de Pós-Graduação a Distância  
Especialização *Lato-Sensu* Gestão em Arquivos  
Universidade Federal de Santa Maria  
Universidade Aberta do Brasil

### **CONSULTORIA EM ARQUIVOS EM EMPRESAS DAS CIDADES DE SANTA MARIA E PORTO ALEGRE (RS)** (CONSULTING IN COMPANY ARCHIVES AT THE CITIES OF SANTA MARIA AND PORTO ALEGRE (RS))

AUTHOR: ROSANA BORTOLUZZI

ADVISER: SÔNIA ELISABETE CONSTANTE

Defense Place and Date: Santa Maria, October 29<sup>th</sup>, 2011.

The research carried out has contributed to the appreciation of the archival work because it highlights both the importance of the work in archive consulting and the benefits of implementing archival systems and policies at the companies that hire a professional in archives. This study contributes in enriching the available literature on archive consulting and may be the basis for other work in this field. From this study we aimed at researching the technical knowledge, the methodology, market acceptability and the services available from archive consulting firms in Santa Maria and Porto Alegre (RS), according to Rousseau e Couture (1998) perspective. This research is classified as descriptive with a qualitative and quantitative approach. The data collection was performed through a questionnaire applied to 66,67% of the consulting firms. From the data analysis it was possible to observe that the consulting firms are small firms, legally registered and follow the archive legislation in the development of their work. Moreover, they have excellent human resources, provide records management services combined to archival technology and, are contacted with a view to prevent future problems. Besides that, they consider archival systems and policies as essential for the institutions and, after implementing the work plan at the clients archives, they observe the improvement in the information flux, document management and the agility in the information access.

**Key words:** Arquivo privado (Private archives); Gestão documental (Records management); Consultoria em arquivos (Consulting in archives).

## **LISTA DE FIGURAS**

Figura 1 - Programa proposto por Rousseau e Couture (1998).....	21
---	----

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Tempo de existência no mercado.....	34
Tabela 2 – Tamanho da empresa.....	35
Tabela 3 – Existência de filiais.....	35
Tabela 4 – Existência de outro vínculo empregatício.....	35
Tabela 5 – Motivo da atuação na área de consultoria em arquivos.....	36
Tabela 6 – Forma como ocorre o primeiro contato com o cliente.....	36
Tabela 7 – Existência de registro legal para prestação de serviços de consultoria.....	37
Tabela 8 – Observância da legislação arquivística no desenvolvimento do trabalho.....	37
Tabela 9 – Adoção de normas/instrumentos para realização de procedimentos arquivísticos.....	38
Tabela 10 – Realização de planejamento das atividades arquivísticas a serem implantadas.....	39
Tabela 11 – Implantação de Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) em empresas clientes.....	39
Tabela 12 – Normas ISO implantadas nas empresas clientes.....	39
Tabela 13 – Qualificação do responsável pelo serviço de consultoria.....	40
Tabela 14 – Número de funcionários da empresa.....	40
Tabela 15 – Existência de divisão de funções/atividades entre funcionários.....	40
Tabela 16 – Participação dos funcionários em eventos arquivísticos externos.....	41
Tabela 17 – Realização periódica de treinamento interno aos funcionários.....	41
Tabela 18 – Atuação de estagiários.....	41
Tabela 19 – Qualificação dos recursos humanos de acordo com a atividade desempenhada.....	42
Tabela 20 – Realização de serviços de gestão arquivística aliada à tecnologia.....	42
Tabela 21 – Investimento na aquisição de recursos materiais e equipamentos.....	43
Tabela 22 – Frequência de ocorrência de inovações em produtos, serviços e soluções.....	43
Tabela 23 – Motivo da procura do cliente pelos serviços de consultoria em arquivos.....	44
Tabela 24 – Forma de definição do serviço a ser implantado.....	44
Tabela 25 – Serviços arquivísticos propostos pelas empresas consultoras aos clientes.....	44
Tabela 26 – Gêneros documentais mais frequentes.....	45
Tabela 27 – Emprego de procedimentos diferenciados para tratamento dos suportes.....	45
Tabela 28 – Instrumentos utilizados na recuperação da informação de valor primário.....	46
Tabela 29 – Métodos de classificação adotados e a frequência de utilização.....	46
Tabela 30 – Realização de treinamento para emprego do instrumento de classificação.....	46
Tabela 31 – Existência de comissão ou equipe de avaliação de documentos.....	47
Tabela 32 – Profissionais que compõem a comissão de avaliação.....	47

Tabela 33 – Instrumentos usados para recuperação da informação de valor secundário.....	48
Tabela 34 – Serviços oferecidos quanto à conservação de documentos.....	48
Tabela 35 – Uso de itens adequados/específicos à espaço, mobiliário e acondicionamento....	49
Tabela 36 – Metodologia adotada para a documentação sigilosa.....	49
Tabela 37 – Opinião das empresas quanto à relevância de políticas e sistemas de arquivos...	50
Tabela 38 – Aspectos que dificultam a implantação das propostas de trabalho.....	50
Tabela 39 – Benefícios observados após a implantação das propostas de trabalho.....	51

## **LISTA DE APÊNDICES**

Apêndice A – Carta informativa sobre a pesquisa.....	72
Apêndice B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.....	74
Apêndice C – Questionário para coleta de dados.....	76

## SUMÁRIO

<b>LISTA DE FIGURAS.....</b>	<b>7</b>
<b>LISTA DE TABELAS.....</b>	<b>8</b>
<b>LISTA DE APÊNDICES.....</b>	<b>10</b>
<b>1.1 Objetivos.....</b>	<b>13</b>
1.1.1 Objetivo geral.....	13
1.1.2 Objetivos específicos.....	13
<b>1.2 Justificativa.....</b>	<b>14</b>
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>16</b>
<b>2.1 Arquivo privado.....</b>	<b>16</b>
<b>2.2 Conceitos arquivísticos.....</b>	<b>17</b>
<b>2.3 Sistemas e políticas arquivísticas e a abordagem de Rousseau e Couture (1998).....</b>	<b>20</b>
<b>2.4 A atividade de consultoria e o consultor.....</b>	<b>22</b>
2.4.1 Consultoria em arquivos.....	25
2.4.1.1 A importância do planejamento.....	29
2.4.1.2 Recursos tecnológicos e humanos nos arquivos.....	30
<b>3 METODOLOGIA.....</b>	<b>32</b>
<b>4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....</b>	<b>34</b>
<b>4.1 Informações sobre a empresa.....</b>	<b>34</b>
<b>4.2 Legislação e regulamentação.....</b>	<b>36</b>
<b>4.3 Estrutura das consultorias em arquivo.....</b>	<b>38</b>
<b>4.4 Programas.....</b>	<b>43</b>
<b>4.5 Resultados e consequências observadas pelas empresas.....</b>	<b>50</b>
<b>5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....</b>	<b>52</b>
<b>5.1 Informações sobre a empresa.....</b>	<b>52</b>
<b>5.2 Legislação e regulamentação.....</b>	<b>54</b>
<b>5.3 Estrutura das consultorias em arquivo.....</b>	<b>55</b>
<b>5.4 Programas.....</b>	<b>58</b>
<b>5.5 Resultados e consequências observadas pelas empresas.....</b>	<b>62</b>
<b>6 CONCLUSÃO.....</b>	<b>64</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>67</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>71</b>

# 1 INTRODUÇÃO

Administrar ou gerenciar documentos, a partir da aplicação de conceitos e teorias arquivísticas, garante as instituições públicas ou empresas privadas à certeza de melhorias como: obtenção de um maior controle sobre as informações que produzem e/ou recebem; racionalização dos espaços de guarda de documentos; desenvolvimento com mais eficiência e rapidez de suas atividades; o atendimento adequado dos clientes e cidadãos.

A gestão de documentos implica no tratamento das informações desde a produção até a destinação final, garantindo, por meio de um programa, o acesso às mesmas de forma rápida e de acordo com as necessidades de cada usuário. Do mesmo modo, no universo empresarial, um sistema de arquivo deve suprir os dirigentes e administradores de todas as informações necessárias ao processo de análise e tomada de decisões, bem como racionalizar a produção de documentos, evitando o armazenamento de informações inúteis.

No entanto, considerando a perspectiva de Rousseau e Couture (1998), apresentada na obra “Os fundamentos da disciplina arquivística”, para que um sistema de arquivo funcione de maneira satisfatória, é necessário que o mesmo conte com uma política de tratamento para os documentos. Ou seja, deve contemplar a implantação de programas com etapas bem definidas e obedecidas, que garantam o acesso à informação. Com base nisso, este trabalho tem por objetivo pesquisar o conhecimento técnico, a metodologia, aceitabilidade no mercado e os serviços arquivísticos oferecidos por empresas de consultoria em arquivos de Santa Maria e Porto Alegre (Rio Grande do Sul - RS), tomando como referência a abordagem de Rousseau e Couture (1998).

Para Rousseau e Couture (1998), uma política de tratamento documental busca estabelecer normas e procedimentos que assegurem o adequado tratamento aos documentos durante o seu ciclo de vida. Para isso, os autores defendem que esta política deve ser composta por elementos como legislação e regulamentação (leis, normas, etc.), estrutura (recursos humanos, financeiros e materiais) e programa (criação, difusão e acesso; classificação e recuperação da informação; e proteção e conservação).

Assim, considerando os aspectos que envolvem a gestão documental, as políticas de tratamento para documentos e informações, e a ótica de Rousseau e Couture, esta pesquisa tem como problemática a seguinte questão: Qual é a forma de trabalho adotada por empresas de consultoria em arquivos? Quais serviços as empresas de consultoria oferecem? As

metodologias de trabalho e serviços oferecidos estão de acordo com a abordagem de Rousseau e Couture, no que se refere a implantação de um sistema de arquivo?

Desta forma, este trabalho visa contribuir para a valorização do trabalho arquivístico na esfera privada, pois através do mesmo será possível ressaltar a importância do trabalho das empresas de consultoria, assim como os benefícios que a implantação de sistemas e políticas arquivísticas geram para uma instituição.

O trabalho apresentado divide-se em oito capítulos, que tratam, respectivamente, de: introdução (tema; problema; objetivos geral e específicos; e justificativa); fundamentação teórica (arquivo privado; conceitos arquivísticos; sistemas e políticas arquivísticas e a abordagem de Rousseau e Couture (1998); a atividade de consultoria e o consultor; consultoria em arquivos; a importância do planejamento; recursos tecnológicos e humanos nos arquivos); metodologia; apresentação dos resultados; análise e discussão dos resultados; conclusão, referências e apêndices.

## **1.1 Objetivos**

A fim de pesquisar a atividade de prestação de serviços na área de consultoria em arquivos, com vistas a responder o problema da pesquisa, propõem-se os seguintes objetivos:

### **1.1.1 Objetivo geral**

Pesquisar o conhecimento técnico, a metodologia, aceitabilidade no mercado e os serviços arquivísticos oferecidos por empresas de consultoria em arquivos de Santa Maria e Porto Alegre (RS), tomando como referência a abordagem de Rousseau e Couture (1998).

### **1.1.2 Objetivos específicos**

Em termos específicos, este trabalho objetiva:

- Estudar conceitos arquivísticos, em especial, a abordagem de Rousseau e Couture no que se refere à programas de gestão documental, políticas e sistemas arquivísticos;
- Identificar a observância da legislação arquivística, regulamentações e normas na aplicação do trabalho realizado nas empresas clientes e no funcionamento interno das consultorias em arquivo;
- Estudar a estrutura das empresas de consultorias, por meio da qualidade dos recursos humanos, financeiros, materiais e tecnológicos utilizados pelas mesmas;
- Identificar a aplicação de programas arquivísticos quanto à criação, difusão e acesso; classificação e recuperação da informação; e de proteção e conservação de documentos;
- Verificar os resultados e consequências observadas pelas empresas em questão quanto ao trabalho que prestam.

## **1.2 Justificativa**

A necessidade de pôr em prática o saber adquirido e fomentar constantemente a prática da pesquisa justificam o desenvolvimento de um trabalho que exige um conhecimento mais aprofundado dos conceitos e teorias que englobam o universo arquivístico.

Este trabalho vem colaborar no sentido de destacar a relevância da implantação de sistemas e políticas arquivísticas no âmbito das empresas privadas. Além disso, o mesmo visa ressaltar a contribuição que o processo de gestão documental pode propiciar às instituições privadas no que se refere à eficiência administrativa, através do trabalho disponibilizado por empresas de consultoria em arquivo. Tal contribuição é percebida pelo fato de que as informações produzidas, recebidas e acumuladas pelos órgãos, no exercício de suas funções e atividades, são instrumentos essenciais para a tomada de decisões, para a comprovação de direitos individuais e coletivos e para o registro da memória coletiva.

Além disso, a implantação de um programa de gestão documental garante aos órgãos públicos e privados o controle sobre as informações que produzem ou recebem, uma significativa economia de recursos com a redução da massa documental ao mínimo essencial, a otimização e racionalização dos espaços físicos de guarda de documentos e agilidade na recuperação das informações. Somente através da adoção de políticas arquivísticas visando o

tratamento para seus documentos e informações é que as empresas privadas poderão alcançar esses benefícios.

Portanto, a significância deste trabalho está no fato de pesquisar como as empresas de consultoria realizam seu trabalho, as metodologias que adotam para este fim, bem como os recursos dos quais dispõem. Por meio do conhecimento destes aspectos será possível identificar se tais empresas consultoras estão seguindo uma metodologia de trabalho adequada e qual a qualidade do serviço que oferecem, pois as mesmas são a imagem que seus clientes terão do trabalho arquivístico e de sua importância no contexto de uma empresa.

Além disso, é primordial despertar, constantemente, a consciência das empresas de consultoria arquivística quanto à importância do trabalho que realizam e da necessidade de buscarem o constante aprimoramento dos serviços que oferecem às empresas clientes. Com base nisso, este trabalho tem sua relevância por incentivar também as empresas pesquisadas à darem continuidade ao trabalho de implantação de sistemas e políticas arquivísticas buscando sempre qualificar e otimizar seus recursos e melhorar a qualidade dos serviços prestados .

Pode-se dizer que na bibliografia observam-se muitos estudos desenvolvidos no âmbito dos arquivos públicos, o que, sem dúvida, é de suma relevância para o desenvolvimento da Arquivologia em todos os aspectos. Contudo, o mesmo não é observado em arquivos privados e, principalmente, em consultorias em arquivos, o qual é um assunto, até hoje, muito pouco explorado dentro da literatura especializada devido à dificuldade de achar artigos impressos.

Assim, este trabalho contribui no sentido de enriquecer a literatura disponível sobre arquivos privados, mais especificadamente, sobre empresas de consultoria em arquivos, servindo de base para outros trabalhos na área e contribuindo com a bibliografia existente sobre o tema.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Neste capítulo são abordadas questões referentes à literatura arquivística no que concerne ao tema da pesquisa, sendo possível, a partir desta fundamentação, compreender e analisar os resultados obtidos com este estudo, conforme o disposto no capítulo 5.

Assim, os temas que compõem esta fundamentação teórica são: arquivo privado; conceitos arquivísticos; sistemas e políticas arquivísticas e a abordagem de Rousseau e Couture (1998); a atividade de consultoria e o consultor; consultoria em arquivos; a importância do planejamento; e recursos tecnológicos e humanos nos arquivos.

### **2.1 Arquivo privado**

Para Richter, Garcia e Penna (2004), a produção de informações orgânicas registradas origina os arquivos, que segundo a entidade mantenedora, podem ser públicos ou privados.

Formados por documentos de domínio do Estado (nacional, estadual e municipal), acumulados em decorrência das funções executivas, legislativas e judiciárias, estão os arquivos públicos, cujo acesso pode ou não ser aberto ao público. Já os arquivos privados são aqueles “constituídos por documentos resultantes das atividades de pessoas físicas e jurídicas de direito privado, depositadas ou não em instituições públicas, mas que o público não tem acesso à documentação” (RICHTER; GARCIA; PENNA, 2004, p. 63).

A Lei nº 8.159, de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, artigo 11, define como privados “os conjuntos de documentos produzidos ou recebidos por pessoas físicas ou jurídicas, em decorrência de suas atividades”. A mesma Lei de 1991, em seu artigo 12, afirma que “os arquivos privados podem ser identificados pelo poder público como de interesse público e social, desde que sejam considerados como fontes relevantes para a história e desenvolvimento científico nacional”, complementando em seu artigo 14 que “o acesso aos documentos de arquivos privados identificados como de interesse público e social poderá ser franqueado mediante autorização de seu proprietário ou possuidor”.

Para Bellotto (2006), os arquivos privados são originados por razões diversas, que podem ser funcionais, administrativas, profissionais ou pessoais dentro das atividades de instituições não-governamentais ou pessoas físicas. Segundo a referida autora, eles podem ser: econômicos, sociais ou pessoais. Os arquivos econômicos incluem documentos de empresas comerciais, industriais, financeiras ou de serviços; os arquivos sociais, de religiosos, notariais e de movimentos e entidades políticas; e os arquivos pessoais são os de cidadãos que contém interesse para a pesquisa histórica.

Nos arquivos empresariais, os documentos pertencem à instituição privada, a qual detém a propriedade das informações, que nem sempre podem ser divulgadas e conhecidas do público externo e da concorrência. Ao contrário de museus, bibliotecas e arquivos públicos, eles “não são abertos ao público externo e não têm como finalidade a divulgação das informações ao usuário externo, mas a sua recuperação de maneira rápida e eficaz, a fim de atender às demandas dos administradores e pesquisadores” (SILVA, 2010, p. 29).

No que se refere a situação dos arquivos privados no Brasil, é necessário fomentar o desenvolvimento de uma consciência sobre o seu valor junto aos seus detentores, e também aos cidadãos e historiadores, a fim de unificar a problemática dos arquivos privados à dos arquivos públicos e à do desenvolvimento arquivístico (BELLOTTO, 2006).

## **2.2 Conceitos arquivísticos**

A Arquivologia é definida por Rousseau e Couture (1998, p. 24) como a disciplina que estuda os arquivos, suas funções e utilização agrupando “todos os princípios, normas e técnicas que regem a gestão dos arquivos”.

A II Guerra Mundial e o avanço científico e tecnológico trouxeram a necessidade de racionalizar e controlar as grandes massas documentais que passaram a ser acumuladas. Assim, surge um modelo sistêmico de organização de arquivos, onde controla-se o documento desde a produção até a destinação final, que é a gestão documental (RODRIGUES, 2006).

