

**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**

**GUARDA EXTERNA DE DOCUMENTOS, UMA
REALIDADE ARQUIVÍSTICA**

MONOGRAFIA DE PÓS-GRADUAÇÃO

Jussara Gabbi

**Santa Maria, RS, Brasil
2012**

GUARDA EXTERNA DE DOCUMENTOS, UMA REALIDADE ARQUIVÍSTICA

Jussara Gabbi

Monografia apresentada ao Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu*
Gestão em Arquivos, na modalidade de Educação à Distância, da
Universidade Federal de Santa Maria e Universidade Aberta do Brasil,
como requisito parcial para obtenção do grau de
Especialista em Gestão de Arquivos.

Orientador: Prof. André Zanki Cordenonsi

**Santa Maria, RS, Brasil.
2012**

**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

**GUARDA EXTERNA DE DOCUMENTOS, UMA REALIDADE
ARQUIVÍSTICA**

elaborada por
Jussara Gabbi

como requisito parcial para obtenção do grau de
Especialista em Gestão de Arquivos

COMISSÃO EXAMINADORA:

André Zanki Cordenonsi, Dr.
(Presidente/Orientador)

Luiz Patrick Kayser, Ms. (UFSM)

Maria Alcione Munhoz, Dra. (UFSM)

Sapucaia do Sul, 08 de dezembro de 2012.

AGRADECIMENTOS

Agradeço acima de tudo a Deus, por ter me dado saúde para vencer meus desafios.

Agradeço a minha família, pelo apoio e por acreditar sempre na minha capacidade, muito embora eu mesma não tenha acreditado.

Agradeço aos meus amigos pelo carinho e pelo incentivo a continuar e lutar sempre sem desistir.

Aos professores e funcionários do Curso de Pós-Graduação Gestão em Arquivos por contribuírem para esta conquista.

RESUMO

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

GUARDA EXTERNA DE DOCUMENTOS, UMA REALIDADE ARQUIVÍSTICA

Autora: Jussara Gabbi

Orientador: André Zanki Cordenonsi

Data e Local da Defesa: Sapucaia do Sul, 08 de dezembro de 2012.

Este trabalho apresenta uma proposta para estudo e implantação da guarda externa de documentos, conceituando temas a fim de trazer esta nova realidade ao conhecimento dos Arquivistas. Espaço físico e serviços fazem parte de um conjunto elementos, atividades e procedimentos que devem ser observados para a manutenção da integridade das informações e documentos de interesse das organizações. Com o avanço tecnológico e o aumento da capacidade produtiva, os espaços internos são cada vez menores e para melhor aproveitamento de seu espaço, as organizações optam por transferir o acervo documental para empresas especializadas em guarda externa de documentos. O conhecimento referente a estes serviços dá ao arquivista condições para auxiliar na tomada de decisão quanto à sua utilização pela organização à qual está inserido. O processo investigativo revela que o levantamento de dados é fundamental para a tomada de decisão, definição de fornecedor e do modelo de implantação a ser adotado. Neste contexto a gestão documental é essencial para o sucesso da implantação e manutenção da guarda externa de documentos.

Palavras-chave: Arquivo, Documentos, Gestão Documental, Guarda Externa

ABSTRACT

Monograph
Post-graduation Studies - Lato Sensu – Archive Management
Santa Maria Federal University
Brazil Open University

EXTERNAL DOCUMENT ARCHIVE: AN ARCHIVAL REAL FACT

Author: Jussara Gabbi
Advisor: Prof^o Ms. André Zanki Cordenonsi
Date and Location of Defense: Sapucaia do Sul, Dec 8th 2012.

This paper presents a proposal to study and implement the external archive for documents, based on concepts that aim to bring this sharing knowledge to update archivist professionals. Storage space and services are part of a group of activities and procedures that must be observed in order to keep the information and document integrity, as an interest of the organizations. With the technological advance and the production capacity increase, the internal spaces are getting smaller and to better use organizational areas, they have chosen to transfer the documents to specialized companies with external areas. The knowledge that these services provide to archivist professionals, conditions to support the decision making process, in order to contract or do not contract this type of service in their organizations. The investigation process shows that internal and external data survey is essential to the decision making, also to contract a vendor and to define the procedure that will be implemented. In this context, the document management is essential to the implementation and maintenance success of an external document archive.

Keywords: Archive, Document, Document Manager, External Archive

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Selo de qualidade ABGD.....	40
Figura 2 – Lacre para caixa.....	41
Figura 3 – Modelo caixa de 20 kg.....	42
Figura 4 – Prazos de entrega.....	43
Figura 5 – Armazém de guarda externa de documentos.....	50

LISTA DE APÊNDICES

Apêndice A – Formulário de levantamento documental.....	59
Apêndice B – Formulário de levantamento de custo interno.....	60
Apêndice C – Relação de itens de segurança.....	61
Apêndice D – Relação de serviços e fornecedores.....	62
Apêndice E – Tabela de preços.....	63
Apêndice F – Comparativo entre fornecedores.....	64
Apêndice G – Comparativo entre guarda externa e interna.....	65
Apêndice H – Cronograma de implantação.....	66
Apêndice I – Ferramenta de gestão 5W1H.....	67
Apêndice J – Fluxo de transferência física de documentos.....	68

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	09
1 REFERENCIAL TEÓRICO.....	11
1.1 Arquivo, documento e informação.....	11
1.1.1 Arquivo.....	11
1.1.2 Documento.....	14
1.1.3 Informação.....	15
1.2 Arquivista e as funções arquivísticas.....	16
1.3 Princípios arquivísticos.....	20
1.4 Ciclo vital dos documentos e teoria das três idades.....	21
1.5 Gestão documental.....	22
1.6 Segurança da informação.....	24
1.7 Tecnologia da informação.....	26
1.8 Estratégia organizacional.....	27
1.9 Guarda externa.....	28
2 METODOLOGIA.....	31
2.1 Classificação da pesquisa.....	31
2.2 Coleta de dados.....	32
3 PROPOSTA PARA A UTILIZAÇÃO DA GUARDA EXTERNA DE DOCUMENTOS.....	33
3.1 Estudo.....	34
3.1.1 Levantamento de dados internos.....	34
3.1.1.1 Levantamento documental.....	34
3.1.1.2 Custo interno.....	35
3.1.1.2.1 Custos fixos.....	35
3.1.1.2.2 Custos eventuais.....	36
3.1.2 Levantamento de dados para guarda externa.....	37
3.1.2.1 Seleção de fornecedor.....	37
3.1.2.2 Proposta comercial.....	40
3.1.3 Definição do escopo do projeto.....	44
3.1.4 Avaliação dos resultados obtidos no estudo e tomada de decisão.....	45
3.1.5 Busca de recursos e apoio.....	46
3.2 Implantação.....	46
3.2.1 Contratação.....	46
3.2.2 Cronograma e fluxo de atividades.....	47
3.2.3 Definição de políticas para a guarda externa.....	47
3.2.4 Preparação da documentação para guarda externa.....	48
3.2.5 Transferência física de caixas para guarda externa.....	48
3.2.6 Acompanhamento e manutenção.....	49
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	52
REFERÊNCIAS	54
APÊNDICES.....	58

INTRODUÇÃO

A guarda terceirizada de documentos consiste na armazenagem do acervo documental, independente de seu suporte, em ambiente externo à organização geradora, isto é, em empresas especializadas na armazenagem de acervos documentais. Surgiu nos EUA a cerca de 30 anos e chegou ao Brasil em 1993. As organizações localizadas nos grandes centros urbanos vêm aderindo a esta nova modalidade, motivadas, primeiramente, pelo elevado preço do aluguel de imóveis para este tipo de atividade.

Espaço físico e serviços fazem parte de um conjunto de elementos, atividades e procedimentos que devem ser observados para a manutenção da integridade das informações e documentos de interesse das organizações. Nesta pesquisa, foi abordada a relação da guarda externa versus gestão documental, focando nos itens que devem ser observados no momento da contratação deste serviço. A gestão documental trata as informações desde sua criação até a destinação final, através de técnicas e procedimentos padronizados, e neste contexto é ferramenta indispensável.

Com o avanço tecnológico e o aumento da capacidade produtiva, os espaços físicos internos das empresas são cada vez menores. Esta realidade faz com que as organizações busquem alternativas para melhor aproveitamento de seu espaço e uma delas é a transferência de seu acervo documental para empresas especializadas em guarda externa de documentos.

As empresas prestadoras deste serviço, no intuito de atrair clientes, oferecem uma gama de produtos e serviços ligados ao conceito de gestão documental. O desconhecimento por parte de gestores e arquivistas de como realizar de forma adequada a avaliação de prestadores e de seus serviços gera insegurança na tomada de decisão.

O tema de pesquisa é a Guarda Externa de Documentos, como uma realidade arquivística, considerando-se que muitos arquivistas vivenciam a realidade de transferir o acervo documental das organizações às quais estão ligados, para empresas especializadas em guarda externa de documentos. Os dirigentes das

organizações esperam que o arquivista tenha argumentos técnicos para avaliação de prestadores e de serviços.

O objetivo geral deste estudo é criar uma proposta para estudo da guarda externa de documentos a fim de instituir critérios que auxiliem na definição de fornecedor e modalidade de serviço no momento em que uma organização necessite desta demanda.

Os objetivos específicos são:

- ❖ Contextualizar a importância da gestão documental no processo de guarda externa;
- ❖ Analisar os motivos que levaram a esta nova possibilidade de armazenamento de documentos;
- ❖ Definir critérios para o processo de guarda externa;
- ❖ Instrumentar o arquivista, fornecendo método e credibilidade quanto à sua função durante o processo de definição pela guarda externa.

É fácil perceber as mudanças tecnológicas e de trabalho que estão ocorrendo no mundo atual, e com o objetivo de manterem-se competitivas em um mercado cada vez mais globalizado, as organizações estão mudando seus conceitos, políticas e estratégias. Neste contexto, estão incluídas as políticas de gestão documental.

As organizações direcionam seus esforços na busca de soluções que atendam a necessidade de aumento da produção e redução de custo. É preciso que o arquivista esteja preparado para este novo cenário, pois a agilidade na tomada de decisões se tornou uma questão de sobrevivência.

Jardim (1995, p.160) salienta que é evidente a necessidade de pesquisa para as demandas e de soluções a dificuldades específicas do universo arquivístico brasileiro.

Com o aumento na procura pelo serviço de guarda externa de documentos, observado principalmente pelas empresas privadas, faz-se necessário conhecer estes novos serviços, buscando informações que sirvam de referência para que o arquivista possa auxiliar na tomada de decisão quanto à utilização destes serviços pela organização à qual está inserido.