A Lei nº 8.159, de 08 de janeiro de 1991, em seu artigo 3º, considera 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”. De acordo com Rousseau e Couture (1998) a gestão dos arquivos permite o acesso às informações arquivísticas, pois as mesmas

só poderão ser úteis se fizerem parte de um programa integrado de gestão. Para Rhoads (1983), um programa de gestão documental deve ser desenvolvido em três fases: produção; utilização e conservação; e destinação.

Para Rodrigues (2006), na fase de produção administram-se os elementos específicos de um programa de controle e criação de documentos. Entretanto, para Machado e Camargo (2000), a produção de documentos deve ocorrer considerando-se que há suportes que exigem cuidados especiais de acondicionamento e conservação, como filmes, fitas magnéticas, discos magnéticos, discos ópticos e etc. Ou seja, é preferível que não se empreguem determinadas tecnologias quando não se têm os recursos necessários para a manutenção dos equipamentos e para sua continuada substituição, tendo em vista a rapidez com que os mesmos tornam-se obsoletos. Segundo Rodrigues (2006), a fase de utilização e conservação corresponde ao controle, utilização e armazenamento dos documentos necessários para realizar/facilitar as atividades de uma organização, enquanto a destinação é a fase em que se definem os procedimentos para implantar as propostas de eliminação de documentos.

Além da gestão documental há a gestão da qualidade. Para Cardoso e Luz (2004, p. 53), um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) é responsável por “organizar os processos, documentá-los e buscar sua melhoria contínua”. No entanto, a gestão da qualidade só é possível através da gestão da informação. O objetivo geral da implementação de sistemas de qualidade é “facilitar intercâmbios internacionais de bens ou insumos, através da adoção de normas comuns em organizações de diferentes países”, enquanto o objetivo específico é “o controle e a melhoria contínua dos processos de trabalho para uma crescente satisfação de seus clientes” (CARDOSO; LUZ, 2004, p. 52).

Na perspectiva de uma arquivística integrada, classificação, avaliação e descrição não devem ser pensadas de forma isolada. Assim, a classificação permite ordenar de forma intelectual e física as informações, considerando os planos ou esquemas de classificação (CASTANHO; GARCIA; SILVA, 2006). De acordo com Gonçalves (1998, p. 12), a classificação “é geralmente traduzida em esquema no qual a hierarquia entre as classes e subclasses aparece representada espacialmente”, sendo esse esquema o plano de classificação.

Quanto aos métodos de classificação, Schellenberg (2006) os divide em três tipos: funcional, organizacional e por assunto. O método de classificação funcional é aquele em que os documentos são agrupados de acordo com as funções as quais estão relacionados. Os documentos resultam de uma função e são utilizados em relação a mesma, devendo, portanto ser classificados de acordo com esta (SCHELLENBERG, 2006). Já no método organizacional ou estrutural, o arranjo é baseado na estrutura administrativa da entidade produtora do

arquivo, sendo sua aplicação aconselhável somente em organizações estáveis, com funções e processos administrativos bem definidos. E, no método de classificação por assunto, o arranjo baseado no assunto de que tratam os documentos, pois depende da análise do conteúdo dos mesmos. Este sistema é considerado rígido e deve ser evitado no sentido de que o termo assunto gera muitas confusões, podendo ser confundido com a função (GONÇALVES, 1998).

A classificação e a avaliação, enquanto procedimentos que andam juntos objetivam manter o controle sobre os documentos, impedindo seu crescimento demasiado e ordenando-os de forma a permitir seu acesso. Assim, a avaliação é um processo de análise de arquivos, que estabelece a destinação dos mesmos de acordo com os valores a eles atribuídos. Segundo Machado e Camargo (2000, p. 29), a tabela de temporalidade consiste num “instrumento de destinação, aprovado pela autoridade competente, que determina prazos para transferência, recolhimento, eliminação e mudança de suporte de documentos”.

Para Bernardes (1998, p. 19), a complexidade e responsabilidade do trabalho de avaliar “exige a constituição de equipes, que poderão ser denominadas grupos ou comissões de avaliação, para analisar os documentos nos seus mais diversos aspectos”. A referida autora destaca, ainda, que as comissões de avaliação deverão ser compostas por profissionais com conhecimentos das funções, atividades e estrutura organizacional de seus respectivos órgãos, sendo recomendável que faça parte da comissão um técnico de nível superior da área específica de competência do órgão, um procurador ou assessor jurídico e um arquivista.

Para o Arquivo Nacional (2001, p. 8), o uso de instrumentos de gestão (plano de classificação e tabela de temporalidade) possibilitará o controle e a rápida recuperação de informações e “orientará as atividades de racionalização da produção e fluxo documentais, avaliação e destinação dos documentos produzidos e recebidos, aumentando a eficácia dos serviços arquivísticos”.

A descrição, que “consiste na elaboração de instrumentos de pesquisa que possibilitem a identificação, o rastreamento, a localização e a utilização dos dados”, é a única forma de possibilitar que os dados contidos nas séries ou unidades documentais cheguem até os pesquisadores (BELLOTTO, 2006, p. 179). As ferramentas utilizadas para descrever um arquivo ou parte dele, são os instrumentos de pesquisa, que tem por função principal “disponibilizar os documentos para a consulta”, sendo apresentados na forma de guias, inventários, catálogos, e índices. (LOPEZ, 2002, p. 10-11)

Outra função arquivística importante é a conservação, a qual é para Machado e Camargo (2000, p. 36), um “conjunto de medidas e procedimentos destinados a assegurar a proteção física dos arquivos contra agentes de deterioração”, com o objetivo de estender a

vida útil dos documentos. O acondicionamento é fator importante na conservação, desde que se escolham materiais neutros disponíveis no mercado. Quanto ao mobiliário, a preferência deve recair sobre estantes e arquivos de aço, protegendo os documentos das diferentes espécies de xilófagos. Quanto às condições ambientais, os depósitos devem apresentar umidade e temperatura controladas, pouca ou nenhuma incidência de luz solar, além de equipamentos de segurança contra incêndio e roubo (MACHADO; CAMARGO, 2000).

### **2.3 Sistemas e políticas arquivísticas e a abordagem de Rousseau e Couture (1998)**

Para assegurar a organização e o acesso às informações é fundamental a implantação de uma política de tratamento documental e de sistemas arquivísticos que a permitam. De acordo com Heredia Herrera (1991, p. 207) um sistema de arquivos corresponde a “um conjunto de atividades articuladas através de uma rede de centros e serviços técnicos para estruturar a transferência, o recolhimento, depósito, arranjo e descrição e serviço dos documentos”. No entanto, Vasquez (1994, p. 93) destaca a importância dos sistemas de arquivos como “instrumentos de racionalização arquivística, sejam estes nacionais, estaduais, municipais, de instituições estatais ou empresas privadas”.

Para Jardim (1995), os elementos constitutivos de um sistema integrado de arquivos são: legislação normalizadora de aspectos internos e externos ao sistema, dos direitos e obrigações de usuários e do patrimônio documental; arquivos; documentos (ciclo vital); e a informação no âmbito da organização produtora e de outros arquivos e centros de informação. Assim, um sistema é a integração de todos os arquivos, rotinas e técnicas de uma instituição.

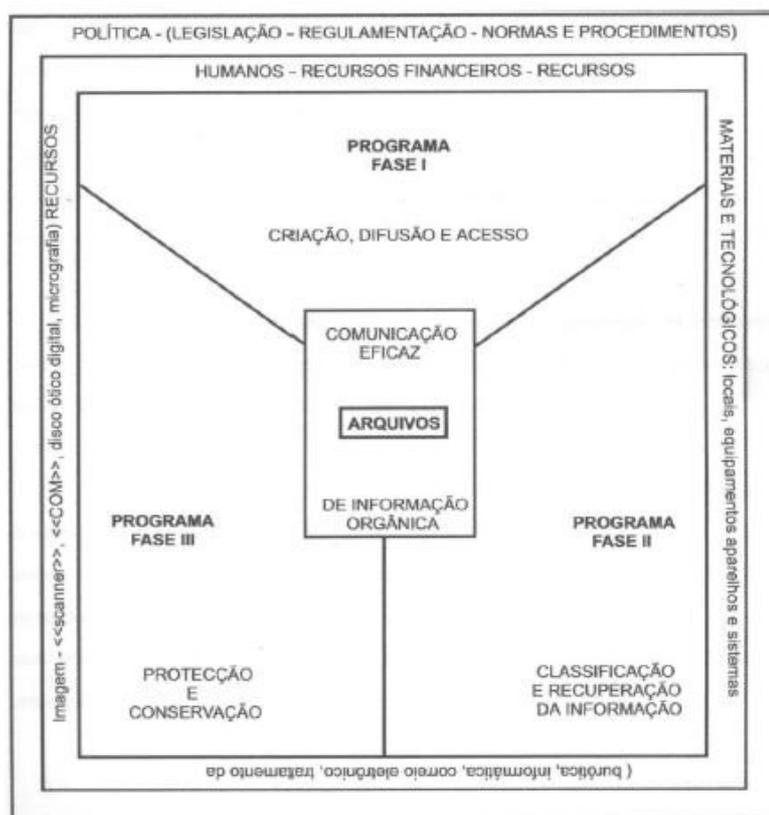
Para Castanho *et al* (2001), uma política de tratamento documental visa o estabelecimento das normas e procedimentos necessários para garantir o tratamento adequado dos documentos durante seu ciclo vital. Segundo Rousseau e Couture (1998) é a forma concentrada e reflexionada de estabelecer os meios que permitirão o tratamento eficaz e rentável dos documentos produzidos e acumulados por uma Administração. Para eles, esta política é composta por elementos como legislação e regulamentação (leis, normas, etc), estrutura (recursos humanos, financeiros e físicos) e programa (criação, difusão, acesso, etc.).

Conforme Rousseau e Couture (1998), considerando sua função vital para a instituição, a informação deve ser gerida eficazmente. Qualquer organismo que pretenda

encontrar uma solução duradoura para as dificuldades geradas pela informação que detém, deve fazê-lo de modo reflexivo e ordenado.

As falhas nos sistemas de controle da produção e tramitação dos documentos, a acumulação desordenada e a falta de normas e procedimentos arquivísticos comprometem a qualidade das atividades rotineiras, uma vez que dificulta o acesso à informação, onera o espaço físico e aumenta os custos operacionais. Assim, a implantação de um programa de gestão documental garante aos órgãos públicos e empresas privadas o controle sobre as informações que produzem ou recebem, uma significativa economia de recursos com a redução da massa documental ao mínimo essencial, a otimização e racionalização dos espaços físicos de guarda de documentos e agilidade na recuperação das informações. (BERNARDES; DELATORRE, 2008, p. 7)

“Através de um programa em três fases, centrado na missão do organismo e integrado na sua política de gestão da informação, que a arquivística consegue dar um contributo único, sendo pela sua especificidade capaz de agir eficazmente na informação orgânica” (ROUSSEAU; COUTURE, 1998, p. 65). As componentes do programa são: criação, difusão e acesso; classificação e recuperação da informação; e proteção e conservação (Figura 1).



Fonte: ROUSSEAU, J. Y.; COUTURE, C. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Dom Quixote. Lisboa. 1998. p. 67

**Figura 1** - Programa proposto por Rousseau e Couture (1998)

A primeira componente do programa defendido por Rousseau e Couture (1998) visa a criação, a difusão e o acesso à informação orgânica. A informação, concebida de maneira estrutural e inteligível, é registrada num suporte adequado e, posteriormente inserida no canal de difusão apropriado, a fim de ser facilmente acessível e permitir uma comunicação máxima. Rousseau e Couture (1998, p. 68) afirmam que “uma intervenção imediata, desde a criação da informação, permite determinar o seu encaminhamento, bem como seu tratamento ulterior”.

A segunda componente diz respeito à classificação e à recuperação da informação. As funções e subfunções da empresa são analisadas, esquematizadas e harmonizadas num sistema de classificação e de recuperação, sendo instauradas e seguidas por todos, normas precisas de classificação e de recuperação da informação. Assim, a informação, independentemente da idade, suporte ou formato, pode facilmente ser comunicada em função de necessidades imediatas ou futuras. (ROUSSEAU; COUTURE, 1998)

A terceira componente do programa está centrada na proteção e na conservação da informação, pois a informação bem protegida e conservada segundo normas técnicas e materiais precisos pode ser facilmente comunicada. Esta componente visa a proteção dos documentos essenciais ou confidenciais e a proteção e conservação dos documentos com baixa frequência de utilização ou com caráter permanente (ROUSSEAU; COUTURE, 1998).

Para Rousseau e Couture (1998, p. 68-69), “através da realização deste programa em três fases que a arquivística demonstra a sua especificidade e ocupa o seu lugar numa política de gestão da informação”. Então, considerando as fases do programa proposto, a informação será sistematicamente depurada e tratada em função do seu ciclo de vida, e os sistemas usados serão periodicamente aliviados, acelerando a comunicação da informação pertinente.

## **2.4 A atividade de consultoria e o consultor**

Uma mudança fundamental de rumos está ocorrendo na atividade de consultoria e na maneira como consultores e empresas competem entre si. Existem ramificações na maneira como se organizam; na maneira como selecionam e fornecem seus serviços às empresas clientes; nos mercados que atacam; na tecnologia que adotam e no perfil e habilidades dos profissionais que empregam ou utilizam em parcerias e subcontratações (MOCSÁNYI, 2003).

O termo consultor vem do latim *consultore*, que significa “aquele que dá ou pede conselho”. Deste modo, a consultoria pode ser entendida como uma atividade profissional de

diagnóstico e formulação de soluções acerca de um assunto ou especialidade (WANDICK, s/ano). Em outra visão, ela é percebida como:

um processo interativo, executado por uma pessoa ou mais pessoas, independentes e externas ao problema em análise, com o objetivo de fornecer aos executivos da empresa-cliente um ou mais conjuntos de opções de mudanças que proporcionem a tomada de decisão mais adequada ao atendimento das necessidades da organização (CROCCO; GUTTMANN, 2005, p. 8).

O objetivo de uma consultoria é visualizar e identificar os problemas das empresas clientes e oferecer propostas de solução e a orientação mais objetiva e realista à decisão do empresário, permitindo que este também se torne mais atuante junto aos seus clientes (GARBINATO; FERREIRA; ROCHA, 2008).

Contudo, a atividade da consultoria passou a existir representada por uma pessoa ou grupo que tinha por responsabilidade não só a identificação e a investigação de problemas relacionados à política, organização, procedimentos e métodos, como também a recomendação adequada à resolução de problemas. Atualmente as atividades da consultoria são vistas como ações estratégicas que permitem aos gestores visualizar caminhos que os levem a administrar suas áreas de trabalho de forma mais eficaz (WANDICK, s/ano).

Os serviços na atividade de consultoria constituem normalmente reflexo da atividade profissional de diagnóstico e formulação de soluções acerca de um assunto ou especialidade. A consultoria pode ser prestada em qualquer área de conhecimento por pessoa ou pessoas detentoras desse conhecimento. O profissional consultor pode estar ou não vinculado a uma organização específica. O consultor que se dedica totalmente a uma organização é chamado consultor interno (normalmente empregado desta) mas pode ter outro título formal. Aquele que presta serviços ocasionais é chamado consultor externo (ou autônomo) e pode ser um empregado de uma companhia de consultoria (CROCCO; GUTTMANN, 2005). O consultor interno normalmente é um funcionário da empresa cliente, faz parte da estrutura organizacional e está inserido em sua cultura e valores. Por outro lado, o consultor externo é autônomo e, geralmente, trabalha em equipe com outros consultores de outras especialidades em uma empresa de consultoria (ORLICKAS, 1999).

Wandick (s/ano) considera que também se torna fundamental ao consultor não só o desenvolvimento de um alto nível de percepção, que o leve a compreender as necessidades e as características do mercado dos clientes e da equipe, como também à facilidade para resgatar a criatividade imprescindível à geração de alternativas de solução para as

dificuldades e obstáculos que vêm sendo gerados pela competitividade interna e externa. A necessidade de mudança nos processos e sistemas organizacionais ampliou consideravelmente a importância do trabalho de consultoria, na medida em que novas formas de gestão e de performance passam a ser exigidas no cenário atual.

Segundo Crocco e Guttmann (2005), o consultor precisa ter a capacidade de se comunicar dentro da empresa de forma produtiva, porém tranqüila, deixando claro a todos os colaboradores que está comprometido com seu trabalho, que acredita no que faz, e está disposto a ajudar a empresa. O posicionamento como um colega dos demais funcionários, como o de alguém que está ali para ajudá-los, é imprescindível para que estes criem confiança e não atrapalhem no seu trabalho.

Block (1991) destaca três habilidades essenciais a um consultor para a realização de um bom trabalho, que são habilidades técnicas (saber do que o outro está falando); habilidades interpessoais (é preciso ter capacidade de transformar idéias em palavras, ouvir, dar apoio, ou discordar de forma razoável para manter um relacionamento); e habilidades de consultoria (todo projeto de consultoria envolve cinco fases com passos seqüenciais, e dar uma consultoria habilidosa significa ser competente na execução de cada um destes passos).

Dentre as cinco fases para um projeto de consultoria, citado por Block (1991), tem-se:

1. Entrada e contato: é o contato inicial com o cliente sobre um projeto específico. Inclui o estabelecimento da primeira reunião, a investigação de qual é o problema, se realmente o consultor é a pessoa certa para trabalhar com este assunto, quais são as expectativas do cliente e como será iniciado o projeto;
2. Coleta de dados e diagnóstico: o consultor propõe seu ponto de vista sobre o problema. Para o consultor, as questões que devem ser determinadas nesta fase são quem vai ser envolvido na definição do problema, que métodos serão utilizados, que tipo de dados devem ser coletados e quanto tempo irá durar;
3. Relato da coleta de dados e análise: envolve o *feedback* e a decisão de agir. O papel do consultor é reduzir a grande quantidade de dados coletados a um conjunto de itens. Também chamada de planejamento, esta fase inclui o estabelecimento de metas para o projeto e a escolha dos melhores passos de ação ou intervenção;
4. Implementação: é colocar em ação o planejamento realizado anteriormente. Em alguns casos esta fase pode ser responsabilidade inteiramente da organização. Nos projetos, normalmente ela tem início com uma série de reuniões para introduzir alguma mudança, com uma única reunião para fazer com que diferentes partes da organização atuem conjuntamente para solucionar um problema, com um treinamento, ou outras formas;

5. Extensão, reciclagem ou término: inicia-se com uma avaliação. Às vezes, somente após alguma implementação surge um quadro mais claro do problema real. Neste caso, o processo recicla e um novo contrato precisa ser discutido. Se o trabalho for bem feito pode ser encerrado e, com isto, manter a porta aberta para um futuro trabalho com a organização ou ser estendido. Também existe a possibilidade do fracasso, e neste caso, o projeto da consultoria provavelmente será encerrado, sem futuras novas oportunidades.

Mocsányi (2003) ressalta que a diferenciação competitiva entre consultores não está em saber mais do que a concorrência, mas sim em ver problemas de maneira diferente e aplicar soluções diferentes para os mesmos. Além disso, destaca também que o consultor de sucesso deve ser movido por possibilidades, equipado com tecnologias integradoras que ajudem seus clientes a planejar, redesenhar, construir e operar novas organizações em sincronia com novos contextos empresariais e direções estratégicas inovadoras.

#### 2.4.1 Consultoria em arquivos

Durante o século XX, novos adventos ampliaram as frentes de atuação dos consultores: as transformações no espaço contábil, as idéias de gestão empresarial, as normatizações e a tecnologia da informação são exemplos de novas “especialidades” que demandaram serviços de consultoria (BASÍLIO, 2009). No entanto, os arquivos também passaram a fazer parte do mercado de consultoria, pois, segundo Martins (2004), a área de prestação de serviços está sendo crescentemente vista como um processo de gestão moderno e em expansão, sendo que a prestação de serviços voltados para área de consultoria em arquivos ganha cada vez mais espaço em instituições públicas e privadas.

Conforme Orlickas (1999, p. 22), a consultoria “é o fornecimento de determinada prestação de serviço, em geral por um profissional muito qualificado e conhecedor do tema, provido de remuneração por hora ou projeto, para um determinado cliente”. Com base nas definições apresentadas para o termo, pode-se dizer que a consultoria faz parte do mercado da ajuda, pois nasceu da atuação de profissionais de diferentes áreas que, detentores de um conhecimento específico, auxiliavam empresas na resolução de seus problemas.

De acordo com Martins (2004), a base do serviço de consultoria é o bom relacionamento entre o consultor e o cliente, o que perpassa pela segurança que deve ser

transmitida desde o primeiro contato entre as partes. Mas, cabe ao consultor em arquivo levar as melhores soluções e amplas alternativas para auxiliar o cliente a solucionar o problema.

Orlickas (1999, p. 22) explica que “o serviço de consultoria oferecido ao cliente acontece por meio de diagnóstico e processos com o propósito de levantar as necessidades do cliente, identificar soluções e recomendar ações”. E então, com base nestas informações, o consultor irá desenvolver, implantar e viabilizar o projeto de acordo com a necessidade específica do seu cliente. Contudo, Martins (2004) esclarece que no trabalho de consultoria o consultor sugere as soluções para o problema do cliente, porém não possui autonomia para tomar as decisões e executá-las. O consultor intervém no processo de desenvolvimento e melhoria da empresa por meio de sugestões, sendo que a implantação das mesmas cabe à decisão do contratante.

O seu tempo de serviço dentro da empresa será pautado sempre na confiança mútua e na parceria com os clientes internos e a cúpula da organização. O papel fundamental de um consultor é o de atuar como conselheiro e assessor para o problema de seu cliente, cuidando de zelar durante todo o tempo de sua prestação de serviço pela integridade do seu projeto e pela boa qualidade das tarefas que estão sendo realizadas em prol daquele objetivo em comum (MARTINS, 2004, p. 67).

Quando solicitado, também faz parte do trabalho de um consultor em arquivos a implantação, a implementação de suas sugestões e a avaliação dos resultados obtidos, fazendo, deste modo, com que ele seja um impulsionador do processo de melhoria, promovendo o treinamento dos funcionários diretamente ligados à tarefa em questão, testando e repensando novas soluções para os problemas. Martins (2004, p. 67) afirma que durante sua atuação na empresa, o consultor “deve ser capaz de formar opiniões positivas sobre aquele serviço proposto, assim como conseguir seduzir e trazer para o seu lado o cliente interno – os funcionários, pois em arquivo isso é fundamental e decisivo para o sucesso do projeto”.

Uma pesquisa monográfica publicada em 2004, por Suzanna Alves Martins, na Universidade Federal Fluminense (UFF), teve como foco atividades de consultoria e terceirização em arquivo na cidade do Rio de Janeiro. O estudo objetivou pesquisar o mercado de trabalho através de atividades de consultoria e terceirização na referida cidade, investigando o perfil do profissional, as características das atividades desenvolvidas nas empresas clientes e o mercado para o arquivista, que atua como consultor autônomo ou é dono de uma empresa de serviços especializados em consultoria e terceirização arquivística.

No estudo de Martins (2004) foram pesquisadas 07 empresas de consultoria em arquivos, das quais 04 eram legalmente registradas para tal, 02 profissionais também atuavam

como autônomos e um deles mantinha outro vínculo empregatício como arquivista. Sobre este aspecto, Gak (2003, p. 21) destaca que “a prestação de serviço requer estar o profissional enquadrado nas leis em vigor” e que o arquivista consultor pode constituir uma empresa, micro-empresa, empresa individual, ou ainda, registrar-se como autônomo. Para Gak (2003), o arquivista prestador de serviços, de qualquer maneira, terá que ter em mente este aspecto legal, devendo resolvê-lo antes de formalizar qualquer proposta para organizar arquivos.

A mesma pesquisa de 2004 apontou, também que, no que se refere à formação profissional, a maioria dos consultores possui formação em Arquivologia, sendo que da população pesquisada, metade (50%) era pós-graduada em nível de especialização.

Na visão de Gak (2003), a procura por profissionais qualificados para o resgate da funcionalidade e memória de uma empresa surge, geralmente, a partir da inacessibilidade, do volume excessivo de documentos desnecessários, da ocupação desordenada de espaços nobres e da instalação do caos documental. Assim, para Martins (2004, p. 69), as atividades mais procuradas são um reflexo do mercado, pois “quando um prestador de serviço entra numa empresa para oferecer seus préstimos, ele se depara com uma situação já estabelecida, em geral crítica, onde procura-se através de sua ajuda uma solução para aquele problema”.

Segundo Martins (2004, p. 69), “os profissionais de arquivo são solicitados para remediar o caos”, e “somente um serviço arquivístico realizado com muito critério e técnica é capaz de mudar esse quadro e, como consequência bastante positiva disso, tornar conhecida e respeitada a profissão, ajudando a criar uma demanda cada vez maior no mercado.”

Sobre o contato com o cliente, são utilizadas diversas formas de propaganda do negócio e a importância desse tipo de investimento no cliente é reconhecida por parte da maioria das consultorias em arquivo pesquisadas por Martins (2004), as quais consideram o investimento em *marketing* fundamental para o trabalho de consultoria.

O ato de “contratar uma equipe ou apenas um profissional, seja ele formado ou estagiário, é uma etapa importantíssima para a empresa de prestação de serviços, pois sua equipe é quem irá representá-lo e ajudar no sucesso ou levar ao fracasso do trabalho” (MARTINS, 2004, p. 70). Assim, no estudo desenvolvido em 2004, houve uma unanimidade por parte das empresas pesquisadas em afirmar que contratam mão-de-obra especializada em arquivos para a realização das tarefas arquivísticas nos clientes. O mesmo estudo apontou que a contratação do número de mão-de-obra depende da demanda do serviço realizado, e que a preferência é por estagiários da área de Arquivologia e arquivistas formados.

Segundo a pesquisa de Martins (2004), no que se referem aos principais problemas encontrados nos serviços de arquivos, consultores citaram a desorganização generalizada das

empresas na sua documentação e os problemas de espaço. Os dirigentes, apesar de quererem resolver o problema, não sabem como, pois lhes falta balizamento técnico e teórico para a realização desse trabalho. Assim, é necessário que haja, desde o primeiro contato, uma conversa franca e aberta para que o prestador de serviços possa saber o que o cliente pretende e qual será a medida de intervenção. Para apresentar uma proposta técnica e financeira, as consultorias precisam ser claras diante das necessidades dos contratantes, identificando os problemas e expectativas destes, informando da viabilidade da ajuda. (MARTINS, 2004)

No estudo desenvolvido por Martins (2004), quanto aos procedimentos seguidos pelos arquivistas no contato com o cliente para fazer o levantamento da documentação, o diagnóstico e a apresentação da proposta de trabalho, identificou-se que este momento exige rapidez e segurança do profissional, pois esta etapa prévia e fundamental não é remunerada. Com isso, o consultor em arquivo deve ser rápido e eficaz para dar uma resposta ao cliente.

Conforme a pesquisa de 2004, as empresas de consultoria mostraram-se preparadas para oferecer suporte técnico no que diz respeito à toda organização dos arquivos, inclusive de documentos especiais (fotos, *CD-ROM*, *slides*, mapas, fitas, etc), pois geralmente procuram parcerias que possam suprir o serviço que elas não fazem, como, por exemplo, microfilmagem, digitalização e gerenciamento eletrônico de documentos (GED).

Na finalização do projeto de prestação de serviços é importante a orientação e o treinamento do funcionário que ficará responsável pela continuidade do serviço implantado. Desse modo, Martins (2004), em sua pesquisa, destaca que umas das contribuições do trabalho de consultor é o treinamento dos clientes internos da empresa cliente, o que requer do prestador de serviço a habilidade de transmitir conhecimento e de aprender constantemente.

Para Martins (2004, p. 75), “a habilidade de transmitir conhecimentos é muito valorizada no mercado e, muitas vezes, daí nascem outras possibilidades de ganho para o consultor, tais como o oferecimento de cursos e palestras em empresas”.

O mercado para o prestador de serviço em arquivo existe, está em expansão e, como qualquer outro mercado de trabalho também, precisa ser conquistado, principalmente para o profissional recém-formado. A Arquivologia tem talvez uma vantagem sobre as outras profissões, porque ela não tem o seu mercado saturado; pelo contrário, é um mercado em plena expansão que tem no profissional seu grande aliado e disseminador. Entretanto, essa oferta de mercado no trabalho não é algo que fica à mostra para o arquivista; é algo que precisa ser conquistado cliente a cliente, através do *know-how* do profissional e de todo o diferencial que o serviço de arquivo bem planejado – e, sobretudo, bem executado, pode oferecer às empresas (MARTINS, 2004, p. 77).

Considerando todos estes aspectos, Gak (2003, p. 26) afirma que é válido lembrar que o cliente satisfeito recomendará o trabalho para outras empresas, futuros clientes, e que “a Arquivologia, como ciência relativamente nova, precisa conquistar ainda um espaço maior nas empresas, que seja condizente com sua importância.”

#### 2.4.1.1 A importância do planejamento

Segundo Paes (2004, p. 60), “a função primordial dos arquivos é disponibilizar as informações contidas nos documentos para a tomada de decisão e comprovação de direitos e obrigações”. No entanto, dentre os problemas geralmente encontrados em arquivos empresariais estão:

a inexistência de uma política de arquivos; o tratamento técnico inadequado; um sistema inadequado ou mal estruturado para a recuperação das informações; a ausência de investimentos; a falta de recursos humanos qualificados; a ausência de critérios de avaliação dos documentos; o aumento da massa documental produzida e a redução do espaço físico para a guarda de documentos (SILVA, 2010, p. 30).

Portanto, é fundamental o constante planejamento, tanto no âmbito arquivístico quanto empresarial. O planejamento configura como a primeira função administrativa exatamente por servir de base para as demais. De acordo com Santos (2006, p. 23), é o planejamento que “determina, antecipadamente, o que se deve fazer, quais os objetivos a serem atingidos, quais controles serão adotados e que tipo de gerenciamento será pertinente para alcançar resultados satisfatórios”. Assim, para o referido autor a finalidade do planejamento é a definição de objetivos para o futuro e os meios que serão usados para alcançá-los. Ele pode ser visto como um poderoso instrumento que deve ser aliado à boa organização, a coordenação adequada, ao controle eficaz e a fluxos ágeis e eficientes de comunicação dentro de uma empresa.

Entretanto, Santos (2006) destaca que para que um plano seja implementado, é necessário que o mesmo tenha o apoio da administração. Considerando o exposto, percebe-se que o planejamento é uma função de extrema relevância para o trabalho arquivístico, pois antes de planejar um sistema de arquivos, o arquivista deve conhecer profundamente a instituição a que estes arquivos vão servir. Após isso, ele elaborará um projeto para atender as suas necessidades (CASTRO; CASTRO; GASPARIAN, 1985).

Segundo Castro, Castro e Gasparian (1985), os elementos que deverão ser levados em consideração para a elaboração de um plano de trabalho em um arquivo são: estrutura e organização da instituição (objetivos, funções e atividades); legislação; documentos (características, frequência de uso, conservação e utilização, volume); pessoal disponível para desenvolver as atividades de arquivo; material, equipamento e área disponíveis para o funcionamento do sistema de arquivos; atividades desenvolvidas (no que concerne aos serviços de protocolo e arquivo); grau de centralização; previsão de desenvolvimentos futuros; constituição dos arquivos (intermediários, permanentes); e grau de economia quanto à eliminação de documentos, pessoal, espaço e tempo.

Além disso, Castro, Castro e Gasparian (1985, p. 98) complementam que “o arquivista poderá incluir, ainda, neste plano, um cronograma de atividades e um programa de treinamento”. Deste modo, compreende-se a função de planejamento como base para o fazer arquivístico e para a implantação de sistemas de arquivos nas instituições, pois somente através dele se poderá ter uma visão do que será necessário para alcançar os objetivos propostos pelo referido sistema. No caso das empresas de consultoria em arquivo faz-se necessária a utilização do planejamento como ferramenta básica, pois através do mesmo será possível planejar todas as atividades a serem desenvolvidas e definir os responsáveis pelas mesmas, evitando desperdício de tempo, recursos e minimizando a possibilidade de erros.

#### 2.4.1.2 Recursos tecnológicos e humanos nos arquivos

O arquivista vivencia no mundo novas perspectivas de atuação, sendo imposto a ele o desafio frente aos novos paradigmas das tecnologias aplicadas aos arquivos (CASTANHO; RICHTER; GARCIA, 2002). Para Marques e Rodrigues (2007, p. 5), no âmbito da difusão e do acesso aos conjuntos documentais preservados, “a Informática contribui com ferramentas de disponibilização de documentos”, permitindo o tratamento automatizado da informação. Devido às constantes transformações, o arquivista não pode ficar alheio às novas tecnologias, pois estas podem ser decisivas no desempenho de suas atividades, dado o crescimento das massas documentais e a necessidade de rapidez e flexibilidade na recuperação da informação.

Segundo Richter, Garcia e Penna (2004, p. 93), a informática “racionaliza o trabalho de organização da informação, facilitando sua seleção, localização, descrição e difusão”. Além disso, os computadores são cada vez mais utilizados na produção da informação, dando

origem aos documentos digitais. Entre suas aplicações com maior impacto no trabalho do arquivista estão os bancos de dados, cujo uso propicia acesso rápido às informações e permite que esta facilidade seja estendida a um grande número de usuários geograficamente dispersos. O computador facilita e dinamiza o trabalho informacional em diversas atividades, como sistema automatizado de busca, teleprocessamento, digitalização, sistema de protocolo informatizado e GED (RICHTER; GARCIA; PENNA, 2004).

Do mesmo modo que os arquivos necessitam de tecnologias adequadas, também são precisos recursos humanos qualificados. Ao considerar as atividades específicas do arquivo (receber, organizar, preservar e disponibilizar os documentos) “é recomendável um quadro de profissionais com formação diversificada como arquivistas, conservadores, programadores de informática, historiadores e bibliotecários.” Porém, “em geral, as empresas não investem ou investem pouco em pessoal especializado e voltado para a atuação nos arquivos” (RONCAGLIO; SZVARÇA; BOJANOSKI, 2004, p. 4).

Além disso, faz parte da qualificação do arquivista a busca pela atualização constante de seus conhecimentos, através de leitura, participação em eventos, onde ocorrem trocas de informações e conhecimentos, pois “o crescimento científico só se dá a partir da troca de informações, do debate das idéias, da ruptura dos parâmetros e paradigmas” (JARDIM; FONSECA, 1999, p. 187). Segundo Roncaglio, Szvarça e Bojanoski (2004, p. 4), a “transformação dos arquivos em depósitos, ao longo do século XX, ocorreu paralelamente ao processo de enxugamento, quantitativo e qualitativo, dos recursos humanos”, o que demonstra a relação entre qualidade dos serviços prestados pela empresa e a existência de recursos humanos qualificados e recursos materiais adequados, que permitam a estes profissionais a aplicação de seus conhecimentos nas empresas.

### 3 METODOLOGIA

O ato de pesquisar pode ser definido como o “exame cuidadoso para descobrir novas informações ou relações, ampliar e verificar o conhecimento existente” (GRESSLER, 2004, p. 41). A pesquisa realizada classifica-se como uma pesquisa descritiva de abordagem quali/quantitativa. Para Gressler (2004, p. 54), a pesquisa descritiva “descreve, sistematicamente, fatos e características presentes em uma determinada população ou área de interesse”. Sobre a forma de abordagem, nesta pesquisa, quantitativo e qualitativo tornam-se complementares, pois “enquanto o quantitativo ocupa-se de ordens de grandezas e de suas relações, o qualitativo é um quadro de interpretações para medidas ou a compreensão para o não quantificável” (ROMANELLI; ALVES, 1998, p. 171).

Da mesma forma, a utilização de meios e métodos para o levantamento de dados é de fundamental importância na elaboração de qualquer projeto, trabalho ou pesquisa. Para Marconi e Lakatos (2000, p. 139) “o tema de uma pesquisa é o assunto que se deseja provar ou desenvolver”. Assim, o primeiro passo para a realização deste trabalho foi a escolha do tema a ser desenvolvido. Após, foi definida a população a ser pesquisada para, então, definir os objetivos do trabalho. Em seguida, foi trabalhada a delimitação do tema e a formulação do problema da pesquisa. De acordo com Gressler (2004, p. 113), o problema “é uma questão ou dificuldade sem solução até o momento, mas que reclama uma resposta”.

Para o desenvolvimento deste trabalho, buscaram-se fontes disponíveis que tratassem principalmente sobre sistemas e políticas arquivísticas, gestão documental, arquivos privados, e consultoria em arquivos, além de pesquisas já desenvolvidas sobre temas relacionados. Assim, foi possível realizar a revisão de literatura nos livros, artigos, *sites* e trabalhos já desenvolvidos sobre a temática de prestação de serviços de consultoria em arquivos.