1 REFERENCIAL TEÓRICO

1.1 Arquivo, documento e informação

1.1.1 Arquivo

A origem dos arquivos confunde-se com o surgimento da escrita, demonstrando a ideia de que sempre foram encarados como vínculo de informação.

A história dos arquivos vem desde a chamada antiguidade oriental, quando estavam exclusivamente a serviço das autoridades, eram arquivos reais, religiosos, diplomáticos que continham leis, tratados e normas, aos quais os cidadãos não tinham nenhum vínculo.

Na idade média os arquivos passaram às autoridades feudais. No século XII surgiram os títulos e registros como armas jurídicas, principalmente no que se referia aos direitos sobre as propriedades de terras. O cuidado com a conservação dos documentos e informações era percebido desde a antiguidade, reafirmando-se na idade média.

Na idade moderna passam a existir grandes arquivos reais e notarias, com uso exclusivamente jurídico e administrativo, ou ainda com objetivos militares, onde se percebe o interesse dos governos em preservar os documentos para forma de prova.

No ano de 1789, início da idade contemporânea, com a Revolução Francesa, o Estado reconheceu a responsabilidade de preservar os documentos de valor e os arquivos oficiais foram reunidos, surgindo o Arquivo Nacional e a abertura dos arquivos aos cidadãos, assumindo estes, o valor de bem público.

Em meados do século XIX surgiram os arquivos de pesquisa dos historiadores, e nasceram os arquivos nacionais destinados a recolher documentação inativa, dispersa nos diversos órgãos governamentais. É neste século que iniciou a organização e a exploração da grande massa de arquivos

herdados, dando origem às bases da arquivística com o princípio do respeito aos fundos, à proveniência e à ordem original.

No século XX surgiram os arquivos administrativos e correntes ligados à área de administração. Por influência dos historiadores, ainda no final do século XIX, começou-se a perceber que os documentos recém produzidos também formavam Arquivos e que era importante assegurar sua conservação. Até então, eram os bibliotecários os responsáveis pelos arquivos e usavam, para sua organização, sistemas baseados nos assuntos dos papéis, desmembrando Arquivos, tratando como papéis avulsos e prejudicando seu valor, já que este depende da inter-relação orgânica e funcional com o todo a que pertencem.

No Brasil, em 02 de janeiro de 1838, foi criado o Arquivo Público do Império com a finalidade de guardar os documentos públicos. Além de ser um órgão receptor, este pôde ser definido como o órgão responsável pela custódia, pelo tratamento documental e pela utilização dos arquivos sob sua jurisdição.

Foi na década de 1970 que a Arquivologia no Brasil firmou-se como ciência, com a criação da Associação dos Arquivistas Brasileiros, de cursos de graduação em Arquivologia e com a regulamentação das profissões de Arquivista e técnico de Arquivo.

Os últimos 30 anos do século XX, para Arquivologia, foram marcados por uma série de fatos, os quais são ligados à evolução da civilização. Os prédios dos Arquivos foram construídos com base em arquitetura moderna e funcional, foi adotada a microfilmagem de substituição, passou a ser feita a restauração de documentos, surgiram os Arquivos intermediários e as tentativas de aplicar as conquistas de eletrônica ao trabalho arquivístico.

O arquivo emerge do fenômeno da informação, e ele vai ao encontro da ação humana centrada na sociedade geradora do aspecto informacional. A condição sistêmica dos arquivos pressupõe combinações intrínsecas e uma articulação com outros sistemas dos campos político, econômico, jurídico, administrativo e cultural, entre outros.

A palavra arquivo possui vários significados. O dicionário brasileiro de terminologia arquivística (DBTA, 2005, p. 27) nos traz quatro conceitos, os quais são:

- 1 - *Conjunto de documentos* produzidos e acumulados por uma entidade coletiva, pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades, independentemente da natureza do suporte.
- 2 - *Instituição ou serviço* que tem por finalidade a custódia, o processamento técnico, a conservação e o acesso a documentos.
- 3 - *Instalações* onde funcionam arquivos.
- 4 - *Móvel* destinado à guarda de documentos.

Para fins deste estudo considerou-se mais adequada a definição estabelecida por Bellotto.

Arquivos são conjuntos orgânicos de documentos produzidos/recebidos/acumulados por um órgão público, uma organização privada, ou uma pessoa no curso de suas atividades, independente do seu suporte, e que, passada sua utilização ligada às razões pelas quais foi criado, podem ser preservados, por seu valor informativo, para fins de pesquisa científica ou testemunho sociocultural. (BELLOTTO, 2002, p. 18)

Arquivo tem por finalidade recolher, organizar, custodiar, difundir e disponibilizar os documentos/informações, independente de seu suporte ou gênero, servindo ao processo decisório e ao funcionamento das instituições ou à pesquisa científica e à memória social.

Sua função básica é dar acesso às informações contidas nos documentos que custodia. Para que se alcance este objetivo é necessário considerar todos os princípios, normas e técnicas que regem as funções de gestão dos arquivos. No que se refere à parte técnica, é função do arquivo registrar, classificar, avaliar, eliminar, descrever, dar consulta e divulgar seus documentos. Em relação à função cidadã, social e científica compete aos arquivos preservar a memória social, atender aos direitos dos cidadãos e facilitar a investigação histórica e científica.

Arquivos são o conjunto de documentos sobre os quais o arquivista vai aplicar a teoria, metodologia e prática arquivística para chegar ao objetivo de dar acesso à informação.

No decorrer deste estudo é apresentado um novo formato de arquivo, envolvendo armazenagem em um ambiente externo ao qual a informação foi produzida.

1.1.2 Documento

O conceito de documento pode ser interpretado de várias formas. Para alguns, documentos podem ser papéis e para outros podem ser objetos. Para Paes (1991, p. 8), é o registro de uma informação independente da natureza do suporte que a contém.

Documentos de arquivo são os produzidos por uma entidade pública ou privada, ou por uma pessoa no decorrer de suas atividades, que justifiquem a sua existência, guardando entre si relação orgânica. Estes documentos surgem por razões funcionais, administrativas e legais e têm a finalidade provar e testemunhar fatos. Podem ser apresentados de forma manuscrita, impressa ou audiovisual e, em geral, são exemplares únicos, de forma e suporte variáveis.

Documentos de arquivo são testemunhos da vida de uma instituição, pois são os registros das atividades exercidas. Pertencem a uma cadeia orgânica formada por outros documentos, isto é, outras provas. O conceito dado por Lodolini esclarece esta ligação.

O significado pleno de cada documento evidencia-se somente através do vínculo com todos os documentos do mesmo arquivo, o que interessa é conhecer como este documento foi produzido, no curso de que procedimento administrativo e com que validade/vigência jurídico-administrativa. (1991, apud BELLOTTO, 2002, p.7)

O que determinará seu uso e destino de armazenamento futuro é a forma e a função pelas quais o documento é criado.

Gerados como instrumentos essenciais para o funcionamento das organizações, após passada a utilização ligada à sua origem, os documentos são preservados, segundo avaliação prévia, para pesquisa.

Referente às qualidades dos documentos de arquivo, Bellotto diz que “são elas que lhes conferem a força probatória”:

Imparcialidade (em sua criação): derivada do fato de que não foram criados para “dar contas” à posteridade. Os documentos administrativos são meios de ação relativos a determinadas funções. Sua imparcialidade explica-se pelo fato de que são relativos a determinadas funções; caso contrário, os procedimentos aos quais os documentos se referem não funcionarão, não terão validade.

Autenticidade (nos procedimentos): ligada ao *continuum* da criação, tramitação, uso e guarda. Os documentos são criados dentro dos procedimentos regulares estabelecidos pelo direito administrativo; se assim não fosse, não seriam adequadamente cumpridas às razões que lhe deram origem.

Naturalidade (na acumulação): os documentos não são colecionados e sim acumulados, naturalmente, no curso das ações, de maneira contínua e progressiva.

Organicidade (em seu relacionamento com os outros documentos do conjunto): devido à interdependência entre os documentos do mesmo conjunto e suas relações com seu contexto de produção.

Unicidade (no conjunto): deriva de que cada documento assume um lugar único na estrutura documental do conjunto (indissolúvel) ao qual pertence. (2002, p. 24-25)

Quanto à natureza do assunto, os documentos podem ser ostensivos ou sigilosos. Ostensivos são os documentos cuja divulgação não prejudica a administração. Sigilosos são os documentos que, por sua natureza, devam ser de conhecimento restrito e, portanto, requeiram medidas especiais de salvaguarda para sua custódia e divulgação.

Todos estes princípios devem estar na base da organização e do funcionamento dos arquivos. Somado a isso, se tiver uma organização embasada em corretas teoria e metodologia, o arquivo cumprirá as finalidades de sua existência.

1.1.3 Informação

De acordo com Lopes (1996) a informação é a ação e também efeito de comunicar dados, é qualquer atributo do pensamento humano sobre a natureza e a sociedade, desde que verbalizada ou registrada. Uma informação registrada constitui-se em documento.

Informação arquivística tem como característica ser produzida no contexto das atividades e funções da instituição que a gera. Isto faz com que as informações se tornem orgânicas, pois guardam entre si as mesmas relações que se formam entre a competência e as atividades da instituição.

A informação arquivística de caráter jurídico ou administrativo é a informação considerada indispensável ao processo decisório e para o funcionamento das atividades das instituições.

As informações contidas nos documentos representam instrumentos estratégicos que fornecem dados para planejamento, tomada de decisão, acompanhamento, controle e viabilidade das atividades da organização.

1.2 Arquivista e as funções arquivísticas

O DBTA (2005, p. 26) nos diz que arquivista “é o profissional de nível superior, com formação em arquivologia ou experiência reconhecida pelo Estado”.

A Lei nº 6.546, de 4 de julho de 1978, que dispõe sobre a regulamentação das profissões de Arquivista, nos diz, no art. 2º, que são atribuições dos Arquivistas:

- I - planejamento, organização e direção de serviços de Arquivo;
- II - planejamento, orientação e acompanhamento do processo documental e informativo;
- III - planejamento, orientação e direção das atividades de identificação das espécies documentais e participação no planejamento de novos documentos e controle de multicópias;
- IV - planejamento, organização e direção de serviços ou centro de documentação e informação constituídos de acervos arquivísticos e mistos;
- V - planejamento, organização e direção de serviços de microfilmagem aplicada aos arquivos;
- VI - orientação do planejamento da automação aplicada aos arquivos;
- VII - orientação quanto à classificação, arranjo e descrição de documentos;
- VIII - orientação da avaliação e seleção de documentos, para fins de preservação;
- IX - promoção de medidas necessárias à conservação de documentos;
- X - elaboração de pareceres e trabalhos de complexidade sobre assuntos arquivísticos;
- XI - assessoramento aos trabalhos de pesquisa científica ou técnico-administrativa;
- XII - desenvolvimento de estudos sobre documentos culturalmente importantes. (BRASIL, 1978).

Com base nas informações citadas acima, observa-se que o acompanhamento do trabalho de guarda externa de documentos, objetivo deste estudo, faz parte das atribuições do arquivista.

O acesso à informação para as administrações é fundamental, pois a informação é um instrumento de apoio à decisão indispensável para gerir as organizações, e, para que possam ser acessadas, é preciso que as informações estejam integradas, estruturadas e organizadas de forma sistemática.

Na visão de Bellotto (2004) a eficácia da recuperação da informação depende do arquivista, que para alcançar a uniformidade, ritmo, integridade, dinamismo de acesso, pertinência e precisão nas buscas, deve ter atuação direta para que as atividades sejam desenvolvidas de forma eficaz. A autora ressalta que essas características estão condicionadas à precisão na classificação, avaliação e descrição.

São funções arquivísticas as que o arquivista desempenha em decorrência de seu exercício profissional, necessárias para o desenvolvimento das atividades de um arquivo desde a produção dos documentos até a destinação final. Representam o papel que o arquivista adota diante das demandas informacionais. Segundo a proposta de Rousseau e Couture (1998, p. 265) são sete funções voltadas para a gestão dos documentos, a saber:

Criação/produção – refere-se aos procedimentos de produção dos documentos de arquivo, onde o arquivista age por meio de elaboração de manuais de produção de documentos.

Avaliação – é o “processo de análise de documentos de arquivo, que estabelece os prazos de guarda e a destinação de acordo com os valores que lhe são atribuídos” (DBTA, 2005, p.41). A avaliação constitui-se em atividade essencial do ciclo de vida documental arquivístico e demanda do arquivista profundo conhecimento da organização, de sua estrutura administrativa, missão, objetivos e atividades geradoras de documentos.

É na avaliação que se definem quais documentos serão preservados para fins administrativos ou de pesquisa e em que momento poderão ser eliminados ou destinados aos arquivos intermediário e permanente, segundo o valor e o potencial de uso que apresentam para a administração que os gerou e para a sociedade. Para a avaliação é fundamental que os documentos estejam classificados, considerando que não se avalia peça por peça documental, e sim, conjuntos documentais referentes às atividades das quais resultam.

Como resultado deste processo, são produzidos os instrumentos de destinação de documentos. Segundo Inojosa (1991 apud GARCIA, 2001, p. 47), o instrumento básico para o gerenciamento dos documentos e arquivos é a Tabela de Temporalidade, que permite não só a distinção das informações supérfluas das essenciais, como também o reaproveitamento dos espaços de armazenamento.

Aquisição – refere-se ao arquivamento corrente e aos procedimentos de transferência e recolhimento. Ao arquivista cabe estabelecer regras e procedimentos para que o arquivo esteja completo, seja confiável e autêntico.

Conservação/preservação – contempla ações relacionadas à manutenção da integridade física dos documentos ao longo do tempo, assim como às tecnologias que permitem seu processamento e recuperação. É papel do arquivista definir políticas de preservação para os suportes do registro da informação arquivística a partir do estudo de suas fragilidades. A conservação consiste na observação, estudo e controle das causas de degradação dos bens culturais, levando à adoção de medidas preventivas, minimização ou supressão da deterioração do acervo. A preservação abrange todas as ações que possibilitem a garantia da integridade das informações e dos significados de um bem cultural, através de sua gestão e proteção.

Classificação - por classificação entende-se “organização dos documentos de um arquivo ou coleção, de acordo com um plano de classificação, código de classificação ou quadro de arranjo” (DBTA, 2005, p.49). A classificação orienta a organização intelectual do acervo e sua base está na interpretação do documento. Para isso, é necessário que o arquivista conheça o funcionamento e as atividades desenvolvidas pela Organização para elaborar um plano de classificação capaz de refletir a estrutura organizacional e decisória e que facilite o acesso aos documentos produzidos.

De acordo com Schellenberg (2002), são métodos de classificação: Funcional (função), onde os documentos devem ser agrupados de acordo com funções às quais estão relacionados; Estrutural, onde o arranjo é baseado na estrutura administrativa das entidades produtoras do arquivo, isto é, as séries são estabelecidas de acordo com as divisões administrativas ou estrutura orgânica da entidade; e por Assunto, onde o arranjo é baseado no assunto de que tratam os documentos e depende da análise do conteúdo dos documentos.

A classificação adequada é base de uma eficiente gestão documental, pois todos os demais aspectos de um programa de controle de documentos dependem da classificação. Como produto da classificação é gerado o plano de classificação, que consiste da estruturação hierárquica e lógica, organizada intelectualmente, que permite situar as informações e os documentos em suas relações uns com os outros.

Descrição – definido pelo DBTA (2005, p. 67) como “o conjunto de procedimentos que leva em conta os elementos formais e de conteúdo dos documentos para elaboração de instrumentos de pesquisa”. O processo de descrição consiste na elaboração de instrumentos de pesquisa que possibilitem a identificação, o rastreamento, a localização e a utilização dos dados. Para atingir este objetivo, o arquivista deve conhecer a instituição e os documentos que abriga, e o arquivo deve estar organizado respeitando o princípio de proveniência e a organicidade dos documentos.

Para criação dos instrumentos de pesquisa deverão ser seguidas as normas nacionais e internacionais, as quais contêm itens considerados essenciais para descrever fundos documentais. Sua finalidade é fazer com que a informação chegue até o usuário, são considerados o elo entre a informação e o usuário.

Difusão/acesso – segundo denominação dada pelo DBTA (2005, p. 19), é a “função arquivística destinada a tornar acessíveis os documentos e a promover sua utilização”. Difusão, de forma objetiva, é fazer com que a informação chegue até o usuário. Através da identificação do perfil de cada usuário e da utilização dos instrumentos de pesquisa é que o arquivista desenvolve formas ou ferramentas capazes de direcionar a informação ao usuário específico. Nesta função o arquivista lança mão de sua criatividade, utilizando formas de difusão como a educativa, a cultural e a editorial.

Para cumprir com competência todas as demandas e desafios, o arquivista deverá, além de reproduzir o conhecimento técnico, conhecer as ferramentas de gerenciamento de processos utilizadas na instituição em que atua. Exemplo disso são as etapas do ciclo administrativo que o arquivista, como gestor, necessita desenvolver, levando em consideração as funções de planejamento, controle, organização e direção. Para o planejamento é preciso definir o objetivo e desenvolver plano de ação contendo as atividades e prazos que envolvem o fazer arquivístico. Para o controle, é necessário desenvolver e aplicar ferramentas de gestão. Para organização, é preciso definir os recursos a serem utilizados no desenvolvimento das atividades, dividir tarefas e responsabilidades. E, para direção, é necessário gerir pessoas, orienta-las e motiva-las na busca dos objetivos propostos e previamente acordados.

Neste contexto encontramos o arquivista do século XXI que, para desempenhar com eficiência seu trabalho, precisa estar familiarizado com as novas

tecnologias e ter conhecimento das demais ciências interligadas, as quais também apresentam evolução tecnológica, tornando-se a informática o grande elo de comunicação entre as disciplinas inter-relacionadas.

O arquivista contemporâneo é produto da exigência da sociedade de transformar a informação em conhecimento. Com a gestão das informações, ele garante o acesso à informação aos diferentes usuários, ressaltando sua responsabilidade como cidadão e como profissional que participa conscientemente e criticamente para a mudança da realidade em que está inserido.

1.3 Princípios arquivísticos

De acordo com o DBTA (2005, p.135), a definição do Princípio da Proveniência, ou princípio de respeito aos fundos é “princípio básico da arquivologia segundo o qual o arquivo produzido por uma entidade coletiva, pessoa ou família não deve ser misturado aos de outras entidades produtoras”. Caber esclarecer que o fundo é “conjunto de documentos de uma mesma proveniência” (DBTA, 2005, p. 96).

Consolidou-se o conceito de fundo a partir de uma circular do Ministro do Interior da França, Natalis de Wailly, datada de 24 de abril de 1841, que diz que “fundo de arquivo” nada mais é que reunir os documentos de um corpo, estabelecimento, família ou indivíduo, arranjando-os de forma que os documentos que apenas se relacionem com eles não se misturem.

A partir desta circular é formalizado o Princípio da Proveniência e nasce a definição de fundo documental, que vem normatizar as atividades arquivísticas, que anteriormente eram desenvolvidas seguindo as normas da Biblioteconomia, onde os documentos eram organizados por assunto. Junto a este, temos o Princípio da Ordem Original, segundo o qual “o arquivo deveria conservar o arranjo dado pela entidade coletiva, pessoa ou família que o produziu”. (DBTA, 2005, p. 137).

A principal função do Princípio da Proveniência e do Princípio da Ordem Original é de garantir a autenticidade e a fidedignidade dos documentos dentro do arquivo, sendo que a sua aplicabilidade estará refletida nos próprios instrumentos de pesquisa que forem desenvolvidos. A descrição arquivística deve documentar os

arquivos em seu contexto. Estes princípios conferem ao arquivista orientação prática e econômica para o arranjo, descrição e consulta dos documentos sob sua custódia.

São consideradas vantagens da aplicação dos referidos princípios, segundo as propostas teóricas de Rousseau e Couture (1998, p. 86), a garantia da integridade, o tratamento dos conjuntos documentais e não das peças documentais isoladas, a recuperação rápida da informação e a eliminação da dispersão dos documentos.

1.4 Ciclo vital dos documentos e teoria das três idades

Ciclo vital dos documentos, segundo o DBTA (2005, p. 47), são as “sucessivas fases por que passam os documentos de um arquivo, da sua produção à guarda permanente ou eliminação”.

Teoria das três idades é a teoria segundo a qual os arquivos são considerados arquivos correntes, intermediários ou permanentes, de acordo com a frequência de uso por suas entidades produtoras e a identificação de seus valores primário e secundário.

A teoria das três idades, sistematizada pelos norte-americanos nos anos 1970, estabelece uma ponte entre a documentação de gestão e a destinada a ser preservada para fins de pesquisa. É a sistematização do ciclo vital dos documentos de arquivo. Este ciclo compreende três idades que, desde o ponto de vista da administração, seriam a dos documentos ativos, a dos semi-ativos e a dos inativos. Porém a denominação mais conhecida é a que corresponde aos usos desses documentos, que são: correntes, de gestão ou setoriais; intermediários ou semicorrentes; e permanentes ou históricos.