A obra *Os Fundamentos da Disciplina Arquivística*, de Jean-Yves Rousseau e Carol Couture (1998), mais especificamente, o quadro representativo do programa de gestão, proposto pelos respectivos autores (p. 67), serviu de base para a elaboração do questionário para coleta de dados, assim como para a estruturação da apresentação e da análise dos resultados da pesquisa.

A população investigada compreende 06 empresas de consultoria (100%), sendo 03 da cidade de Santa Maria (RS) e 03 de Porto Alegre (RS). No entanto, obteve-se retorno de 04 empresas (03 de Santa Maria e 01 de Porto Alegre), totalizando 66,67% da população pesquisada. A intenção deste trabalho era, inicialmente, abranger empresas de consultoria em

arquivos das cidades do estado do Rio Grande do Sul (RS) que possuíssem cursos de Arquivologia. Portanto, ter-se-ia como população empresas de consultoria das cidades de Santa Maria, Porto Alegre e Rio Grande. Contudo, pelo fato de não ter sido identificada nenhuma empresa de consultoria na cidade de Rio Grande, esta foi desconsiderada da pesquisa.

A fim de informar às empresas sobre a realização deste estudo, foi encaminhada a cada consultoria pesquisada uma carta informativa sobre a pesquisa a ser realizada (Apêndice A), a fim de torná-los cientes dos procedimentos e fins do trabalho. Após as mesmas empresas assinarem um termo de consentimento livre e esclarecido (Apêndice B), a fim de tornar público, posteriormente, os resultados obtidos com este estudo e assegurar o comprometimento das partes quanto ao seu conteúdo.

A coleta dos dados necessários para a pesquisa sobre as empresas de consultoria em arquivos de Santa Maria e Porto Alegre (RS), de acordo com a perspectiva de Rousseau e Couture (1998), ocorreu por meio da aplicação de um questionário (Apêndice C), no primeiro semestre de 2011.

Os resultados obtidos foram tabulados em tabelas e apresentados quantitativamente em blocos, considerando as subdivisões das questões do instrumento de coleta de dados. Quando da apresentação dos resultados da pesquisa, a fim de resguardar a imagem das empresas, o nome destas foi mantido sob sigilo e, para identificá-las, foi atribuído uma letra correspondente (por exemplo: Empresa A, Empresa B, e etc).

Da mesma forma, a análise e discussão qualitativa dos resultados foi realizada e apresentada a partir das categorias que integram o questionário. Assim, foi possível pesquisar a forma de trabalho e os serviços oferecidos por empresas de consultoria em arquivos de Santa Maria e Porto Alegre (RS), de acordo com a perspectiva de Rousseau e Couture (1998).

## 4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

A pesquisa realizada teve como população empresas de consultoria em arquivo de Santa Maria e Porto Alegre (RS). O número de empresas abrangidas corresponde à 06 (100%), sendo 03 de cada cidade citada. Porém, responderam ao questionário 04 empresas (A, B, C e D), totalizando 66,67% da população.

Às empresas foi aplicado um questionário com 47 perguntas distribuídas em 05 categorias referentes, respectivamente, à informações sobre a empresa; a observância da legislação na aplicação do trabalho na clientela e no funcionamento interno das consultorias; à estrutura das mesmas (recursos); à aplicação de programas arquivísticos (criação, difusão e acesso; classificação e recuperação da informação; e proteção e conservação); e, aos resultados e consequências observadas pelas consultorias quanto aos serviços que prestam.

Assim, neste capítulo, são apresentados apenas os resultados obtidos, de forma quantitativa, separadamente de acordo com as categorias de análise acima estabelecidas e em forma de tabelas, com o intuito de facilitar a visualização dos resultados. No capítulo 5, é realizada a análise e discussão dos mesmos.

### 4.1 Informações sobre a empresa

Com o objetivo de identificar informações referentes às consultorias, estas foram submetidas a 06 perguntas sobre seu perfil e características, a fim de conhecê-las melhor.

Os resultados da pesquisa apontam que, dentre as consultorias pesquisadas, há empresas existentes no mercado há no máximo 5 anos (25,00%), empresas atuantes de 6 à 10 anos (25,00%), com existência de 11 à 15 anos no mercado (25,00%) e, também, com mais de 16 anos de atuação no mercado de trabalho (25,00%) (Tabela 1).

**Tabela 1** – Tempo de existência no mercado

1. Tempo de existência no mercado:	Empresas				Total (%)
	A	B	C	D	
Até 5 anos					25,00%
De 6 à 10 anos					25,00%
De 11 à 15 anos					25,00%
Mais de 16 anos					25,00%

Quanto ao tamanho, observa-se que a totalidade das consultorias em arquivo, composta por 100,00%, classifica-se como empresa de pequeno porte, sendo que nenhuma das mesmas considera sua empresa como sendo de médio ou grande porte (Tabela 2).

**Tabela 2** – Tamanho da empresa

2. Quanto ao tamanho, como você classifica sua empresa?	Empresas				Total (%)
	A	B	C	D	
Pequeno porte					100%
Médio porte					0%
Grande porte					0%

Sobre possuir filiais, todas as empresas prestadoras de serviço em arquivo pesquisadas (100,00%) afirmaram não possuir filiais, seja em sua cidade ou em outras (Tabela 3).

**Tabela 3** – Existência de filiais

3. Sua empresa de consultoria possui filial(is)?	Empresas				Total (%)
	A	B	C	D	
Sim, na mesma cidade					0%
Sim, em outras cidades					0%
Não possui					100%

No que se refere ao fato de manterem outro vínculo empregatício além da consultoria, observou-se que a grande maioria dos pesquisados (75,00%) não possui outro vínculo de trabalho além da consultoria em arquivos, enquanto que 25,00%, a respondente da empresa D, afirmou exercer, paralelamente, a atividade docente (Tabela 4).

**Tabela 4** – Existência de outro vínculo empregatício

4. Você mantém algum outro vínculo empregatício?	Empresas				Total (%)
	A	B	C	D	
Sim. Qual?					25,00%
Não					75,00%

Quando questionadas a respeito do motivo pelo qual optaram por atuar na área de consultoria em arquivos, a maior parcela das empresas respondeu ter sido pela vontade de abrir um negócio próprio (33,33%). Enquanto que o mesmo percentual (33,33%) afirmou ter optado por atuar na atividade de consultoria para difundir/mostrar a relevância do trabalho arquivístico para as empresas. Em seguida, está o interesse na área de consultoria em

arquivos, com 22,22%, e os que responderam ter outro motivo para sua escolha de atuação, com 11,11%. O outro motivo apontado foi a necessidade de ter onde trabalhar, considerando-se a dificuldade de contratação de funcionário arquivista por parte das empresas, sendo, portanto, a consultoria, a única maneira encontrada de atuar na área arquivística (Tabela 5).

**Tabela 5** – Motivo da atuação na área de consultoria em arquivos

5. Por que você optou por atuar na área de consultoria de arquivos?	Empresas				Total (%)
	A	B	C	D	
Por ser uma atividade com bom retorno financeiro					0%
Pela vontade de abrir um negócio próprio					33,33%
Pela atividade estar em ascensão no mercado					0%
Pelo interesse na área de consultoria em arquivos					22,22%
Para difundir/mostrar a relevância do trabalho arquivístico para as empresas					33,33%
Outro. Qual?					11,11%

Além disso, procurou-se saber como ocorre o primeiro contato da consultoria com o cliente. A maioria das empresas, representada por 60,00%, afirmou que tem seus serviços procurados pelo cliente por meio de indicações de outros clientes, enquanto que outras formas foram a segunda maneira de contato apontada pelas empresas, com 40% da população. Dentre as outras formas mencionadas, está o contato através do *site* da empresa consultora e, também, através de indicações de terceiros, visitas e contatos telefônicos (Tabela 6).

**Tabela 6** – Forma como ocorre o primeiro contato com o cliente

6. Como ocorre o primeiro contato com o cliente?	Empresas				Total (%)
	A	B	C	D	
O cliente procura meus serviços por meio de indicações de outros clientes					60,00%
Eu vou em busca de clientes por meio de divulgação dos serviços, como propaganda, etc.					0%
Eu vou em busca de clientes através de pesquisa de mercado, de acordo com a necessidade da clientela da região					0%
Outra forma. Qual?					40,00%

## 4.2 Legislação e regulamentação

Da mesma forma que se fez relevante levantar informações referentes às empresas pesquisadas, buscou-se identificar a observância da legislação arquivística, regulamentações e normas na aplicação do trabalho realizado nas empresas clientes e no funcionamento interno das consultorias em arquivo.

Inicialmente, pesquisou-se a existência de registro legal por parte das empresas para a prestação de serviços de consultoria em arquivo. A pesquisa demonstra que todas as empresas pesquisadas (100%) são legalmente registradas para a prestação de serviços de consultoria na área arquivística (Tabela 7).

**Tabela 7** – Existência de registro legal para prestação de serviços de consultoria

1. Sua empresa é legalmente registrada para a prestação de serviços de consultoria na área de arquivos?	Empresas				Total (%)
	A	B	C	D	
Sim					100%
Não					0%

Quanto à observância da legislação arquivística no desenvolvimento de seu trabalho nas empresas clientes, 100% da população pesquisada respondeu positivamente (Tabela 8).

A respeito disso, cada empresa fez algumas considerações, sendo que 25% das mesmas, afirmou adotar as definições e orientações do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ). O mesmo percentual (25%) respondeu que os prazos utilizados na tabela de temporalidade são estabelecidos respeitando a legislação para cada tipo documental. Enquanto, outra parcela da população, 25%, afirmou utilizar a legislação arquivística tanto para as empresas privadas como para as instituições públicas e demais legislações pertinentes a cerca da avaliação dos documentos arquivísticos. Contudo, 25% não comentou à respeito.

**Tabela 8** – Observância da legislação arquivística no desenvolvimento do trabalho

2. A legislação arquivística é observada no desenvolvimento do seu trabalho nas empresas clientes?	Empresas				Total (%)
	A	B	C	D	
Sim					100%
Às vezes					0%
Não					0%

No que se refere à adoção de normas e/ou instrumentos para a realização de procedimentos arquivísticos, como transferência, recolhimento, eliminação e entre outros, a pesquisa demonstrou que 100% da população pesquisada utiliza instrumentos ou normas para regulamentar tais procedimentos arquivísticos em suas empresas contratantes (Tabela 9).

Sobre este mesmo aspecto, questionou-se às empresas, no caso de adotarem normas ou instrumentos, como quais leis, decretos ou portarias costumavam ser observadas. Neste sentido, a empresa A (25%) respondeu que a legislação é utilizada na avaliação onde são observados os prazos legais para a definição da temporalidade documental, como leis federais e portarias. A empresa C (25%) afirmou fazer uso de termos de eliminação de documentos. A empresa D (25%) informou utilizar formulários internos e capacitar os funcionários das empresas clientes quanto à utilização dos mesmos para controle de solicitações, transferências e eliminações de documentos, destacando que para serviços realizados em órgãos públicos sugere, muitas vezes, a criação formal e legal dos arquivos públicos (municipais) e utiliza tais leis, decretos, etc. A empresa B (25%) não respondeu à pergunta.

**Tabela 9** – Adoção de normas/instrumentos para realização de procedimentos arquivísticos

2.2 Para os procedimentos arquivísticos realizados por sua empresa junto aos clientes são adotadas normas/instrumentos para a transferência, recolhimento, eliminação, etc?	Empresas				Total (%)
	A	B	C	D	
Sim					100%
Às vezes					0%
Não					0%

#### 4.3 Estrutura das consultorias em arquivo

O estudo procurou pesquisar também a estrutura das empresas de consultoria, por meio da qualidade dos recursos humanos, financeiros, materiais e tecnológicos utilizados pelas mesmas, cujas respostas apontaram como as empresas estão organizadas e estruturadas.

Conforme a Tabela 10, todas as empresas (100%) afirmaram realizar o planejamento das atividades arquivísticas a serem implantadas em seus clientes anteriormente à aplicação.

Sobre o assunto, a empresa A comentou que o planejamento das atividades é apresentado para o cliente visando o conhecimento do que vai ser implantado e para proporcionar o acompanhamento das atividades. A empresa B informou que, após ser

efetuado o levantamento das necessidades do acervo da empresa, é realizado o planejamento das atividades, o qual é explanando na forma de uma proposta de trabalho a ser implantado. A empresa D afirmou realizar um cronograma de trabalho, enquanto que a empresa C não comentou à respeito.

**Tabela 10** – Realização de planejamento das atividades arquivísticas a serem implantadas

1. Sua empresa realiza um planejamento das atividades arquivísticas a serem implantadas nas empresas clientes anteriormente à sua aplicação?	Empresas				Total (%)
	A	B	C	D	
Sim					100%
Às vezes					0%
Não					0%

Os resultados da pesquisa indicam que 100% das empresas de consultoria em arquivo nunca implantou um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) para seus clientes (Tabela 11).

**Tabela 11** – Implantação de Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) em empresas clientes

2. Sua empresa já implantou um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) para empresa(s) cliente(s)?	Empresas				Total (%)
	A	B	C	D	
Sim					0%
Não					100%

Sobre o mesmo assunto, foi questionado às empresas, no caso de já terem implantado um SGQ, quais normas foram implantadas. No entanto, em consequência de nenhuma empresa ter implantado um SGQ, nenhuma empresa respondeu à pergunta (Tabela 12).

**Tabela 12** – Normas ISO implantadas nas empresas clientes

2.1 Se afirmativo, assinale a(s) norma(s) implantada(s) em sua empresa:	Empresas				Total (%)
	A	B	C	D	
ISO 9001					0%
ISO 27001					0%
ISO 16001					0%
ISO 15489-1					0%
Outra(s). Qual(is)?					0%
Não respondeu					100%

Quanto à qualificação do responsável pela coordenação do serviço de consultoria, observa-se que 100% da população pesquisada tem como responsável um profissional de nível superior, sendo também 100% destes graduados em Arquivologia (Tabela 13).

**Tabela 13** – Qualificação do responsável pelo serviço de consultoria

3. Qual é a qualificação do responsável pela coordenação do serviço de consultoria?	Empresas				Total (%)
	A	B	C	D	
Nível fundamental					0%
Nível médio					0%
Nível técnico. Área:					0%
Nível superior. Área:					100%

As empresas foram questionadas quanto ao número de funcionários que possuem (Tabela 14) e a pesquisa aponta que a maior parcela da população, 50%, não respondeu à pergunta pelo fato de não possuir funcionários, que 25% possui de 6 à 10 funcionários, enquanto que 25% possui mais de 21 funcionários.

**Tabela 14** – Número de funcionários da empresa

4. Número de funcionários de sua empresa:	Empresas				Total (%)
	A	B	C	D	
Até 5					0%
De 6 à 10					25,00%
De 11 à 15					0%
De 16 à 20					0%
Mais de 21					25,00%
Não respondeu					50,00%

Sobre a divisão de funções/atividades entre os funcionários da empresa, em 16,67% das mesmas, cada funcionário é responsável por uma atividade específica (empresa A), enquanto que 16,67% não há divisão, pois todos realizam qualquer atividade sempre que for necessário (empresa D). No entanto, a maioria das empresas, 66,67%, apresenta outra situação, onde em 16,67% as atividades são de conhecimento de todos, mas a responsabilidade é individual (empresa A), em 16,67% a empresa possui um gerente administrativo (empresa D) e, em 33,34% não há funcionários (empresas B e C) (Tabela 15).

**Tabela 15** – Existência de divisão de funções/atividades entre funcionários

5. Há uma divisão de funções/atividades entre os funcionários de sua empresa?	Empresas				Total (%)
	A	B	C	D	
Sim, cada um é responsável por uma atividade específica					16,67%
Não, todos realizam qualquer atividade sempre que necessário					16,67%
Outra situação. Qual?					66,67%

Quanto à participação dos funcionários em eventos arquivísticos externos, as respostas obtidas revelam que na maioria das empresas, 50%, os funcionários não participam de eventos na área arquivística externos à empresa, enquanto que em 25% há a participação nestes eventos, e 25% não respondeu (Tabela 16).

**Tabela 16** – Participação dos funcionários em eventos arquivísticos externos

6. Os funcionários de sua empresa de consultoria participam de eventos arquivísticos externos?	Empresas				Total (%)
	A	B	C	D	
Sim					25,00%
Às vezes					0%
Não					50,00%
Não respondeu					25,00%

No que se refere à realização periódica de treinamento interno para seus funcionários (Tabela 17), a maioria das empresas consultoras em arquivos, 50%, realiza um treinamento anual aos seus funcionários, enquanto 25% informou não realizar treinamento e 25% não respondeu à pergunta.

**Tabela 17** – Realização periódica de treinamento interno aos funcionários

7. A empresa realiza periodicamente treinamento interno para os seus funcionários?	Empresas				Total (%)
	A	B	C	D	
Anualmente					50,00%
Mensalmente					0%
Semanalmente					0%
Não realiza					25,00%
Não respondeu					25,00%

As empresas prestadoras de serviços em arquivo foram questionadas quanto à atuação de estagiários nas mesmas. As respostas obtidas revelam que 100% das empresas não contam com a atuação de estagiários (Tabela 18).

**Tabela 18** – Atuação de estagiários

8. Sua empresa conta com a atuação de estagiários?	Empresas				Total (%)
	A	B	C	D	
Sim, muito					0%
Sim, às vezes					0%
Não possui estagiários					100%

Quanto à qualificação dos recursos humanos das consultorias, de acordo com a atividade que desempenham, os resultados apontam que todas as empresas, 100%, consideram que os seus recursos humanos são ótimos, possuindo notas de 9 à 10 (Tabela 19).

Como justificativa para sua resposta, a empresa A (25%) comentou que os profissionais estão em constante processo de qualificação, sendo orientados diariamente na realização de suas atividades, e que sempre é avaliado a qualificação e o perfil do profissional para poder definir a atividade que vai ser desempenhada, visando um melhor desempenho e satisfação profissional. A empresa C (25%) afirmou que o trabalho realizado nas empresas clientes é desempenhado somente pela pessoa responsável pela empresa, a qual é graduada em arquivologia. A empresa D (25%) justificou que apesar de ser ótima a qualificação de seus recursos humanos, estes receberam nota 9 pelo fato de ser realizado pouco treinamento e a maioria dos funcionários ter pouco tempo de trabalho na empresa, enquanto que a empresa B (25%) não justificou sua resposta.