A primeira idade arquivística corresponde à produção do documento, tramitação e finalização da razão de sua criação, período no qual os documentos formam os arquivos correntes. As informações que a compõem estão em uso, possuem valor primário e são indispensáveis à manutenção das atividades de uma administração, devendo permanecer o mais próximo possível dos usuários.

A passagem dos documentos da primeira idade arquivística para a segunda idade denomina-se transferência e indica o fim de sua vigência. No período de semi-

atividade (arquivos intermediários), os documentos são conservados por razões administrativas, legais ou financeiras, isto é, ainda são detentores de valor primário, mas não são mais utilizados para assegurar as atividades quotidianas da administração.

Da segunda idade arquivística para a terceira, a passagem denomina-se recolhimento, e os documentos passam à retenção permanente. Nesse período, os documentos deixam de ter valor previsível para a organização que os produziu, passando a ter valor de testemunho (valor secundário), isto é, para pesquisa.

1.5 Gestão documental

A gestão de documentos, segundo a lei nº 8.159, de 08 de janeiro de 1991, art. 3º, é:

O conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente. (BRASIL, 1991).

Gestão documental é a tradução de *Records Management*, termo originado nos Estados Unidos da América no período pós-guerra e que se transformou em um conceito no campo arquivístico. Tem como objetivo principal a intervenção da administração arquivística, já na fase de produção e tramitação (primeira idade) dos documentos, com a finalidade de aplicar métodos de economia e eficácia na gestão documental.

São três as fases da gestão de documentos, a primeira é a *produção*, que consiste no ato de elaborar documentos em razão das atividades específicas de cada órgão ou setor; a segunda denomina-se *utilização*, que corresponde ao fluxo percorrido pelos documentos, necessário ao cumprimento de sua função administrativa, assim como à sua guarda após cessar seu trâmite; e a terceira é a *destinação*, que envolve as atividades de análise, seleção e fixação de prazos de guarda, ou seja, implica decidir quais os documentos devem ser eliminados e quais serão preservados permanentemente.

O conceito de *Records managements* está ligado à corrente do pensamento arquivístico denominada arquivística integrada. A Arquivística Integrada, proposta pelos canadenses Rousseau e Couture, propõe uma arquivística que se preocupe com o tratamento da informação desde seu nascimento até seu destino final, é o elo entre as três idades, concatena as atividades de classificar, avaliar e descrever, tornando estes procedimentos complementares e inseparáveis, e tem como objetivo:

Garantir a unidade e a continuidade das intervenções do arquivista nos documentos de um organismo e permitir assim a perspectiva do princípio das três idades e das noções de valor primário e secundário: permitir a articulação e a estruturação das atividades arquivísticas numa política de organização de arquivos; integrar o valor primário e o valor secundário numa definição alargada de arquivo (ROUSSEAU e COUTURE, 1998, p.70).

Os autores Rousseau e Couture, buscando uma arquivística científica, defendem a arquivística integrada como sendo a única a assegurar uma política integrada de organização de arquivos, permitindo o rápido acesso às informações, indispensáveis ao funcionamento administrativo das organizações.

É através de um programa de gestão integral de três fases (arquivo corrente, intermediário e permanente), centrado na missão da instituição e integrado na sua política de gestão da informação, que a arquivística contribui, agindo eficazmente na informação orgânica.

Um sistema de arquivos é constituído por um conjunto de arquivos, que independentemente da posição que ocupam nas respectivas estruturas administrativas, funcionam de modo integrado e articulado na busca dos objetivos comuns.

A organização de arquivos, numa visão sistêmica, deve ser planejada para os vários arquivos que integram o sistema, com fundamentos associados às tecnologias da informação a partir dos documentos produzidos.

Implementar um programa de Gestão Documental é buscar eficiência administrativa e preservar a memória das instituições como prova de suas atividades. É, também, fornecer ao usuário do arquivo informações precisas, completas e no mais curto espaço de tempo. A organização dos arquivos deve atender aos princípios da arquivística.

As transformações das últimas décadas como aumento dos negócios, disseminação da educação, desenvolvimento da comunicação e o progresso nas

pesquisas fizeram com as pessoas criassem mais documentos, os quais são suportes para o conhecimento.

A gestão do conhecimento está inserida na gestão da informação, que nos remete à gestão dos documentos. A informação contida nos documentos é mola propulsora para o desenvolvimento das organizações, pois é transformada em conhecimento que dá suporte à tomada de decisões, e o conhecimento é fator de capital competitivo.

1.6 Segurança da informação

A segurança da informação deve ser pensada a partir de sua produção, com o objetivo de ter garantias de acesso com qualidade. A preservação e a conservação estão diretamente ligadas à segurança.

A conservação consiste na observação, estudo e controle das causas de degradação, levando à adoção de medidas preventivas, minimização ou supressão da deterioração do acervo. O principal objetivo da conservação é o de estender a vida útil dos materiais, dando aos mesmos o tratamento certo, no lugar certo, na hora certa e de maneira certa.

A preservação abrange todas as ações que possibilitem a garantia da integridade das informações e de seus significados, através de sua gestão e proteção. Tem como objetivo garantir a autenticidade e integridade da informação, independente de seu suporte.

As ações de conservação e preservação devem ser planejadas e executadas de forma constante, e o acompanhamento destas ações deve fazer parte da rotina da equipe responsável pelo arquivo.

Nos últimos anos, a preservação assumiu um papel mais amplo, com amplitude política, e, segundo Conway (2001 apud SILVA, p.10), é um processo permanente de planejamento e implementação de atividades que visem assegurar um ambiente estável, seguro e que evitem possíveis desastres. Destaca ainda o desenvolvimento de um programa de manutenção do acervo e a migração dos conteúdos para garantir o acesso com qualidade.

O acesso às informações depende dos documentos estarem em condições de serem utilizados e compreendidos. Uma política de preservação documental é imprescindível para a segurança dos acervos arquivísticos e é composta por procedimentos e medidas de prevenção e atividades de controle, que envolvem desde os fatores intrínsecos e extrínsecos de destruição do papel, armazenagem e manuseio, procedimentos de segurança (incêndio, inundações, furtos e vandalismos) até o treinamento de pessoal e a sensibilização de gestores e dirigentes.

Os elementos de destruição documental estão identificados como fatores *intrínsecos* e *extrínsecos*. Os fatores intrínsecos são referentes ao processo de fabricação, como os níveis de acidez e alcalinidade, e os *extrínsecos* são os agentes de destruição externos, como agentes biológicos, físico-químico e as formas de armazenamento e manuseio dos documentos.

Com o avanço tecnológico vivenciado nos últimos anos e a adoção de novos suportes para a informação, a preservação do suporte documental tradicional dá lugar à preservação da informação e de sua acessibilidade ao longo do tempo. Surge a necessidade de se preservar a informação e não o suporte.

A rápida proliferação das tecnologias digitais e disseminação da informação levaram a uma complementação do conceito de preservação, a *preservação contínua, a longo prazo*. Esta entendida como um conjunto de ações implementadas para garantir a durabilidade e permanência dos suportes que contêm a informação, que partem das possibilidades oferecidas pela plataforma tecnológica como, microfilmagem, digitalização, reformatação e reprodução, e chegam até a planejamentos, programas e projetos que envolvem responsabilidades técnica e administrativa, bem como recursos financeiros e humanos. Preocupação recente está relacionada à fragilidade da informação arquivística digital e como minimizar os efeitos da degradação física do suporte, obsolescência de hardware, software e de formato onde a informação está armazenada, de forma que sejam assegurados a autenticidade, a integridade e o acesso contínuo ao longo do tempo. A preservação contínua, a longo prazo, deve iniciar no momento da produção da informação e seguir ao longo de todo o seu percurso funcional de trâmite e de utilização.

Surge então a gestão integrada da segurança nos acervos, que propõe tratar a segurança de forma mais abrangente, levando em consideração os inúmeros fatores que podem impor riscos à integridade dos suportes documentais ou

bibliográficos, com atitudes concretas, desenvolvidas em conjunto, no cuidado com os possíveis eventos de danos aos livros ou documentos.

Uma política de segurança da informação deve abranger um plano de prevenção de desastre, bem como um plano de continuidade dos negócios, para que juntos possam garantir a segurança dos recursos humanos, materiais e financeiros e a continuidade das atividades da Organização após um sinistro.

1.7 Tecnologia da informação

O avanço das tecnologias da informação e da comunicação, em meados dos anos 90, causou a grande mudança nas características dos documentos, no registro e forma de comunicação da informação nas organizações. Os documentos passaram a ser gerados em ambientes eletrônicos e armazenados em suportes magnéticos e ópticos, em formato digital. O gerenciamento dos documentos, digitais e convencionais, passou a ser realizado através de sistema informatizado e denominado gerenciamento eletrônico de documentos (GED).

Para Koch (1998 apud CORDENONSI, p. 2), o GED é a “somatória de todas as tecnologias e produtos que visam gerenciar informações de forma eletrônica.” Essas informações podem ser em formato de voz, texto, imagem ou vídeo.

O E-arq Brasil define GED como sendo:

Conjunto de tecnologias utilizadas para organização da informação não estruturada de um órgão ou entidade, que pode ser dividido nas seguintes funcionalidades: captura, gerenciamento, armazenamento e distribuição. Entende-se por informação não estruturada aquela que não está armazenada em banco de dados, como mensagem de correio eletrônico, arquivo de texto, imagem ou som, planilha etc. (CONARQ, 2006, p. 06)

O GED pode englobar tecnologias de digitalização, automação de fluxos de trabalho (workflow), processamento de formulários, indexação, gestão de documentos, repositórios, entre outras.

As melhorias tecnológicas observadas em todos os setores da sociedade provocaram aumento exponencial da produção de documentos digitais e, conseqüentemente, a elaboração de sistemas para gerenciá-los. O Gerenciamento

Eletrônico de Documentos é o conjunto de todas as tecnologias e produtos que se propõem à gerência da informação documentada de forma eletrônica (produzida eletronicamente ou não), com objetivo de reduzir custos na criação, alteração e armazenamento. As organizações que utilizam o sistema GED passam a ter um diferencial competitivo que, para Macedo (2003 apud CORDENONSI, p. 2) envolve, basicamente, o aumento da qualidade e da produtividade do trabalho, a redução de custos proporcionada pelo aumento da produtividade e o controle de documentos da certificação ISO 9000.

É crescente a oferta de soluções para os arquivos e suas massas documentais através de sistemas de GED, porém, estes, sozinhos, não resolvem todos os problemas, mas passam a ser aliados poderosos.

Os benefícios das tecnologias da informação são indiscutíveis, contudo, para que os documentos gerados a partir de sistemas eletrônicos sejam confiáveis e autênticos, isto é, mantenham as características de um documento arquivístico, devem incorporar os princípios arquivísticos, respeitando-os na implementação e utilização dos sistemas desenvolvidos.

Para isso, é necessário que o desenvolvimento dos sistemas de GED seja planejado e criado por equipes multidisciplinares, com arquivistas, profissionais de TI, cientistas da informação e administradores, entre outros.

A tecnologia está em constante evolução, portanto, cabe aos arquivistas acompanhar as mudanças e zelar pela preservação das informações.

1.8 Estratégia organizacional

Segundo Chiavenato (2003, p. 303-304) “estratégia é conceituada como a maneira pela qual uma organização lida com seu ambiente para atingir seus objetivos” e “estratégia organizacional, a maneira deliberada de fazer manobras no sentido de administrar suas trocas e relações com os diversos interesses afetados por suas ações”.

Os documentos de arquivo são produtos de ações que o órgão precisa desenvolver para atingir seus objetivos. Neste contexto as informações contidas nos documentos representam instrumentos estratégicos que fornecem dados para o

planejamento, tomada de decisão, acompanhamento, controle e viabilidade das atividades da Organização. Conseqüentemente, produzem conhecimento, que disseminado no mercado, gera a competitividade e mantém equilibrados os fatores técnicos, administrativos e humanos.

A grande quantidade de informações documentais produzidas nas empresas implica na necessidade de organizá-las. Para isso, investe-se na organização de arquivos, em recursos informáticos que garantam a disponibilização rápida da informação e se desenvolve instrumento de destinação de documentos.

Na busca de excelência, competitividade e redução de custos, as organizações investem em planos estratégicos para tratar informações. Estes planos iniciam com a análise dos documentos e finalizam passando por ferramentas de tecnologia da informação, visto que os processos de negócio envolvem cada vez mais os procedimentos eletrônicos.

Os novos modelos administrativos, impostos pela modernização e globalização, fazem com que as organizações sejam obrigadas a cuidar melhor de suas informações e documentos, técnicos ou administrativos, a fim de que possam se adaptar às exigências da competitividade e acompanhar as características das modernas estratégias da administração.

Uma das estratégias usadas pelas organizações é a utilização dos serviços de guarda externa de documentos, por meio da contratação dos serviços de empresas especializadas na custódia de documentos.

1.9 Guarda externa

Segundo Ramon Alberch Fugueras, em *Los archivos, entre la memoria historica y la sociedad del conocimiento*, (2003, p.63) as primeiras empresas a oferecerem serviços na área de arquivos surgiram no início dos anos setenta e, devido ao alto custo do espaço de depósitos nas grandes cidades e a falta de serviços especializados, surgiram as empresas especializadas em serviços de documentação, incluindo a custódia externa. Estes fatos estimulam a descobrir, na atualidade, como o arquivista pode contribuir na seleção das empresas e seus serviços, observando itens como qualidade e custo.

A prática da terceirização tomou impulso a partir do período pós Segunda Guerra Mundial, nas décadas de 1960 e 1970, sob a influência da indústria japonesa. No Brasil, o processo de terceirização se iniciou com a instalação das multinacionais e logo atingiu o segmento de serviços como vigilância, transportes, informática, reprografia, telecomunicações, manutenção de prédios e equipamentos, entre outros. A partir da década de 1990, com a abertura do mercado nacional e atuando em uma economia globalizada, as empresas brasileiras necessitaram de maior racionalidade de recursos, relacionando a praticidade e a flexibilidade com a qualidade, o preço e a competitividade.

Com o início da terceirização, surgiram grandes empresas especializadas na prestação de serviços para outras empresas e, cada vez mais, oferecem serviços e implementam processos de logística eficientes e inovadores para um mercado cada vez mais concorrido. Um destes serviços é a armazenagem de documentos, ou seja, custódia de documentos de terceiros. Segundo Arbache, Santos, Montenegro e Salles (2006), muitas organizações descobriram que poderiam adquirir serviços a custos menores que os da execução com recursos próprios. A logística tornou-se um assunto obrigatório para as empresas, pois perceberam que o trabalho logístico, visando à redução dos custos, é uma fonte de agregação de valor aos produtos e serviços. Sendo assim, esta pesquisa buscou informações sobre os serviços prestados, a fim de auxiliar na tomada de decisão referente à terceirização.

O problema do espaço físico, cada vez mais raro e de alto custo em locais administrativos, e a necessidade de racionalização administrativa, de economia, otimização de recursos em relação ao arquivamento de documentos resultantes do processo de avaliação, denominados de Arquivo Intermediário, levam à busca de solução no serviço de guarda em empresas terceirizadas.

Quando se busca essa solução, é necessário ter atenção quanto às condições dos prédios que tais empresas utilizam para esta finalidade e como tratam os itens de segurança, pois segundo Lopes (1997), no Brasil são utilizados prédios simples construídos em regiões menos nobres com o mínimo de mão-de-obra e de recursos materiais. O manual de *Recomendações para a construção de arquivos*, estabelecidas pelo Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ) demonstra como devem ser as estruturas físicas dos prédios destinados à guarda de arquivos permanentes.

Também, segundo Lopes (1997), se os documentos chegarem nas empresas de guarda externa já classificados, com temporalidade definida e minimamente descritos, não há qualquer problema para se preservarem informações a custo baixo e de modo racional, o que deve ser considerado.

2 METODOLOGIA

2.1 Classificação da pesquisa

Pesquisar é procurar respostas para os problemas existentes. Neste contexto a presente pesquisa intitulada “Guarda externa de documentos, uma realidade arquivística” é aplicada, segundo sua natureza, pois visa aplicação prática a fim de auxiliar o arquivista na tomada de decisão relativa ao problema específico de guarda externa.

A forma de abordagem do problema é qualitativa, pois o foco está no processo de adoção dos serviços de guarda externa de documentos e os resultados, em itens que deverão ser observados na escolha do serviço.

Seu objetivo é exploratório, pois visa tornar o problema familiar ao arquivista e construir hipóteses a serem avaliadas para que a decisão a ser tomada referente a serviços e fornecedores seja a mais adequada, e, em relação aos procedimentos técnicos, foi desenvolvida através de levantamentos de serviços oferecidos para guarda de documentos em ambiente externo à instituição geradora.

A pesquisa foi realizada através de um processo investigativo que contemplou a busca de dados através de pesquisa documental e pesquisa de campo.

Na pesquisa documental, o estudo foi baseado na literatura arquivística que fornece subsídio para o tema, bem como na literatura referente à administração de serviços e logística. Foram consultados livros, dissertações, artigos de periódicos, materiais disponíveis na Internet, assim como as leis referentes ao arquivista que fazem parte da legislação brasileira.

A pesquisa de campo consistiu na coleta de dados em empresas prestadoras deste serviço, através de consulta em homepages, cartas de apresentação, *folders*, bem como consulta em *blogs* de discussões sobre o tema.

2.2 Coleta de dados

As técnicas de investigação de campo utilizadas foram o levantamento de informações disponibilizadas pelas empresas prestadoras de serviços de guarda externa nas homepages, material de propaganda como carta de serviços e produtos, e nas propostas recebidas para utilização deste serviço nas organizações, de onde foram coletados os dados referentes à forma de contratação, modelos de serviços e formação dos custos.

No decorrer do processo investigativo houve a necessidade de esclarecimentos a fim de complementar as informações. Para isso, foram utilizadas entrevistas não-estruturadas com profissionais da área arquivística, presentes tanto nas organizações que adotam o serviço como nas prestadoras de serviço de guarda externa.

A forma como foi desenvolvida a pesquisa teve influência da vivência profissional, em experiências do dia a dia adquiridas ao longo da carreira profissional, em diferentes realidades, e dos resultados obtidos através dela.

Os resultados da pesquisa estão demonstrados de forma descritiva.

3 PROPOSTA PARA A UTILIZAÇÃO DA GUARDA EXTERNA DE DOCUMENTOS

Ao contrário do que muitos acreditam, o consumo de papel no mundo das organizações ainda é expressivo e sem sinal de que irá desaparecer ou decrescer em um futuro próximo, mesmo com aplicação de tecnologias como a digitalização e o documento eletrônico.

Observada a necessidade de adotar uma nova solução para a armazenagem dos documentos de uma organização, faz-se necessário buscar alternativas. Na procura de soluções deverão ser considerados os motivos que geram esta demanda. Os principais observados na pesquisa são:

- ❖ Falta de espaço físico interno na Organização para armazenagem;
- ❖ Armazenagem em local impróprio, expondo a documentação a riscos;
- ❖ Impossibilidade de contratação de pessoal especializado; e
- ❖ Inviabilidade de investimento interno em espaço físico, recursos humanos e equipamentos.

A Importância da identificação clara destes motivos será percebida no momento da definição do modelo dos serviços a serem adquiridos, que devem ter por objetivo o atendimento das necessidades apresentadas.

A presente proposta para aquisição de serviços de guarda externa de documentos, é composta por duas partes: a primeira refere-se ao estudo de viabilidade da adoção de serviço, onde são demonstradas as etapas do levantamento de informações necessárias para tomada de decisão e a segunda apresenta os passos para a implantação e manutenção deste serviço.

3.1 Estudo

3.1.1 Levantamento de dados internos

O ponto de partida para a elaboração de um projeto para guarda externa de documentos é conhecer o acervo documental interno e seu fluxo. Deve-se, primeiramente, conhecer a empresa, identificando os diversos setores e a hierarquia, objetivando determinar os tipos de documentos, seu fluxo, e a forma como estão organizados. É com o levantamento documental que se inicia o estudo.

3.1.1.1 Levantamento documental

Neste levantamento deverão ser contemplados todos os arquivos existentes na Organização como arquivos técnicos, administrativos, corrente, intermediário e permanente. Estas informações podem ser pesquisadas nas ferramentas de gestão documental utilizadas pela Organização, como o Plano de Classificação e a Tabela de Temporalidade, e em caso da Organização não possuir, o levantamento deverá ser realizado manualmente, com o auxílio de formulário de levantamento de dados (Apêndice A). Recomenda-se que seja realizado setor a setor para que se tenha conhecimento das características específicas dos documentos.