**Tabela 19** – Qualificação dos recursos humanos de acordo com a atividade desempenhada

9. Como você considera a qualificação dos recursos humanos de sua empresa para a realização das atividades que desempenham?	Empresas				Total (%)
	A	B	C	D	
Insuficiente (0 – 2)					0%
Regular (3 – 5)					0%
Bom (6 – 8)					0%
Ótimo (9 – 10)					100%

Quando questionados se a empresa oferece aos clientes serviços de gestão arquivística aliados à tecnologia, a maior parte das consultorias afirmou que sim, com 75%, enquanto que 25% dispõem de tecnologia aliada aos serviços de gestão documental prestados (Tabela 20).

Dentre as tecnologias mais utilizadas pelas empresas está a microfilmagem (18,75%) e a digitalização (18,75%). Em seguida, com 9,37% cada, estão as tecnologias de GED (Gestão Eletrônica de Documentos) e *Workflow*. O equivalente à 18,75% respondeu usar outra

tecnologia, sendo que destes, 9,37% (empresa A) afirmou contar com serviços oferecidos através de empresas parceiras e 9,37% (empresa C) respondeu utilizar sistemas de busca.

**Tabela 20** – Realização de serviços de gestão arquivística aliada à tecnologia

10. Sua empresa oferece aos clientes serviços de gestão arquivística aliados à tecnologia?		Empresas				Total (%)
		A	B	C	D	
Sim. Qual(is)?						75,00%
	GED					9,37%
	Microfilmagem					18,75%
	Digitalização					18,75%
	<i>Workflow</i>					9,37%
	Outro(s). Qual(is)?					18,75%
Não						25,00%

No que tange ao investimento periódico por parte das empresas na aquisição de recursos materiais e equipamentos (Tabela 21), a maioria das consultorias, 50%, respondeu investir em parte na aquisição destes recursos, 25% afirmou investir em recursos materiais e equipamentos, e 25% respondeu não fazer investimento.

**Tabela 21** – Investimento na aquisição de recursos materiais e equipamentos

11. Sua empresa investe, periodicamente, na aquisição de recursos materiais e equipamentos?	Empresas				Total (%)
	A	B	C	D	
Sim					25,00%
Em parte					50,00%
Não					25,00%

Quanto à frequência com que ocorrem inovações com produtos, serviços ou soluções, a maioria das empresas, 50%, respondeu ocorrer sob a demanda dos clientes, 25% afirmou sempre realizar tais inovações, enquanto que 25%, disse nunca inovar em produtos, serviços ou soluções (Tabela 22).

**Tabela 22** – Frequência de ocorrência de inovações em produtos, serviços e soluções

12. Com que frequência ocorre inovações com produtos, serviços ou soluções?	Empresas				Total (%)
	A	B	C	D	
Nunca					25,00%
Raramente					0%
Sob demanda dos clientes					50,00%
De acordo com a concorrência					0%
Sempre					25,00%

#### 4.4 Programas

Além dos aspectos apresentados, a pesquisa buscou identificar a aplicação de programas arquivísticos quanto à criação, difusão e acesso; classificação e recuperação da informação; e de proteção e conservação de documentos, com base na abordagem de Rousseau e Couture (1998).

No que se refere ao motivo pelo qual o cliente procura os serviços de arquivo prestados por empresas consultoras, a maioria das mesmas (60%) respondeu ser, geralmente, procurada para prevenir problemas futuros referentes à documentação, enquanto que 40%, afirmou ser, em geral, solicitada para remediar uma situação de caos já existente (Tabela 23).

**Tabela 23** – Motivo da procura do cliente pelos serviços de consultoria em arquivos

1. De modo geral, qual é o motivo que seu cliente procura os serviços de arquivo?	Empresas				Total (%)
	A	B	C	D	
Prevenir problemas futuros, como perda de documentos, dificuldade de acesso, etc					60,00%
Remediar situação de caos já existente					40,00%
Implantação de Sistemas de Qualidade Total					0%
Outra(s). Qual(is)?					0%

Quanto à maneira como é definido o serviço a ser implantado, a maioria das empresas apresenta uma proposta de trabalho para análise do cliente (80%) e, em 20% das consultorias, a empresa cliente é quem define o que deseja para a empresa prestadora de serviços adaptar e executar (Tabela 24).

**Tabela 24** – Forma de definição do serviço a ser implantado

2. Como é definido o serviço a ser implantado?	Empresas				Total (%)
	A	B	C	D	
Minha empresa apresenta uma proposta de trabalho e o cliente analisa					80,00%
O cliente define o que deseja e minha empresa adapta e executa					20,00%
Outra(s). Qual(is)?					0%

Sobre os serviços arquivísticos propostos pelas empresas de consultoria, observa-se que as mesmas propõem aos clientes, igualmente, a implantação de sistemas de arquivo (33,33%), políticas arquivísticas (33,33%) e tratamento documental (33,33%) (Tabela 25).

**Tabela 25** – Serviços arquivísticos propostos pelas empresas consultoras aos clientes

3. Quanto aos serviços arquivísticos, sua empresa propõe aos clientes a implantação de:	Empresas				Total (%)
	A	B	C	D	
Sistema de arquivo					33,33%
Políticas arquivísticas					33,33%
Tratamento documental					33,33%
Não proponho, o cliente decide e minha empresa executa					0%
Outro. Qual?					0%

Quanto aos gêneros documentais, a maioria das empresas, 50%, respondeu trabalhar mais frequentemente com documentos escritos ou textuais. Em seguida, 25% com documentos digitais, 12,5% com documentação audiovisual e, 12,5% com documentos sonoros (Tabela 26).

**Tabela 26** – Gêneros documentais mais frequentes

4.1 Com quais das configurações (gênero documental) abaixo sua empresa trabalha mais frequentemente?	Empresas				Total (%)
	A	B	C	D	
Escritos ou textuais					50,00%
Iconográficos					0%
Cartográficos					0%
Sonoros					12,50%
Audiovisuais					12,50%
Digitais					25,00%
Outro(s). Qual(is) ?					0%

Ainda sobre os gêneros documentais, questionou-se às empresas se são empregados procedimentos diferenciados para o tratamento e armazenamento dos diferentes suportes com que trabalham, onde a maior parte, 75%, afirmou proporcionar o referido tratamento a todos os suportes com os quais trabalham, ao contrário de 25% das empresas, que possui procedimentos diferenciados apenas para alguns tipos de suporte (Tabela 27).

**Tabela 27** – Emprego de procedimentos diferenciados para tratamento dos suportes

4.2 São empregados procedimentos diferenciados para o tratamento e armazenamento desses suportes?	Empresas				Total (%)
	A	B	C	D	
Sim, para todos os tipos					75,00%
Não, apenas para alguns tipos					25,00%

As empresas também responderam alguns questionamentos referentes ao tratamento da informação de valor primário, ou seja, sobre os instrumentos utilizados na recuperação da informação com este valor. Constatou-se que a maior parcela das empresas utiliza plano de

classificação (36,36%) e tabela de temporalidade (36,36%), seguidas por 27,27%, que faz uso de um sistema de informação (Tabela 28).

Sobre isto, 50% das empresas fazem uso de ferramentas (*softwares*) para a elaboração dos instrumentos mencionados, enquanto 50% não responderam. Dentre as que utilizam ferramentas, 25% usa *softwares* ABCD<sup>1</sup>, *Meridiam*, GED e ferramentas de uso do cliente, e a outra parcela (25%) utiliza o *software* disponível pelo cliente ou o da *Microsoft* 'Access'.

**Tabela 28** – Instrumentos utilizados na recuperação da informação de valor primário

5.1 Quais os instrumentos utilizados na recuperação da informação de valor primário?	Empresas				Total (%)
	A	B	C	D	
Plano de classificação					36,36%
Tabela de temporalidade					36,36%
Sistema de informação					27,27%
Não há instrumentos					0%
Outro(s). Qual(is)?					0%

Quanto à frequência do emprego dos métodos de classificação adotados pelas consultorias em arquivo, a maioria das mesmas respondeu utilizar sempre o método funcional (28,57%), e outras empresas utilizá-lo com frequência (28,57%), enquanto que 14,28% emprega com frequência o método organizacional, 14,28% usa raramente o método por assunto e, 14,28% nunca utiliza o método organizacional (Tabela 29).

**Tabela 29** – Métodos de classificação adotados e a frequência de utilização

5.2 Informe a frequência do emprego dos métodos de classificação que sua empresa adota:		Empresas				Total (%)
		A	B	C	D	
Assunto	Nunca					0%
	Raramente					14,28%
	Com frequência					0%
	Sempre					0%
Funcional	Nunca					0%
	Raramente					0%
	Com frequência					28,57%
	Sempre					28,57%
Organizacional	Nunca					14,28%
	Raramente					0%
	Com frequência					14,28%
	Sempre					0%

<sup>1</sup> *Software* utilizado em bibliotecas e centros de documentação.

Sobre a realização de treinamento nas empresas clientes para assistir o emprego e a aplicação dos instrumentos resultantes da classificação, 100% das consultorias em arquivo respondeu positivamente (Tabela 30).

**Tabela 30** – Realização de treinamento para emprego do instrumento de classificação

5.3 É realizado um treinamento, na empresa cliente, para dar assistência durante o emprego e aplicação dos instrumentos resultantes da classificação?	Empresas				Total (%)
	A	B	C	D	
Sim					100%
Às vezes					0%
Não					0%

No que tange o processo de avaliação documental, questionou-se as empresas a existência ou não de uma comissão ou equipe responsável para tal finalidade, sendo que 100% das mesmas afirmaram possuir uma equipe ou comissão de avaliação (Tabela 31).

**Tabela 31** – Existência de comissão ou equipe de avaliação de documentos

5.4 Quanto ao processo de avaliação documental, há uma comissão ou equipe de avaliação responsável?	Empresas				Total (%)
	A	B	C	D	
Sim					100%
Não					0%

Ainda na perspectiva da avaliação documental, no caso de possuírem uma comissão de avaliação responsável, foi perguntado aos respondentes sobre os profissionais que compõem a mesma. A maioria das consultorias respondeu fazer parte de sua comissão o arquivista, o administrador e o procurador ou assessor jurídico, com 23,53% cada, seguidos por 17,65%, que afirmou contar com outros profissionais, e 11,76% que respondeu ter um técnico de nível superior da área específica de competência da instituição. Dentre os outros profissionais citados têm-se contadores e responsáveis pelos setores envolvidos (empresa B), profissional da área específica com grande conhecimento da documentação (empresa A), e diretor, dependendo do cliente (empresa D) (Tabela 32).

**Tabela 32** – Profissionais que compõem a comissão de avaliação

5.5 Em caso afirmativo, quais os profissionais que compõem esta comissão?	Empresas				Total (%)
	A	B	C	D	
Arquivista					23,53%
Historiador					0%
Administrador					23,53%
Procurador ou assessor jurídico					23,53%
Técnico de nível superior da área específica de competência da instituição					11,76%
Outro(s). Qual(is)?					17,65%

Além disso, procurou-se saber sobre a recuperação e a preservação da informação de valor secundário. Questionadas sobre quais os instrumentos utilizados para a recuperação da informação com este valor, a maioria das empresas, 50%, faz uso de sistema de informação, seguidas pelas que usam guias ou inventários, com 16,67% cada, e pelas que não possuem instrumentos, com também 16,67% (Tabela 33).

As empresas citaram, ainda, utilizar como ferramenta (*software*) para a elaboração dos instrumentos mencionados *software* ABCD (25%), enquanto 25% das mesmas está mudando de *software* no momento, e 50% não citou nada à respeito.

**Tabela 33** – Instrumentos usados para recuperação da informação de valor secundário

6.1 Quais são os instrumentos utilizados para a recuperação da informação de valor secundário?	Empresas				Total (%)
	A	B	C	D	
Catálogos					0%
Guia					16,67%
Inventário					16,67%
Sistema de informação					50,00%
Não há instrumentos					16,67%
Outro(s). Qual(is) ?					0%

Quanto aos serviços oferecidos referentes à conservação de documentos, a maior parte das empresas, 33,33%, respondeu apresentar outra situação além das sugeridas pelo questionário, dentre as quais está a orientação com relação a estruturação e adequação dos ambientes físicos e conservação dos documentos (empresa A), e também, empresas que, no momento, não oferecem nenhum serviço quanto à conservação (empresa B). Em seguida, está o combate aos agentes biológicos de degradação (16,67%), o controle de temperatura e umidade relativa (16,67%) e serviços de segurança do acervo (16,67%), sendo que 16,67%, a empresa C, não respondeu a pergunta (Tabela 34).

**Tabela 34** – Serviços oferecidos quanto à conservação de documentos

6.2 Que serviços sua empresa oferece aos clientes quanto à conservação de documentos?	Empresas				Total (%)
	A	B	C	D	
Combate aos agentes biológicos de degradação (microorganismos, insetos, etc)					16,67%
Controle de temperatura e/ou umidade relativa					16,67%
Serviços de segurança do acervo (controle de furtos, incêndios, etc)					16,67%
Outro(s). Qual(is)?					33,33%
Não respondeu					16,67%

Com relação ao espaço, mobiliário e materiais para o acondicionamento da documentação, todas as empresas pesquisadas, 100%, respondeu propor aos seus clientes o uso de itens adequados e específicos (Tabela 35).

A fim de esclarecer detalhes sobre o acondicionamento, a empresa A (25%) recomenda a aquisição de mobiliários e materiais arquivísticos de qualidade existentes no mercado e padronizados para o acondicionamento da documentação visando à facilidade de acesso e a conservação. A empresa D (25%) explicou utilizar nos arquivos correntes armários de aço, pastas suspensas, pastas AZ e grampos trilho de plástico, enquanto que na sede da empresa são utilizados estantes de aço e caixas de arquivos de transferências. As empresas B e C (50%) não fizeram comentários à respeito dos cuidados com a conservação dos acervos.

**Tabela 35** – Uso de itens adequados/específicos à espaço, mobiliário e acondicionamento

6.3 Sobre espaço, mobiliário e materiais para o acondicionamento da documentação, sua empresa costuma propor o uso itens adequados e específicos a seus clientes?	Empresas				Total (%)
	A	B	C	D	
Sim					100%
Não					0%

Quanto aos documentos sigilosos, a maioria das empresas, correspondente a 75%, respondeu haver uma metodologia diferenciada para o tratamento dos mesmos, enquanto que 25% das empresas não proporcionam diferenciação de tratamento (Tabela 36).

À respeito, a empresa A (25%) esclareceu manter a documentação sigilosa em local separado, com restrições de acesso ao acervo e ao banco de dados e, a empresa D (25%) explicou considerar todos os documentos como sigilosos na custódia dos mesmos, devido a uma cláusula de sigilo em contrato quanto à guarda de documentos de terceiros. As empresas B e C (50%) não comentaram.

**Tabela 36** – Metodologia adotada para a documentação sigilosa

7.1 Quando há documentos sigilosos, há alguma metodologia diferenciada?	Empresas				Total (%)
	A	B	C	D	
Sim					75,00%
Não					25,00%

#### 4.5 Resultados e consequências observadas pelas empresas

Neste estudo, fez-se relevante identificar resultados e consequências observadas pelas consultorias quanto ao trabalho prestado a seus clientes, conforme levantamento à seguir.

Neste sentido, a maior parcela das consultorias classifica a relevância das políticas e sistemas de arquivos para as instituições como essencial (75%), enquanto 25% das empresas consideram tais políticas e sistemas como muito importante para as instituições (Tabela 37).

**Tabela 37** – Opinião das empresas quanto à relevância de políticas e sistemas de arquivos

1. Como sua empresa classifica a relevância das políticas e sistemas de arquivos para as instituições?	Empresas				Total (%)
	A	B	C	D	
Essencial					75,00%
Muito importante					25,00%
Importante					0%
Pouco relevante					0%
Desnecessária					0%

Quanto aos aspectos que dificultam a implantação das propostas de trabalho, a maioria das empresas, 75%, considera outros fatores, dentre os quais, a empresa A destaca a falta de apoio e comprometimento dos responsáveis das áreas envolvidas com a documentação (25%), a empresa D considera a falta de continuidade na manutenção do sistema implantado por parte do cliente, gerado pelo não planejamento do mesmo (25%) e a empresa B afirma serem motivos que variam de cliente para cliente (25%). Para a empresa C (25%), a dificuldade é a falta de apoio da administração e dos responsáveis pelas empresas (Tabela 38).

**Tabela 38** – Aspectos que dificultam a implantação das propostas de trabalho

2. Quais os aspectos que dificultam a implantação das propostas de trabalho nas empresas clientes?	Empresas				Total (%)
	A	B	C	D	
Falta de apoio da administração e dos responsáveis pelas empresas					25,00%
Falta de recursos humanos qualificados					0%
Falta de tecnologia e equipamentos adequados					0%
Falta de um plano de trabalho					0%
Outro(s). Qual(is)?					75,00%

Por fim, indagou-se sobre os benefícios que os consultores observam nas empresas clientes após a implantação das propostas de trabalho (Tabela 39). A maioria revelou ser a melhora no fluxo de informação, gestão documental e, conseqüente, rapidez no acesso (28,57%), seguida pela maior segurança das informações e documentos, melhora nas condições de conservação e preservação de documentos, e o reconhecimento da importância do trabalho arquivístico, as três com 21,43%. O incentivo à contratação e qualificação de recursos humanos foi observado por 7,14%.

**Tabela 39** – Benefícios observados após a implantação das propostas de trabalho

3. Quais os benefícios observados nas empresas clientes após a implantação das propostas de trabalho?	Empresas				Total (%)
	A	B	C	D	
Melhora no fluxo de informação, gestão documental e, conseqüente, rapidez no acesso					28,57%
Maior segurança das informações e documentos					21,43%
Melhora das condições de conservação e preservação de documentos					21,43%
Incentivo à contratação e qualificação de recursos humanos					7,14%
Aprimoramento das tecnologias utilizadas					0%
Reconhecimento da importância do trabalho arquivístico					21,43%
Outro(s). Qual(is)?					0%

## **5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Durante o século XX, novos adventos ampliaram as frentes de atuação dos consultores: as transformações no espaço contábil, as idéias de gestão empresarial, as normatizações e a tecnologia da informação são exemplos de novas “especialidades” que demandaram serviços de consultoria (BASÍLIO, 2009). Do mesmo modo, os arquivos também passaram a fazer parte do mercado de consultoria.

Neste sentido, o processo de análise realizado tem como base as mesmas categorias de análise utilizadas na apresentação dos resultados, que são as informações sobre a empresa de consultoria; a observância da legislação arquivística, regulamentações e normas na aplicação do trabalho nas empresas clientes e no funcionamento interno das consultorias em arquivo; quanto à estrutura das empresas de consultorias (qualidade dos recursos); aplicação de programas arquivísticos quanto à criação, difusão e acesso; classificação e recuperação da informação; e de proteção e conservação de documentos; e os resultados e consequências observadas pelas consultorias quanto aos serviços que prestam.