Com a conclusão do levantamento deveremos ter os seguintes dados:

- ❖ Total do volume documental - é recomendada a caixa como unidade de medida, pois a guarda externa trabalha com volume de caixas.
- ❖ Crescimento anual da massa documental - a fim de verificar qual o volume de documentos que será transferido para a guarda externa anualmente.
- ❖ Volume de descarte anual - informação necessária para previsão anual de custo com descarte e acompanhamento do volume para o custo de armazenagem.
- ❖ Número de pesquisas - este levantamento deverá ser realizado por mês, setor por setor, observando-se em que idade, a partir de sua geração, os

documentos são requisitados em maior número de vezes. Informação relevante para mensurar custos com atendimento a pesquisa.

- ❖ Característica da documentação - identificar quais documentos estão organizados, identificados e quais necessitam de tratamento arquivístico. Informação indispensável para planejamento do projeto, pois incide diretamente em tempo e custo de preparação de documentos.

- ❖ Volume de documentos que necessitam ser transferidos - previsão inicial que venha a solucionar o problema apresentado.

3.1.1.2 Custo interno

Com o objetivo de ter um comparativo e mesurar ganhos, é necessário ter conhecimento do custo atual com armazenagem da massa documental. A seguir, os itens que devem ser considerados como custo de armazenagem interna. Sugere-se ter por base os custos do ano anterior.

3.1.1.2.1 Custos fixos

São os custos que não sofrem alteração de valor. Em relação a arquivo, são considerados os custos de manutenção, como os relacionados a espaço físico, materiais e equipamentos e recursos humanos.

Em relação a espaço físico, pode-se considerar:

- Custo do metro quadrado (m²) da construção - para descobrir quanto custa o m² onde está localizado o prédio do arquivo é preciso saber a área que utiliza e qual o custo do m² para a região. Esta informação poderá ser pesquisada em imobiliárias locais.

- Energia elétrica - em geral, este custo é apresentado pelo valor total da Organização, dificultando a mensuração por espaço físico. Esta informação poderá ser esclarecida pelo setor responsável pela contabilidade.

- Manutenção do prédio - estão inclusos os custos com reparos em geral, pequenas reformas e pinturas, consertos, entre outros.

- Limpeza.

No que diz respeito a materiais e equipamentos, consideram-se:

- Caixas - custo com aquisição de caixas para arquivamento dos documentos.

- Estantes - custo com aquisição de novas estantes para acondicionamento de caixas, com base na previsão de crescimento do acervo.

- Telefone - custo com uso de telefone.

- Equipamentos de TI - estão contemplados o computador, impressora, scanner e outros. Referem-se aos custos de utilização e não da aquisição.

Os recursos humanos podem ser mensurados por hora de trabalho utilizada para:

- Arquivamento.

- Atendimento à pesquisa.

- Demais atividades, como tratamento arquivístico e descarte.

Através do volume de horas de trabalho, chega-se ao número necessário de pessoas, e com o custo de uma pessoa multiplicado pela quantidade de pessoas se obtém o custo final com pessoal. O custo por pessoa pode ser solicitado ao setor de Recursos Humanos da Organização.

3.1.1.2.2 Custos eventuais

São considerados custos eventuais aqueles decorrentes de alguma necessidade específica, como:

- ❖ Aquisição de mobiliário e equipamento.

- ❖ Construção ou reforma do espaço físico.

- ❖ Mudança física.

- ❖ Contratação de serviços temporários.

Para melhor visualização e controle, sugere-se criar uma planilha que deverá ser alimentada com as informações coletadas acima (Apêndice B).

3.1.2 Levantamento de dados para guarda externa

3.1.2.1 Seleção de fornecedor

A escolha dos fornecedores tem grande importância no planejamento e é preciso descobrir quem são, onde se localizam e quais são os mais adequados para o negócio que está sendo planejado. O fornecedor tem grande impacto nas atividades da organização, por isso deve ser tratado como parceiro, construindo-se uma relação onde clientes e fornecedores ganham.

Sugerem-se alguns passos para a investigação objetiva e eficiente de fornecedores de gestão e guarda externa de documentos:

- ❖ O primeiro passo para a pesquisa de fornecedores é identificar os que estão localizados nas proximidades da organização. Pode ser realizada através de conhecimento prévio, indicação, contato com colegas de áreas afins, ou até mesmo pela internet;

- ❖ Consultar dados das referidas empresas na internet, como endereço, serviços oferecidos, tecnologia utilizada, clientes que possui, etc.

- ❖ Selecionar no mínimo três fornecedores;

- ❖ Solicitar visita para apresentação da empresa e de seus serviços;

- ❖ Entrar em contato com seu(s) cliente(s) e realizar visitas de *Benchmarking*.

Muitas vezes o próprio fornecedor indica os clientes e encaminha para visita. Nesta visita é importante observar os seguintes pontos:

- Quais os serviços contatados;
- Qualidade dos serviços;
- Informações referentes aos documentos (volume, tipo, períodos de abrangência);
- Cumprimento dos prazos e existência de indicadores;
- Existência de incidentes;

- ❖ Realizar visitas aos fornecedores e observar:

- Instalações: manutenção do prédio, itens de segurança (Apêndice C), qualidade do material e equipamentos utilizados, etc. Orienta-se

consultar o manual de *Recomendações para a construção de arquivos*, publicado pelo Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ) em 2000;

- Os serviços oferecidos e como são executados. Para isso, sugere-se criar uma tabela que faça a relação entre fornecedores e serviços (Apêndice D);
- Formação profissional da equipe que desenvolve o trabalho;
- Existência de Arquivista em seu quadro de pessoal;

Na seleção e contratação de fornecedores tanto de serviços de gestão quanto de guarda externa de documentos, alguns critérios devem ser observados:

❖ Competências essenciais: referem-se a qualidade das instalações, competência técnica da equipe, *know-how* de mercado e de seus sistemas e tecnologias.

❖ Qualidade dos produtos e serviços: comprovação através de *feedback* com clientes ou apresentação pelo fornecedor de “Atestado de Capacidade Técnica”, emitido por seus clientes;

❖ Agilidade e flexibilidade: relacionado com a capacidade de se adequar às necessidades da Organização. As pequenas e médias prestadoras de serviços de guarda diferenciam-se das demais pela flexibilidade e também pela customização de serviços que oferecem, podem realizar serviços de acordo com a necessidade de cada cliente. Ao contrário, as de grande porte geralmente possuem “pacotes” fechados de contratação.

❖ Cumprimento dos prazos: a competência de entregar produtos conforme contratado e cumprir rigorosamente os prazos são diferenciais entre os fornecedores;

❖ Preço: nem sempre o preço mais barato é a melhor opção. É preciso observar o custo-benefício e a qualidade de cada serviço;

❖ Estabilidade financeira: observar a “saúde financeira” da empresa, pois está diretamente ligada ao cumprimento dos prazos e até mesmo à qualidade do serviço;

❖ Especificações técnicas e normas administrativas: referem-se à legalidade dos fornecedores em todos os níveis, seja em relação à constituição legal ou às normas de segurança no trabalho;

❖ Sustentabilidade: neste item não são considerados apenas os impactos ambientais e o descarte e reaproveitamento de materiais, mas também o bem-estar

e a satisfação dos funcionários, que são os executores diretos da prestação de serviço.

Em conjunto com os critérios acima estão as certificações e, entre elas, as Certificações de Qualidade, que são características das empresas de gestão e guarda externa de documentos de grande porte. Foram identificadas duas certificações de qualidade, a ISO (9000/2008 e 17799) e o Selo de Qualidade.

ISO 9000/2008 é a norma que especifica requisitos para um sistema de gestão da qualidade de uma organização. Os itens auditados são:

- ❖ 4.2.3 que trata sobre o controle de documentos;
- ❖ 4.2.4 que trata sobre o controle de registros;
- ❖ 6.3 que trata da infra-estrutura.

ISO 17799 é a norma que dá linhas diretivas e recomendações para a gestão da segurança. Tem como objetivos a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações, os quais são fatores muito importantes para a segurança da informação. Os itens auditados são:

- ❖ 6.2.3 Identificar segurança de informações nos acordos de terceiros;
- ❖ 7.1.1 Inventário de ativos;
- ❖ 7.2.2 Rótulos e tratamento das informações;
- ❖ 11.1.1 Política de controle de acesso;
- ❖ 13.1.1 Notificações de eventos de segurança da informação;
- ❖ 13.1.2 Notificando fragilidades de segurança da informação;
- ❖ 14.1.3 Desenvolvimento e implementação de planos de continuidade relativos à segurança da informação;
- ❖ 15.1.4 Proteção de dados e privacidade de informações pessoais.

Selo de Qualidade é um produto desenvolvido pela Associação Brasileira das Empresas de Gerenciamento de Documentos (ABGD), que foi criada em 2005. É filiada à PRISM (Professional Records & Information Services Management), organização internacional com bases nos Estados Unidos e na Europa. Para certificar os processos de seus associados, a ABGD utiliza uma empresa certificadora independente.

Ter o Selo de Qualidade (Figura 1) significa que a empresa certificada possui um processo de gestão para a realização, sob padrão adequado, da conservação, proteção e confidencialidade do acervo de documentos de seus clientes.



Figura 1 – Selo de qualidade ABGD
Fonte - <http://www.abgd.org.br>, 2012

Além das certificações de qualidade temos, com a mesma importância e comum a empresas de todos os portes, a Certificação de Controle de Pragas e o Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros, bem como as Negativas de Débitos, que demonstram a regularidade fiscal.

Selecionar fornecedores requer conhecimento e tempo, porém sabe-se que muitas vezes as organizações não possuem pessoal qualificado nem tempo hábil para pesquisar e comparar constantemente diversas empresas. A escolha equivocada de um fornecedor pode prejudicar a Organização em diversos aspectos, desde a qualidade dos seus produtos e serviços até a relação com os seus clientes.

3.1.2.2 Proposta comercial

Tendo os fornecedores selecionados, com base na análise das necessidades específicas de cada organização, é o momento de solicitar a proposta comercial, que deverá conter a solução proposta pelo fornecedor ao seu cliente, os custos e prazos de entrega. Deverão ser demonstrados, de forma individual, os custos com a implantação e os custos pós-implantação. É necessário que constem os custos referentes a:

❖ Preparação da documentação - Necessário caso tenha sido observado no levantamento documental a necessidade de ordenar a documentação para o envio à guarda externa.

❖ Insumos - São considerados os insumos para preparação da documentação, que são caixa, lacre (Figura 2), cadastro em banco de dados e outros que podem ser específicos para cada caso.



Figura 2 - Lacre para caixa
Fonte - www.brooks.com.br/site.php, 2012

❖ Banco de dados - Em relação isso, é necessário atentar para que o número de dígitos descritos na proposta seja suficiente para o cadastro de informações no banco de dados da guarda externa, pois implica em custo se for preciso aumentar o número de dígitos, além de deficiência na localização das informações.

❖ Caixa - A caixa mais utilizada para este serviço é a de 20 kg (Figura 3), porém são oferecidas outras opções, como caixas de 10 kg e tubos. O cuidado aqui está na adequação da forma de armazenamento atual para a proposta, a fim de que não permaneçam espaços vazios nas caixas da guarda externa.



Figura 3 - Modelo de caixa de 20 kg.

Fonte - <http://www.caixasnet.com.br/cx000146.html>, 2012

❖ Transporte - Custo do transporte (frete) das caixas do cliente até a local de armazenagem. Em muitos casos este serviço não é prestado pelo fornecedor de guarda externa, mas realizado por transportadora contratada. Convém verificar se a Organização possui contratos ou convênios com transportadoras, a fim de negociar valores e diminuir custos. É necessário observar também os custos de transporte pós-implantação. Em geral são oferecidos pacotes em que o transporte de até 10 caixas sai a um custo x.

❖ Armazenagem - Custo de armazenagem de caixa por mês. Este custo pode variar conforme o tamanho da caixa selecionada pelo cliente. Neste item é importante observar o volume documental que cada caixa comporta.

❖ Pesquisa - Estão inclusos os custos com movimentação física de caixa dentro do armazém, disponibilização para consulta no próprio armazém e transporte das caixas. A produção de planilha para demonstração dos valores torna-se necessária, bem como o comparativo de preços e serviços entre os fornecedores (Apêndices E e F).

Identificam-se no mercado dois modelos principais de serviços de guarda de documentos: a guarda de caixas e a de documentos individuais.

Na modalidade guarda de caixas, a unidade de controle é a caixa e não seu conteúdo. O cadastro no banco de dados é por caixa e pode-se optar por fazer o

registro da caixa ou registrar apenas o número atribuído às caixas, sem o manuseio do conteúdo. Toda a solicitação de pesquisa será atendida através do envio da caixa. O controle do conteúdo é responsabilidade da contratante e o diferencial desta opção é o sigilo.

Na modalidade guarda de documentos, a unidade de controle é o envelope, pasta ou dossiê e o cadastro no banco de dados é por envelope, pasta ou dossiê, com a opção de manusear ou não o conteúdo. A solicitação de pesquisa será atendida através de envio do envelope, pasta ou dossiê, ou mesmo do documento através da opção de manuseio do documento. O controle do conteúdo é de corresponsabilidade da contratante e a pesquisa ser atendida totalmente pela contratada é o diferencial desta opção. Neste modelo, chama-se a atenção para o aumento significativo do custo, pois o custo do cadastro é por registro, como no exemplo: se em uma caixa existem 20 envelopes, será cobrado o registro de 20 unidades. Este custo também se reflete na exclusão dos registros, por descarte ou devolução definitiva.

Prazos de entrega ou prazos de atendimento são os prazos estipulados para atendimento aos pedidos de caixas ou documentos para consulta (Figura 4).

Rotina (para entrega e coleta)	Requisições feitas até as 15 horas serão atendidas até as 18 horas do próximo dia útil.
	Para requisições feitas após as 15 horas, serão atendidas no segundo dia útil até as 18 horas
Urgente (somente para entrega)	Requisições feitas até as 15 horas, serão atendidas no mesmo dia.
	Para requisições feitas após as 15 horas, serão atendidas no próximo dia útil até as 11 horas

Figura 4 - Prazos de entrega.
Fonte - GABBI, 2012

São consideradas duas situações: rotina e urgência.

Na rotina são determinados os horários para as solicitações, que feitas até as 15 horas, por exemplo, são atendidas no dia seguinte. Para urgência, as solicitações feitas até determinado horário são atendidas no mesmo dia ou, se solicitadas após o

horário determinado, são entregues nas primeiras horas do próximo dia útil. As solicitações de urgência têm custo elevado em relação às de rotina. Em alguns casos, é estabelecido o número máximo de itens por ordem de serviço (OS).

O atendimento à pesquisa possui um custo maior no processo após a implantação, pois não há como prever quais e quantos documentos serão solicitados para atender a uma fiscalização, por exemplo, mas há como evitar as solicitações de urgência, revendo-se o processo interno a fim de que a solicitação seja feita em tempo de ser atendida como rotina.

3.1.3 Definição do escopo do projeto

A definição do escopo do projeto poderá vir antes da solicitação da proposta comercial, porém considera-se importante ouvir o fornecedor, pois ele poderá ser útil na definição deste escopo. É necessário não esquecer que é ele quem possui a *expertise* do negócio.

Para a definição do escopo do projeto, serão necessárias todas as informações levantadas anteriormente, principalmente no que se refere aos documentos.

Os pontos principais a serem definidos nessa etapa são:

- ❖ Abrangência – definir o que fará parte do projeto, toda a organização, a matriz, uma filial, um setor específico, etc.

- ❖ Documentos – definir quais documentos efetivamente serão transferidos para guarda externa, se todos ou apenas uma parte e qual o período correspondente. É importante observar quais os documentos estão previamente preparados para envio e quais necessitam de preparação, como também, quais os que possuem volume de pesquisa baixo ou inexistente. Este dado tem influência direta no prazo e custo do projeto.

- ❖ Preparação e gestão documental - precisa ser definido quem fará a preparação documental, se há disponibilidade da equipe interna ou é necessária a contratação de equipe externa através do fornecedor. Em muitas organizações não há a presença do Arquivista na equipe interna e todas as etapas de gestão

documental são realizadas pelo fornecedor. Neste caso, o Arquivista faz parte da equipe do fornecedor.

O conceito de gestão documental deve ser usado como estratégia de negócio, para que o cliente não pague para guardar documentos que poderiam ser descartados ou descartem o que deveria estar custodiado. É comum as organizações transferirem sua documentação para guarda externa e não se preocuparem com a gestão. Muitas vezes, por desconhecimento ou por resistência, não são aplicadas as Tabelas de Temporalidade Documental, instrumento indispensável na gestão de documentos, causando acúmulo desnecessário de documentos e conseqüentemente de custos.

Propõe-se a criação de um projeto piloto a ser aplicado em uma unidade ou uma parte da documentação, por meio do qual serão testadas todas as etapas que envolvem o processo de guarda externa de documentos, e servirá de base para uma implementação nas demais unidades e/ou documentos da organização, de forma segura.

3.1.4 Avaliação dos resultados obtidos no estudo e tomada de decisão

Esta etapa deverá ser realizada com muita cautela, pois a partir dela será definido o destino a ser dado às informações geradas pela organização.

Para que a avaliação seja realizada de forma segura e transparente, é necessário envolver todos os setores ligados à documentação, seja como produtores ou usuários, apresentando a proposta e ouvindo deles quais são as necessidades próprias de cada atividade. Citamos como exemplo os setores de administração, contabilidade, financeiro, recursos humanos, comercial e jurídico, entre outros.

De posse do levantamento de dados, da proposta comercial e do escopo do projeto, é o momento de realizar sua avaliação. Para auxiliar nesta tarefa é imprescindível fazer o comparativo entre as vantagens e desvantagens da opção pelo serviço de guarda externa, demonstrar os custos, as ações necessárias para adequação ao novo modelo, trazer as informações relevantes coletadas nas visitas

de *Benchmarking* e as conclusões referentes a itens como confiabilidade, qualidade de serviços, possibilidade de utilização e custo-benefício. Por fim, é necessário discutir quais ações podem minimizar os custos, como por exemplo, transferir para guarda externa os documentos que possuem volume de pesquisa baixo ou inexistente (Apêndice G).

Uma das decisões que poderá ser tomada é a de que a organização opte por não adotar a guarda externa e buscar soluções internas para tratar suas informações. Esta decisão pode ser motivada pela percepção das distorções entre o que se idealizava como projeto de guarda externa e o que se pratica no mercado. Neste processo ressalta-se o papel do Arquivista, pois somente com os conhecimentos intrínsecos de sua atuação poderá fornecer informações precisas para a tomada de decisão por parte dos gestores da Organização.

Por outro lado, se a decisão for pela guarda externa, cabe selecionar o fornecedor mais adequado à realidade da Organização, observando os requisitos expostos acima.

3.1.5 Busca de recursos e apoio

Independente da opção escolhida, serão necessários recursos e conseqüentemente apoio dos dirigentes da Organização. Para convencê-los, é preciso demonstrar as vantagens e a segurança que a opção oferece, citando as desvantagens como pontos de atenção a serem observados.

3.2 Implantação

3.2.1 Contratação

Após a seleção do fornecedor, definição do escopo do projeto e garantia dos recursos para a execução, é preciso formalizar a contratação. O contrato a ser

firmado entre as partes deverá seguir os moldes de contratação característicos de cada organização, seja pública ou privada. As definições do escopo do projeto deverão estar representadas em suas cláusulas, que devem ser escritas de forma clara para que não gerem dúvidas na interpretação de seu conteúdo. Os contratos deverão conter cláusulas referentes ao objeto, área de armazenagem, preços e reajustes, faturamento e forma de pagamento, as obrigações da contratada e da contratante, sigilo e segurança, salientando-se a confidencialidade e segurança da informação, seguro para danos ou perda, prazo e rescisão além das disposições gerais, comuns em contratos. A proposta comercial com todos os detalhes de serviços e custos deverá compor o contrato em forma de anexo.

Na composição do contrato deve-se atentar para alguns itens, como:

- ❖ Quais ocorrências estão contempladas no seguro, por exemplo: sinistros, roubos, desastres naturais, acidentes durante o transporte.
- ❖ Custo de encerramento do contrato com o fornecedor da guarda externa.
- ❖ Possibilidade de troca de fornecedor da guarda externa.

3.2.2 Cronograma e fluxo de atividades

Torna-se imprescindível desenvolver cronograma de implantação do projeto de guarda externa de documentos. Este deverá conter as informações referentes às etapas para implantação e seus respectivos prazos de execução. Sugere-se que seja desenvolvido um cronograma geral com as principais etapas e seu detalhamento (Apêndice H).

O desenho dos fluxos de atividades tem por objetivo definir como e por quem será desenvolvida cada uma das etapas do cronograma. Como complemento, orienta-se o uso da ferramenta de gestão 5W1H (Apêndice I).

O cronograma deverá ser acompanhado pela gestão do projeto, a fim de garantir que seja cumprido dentro do prazo determinado.