Assim, a análise qualitativa dos resultados obtidos foi realizada com o intuito de refletir sobre os mesmos, relacionando-os e discutindo sobre o seu significado.

### **5.1 Informações sobre a empresa**

Segundo Gressler (2004, p. 41), o ato de pesquisar consiste no “exame cuidadoso para descobrir novas informações ou relações, ampliar e verificar o conhecimento existente”. Assim, a análise de informações referentes às empresas pesquisadas torna-se imprescindível na medida em que não se pode pesquisar sobre uma determinada população desconsiderando informações de contexto de existência.

Deste modo, ao analisar informações básicas referentes às empresas de consultoria, percebe-se que há um equilíbrio quanto ao tempo de existência das mesmas no mercado, pois há empresas recentes e outras com muitos anos de atuação. Este resultado corrobora com a afirmação de Martins (2004), que a área de prestação de serviços está sendo crescentemente vista como um processo de gestão moderno e em expansão, sendo que a prestação de serviços voltados para área de consultoria e terceirização em arquivos ganha cada vez mais espaço em

instituições públicas e privadas. O fato de existirem, em igual quantidade, empresas com mais de 16 anos no mercado na área de prestação de serviços em arquivo, de 11 à 15 anos, de 6 à 10 anos e com, no máximo, 5 anos de atuação, revela que a atividade realmente não é recente, mas está ganhando espaço no mercado, constantemente, com o passar do tempo.

No que tange ao tamanho das consultorias, todas são empresas de pequeno porte, o que é confirmado pelo fato de nenhuma das empresas possuírem filiais em sua cidade ou em outras. Isto pode estar relacionado com o desconhecimento por parte dos administradores de empresas do papel das consultorias de arquivo, apesar destas estarem em expansão, pois Martins (2004) destaca que os dirigentes, apesar de quererem resolver os problemas ligados ao arquivo e às informações, não sabem como, pois lhes falta balizamento técnico e teórico para a realização deste trabalho.

A grande maioria das empresas pesquisadas não possui outro vínculo empregatício além da consultoria em arquivos, o que foi constatado na pesquisa realizada na UFF, por Martins (2004), onde apenas um dos sete consultores havia outro vínculo de trabalho. Com isso, pode-se inferir que os profissionais ligados à prestação de serviços de consultoria em arquivo dedicam-se à sua profissão, buscando expandir o trabalho que realizam.

Também se observa que a maior parte das empresas pesquisadas optou por atuar na área de consultoria em arquivos em razão da vontade de abrir um negócio próprio ou para difundir/mostrar a relevância do trabalho arquivístico para as empresas clientes, o que também pode ser uma consequência de não possuírem outro trabalho além da consultoria. Além disso, este resultado revela-se positivo no sentido de demonstrar o interesse dos arquivistas consultores em difundir a importância do trabalho arquivístico para a melhoria da qualidade dos serviços de seu cliente, pois “a Arquivologia, como ciência relativamente nova, precisa conquistar ainda um espaço maior nas empresas, que seja condizente com a sua importância. (GAK, 2003, p. 26)

Quanto à forma como ocorre o primeiro contato da consultoria com o cliente, a maioria das empresas tem seus serviços procurados pelo cliente por meio de indicações de outros clientes, enquanto que nenhuma empresa busca seus clientes por meio de propaganda ou *marketing*. Este resultado foi diferente do obtido na pesquisa de Martins (2004), na qual diversas formas de propaganda do negócio eram utilizadas e a importância desse tipo de investimento no cliente foi reconhecida pela maioria das consultorias em arquivo, as quais consideraram o investimento em *marketing* fundamental para o trabalho de consultoria. Por outro lado, o fato da maior parte das empresas pesquisadas terem seus serviços procurados pela indicação de outros clientes revela-se satisfatório no sentido que, provavelmente, os

serviços prestados foram de qualidade, pois conforme Gak (2003), o cliente satisfeito recomendará o trabalho para outras empresas, futuros clientes. Além disso, Martins (2004) salienta que um serviço arquivístico realizado com critério e técnica terá como consequência, a criação de uma demanda cada vez maior no mercado.

## **5.2 Legislação e regulamentação**

Conforme a perspectiva de Rousseau e Couture (1998), um dos três elementos que compõem uma política de tratamento documental é a legislação e regulamentação, como leis, normas e etc. Além disso, a legislação é importante também por outros aspectos, pois Castro, Castro e Gasparian (1985) a consideram um dos elementos que deve ser levado em consideração para a elaboração de um plano de trabalho em um arquivo.

Neste sentido, constata-se que todas as empresas de consultoria pesquisadas são legalmente registradas para a prestação de serviços de consultoria na área arquivística, o que é muito positivo, segundo Gak (2003, p. 21) considerando que “a prestação de serviço requer estar o profissional enquadrado nas leis em vigor” e que o arquivista prestador de serviços terá que ter em mente este aspecto legal, devendo resolvê-lo antes de formalizar qualquer proposta para organizar arquivos.

As empresas, em sua totalidade, observam a legislação arquivística no desenvolvimento de seu trabalho nas empresas clientes, como adoção de definições e orientações do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ), estabelecimento de prazos de guarda respeitando a legislação para cada tipo documental, e utilização da mesma na esfera privada e pública acerca da avaliação de documentos. A aplicação da legislação arquivística por parte das consultorias revela-se essencial, pois para Jardim (1995) ela faz parte dos elementos constitutivos de um sistema integrado de arquivo.

No que se refere à adoção de normas e/ou instrumentos para a realização de procedimentos arquivísticos, como transferência, recolhimento, eliminação e entre outros, todas as empresas consultoras utilizam instrumentos ou normas para regulamentar tais procedimentos arquivísticos em suas empresas contratantes. Isto é benéfico pois, o uso destes instrumentos “além de possibilitar o controle e a rápida recuperação de informações, orientará as atividades de racionalização da produção e fluxo documentais, avaliação e destinação dos

documentos produzidos e recebidos, aumentando a eficácia dos serviços arquivísticos” (ARQUIVO NACIONAL, 2001, p. 8).

### **5.3 Estrutura das consultorias em arquivo**

Uma política de tratamento documental é composta, entre outros elementos, por estrutura, que corresponde aos recursos humanos, financeiros e físicos (ROUSSEAU; COUTURE, 1998). Assim, considerou-se importante pesquisar como estão estruturadas as empresas de consultoria através da análise dos seus recursos e de sua metodologia de trabalho.

O planejamento é uma função de extrema relevância para o trabalho arquivístico, pois antes de planejar um sistema de arquivos, o arquivista deve conhecer profundamente a instituição a que estes arquivos vão servir. Após isso, ele elaborará um projeto para atender as suas necessidades (CASTRO; CASTRO; GASPARIAN, 1985). Neste sentido, todas as empresas pesquisadas realizam um planejamento das atividades arquivísticas a serem implantadas em seus clientes anteriormente à aplicação das mesmas, sendo que Santos (2006) o considera um poderoso instrumento que deve ser aliado à boa organização, à coordenação adequada, ao controle eficaz e à fluxos ágeis e eficientes de comunicação dentro de uma empresa.

Ainda no que se refere ao planejamento das atividades, algumas empresas comentaram que o mesmo é apresentado para o cliente visando o conhecimento do que vai ser implantado e o acompanhamento das atividades. Em outras consultorias, o planejamento é realizado e explanado na forma de uma proposta de trabalho após ser efetuado o levantamento das necessidades do acervo do cliente, enquanto que existem empresas que elaboram um cronograma de trabalho. Com base nestas colocações, pode-se dizer que as consultorias pesquisadas estão de acordo com a literatura sobre o assunto, pois a finalidade de planejar, segundo Santos (2006) é, exatamente, definir objetivos para o futuro e os meios a serem usados para alcançá-los.

Para Cardoso e Luz (2004, p. 53), um SGQ é responsável por “organizar os processos, documentá-los e buscar sua melhoria contínua”. Até o momento, todas as empresas de consultoria em arquivo pesquisadas nunca implantaram um SGQ para seus clientes, o que é visto de forma negativa considerando que “a implementação de sistemas de qualidade tem como objetivo geral facilitar intercâmbios internacionais de bens ou insumos, através da

adoção de normas comuns em organizações de diferentes países” e por objetivo específico “o controle e a melhoria contínua dos processos de trabalho para uma crescente satisfação de seus clientes” (CARDOSO; LUZ, 2004, p. 52).

Em todas as empresas abrangidas pela pesquisa, o responsável pela coordenação dos serviços de consultoria possui nível superior em Arquivologia, o que confirma com a pesquisa realizada por Martins (em 2004, na UFF), sobre a formação profissional dos consultores, cujos resultados também indicaram que a maioria destes profissionais possui formação em Arquivologia. Sobre este dado, pode-se inferir que as consultorias preocupam-se com a qualidade dos serviços que prestam, não delegando à outros profissionais atividades e competências que são próprias do arquivista.

Quanto ao número de funcionários, a maior parcela das prestadoras de serviço em arquivo não possui funcionários, ou seja, os serviços são prestados pelos sócios-proprietários da empresa (arquivistas), enquanto uma minoria possui de 6 à 10, ou mais de 21 funcionários. Considerando que as empresas são de pequeno porte e não possuem filiais, o resultado apresentado vem a corroborar com as informações já constatadas na pesquisa.

Sobre a existência de divisão de funções/atividades entre os funcionários da consultoria em arquivos, a maior parte das empresas, como mencionado acima, não possui funcionários, sendo o trabalho desenvolvido pelas proprietárias. No entanto, entre as que possuem funcionários, os índices se mostraram iguais entre as empresas onde as atividades realizadas são de conhecimento de todos os funcionários, mas a responsabilidade é individual; as que possuem um gerente administrativo; as que cada funcionário é responsável por uma atividade específica; e as empresas em que não há divisão (todos realizam qualquer atividade sempre que for necessário). Com isso, pode-se constatar que não há um padrão entre as empresas quanto à distribuição das atividades, o que pode ser consequência das mesmas serem de pequeno porte e não possuírem funcionários para atividades específicas, exigindo muitas vezes, a improvisação. Por outro lado, esse resultado pode estar relacionado ao fato de existirem poucos materiais bibliográficos sobre o tema consultoria, o que poderia dificultar, neste caso, a existência de uma metodologia que oriente a estruturação do trabalho de empresas de consultoria em arquivos.

Ao analisar a participação dos funcionários em eventos arquivísticos externos, verificou-se que na maioria das empresas estes não participam de eventos na área arquivística externos à empresa, o que pode estar relacionado à inexistência ou existência de poucos funcionários nas empresas, o que dificulta para estes ausentarem-se de suas empresas em decorrência das demandas de trabalho. Contudo, isto é preocupante na medida em que nestes

eventos a troca de informações e experiências sempre se faz presente e que “o crescimento científico só se dá a partir da troca de informações, do debate das idéias, da ruptura dos parâmetros e paradigmas” (FONSECA, 1999, p. 187)

Os resultados mostraram que a maioria das empresas consultoras em arquivos pesquisadas realiza um treinamento anual aos seus funcionários, o que é visto de forma satisfatória, pois pode indicar o investimento na qualificação e aperfeiçoamento dos seus profissionais por parte das empresas e, podendo também, este resultado estar relacionado ao fato das empresas considerarem seus recursos humanos ótimos.

Além disso, o ato de “contratar uma equipe ou apenas um profissional, seja ele formado ou estagiário, é uma etapa importantíssima para a empresa de prestação de serviços, pois sua equipe é quem irá representá-lo e ajudar no sucesso ou levar ao fracasso do trabalho” (MARTINS, 2004, p. 70). No entanto, quanto à atuação de estagiários nas empresas de consultoria, nenhuma das mesmas possui estagiários, o que contraria o resultado obtido no estudo desenvolvida em 2004, por Martins, onde na contratação de mão-de-obra, a preferência é não só por arquivistas formados, mas também, por estagiários da área de Arquivologia.

Quanto à qualificação dos recursos humanos das consultorias, de acordo com a atividade que estes desempenham, todas as empresas consideram que os recursos humanos de sua empresa são ótimos, justificando que seus profissionais estão em constante processo de qualificação e são orientados diariamente na realização de suas atividades, sendo sempre avaliado qualificação e perfil do profissional para definir a atividade a ser desempenhada.

Além disso, também destacaram a realização do trabalho nos clientes somente pela pessoa responsável pela empresa, a qual é graduada em Arquivologia, e ressaltaram que, apesar de ser ótima a qualificação dos recursos humanos, é realizado pouco treinamento e a maioria dos funcionários trabalha há pouco tempo na empresa. Sobre este aspecto, Roncaglio, Szvarça e Bojanoski, 2004, p. 4, afirmam que, “em geral, as empresas não investem ou investem pouco em pessoal especializado e voltado para a atuação nos arquivos”, porém, por meio do resultado obtido, observou-se uma melhoria neste sentido, podendo-se inferir que a qualificação dos profissionais tem sido buscada, gradativamente, pelas empresas consultoras.

O arquivista vivencia no mundo novas perspectivas de atuação, sendo imposto a ele o desafio frente aos novos paradigmas das tecnologias aplicadas aos arquivos (CASTANHO; RICHTER; GARCIA, 2002). Neste sentido, a maior parte das consultorias oferece aos clientes serviços de gestão arquivística aliados à tecnologia, sendo as duas mais utilizadas pelas empresas a microfilmagem e a digitalização, seguidas pelas tecnologias de GED, *Workflow*, sistemas de busca e serviços oferecidos através de empresas parceiras.

O uso de gestão arquivística aliada à tecnologia pelas consultorias é muito importante considerando-se que a informática “racionaliza o trabalho de organização da informação, facilitando sua seleção, localização, descrição e difusão” e que os computadores são cada vez mais usados na produção da informação (RICHTER; GARCIA; PENNA, 2004, p. 93)

No que tange ao investimento periódico na aquisição de recursos materiais e equipamentos, a maioria das consultorias investe parcialmente na aquisição destes recursos, o que pode demonstrar que, apesar do porte pequeno, as empresas não deixam de investir, ainda que de forma parcial, na melhoria dos seus recursos materiais e equipamentos. Além disso, este investimento por parte das empresas de consultoria é favorável, pois, segundo Castro, Castro e Gasparian (1985), material, equipamento e área disponíveis para o funcionamento do sistema de arquivos são alguns dos elementos que deverão ser levados em consideração para a elaboração de um plano de trabalho em um arquivo.

Na maior parte das empresas pesquisadas, as inovações com produtos, serviços ou soluções ocorrem sob a demanda dos clientes, o que está de acordo com Martins (2004), que afirma que cabe ao consultor em arquivo levar as melhores soluções e amplas alternativas para auxiliar o cliente a solucionar o problema.

#### **5.4 Programas**

“Através de um programa em três fases, centrado na missão do organismo e integrado na sua política de gestão da informação, que a arquivística consegue dar um contributo único, sendo pela sua especificidade capaz de agir eficazmente na informação orgânica” (ROUSSEAU; COUTURE, 1998, p. 65). Os componentes do programa proposto por Rousseau e Couture (1998) são: criação, difusão e acesso; classificação e recuperação da informação; e proteção e conservação. Assim, buscou-se analisar a aplicação das fases do programa arquivístico, proposto pelos autores, no trabalho prestado pelas consultorias.

Na maioria das vezes, o cliente procura os serviços de arquivo prestados pelas empresas de consultoria para prevenir problemas futuros referentes às informações e documentos, ao contrário da visão de Gak (2003), onde a procura por profissionais qualificados para o resgate da funcionalidade e memória de uma empresa surge, geralmente, a partir da inacessibilidade, do volume excessivo de documentos desnecessários, da ocupação desordenada de espaços nobres e da instalação do caos documental.

Conforme Martins (2004, p. 69), “quando um prestador de serviço entra numa empresa para oferecer seus préstimos, ele se depara com uma situação já estabelecida, em geral crítica, onde procura-se através de sua ajuda uma solução para aquele problema”, o que felizmente não foi confirmado nesta pesquisa, a qual o resultado pode representar uma preocupação por parte das instituições em gerir e preservar de forma preventiva sua documentação, visando o acesso e preservação dos documentos.

Quanto à maneira como é definido o serviço a ser implantado, a grande maioria das empresas apresenta uma proposta de trabalho para análise do cliente, para análise e aprovação, o que está de acordo com a literatura sobre o assunto, pois para Garbinato, Ferreira e Rocha (2008) o objetivo de uma consultoria é visualizar e identificar os problemas das empresas clientes, oferecendo propostas de soluções. Confirmando o resultado do estudo, Martins (2004) ressalta que, embora não possua autonomia para tomar decisões e executá-las, quem deve sugerir as soluções para o problema é o consultor.

As empresas de consultoria em arquivo propõem aos seus clientes tanto a implantação de sistemas de arquivos como também, políticas arquivísticas e tratamento documental, o que demonstra que as referidas empresas estão de acordo com a perspectiva de Rousseau e Couture (1998), na qual a gestão dos arquivos permite o acesso às informações arquivísticas, pois as mesmas só poderão ser úteis se fizerem parte de um programa integrado de gestão.

Quanto aos gêneros documentais, as empresas trabalham mais frequentemente com documentos escritos ou textuais, embora também trabalhem com documentação digital, audiovisual e sonora, o que pode indicar que as consultorias estão buscando acompanhar as mudanças na produção e conservação de documentos nos diferentes suportes, assim como as necessidades de seus clientes. Sobre este aspecto, o estudo desenvolvido por Martins (2004) também abordou esta questão, sendo que as empresas de consultoria também mostraram-se preparadas para oferecer suporte técnico no que diz respeito à toda organização dos arquivos, inclusive de documentos especiais (fotos, *CD-ROM*, *slides*, mapas, fitas, etc), pois geralmente procuram parcerias que possam suprir o serviço que elas não fazem, como, por exemplo, microfilmagem, digitalização e GED.

Para Machado e Camargo (2000), deve-se considerar que há suportes que exigem cuidados especiais de acondicionamento e conservação, e que é preferível não empregar determinadas tecnologias no momento da produção documental, quando não se têm os recursos necessários para a manutenção dos equipamentos e sua continuada substituição, tendo em vista a rapidez com que os mesmos tornam-se obsoletos. Neste sentido, ainda sobre os gêneros documentais, a maioria das empresas de consultoria emprega procedimentos

diferenciados para o tratamento e armazenamento dos diferentes suportes com que trabalha, sendo que a maior parcela das mesmas proporciona a todos os suportes trabalhados, mostrando com isso que há um cuidado em assegurar o acesso às informações aos seus clientes, assim como em prestar um serviço de qualidade.

Quanto ao tratamento da informação de valor primário, os instrumentos mais utilizados na recuperação da informação com este valor são, igualmente, o plano de classificação e a tabela de temporalidade, seguidos pelo uso de sistemas de informação, sendo que as empresas citaram como ferramentas (*softwares*) usadas para a elaboração dos instrumentos mencionados *softwares* ABCD, *Meridiam*, GED, ferramentas de uso ou *software* disponível pelo cliente e *Access*. Portanto, sobre o uso de ferramentas para recuperação da informação observou-se a contribuição das tecnologias para os arquivos, no que se refere ao acesso e difusão, pois Marques e Rodrigues (2007, p. 5) entendem que “a Informática contribui com ferramentas de disponibilização de documentos”.

Quanto ao uso de planos de classificação e tabelas de temporalidade, pode-se dizer que isto é benéfico, pois o plano de classificação é o “esquema no qual a hierarquia entre as classes e subclasses aparece representada espacialmente” (GONÇALVES, 1998, p. 12) e a tabela de temporalidade consiste num “instrumento de destinação, aprovado pela autoridade competente, que determina prazos para transferência, recolhimento, eliminação e mudança de suporte de documentos” (MACHADO; CAMARGO, 2000, p. 29).

Quanto à frequência do emprego dos métodos de classificação adotados pelas consultorias em arquivo, a maioria delas utiliza sempre ou com frequência o método funcional, o que está de acordo com o pensamento de Schellenberg (2006), segundo o qual os documentos resultam de uma função e são utilizados em relação a mesma, devendo ser classificados de acordo com esta.

Na finalização do projeto de prestação de serviços é importante a orientação e o treinamento do funcionário que ficará responsável pela continuidade do serviço implantado. Desse modo, Martins (2004), em sua pesquisa, destacou que umas das contribuições do trabalho de consultor é o treinamento dos clientes internos da empresa cliente, o que requer a habilidade de transmitir conhecimento e de aprender constantemente. Sobre a realização de treinamento nas empresas clientes, para assistir o emprego e a aplicação dos instrumentos resultantes da classificação, o fato de todas as consultorias em arquivo realizarem treinamento é muito favorável, pois para Martins (2004, p. 75), “a habilidade de transmitir conhecimentos é muito valorizada no mercado e, muitas vezes, daí nascem outras possibilidades de ganho para o consultor, tais como o oferecimento de cursos e palestras em empresas”.

Conforme Bernardes (1998, p. 19), a complexidade e responsabilidade do trabalho de avaliar “exige a constituição de equipes, que poderão ser denominadas grupos ou comissões de avaliação, para analisar os documentos nos seus mais diversos aspectos”. Neste sentido, todas as empresas de consultoria pesquisadas contam com uma comissão ou equipe de avaliação responsável. Os profissionais que fazem parte da maioria das mesmas são o arquivista, o administrador e o procurador ou o assessor jurídico. Também foram citados contadores, responsáveis pelos setores envolvidos, profissionais da área específica com grande conhecimento da documentação, diretores e técnico de nível superior da área específica de competência da instituição. Sobre este aspecto, pode-se analisar que as empresas de consultoria seguem a recomendação da literatura arquivística, pois para Bernardes (1998), as comissões de avaliação deverão ser compostas por profissionais com conhecimentos das funções, atividades e estrutura organizacional de seus respectivos órgãos, sendo recomendável que faça parte da comissão um técnico de nível superior da área específica de competência do órgão, um procurador ou assessor jurídico e um arquivista.

As ferramentas utilizadas para descrever um arquivo ou parte dele, são os instrumentos de pesquisa, que segundo Lopez (2002, p. 10-11), tem por função principal “disponibilizar os documentos para a consulta”, sendo apresentados na forma de guias, inventários, catálogos, e índices. Porém, a maior parte das empresas consultoras faz uso de sistemas de informação para recuperar e preservar as informações de valor secundário, sendo que como ferramenta (*software*) para tal utilizam *software* ABCD enquanto outras empresas estão mudando de *software*. Este resultado demonstra o espaço crescente que as tecnologias estão ganhando na área arquivística, sendo que Marques e Rodrigues (2007) consideram que o arquivista não pode ficar alheio às novas tecnologias, visto que elas podem ser decisivas no desempenho de suas atividades, dado o crescimento das massas documentais e a necessidade de rapidez e flexibilidade na recuperação da informação.

Para Machado e Camargo (2000, p. 36), os documentos exigem cuidados especiais de conservação, ou seja, de um “conjunto de medidas e procedimentos destinados a assegurar a proteção física dos arquivos contra agentes de deterioração”. A respeito disso, a maioria das empresas oferece algum tipo de serviço quanto à conservação de documentos, tais como: combate a agentes biológicos de degradação; controle de temperatura e umidade relativa; serviços referentes à segurança do acervo ou orientação com relação à estruturação e adequação dos ambientes físicos; e, conservação dos documentos. Com relação à preservação do acervo foi possível verificar que as consultorias preocupam-se com a conservação dos documentos e a transmitem aos seus clientes por meio do oferecimento destes serviços, pois

Machado e Camargo (2000, p. 36) destacam a relevância da conservação ao afirmar que “os depósitos devem apresentar umidade e temperatura controladas, pouca ou nenhuma incidência de luz solar, além de equipamentos de segurança contra incêndio e roubo”.

Com relação ao espaço, mobiliário e materiais para o acondicionamento da documentação, todas as empresas pesquisadas propõem aos seus clientes o uso de itens adequados e específicos. As mesmas esclareceram que recomendam mobiliário e materiais arquivísticos de qualidade e padronizados para o acondicionamento da documentação, sendo que algumas empresas utilizam, nos arquivos correntes, armários de aço, pastas suspensas, pastas AZ e grampos trilho de plástico. Este resultado corrobora a preocupação das empresas em manter os documentos conservados, visando à preservação e o acesso aos mesmos. De acordo com Machado e Camargo (2000), o acondicionamento é fator importante na conservação, desde que se escolham materiais neutros disponíveis no mercado e, quanto ao mobiliário, a preferência deve recair sobre estantes e arquivos de aço, protegendo os documentos das diferentes espécies de xilófagos.

A maioria das empresas pesquisadas disponibiliza uma metodologia diferenciada para o tratamento de documentos sigilosos, sendo que em algumas delas a documentação sigilosa é mantida em local separado, com restrições de acesso ao acervo e ao banco de dados. Por outro lado, outras empresas consideram todos os documentos como sigilosos na custódia dos mesmos, devido a uma cláusula de sigilo em contrato quanto à guarda de documentos de terceiros. O resultado permite inferir que as consultorias além de assegurarem a segurança das informações da sua clientela, também buscam garantir a integridade da imagem da mesma, demonstrando mais uma vez a preocupação com a qualidade dos serviços prestados.

## **5.5 Resultados e consequências observadas pelas empresas**

Os arquivos empresariais, cujos documentos pertencem à instituição privada, têm como finalidade a recuperação de maneira rápida e eficaz das informações, a fim de atender às demandas dos administradores e pesquisadores (SILVA, 2010). Partindo desse pressuposto, considerou-se relevante saber mais sobre os resultados e consequências observadas pelas empresas consultoras quanto ao seu serviço prestado, a fim de analisar a importância e as contribuições do trabalho arquivístico no contexto das empresas contratantes.

Neste sentido, a maioria das consultorias classifica a relevância das políticas e sistemas de arquivos para as instituições como essencial. Essa relevância é confirmada considerando o pensamento de Vasquez (1994, p. 93), que destaca a importância dos sistemas de arquivos como “instrumentos de racionalização arquivística, sejam estes nacionais, estaduais, municipais, de instituições estatais ou empresas privadas”. Já Rousseau e Couture (1998), afirmam ser a política de tratamento documental a forma concentrada e reflexionada de estabelecer os meios que permitirão o tratamento eficaz e rentável dos documentos produzidos e acumulados por uma Administração.

Quanto aos aspectos que dificultam a implantação das propostas de trabalho, foram, igualmente, destacados a falta de apoio e comprometimento dos responsáveis das áreas envolvidas com a documentação, a falta de apoio da administração e dos responsáveis pelas empresas, a falta de continuidade na manutenção do sistema implantado por parte do cliente, gerado pelo não planejamento por parte do mesmo, e motivos que variam de cliente para cliente. Por isso, Martins (2004, p. 67) afirma que durante sua atuação na empresa, o consultor “deve ser capaz de formar opiniões positivas sobre aquele serviço proposto, assim como conseguir seduzir e trazer para o seu lado o cliente interno – os funcionários, pois em arquivo isso é fundamental e decisivo para o sucesso do projeto”. Considerando essa afirmativa, deduz-se que as empresas de consultoria devem ser as mais persuasivas e criativas possíveis, a fim de encontrar formas de mostrar às pessoas menos flexíveis os benefícios e contribuições de seu trabalho para a empresa, pois Santos (2006) destaca que para que um plano seja implementado, é necessário que o mesmo tenha o apoio da administração.

Os benefícios observados pelas consultorias, após a implantação das propostas de trabalho nos clientes foram, principalmente, a melhora no fluxo de informação, gestão documental e, conseqüente, rapidez no acesso. Também foi citado, com pouca diferença, maior segurança das informações e documentos; melhora nas condições de conservação e preservação documental; e o reconhecimento da importância do trabalho arquivístico; sendo que também o incentivo à contratação e qualificação de recursos humanos foi observado, ainda que por uma minoria. Deste modo, o resultado da pesquisa confirmou a relevância do trabalho arquivístico, por meio da adoção da gestão documental pelas empresas, pois como salientam Bernardes e Delatorre (2008), a implantação de um programa de gestão documental garante às instituições o controle sobre as informações que produzem ou recebem, uma economia significativa de recursos com a redução da massa documental ao mínimo essencial, a otimização e racionalização dos espaços físicos de guarda de documentos e agilidade na recuperação das informações.

## 6 CONCLUSÃO

A partir dos objetivos propostos, dos resultados obtidos, da análise e discussão dos mesmos e, com base na literatura disponível sobre o tema, foi possível pesquisar o conhecimento técnico, a metodologia, aceitabilidade no mercado e os serviços arquivísticos oferecidos por empresas de consultoria em arquivos de Santa Maria e Porto Alegre (RS), de acordo com a perspectiva de Rousseau e Couture (1998).

Para isto, inicialmente foram conhecidas informações sobre as referidas consultorias, onde foi constatado um equilíbrio quanto ao tempo de existência no mercado, que as mesmas são de pequeno porte, e que em sua maioria não possuem outro vínculo empregatício além da consultoria em arquivos. Além disso, as empresas de consultoria preocupam-se com a qualidade dos serviços prestados e com a difusão do trabalho arquivístico, pois a opção por atuar nesta área ocorreu pela vontade de abrir um negócio próprio ou para difundir/mostrar a relevância do trabalho arquivístico.

Quanto ao primeiro contato entre consultoria e cliente, este ocorre, geralmente, por parte do contratante, o qual procura os serviços da prestadora de serviços em arquivo devido à indicação recebida de outros clientes da mesma.

Quanto à observância da legislação arquivística, regulamentações e normas na aplicação do trabalho nas empresas clientes e no funcionamento interno das consultorias em arquivo, pode-se dizer que as mesmas são legalmente registradas, observam a legislação arquivística no desenvolvimento de seu trabalho e utilizam instrumentos ou normas para regulamentar procedimentos arquivísticos (transferência, recolhimento, eliminação, etc). Isto pode ser considerado favorável, pois a legislação é um dos elementos constitutivos de um sistema integrado de arquivo.

Sobre a estrutura das empresas de consultoria, conclui-se que as empresas de consultoria realizam um planejamento prévio das atividades arquivísticas a serem implantadas em seus clientes, mas nunca implantaram um Sistema de Gestão da Qualidade. O responsável pela coordenação dos serviços é um profissional de nível superior em Arquivologia, e a maioria das empresas não possui funcionários, ou seja, os serviços são prestados pelos próprios profissionais arquivistas, que são sócios-proprietários.

Além disso, cada empresa divide de forma diferenciada as funções/atividades entre os seus funcionários, sendo que estes não participam de eventos arquivísticos externos à

empresa, mas recebem um treinamento anual por parte da própria consultoria. Também foi constatado que não há estagiários nas consultorias, e que estas, por sua vez, consideram seus recursos humanos ótimos profissionais. Com isso, pode-se analisar que o papel do arquivista nas empresas é fundamental, cabendo a este profissional o planejamento da organização do arquivo, considerando as qualidades inerentes aos documentos de arquivo, a importância da organicidade e do ciclo vital dos documentos.

Quanto o emprego dos recursos tecnológicos, materiais e financeiros, as consultorias oferecem aos clientes serviços de gestão arquivística aliados à tecnologia, principalmente, microfilmagem e digitalização, investindo parcialmente na aquisição de recursos materiais e equipamentos. E, com relação às inovações com produtos, serviços ou soluções, estas ocorrem sob a demanda dos clientes, sendo que cabe ao consultor em arquivo levar as melhores soluções e amplas alternativas para auxiliar o cliente a solucionar o problema. O uso de gestão arquivística aliada à tecnologia é de suma importância considerando-se que ela garante às empresas privadas qualidade nos serviços de arquivo, no processo administrativo e decisório, agilizando e melhorando a qualidade dos serviços prestados pela mesma, propiciando maior vantagem competitiva.

As consultorias têm seus serviços procurados com vistas à prevenção de problemas futuros referentes às informações e documentos, e não para remediar uma situação de caos. Além disso, pode-se dizer que as consultorias é que apresentam uma proposta de trabalho para análise e aprovação do cliente, que elas propõem aos mesmos a implantação de sistemas de arquivo, políticas arquivísticas e tratamento documental, e quanto aos gêneros documentais, trabalham mais frequentemente com documentos escritos ou textuais, empregando procedimentos diferenciados para o tratamento e armazenamento dos diferentes suportes.

Quanto ao tratamento da informação de valor primário, os instrumentos mais utilizados na recuperação da informação são o plano de classificação e a tabela de temporalidade, sendo que utilizam sempre ou com frequência o método de classificação funcional. Sobre este aspecto, realizam treinamento nas empresas clientes para assistir o emprego e a aplicação dos instrumentos resultantes da classificação e contam com uma comissão ou equipe de avaliação responsável, composta por, pelo menos, um arquivista, um administrador e um procurador ou assessor jurídico.

Para a recuperação das informações de valor secundário, as consultorias usam sistemas de informação e, também, oferecem algum tipo de serviço quanto à conservação de documentos. Costumam propor o uso de itens adequados e específicos quanto à espaço,

mobiliário e materiais para o acondicionamento da documentação, e disponibilizam uma metodologia diferenciada para o tratamento de documentos sigilosos.

Sobre os resultados e consequências observadas quanto ao trabalho que prestam, conclui-se que as consultorias consideram essenciais as políticas e sistemas de arquivo para as instituições, e que os aspectos que dificultam a implantação das propostas de trabalho, são, igualmente, falta de apoio e comprometimento dos responsáveis das áreas envolvidas com a documentação, falta de apoio da administração e dos responsáveis pelas empresas, ausência de continuidade na manutenção do sistema implantado por parte do cliente, e motivos que variam de cliente para cliente. No entanto, após a implantação das propostas de trabalho, é observada uma melhoria no fluxo de informação, gestão documental e, conseqüente, rapidez no acesso nas empresas clientes.

Com base nos resultados da pesquisa e sua análise, o estudo permite confirmar que para organizar os documentos de forma adequada e em bom estado de conservação, é necessária a existência de um sistema arquivístico que conte com uma política de tratamento para os documentos. Todavia, para tornar isso possível é essencial que um programa de gestão seja implantado e que suas etapas sejam bem definidas e obedecidas, garantindo assim, a acessibilidade e integridade dos documentos.

Assim, a aplicação de programas de administração de documentos é fundamental às administrações, pois através da seleção documental é garantido o acesso às informações, obtendo-se qualidade de informação, isto porque só serão conservados documentos que realmente apresentam valor.

Por outro lado, pode-se observar a ausência de referencial teórico e literatura disponível sobre consultoria em arquivos, o que apesar de dificultar a produção científica sobre o tema, deve ser considerado um argumento e incentivo para a realização de mais trabalhos referentes ao assunto, a fim de enriquecer a literatura disponível e valorizar os serviços prestados pelas empresas de consultoria.

Portanto, com base na importância de estudos sobre o tema que contribuam para a atividade de consultoria em arquivos e com o desenvolvimento da Arquivologia, sugere-se a utilização dos resultados apresentados neste trabalho para o desenvolvimento de novas pesquisas na área, pois as possibilidades de pesquisa quanto ao tema não se esgotam. Como sugestão, considera-se interessante também o estudo da percepção das empresas clientes de uma determinada consultoria em arquivos quanto aos serviços que esta presta, a fim de conhecer, também, a outra face da pesquisa ora realizada.

## REFERÊNCIAS

ARQUIVO NACIONAL. **Classificação, temporalidade e destinação de documentos de arquivo relativos às atividades-meio da administração pública.** Conselho Nacional de Arquivos. Rio de Janeiro, 2001.

BASÍLIO, L. F. **O mercado de consultoria.** Portal Qualidade Brasil. 2009. Disponível em: <[http://www.qualidadebrasil.com.br/artigo/consultoria/o\\_mercado\\_de\\_consultoria](http://www.qualidadebrasil.com.br/artigo/consultoria/o_mercado_de_consultoria)>. Acesso em: 22 mar. 2011.

BLOCK, P. **Consultoria: o desafio da liberdade.** São Paulo: McGraw-Hill, 1991.

BRASIL. 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 União.** Brasília. 1991.

BELLOTTO, H. L. **Arquivos permanentes: tratamento documental.** 4.ed. Rio de Janeiro: Editora FGV. 2006.

BERNARDES, I. P. **Como avaliar documentos de arquivo.** São Paulo: Arquivo do Estado. Projeto como fazer 1. 1998.

BERNARDES, I. P.; DELATORRE, H. **Gestão documental aplicada.** Arquivo Público do Estado de São Paulo. SAESP. 2008. Disponível em: <[http://www.arquivoestado.sp.gov.br/saesp/gestao\\_documental\\_aplicada\\_1eda.pdf](http://www.arquivoestado.sp.gov.br/saesp/gestao_documental_aplicada_1eda.pdf)>. Acesso em: 10 jul 2010.

CARDOSO, J. C. C.; LUZ, A. R. **Os arquivos e os sistemas de gestão da qualidade.** Arquivo & Administração. Publicação oficial da Associação dos Arquivistas Brasileiros. Rio de Janeiro, 2004

CASTANHO, D. M. et al. **Uma política de arranjo documental para a Universidade Federal de Santa Maria.** Santa Maria, RS; 2001.

CASTANHO, D. M.; GARCIA, O. M. C.; SILVA, R. B. P. **Arranjo e descrição de documentos arquivísticos.** Santa Maria, RS; 2006.

CASTANHO, D. M.; RICHTER, E. I. S.; GARCIA, O. M. C. **Curso de Arquivologia da Universidade Federal de Santa Maria: 25 anos de história. 1977 – 2002.** Santa Maria: UFSM, Centro de Ciências Sociais e Humanas, 2002.

CASTRO, A. M.; CASTRO, A. M.; GASPARIAN, D. M. C. **Arquivística = técnica; arquivologia = ciência.** Vol. 1. Editora ABDF. Brasília, 1985.

CROCCO, L.; GUTTMANN, E. **Consultoria empresarial.** São Paulo: Saraiva 2005.

GAK, L. C. **Organização de arquivos – Propostas.** Rio de Janeiro, 2003.

GARBINATO, A.; FERREIRA, D. A.; ROCHA, G. P. **Consultoria:** uma ferramenta de aperfeiçoamento da empresa Contato's Contabilidade para maior competitividade no mercado. 2008. Disponível em:

<<http://www.udc.edu.br/monografia/monoadm09.pdf>>. Acesso em: 18 maio 2011.

GONÇALVES, J. **Como classificar e ordenar documentos de arquivo.** São Paulo: Arquivo do Estado, Projeto como fazer 2. Reedição com correção. 1998.

GRESSLER, L. A. **Introdução à Pesquisa:** projetos e relatórios. 2. ed. São Paulo: Loyola, 2004.

HEREDIA HERRERA, A. **Archivística general:** teoría y práctica. Sevilla: Diputación Provincial de Sevilla, 1991.

JARDIM, J. M. **Sistemas e políticas públicas de arquivo no Brasil.** Niterói: Rio de Janeiro. EDUFF, 1995.

JARDIM, J. M.; FONSECA, M. O. **A formação do arquivista no Brasil.** I Reunião Brasileira de Ensino de Arquivologia. Editora EdUFF. Niterói, RJ. 1999

LOPEZ, A. P. A. **Como descrever documentos de arquivo:** Elaboração de instrumentos de pesquisa. São Paulo: Arquivo do estado, 2002.

MACHADO, H. C.; CAMARGO, A. M. A. **Como implantar arquivos públicos municipais.** São Paulo: Arquivo do Estado, Projeto como fazer 3; 2000.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos da Metodologia Científica**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MARQUES, A. A. C.; RODRIGUES, G. M. **A constituição do campo científico da arquivística e suas relações com a Ciência da Informação**. VIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação. Bahia. 2007. Disponível em: <<http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT1--115.pdf>>. Acesso em: 28 set. 2010.

MARTINS, S. A. **Atividades de consultoria e terceirização em arquivo na cidade do Rio de Janeiro: um estudo exploratório**. Arquivo & Administração. Publicação oficial da Associação dos Arquivistas Brasileiros. Rio de Janeiro, 2004.

MOCSÁNYI, D. **Consultoria no novo milênio: tendências**. 2003. Disponível em: <[http://www.consultores.com.br/artigos.asp?cod\\_artigo=48](http://www.consultores.com.br/artigos.asp?cod_artigo=48)>. Acesso em: 10 mar. 2011.

ORLICKAS, E. **Consultoria interna de recursos humanos: conceitos, cases, estratégias**. 4 ed. Makron Books. São Paulo. 1999.

PAES, M. L. **Arquivo: teoria e prática**. 3 ed. Rio de Janeiro: FGV. 2004.

RHOADS, J. B. **La función de la gestión de documentos y archivos en los sistemas nacionales de información: un estudio del RAMP**. Paris: UNESCO, 1983.

RICHTER, E. I. S.; GARCIA, O. M. C.; PENNA, E. F. **Introdução à Arquivologia**. 2 ed. Santa Maria: FACOS-UFSM. 2004.

RODRIGUES, A. C. **Gestão de documentos: uma abordagem conceitual**. 2006. Disponível em: <[http://www6.tjmg.gov.br/ejef/files/publicacoes/gest\\_arqui/palestra\\_ana\\_celia\\_rodrigues.pdf](http://www6.tjmg.gov.br/ejef/files/publicacoes/gest_arqui/palestra_ana_celia_rodrigues.pdf)>. Acesso em: 10 set. 2008.

RONCAGLIO, C.; SZVARÇA, D. R.; BOJANOSKI, S. F. **Arquivos, gestão de documentos e informação**. 2004. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/download/287/5486>>. Acesso em: 29 set 2010.

ROMANELLI, G.; ALVES, Z. M. M. B. **Diálogos metodológicos sobre prática de pesquisa**. Programa de Pós-Graduação em Psicologia. Ribeirão Preto: São Paulo. Editora Legis Summa, 1998.

ROUSSEAU, J. Y.; COUTURE, C. **Os Fundamentos da disciplina Arquivística**. Dom Quixote. Lisboa, 1998.

SANTOS, C. S. **Introdução à gestão pública**. Editora Saraiva. 2006.

SCHELLENBERG, T. R. **Arquivos modernos: princípios e técnicas**. Rio de Janeiro: Editora FGV. 6 ed. 2006.

SILVA, M. L. R. **História e memória do Arquivo Central da FGV**. Trabalho de Conclusão de Curso. Fundação Getúlio Vargas. Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/6567/CPDOC2010MariaLeonildaReisdaSilva.pdf>>. Acesso em: 05 mar 2011.

VASQUEZ, M. **Introducción a la archivología**. Guia de estudios. Mercedes: Asociacion Bonarense de Archiveres, 1994.

## **APÊNDICES**

**Apêndice A – Carta informativa sobre a pesquisa**



**Apêndice B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido**



**Apêndice C – Questionário para coleta de dados**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS  
CURSO PÓS-GRADUAÇÃO À DISTÂNCIA  
ESPECIALIZAÇÃO *LATO-SENSU* GESTÃO EM ARQUIVOS

**QUESTIONÁRIO PARA COLETA DE DADOS**

**Pesquisa: “Consultoria em arquivos em empresas das cidades de Santa Maria e Porto Alegre (RS)”.**

Este questionário faz parte de uma pesquisa do Curso de Pós-Graduação à distância Especialização em Gestão em Arquivos, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). O trabalho está sendo desenvolvido pela arquivista Rosana Bortoluzzi, sob orientação da Prof<sup>a</sup> Ms. Sônia Elisabete Constante. A finalidade deste estudo é pesquisar o conhecimento técnico, a metodologia, aceitabilidade no mercado e os serviços arquivísticos oferecidos por empresas de consultoria em arquivos de Santa Maria e Porto Alegre (RS), de acordo com a perspectiva de Rousseau e Couture (1998). A identificação das empresas de consultoria pesquisadas, assim como as informações aqui obtidas serão de uso restrito para a realização deste trabalho, sendo, portanto, conferido às mesmas o caráter de anonimato. Antecipadamente, agradecemos a sua colaboração.

Nome da empresa: \_\_\_\_\_  
 Cidade de localização:    ( ) Santa Maria        ( ) Porto Alegre  
 Telefone(s) para contato: \_\_\_\_\_  
 E-mail: \_\_\_\_\_  
 Site/Blog: \_\_\_\_\_

**BLOCO A - Informações sobre a empresa**

**1. Tempo de existência no mercado:**

( ) Até 5 anos                    ( ) De 6 a 10 anos                    ( ) De 11 a 15 anos                    ( ) Mais de 16 anos

**2. Quanto ao tamanho, como você classifica a sua empresa?**

( ) Pequeno porte                    ( ) Médio porte                    ( ) Grande porte

**3. Sua empresa de consultoria possui filial(is)?**

( ) Sim, na mesma cidade                    ( ) Sim, em outras cidades                    ( ) Não possui

**4. Você mantém algum outro vínculo empregatício?**

( ) Sim. Qual? \_\_\_\_\_                    ( ) Não

**5. Por que você optou por atuar na área de consultoria de arquivos? (Pode ser marcado mais de um item)**

( ) Por ser uma atividade com bom retorno financeiro.

( ) Pela vontade de abrir um negócio próprio.

( ) Pela atividade estar em ascensão no mercado.

( ) Pelo interesse na área de consultoria em arquivos.

( ) Para difundir/mostrar a relevância do trabalho arquivístico para as empresas.

( ) Outro. Qual? \_\_\_\_\_

**6. Como ocorre o primeiro contato com o cliente?**

( ) O cliente procura meus serviços por meio de indicações de outros clientes.

( ) Eu vou em busca de clientes por meio de divulgação dos serviços, como propaganda, etc.

( ) Eu vou em busca de clientes através de pesquisa de mercado, de acordo com a necessidade da clientela da região.

( ) Outra forma. Qual? \_\_\_\_\_

### BLOCO B - Legislação e Regulamentação

1. Sua empresa é legalmente registrada para a prestação de serviços de consultoria na área de arquivos?

Sim  Não

2. A legislação arquivística é observada no desenvolvimento do seu trabalho nas empresas clientes?

Sim  Às vezes  Não

2.1 Comente a respeito: \_\_\_\_\_

2.2 Para os procedimentos arquivísticos realizados por sua empresa junto aos clientes são adotadas normas e/ou instrumentos para transferência, recolhimento, eliminação, etc.?

Sim  Às vezes  Não

2.2.1 Em caso positivo, qual(is) lei(s)/decreto(s)/portaria(s) que costuma(m) ser observada(s)?

\_\_\_\_\_

### BLOCO C – Estrutura

1. Sua empresa realiza um planejamento das atividades arquivísticas a serem implantadas nas empresas clientes anteriormente à sua aplicação?

Sim  Às vezes  Não

1.1 Comente a respeito: \_\_\_\_\_

2. Sua empresa já implantou um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) para empresa(s) cliente(s)?

Sim  Não

2.1 Se afirmativo, assinale a(s) norma(s) implantada(s) em sua empresa:

ISO 9001  ISO 16001  Outra(s). Qual(is)? \_\_\_\_\_

ISO 27001  ISO 15489-1 \_\_\_\_\_

3. Qual é a qualificação do responsável pela coordenação do serviço de consultoria?

Nível fundamental  Nível técnico. Área: \_\_\_\_\_

Nível médio  Nível superior. Área: \_\_\_\_\_

4. Número de funcionários de sua empresa:

Até 5  De 6 a 10  De 11 a 15  De 16 a 20  Mais de 21

5. Há uma divisão de funções/atividades entre os funcionários de sua empresa?

Sim, cada um é responsável por uma atividade específica.

Não, todos realizam qualquer atividade sempre que for necessário.

Outra situação. Qual? \_\_\_\_\_

6. Os funcionários de sua empresa de consultoria participam de eventos arquivísticos externos?

Sim  Às vezes  Não

7. A empresa realiza periodicamente treinamento interno para os seus funcionários?

( ) Anualmente                      ( ) Mensalmente                      ( ) Semanalmente                      ( ) Não realiza

8. Sua empresa conta com a atuação de estagiários?

( ) Sim, muito                                      ( ) Sim, às vezes                                      ( ) Não possui estagiários

9. Como você considera a qualificação dos recursos humanos de sua empresa para a realização das atividades que desempenham?

( ) Insuficiente (0 – 2)                      |                      ( ) Regular (3 – 5)                      ( ) Bom (6 – 8)                      ( ) Ótimo (9 – 10)

9.1 Justifique a sua resposta: \_\_\_\_\_

10. Sua empresa oferece aos clientes serviços de gestão arquivística aliados à tecnologia?

( ) Sim. Quais?                       GED                       Digitalização                       Outro(s). Quais? \_\_\_\_\_  
 Microfilmagem                       Workflow                      \_\_\_\_\_

( ) Não

11. Sua empresa investe, periodicamente, na aquisição de recursos materiais e equipamentos?

( ) Sim                                      ( ) Em parte                                      ( ) Não

12. Com que frequência ocorre inovações com produtos, serviços ou soluções?

( ) Nunca                                      ( ) De acordo com a concorrência  
( ) Raramente                                      ( ) Sempre  
( ) Sob demanda dos clientes

#### BLOCO D – Programas

**(1 - Criação, difusão e acesso; 2 - Classificação e recuperação da informação; 3 - Proteção e conservação)**

1. De modo geral, qual é o motivo que seu cliente procura os serviços de arquivo?

( ) Prevenir problemas futuros, como perda de documentos, dificuldade de acesso, etc.  
( ) Remediar situação de caos já existente.  
( ) Implantação de Sistemas de Qualidade Total.  
( ) Outra(s). Qual(is)? \_\_\_\_\_

2. Como é definido o serviço a ser implantado?

( ) Minha empresa apresenta uma proposta de trabalho e o cliente analisa.  
( ) A empresa cliente define o que deseja e minha empresa adapta e executa.  
( ) Outra(s). Qual(is)? \_\_\_\_\_

3. Quanto aos serviços arquivísticos, a sua empresa propõe aos clientes a implantação de:

( ) Sistema de arquivo.  
( ) Políticas arquivísticas.  
( ) Tratamento documental.  
( ) Não proponho, o cliente decide e minha empresa executa.  
( ) Outro. Qual? \_\_\_\_\_

4. Quanto aos gêneros documentais, responda as questões 4.1 e 4.2:

4.1 Com quais das configurações (gênero documental) abaixo sua empresa trabalha mais frequentemente?

( ) Escritos ou textuais                      ( ) Sonoros                      ( ) Outros. Quais: \_\_\_\_\_  
( ) Iconográficos                      ( ) Audiovisuais                      \_\_\_\_\_  
( ) Cartográficos                      ( ) Digitais

4.2 São empregados procedimentos diferenciados para o tratamento e armazenamento desses suportes?

( ) Sim, para todos os tipos ( ) Não, apenas para alguns tipos

**5. Quanto ao tratamento da informação de valor primário, responda as questões 5.1 a 5.5:**

**5.1** Quais são os instrumentos utilizados para recuperação da informação de valor primário?

- ( ) Plano de Classificação  
 ( ) Tabela de Temporalidade  
 ( ) Sistema de informação  
 ( ) Não há instrumentos  
 ( ) Outros. Quais: \_\_\_\_\_

**5.1.1** Se houver, cite as ferramentas (*software*) que são utilizadas para a elaboração dos instrumentos:

\_\_\_\_\_

**5.2** Informe a frequência do emprego dos métodos de classificação que sua empresa adota:

- |                |           |               |                    |            |
|----------------|-----------|---------------|--------------------|------------|
| Assunto        | ( ) Nunca | ( ) Raramente | ( ) Com frequência | ( ) Sempre |
| Funcional      | ( ) Nunca | ( ) Raramente | ( ) Com frequência | ( ) Sempre |
| Organizacional | ( ) Nunca | ( ) Raramente | ( ) Com frequência | ( ) Sempre |

**5.3** É realizado um treinamento, na empresa cliente, para dar assistência durante o emprego e aplicação dos instrumentos resultantes da classificação?

- ( ) Sim ( ) Às vezes ( ) Não

**5.4** Quanto ao processo de avaliação documental, há uma comissão ou equipe de avaliação responsável?

- ( ) Sim ( ) Não

**5.5** Em caso afirmativo, quais os profissionais que compõem esta comissão?

- ( ) Arquivista  
 ( ) Historiador  
 ( ) Administrador  
 ( ) Procurador ou assessor jurídico  
 ( ) Técnico de nível superior da área específica de competência da instituição  
 ( ) Outro(s). Qual(is): \_\_\_\_\_

**6. Quanto à recuperação e preservação da informação de valor secundário, responda as questões 6.1 a 6.3.1:**

**6.1** Quais são os instrumentos utilizados para recuperação da informação de valor secundário?

- ( ) Catálogos  
 ( ) Guia  
 ( ) Inventário  
 ( ) Sistema de informação  
 ( ) Não há instrumentos  
 ( ) Outros. Quais: \_\_\_\_\_

**6.1.1** Se houver, cite as ferramentas (*software*) que são utilizadas para a elaboração dos instrumentos:

\_\_\_\_\_

**6.2** Que serviços a sua empresa oferece aos clientes quanto à conservação de documentos?

- ( ) Combate aos agentes biológicos de degradação (microorganismos, insetos, etc)  
 ( ) Controle de temperatura e/ou umidade relativa  
 ( ) Serviços de segurança do acervo (controle de furtos, incêndios, etc)  
 ( ) Outros. Quais? \_\_\_\_\_

**6.3** Sobre espaço, mobiliário e materiais para o acondicionamento da documentação, sua empresa costuma propor o uso de itens adequados e específicos a seus clientes?

Sim  Não

**6.3.1** Utilize este espaço para esclarecer detalhes sobre o acondicionamento da documentação.

---



---

**7. Quanto ao tratamento de documentos sigilosos, responda as questões 7.1 e 7.1.1:**

**7.1.** Quando há documentos sigilosos, há alguma metodologia diferenciada?

Sim  Não

**7.1.1** Utilize este espaço para esclarecer detalhes sobre documentos sigilosos.

---



---

### **BLOCO E - Resultados e consequências observadas**

**1.** Como sua empresa classifica a relevância das políticas e sistemas de arquivos para as instituições?

Essencial  Pouco relevante  
 Muito importante  Desnecessária  
 Importante

**2.** Quais os aspectos que dificultam a implantação das propostas de trabalho nas empresas clientes?

Falta de apoio da administração e dos responsáveis pelas empresas  
 Falta de recursos humanos qualificados  
 Falta de tecnologia e equipamentos adequados  
 Falta de um planejamento de trabalho  
 Outro(s). Qual(is)? \_\_\_\_\_

---

**3.** Quais os benefícios observados nas empresas clientes após a implantação das propostas de trabalho?

Melhora no fluxo de informação, gestão documental e, conseqüente, rapidez no acesso.  
 Maior segurança das informações e documentos.  
 Melhora das condições de conservação e preservação dos documentos.  
 Incentivo à contratação e qualificação de recursos humanos.  
 Aprimoramento de tecnologias utilizadas.  
 Reconhecimento da importância do trabalho arquivístico.  
 Outro(s). Qual(is)? \_\_\_\_\_

---

Nome e cargo do responsável pelas informações: \_\_\_\_\_

Data da resposta: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

*Muito obrigada pela colaboração!*