3.2.3 Definição de políticas para a guarda externa

A definição de políticas para a guarda externa tem o objetivo de regular o processo internamente. Está vinculada ao escopo do projeto e apresentará o modelo adotado, as responsabilidades e o fluxo. Por premissa, deve estar alinhada às demais políticas da Organização, principalmente no que se refere às políticas de segurança da informação. Deverá conter, entre outras, as seguintes informações:

- ❖ Como preparar a caixa para transferência: documentos soltos ou dentro de outra caixa, uso de lacre, forma de identificação, entre outros detalhes;
- ❖ Quem deve executar a preparação;
- ❖ Como descrever o documento para cadastro no banco de dados;
- ❖ Fluxo de todo o processo, desde a solicitação do serviço de guarda externa até o atendimento à pesquisa;
- ❖ Definição de responsabilidades de execução e gestão de todo o processo;
- ❖ Cronograma de transferência.

3.2.4 Preparação da documentação para guarda externa

A preparação dos documentos para a guarda externa consiste em montar as caixas para transferência, pondo em prática as definições quanto à ordenação e descrição. Importante atentar para a rastreabilidade na migração de banco de dados atual para o do fornecedor, para que não sejam excluídas informações que poderão ser necessárias na futura localização das informações. Recomenda-se manter o banco de dados atual, mesmo que não venha a ser usado para pesquisa.

3.2.5 Transferência física de caixas para guarda externa

A transferência das caixas para guarda externa é a última etapa da implantação. Para efetivar a transferência é necessário que as caixas estejam disponibilizadas em ambiente com acesso ao transporte, pré-agendar o transporte com a transportadora e providenciar o acesso da mesma ao local. É imprescindível

orientar que não haja empilhamento maior que 04 caixas. O volume a ser transferido por viagem dependerá do espaço disponível para preparação e do custo do transporte (Apêndice J).

Uma providência prévia que deve ser observada é a análise das exigências legais da transferência, como por exemplo, necessidade de emissão de nota fiscal de remessa ou ordem de serviço. Essa informação pode ser fornecida pelo setor responsável, da própria Organização.

3.2.6 Acompanhamento e manutenção

Tão importante quanto realizar a implantação do projeto de guarda externa com sucesso, é fazer sua manutenção, pois se não houver monitoramento, todo esforço realizado para implantação pode vir a ser perdido. O objetivo do acompanhamento dos serviços é garantir que estejam sendo realizados conforme contratado.

A auditoria periódica ao local do armazenamento (Figura 5) pode ser utilizada como ferramenta de acompanhamento. Na auditoria poderão ser verificadas as condições físicas do prédio e das caixas, de segurança e acesso, a utilização de equipamentos e materiais, bem como ser feita uma checagem entre banco de dados e a localização das caixas. É recomendável solicitar periodicamente certificados de vistoria do corpo de bombeiros e negativas de débitos fiscais e trabalhistas.



Figura 5 – Armazém de guarda externa de documentos
Fonte - <http://www.p3image.com.br>, 2012

Em relação ao faturamento, é preciso realizar acompanhamento mensal dos valores cobrados para armazenagem, bem como os para pesquisa. Para facilitar o controle do faturamento, sugere-se que a solicitação ou autorização das pesquisas seja centralizada no responsável pela gestão documental, a fim de identificar quais são realmente necessárias e o volume correspondente.

Para novas transferências, é necessário verificar se os valores cobrados pelos insumos e transporte estão de acordo com o contratado e se estão sendo realizadas conforme cronograma.

Para avaliação dos serviços pode ser aplicado o Acordo de Nível de Serviço (SLA, do inglês Service Level Agreement), onde os serviços são medidos através de parâmetros pré-definidos e acordados entre o cliente e seu fornecedor, como por exemplo, o prazo para entrega de documentos solicitados para pesquisa.

Novas demandas pós-implantação certamente surgirão e deverão se adequar às políticas pré-estabelecidas para que não haja tratamentos diferentes dentro de uma mesma Organização.

Todas as etapas, definições, padronização e políticas podem e devem ser atualizadas conforme ocorram as mudanças no escopo do projeto e no suporte da informação. Para isso, a gestão e acompanhamento devem ser permanentes.

CONCLUSÕES

O assunto abordado neste trabalho é relativamente novo e o desafio de pesquisar, coletar informações e dados foi vencido, superando as expectativas iniciais. Mesmo com pouca referência sobre o tema, a quantidade de informações encontradas, principalmente na internet, em homepages e publicações foi surpreendente, enriquecendo imensamente o conteúdo referente ao tema proposto.

Chegamos a uma era em que implantar a gestão documental nas organizações, com aplicação de seus instrumentos de destinação como a Tabela de Temporalidade Documental, utilização de recursos como a microfilmagem de substituição e de recursos informáticos é insuficiente para reduzir o espaço físico utilizado para armazenagem de documentos e informações. Por isso, é necessário buscar novas soluções.

O mercado de gestão de documentos é impulsionado pelo resquício do colonialismo e pela herança burocrática do Brasil. Segundo a Associação Brasileira das Empresas de Gerenciamento de Documentos (ABGD), o segmento vem apresentando taxas de crescimento acima de 25% ao ano. Em 2011, as companhias que atuam neste segmento faturaram R\$ 1,2 bilhão. A gestão das organizações vem sofrendo alterações e adequações ao longo do desenvolvimento da teoria organizacional, evidenciadas na prática administrativa. Todo esse crescimento pode ser explicado pela sua função estratégica, ao otimizar tempo e despesas. As empresas privadas tratam o assunto com maior tranquilidade, pois estão habituadas a se adequar às mudanças organizacionais para se manterem no mercado.

A decisão de terceirizar a guarda do acervo documental é complexa e demanda tempo e disposição para a coleta de informações, pois deverão ser considerados não apenas o custo da armazenagem, mas também a rapidez da recuperação dos documentos e o custo de manipulação para atendimentos às pesquisas. Nas organizações onde há gestão documental conduzida por arquivistas, as informações necessárias para a tomada de decisão são disponibilizadas com maior rapidez e credibilidade.

O modelo de contratação dos serviços de guarda externa a ser escolhido depende também da cultura organizacional, que vem a ser o conjunto de crenças,

tradições, valores, regras escritas e não escritas que influenciam nas mudanças e no comportamento das organizações e de seus indivíduos. O arquivista conhecendo a organização em que atua, possui condições de reproduzir através do estudo, um modelo que não fere a cultura da organização, pois do contrário, não terá sucesso. Por outro lado, a conquista do cliente, por parte dos fornecedores, também está ligada à habilidade de reconhecer e adequar-se às características específicas de cada organização.

A informação possui grande valor potencial, mas também está submetida a riscos, custos e desafios de gestão, e é neste ponto que o arquivista mostra a necessidade de sua participação no processo de decisão pela guarda externa de documentos. O arquivista, sendo um profissional multidisciplinar, capacitado para intervir em toda a cadeia do tratamento documental, possui conhecimento técnico e de gestão, para tratar com competência este processo. A respeitabilidade de seu trabalho vem da segurança com que atua e a credibilidade vem do esforço em comunicação e aperfeiçoamento técnico.

Vivemos momentos de grandes transformações onde ocorrem quebra de paradigmas levando embora antigas crenças e trazendo novos valores. O arquivista deve se colocar como um agente de transformação, devendo ser proativo e colaborar com a mudança da cultura da organização, participando conscientemente e criticamente para a mudança da realidade em que está inserido. Seu papel como gestor de documentos ganha evidência neste processo.

Por fim a guarda externa de documentos é uma solução possível de ser adotada, desde que seja compatível com as políticas adotadas pela organização, com custos coerentes com sua realidade e esteja constantemente monitorada por seus gestores. A implantação de guarda externa de documentos torna-se uma solução necessária ao armazenamento das massas documentais, porém não invalida ou substitui a gestão documental.

REFERÊNCIAS

ARBACHE, S. F.; SANTOS, G. A.; MONTENEGRO, C.; SALLES, F. W. **Gestão de logística, distribuição e trade marketing**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

ARQUIVAR (BRASIL). Disponível em: <<http://www.arquivar.com.br/>>. Acesso em: 20 set. 2012.

ARQUIVO & ADMINISTRAÇÃO. Rio de Janeiro: Associação dos Arquivistas Brasileiros, v. 6, n. 2, p. 51 a 63, 2007.

_____. Rio de Janeiro: Associação dos Arquivistas Brasileiros, v. 3, n. 1/2, p. 65 a 81, 2007.

ARQUIVO NACIONAL. **Dicionário de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro, 2005.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE GERENCIAMENTO DE DOCUMENTOS. **ABDG**. São Paulo. Disponível em: <<http://www.abgd.org.br/>>. Acesso em: 20 set. 2012.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO/IEC 17799**: tecnologia da informação: técnicas de segurança: código de prática para a gestão da segurança da informação. Rio de Janeiro, 2005.

BELLOTTO, H. L. O arquivista na sociedade contemporânea. In: _____. **Arquivos permanentes**: tratamento documental. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2004.

_____. **Arquivística objetos, princípio e rumos**. São Paulo: Associação dos Arquivistas de São Paulo, 2002.

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

BRASIL. **Lei nº 6.546**, de 4 de julho de 1978. Dispõe sobre a regulamentação das profissões de Arquivista e de Técnico de Arquivo, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1970-1979/L6546.htm>.

BRASIL. **Lei nº 8.159**, de 09 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm>.

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração**. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CORDENONSI, André Zanki. Unidade A – Gestão Eletrônica de Documentos. In: ____ **Disciplina Gestão Informatizada de Processos do Curso de Especialização Latu Senso Gestão em Arquivo**. UFSM e Universidade Aberta do Brasil, 2012.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS (Brasil). **Recomendações para a construção de arquivos**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2000.

____. **Recomendações para produção e armazenamento de documentos de arquivos**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

____. **Modelo de requisitos para sistema informatizados de gestão arquivística de documentos**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2006.

FUGUERAS, R. A. **Los archivos, entre la memoria historica y la sociedad del conocimiento**. Barcelona: Editorial UOC, 2003.

GARCIA, Olga Maria C.; JUNIOR Vitor Francisco S. **A aplicação da arquivística integrada, considerando os desdobramentos do processo a partir da classificação**. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=10451>>. Acesso em: 20 set. 2012.

GESTÃO DOCUMENTAL E DO CONHECIMENTO (BRASIL). Disponível em: <<http://gestaodocumental.wordpress.com/>>. Acesso em: 20 set. 2012.

JARDIM, J. M. **Sistema e políticas públicas de arquivos no Brasil**. Niterói: Eduff, 1995.

LOPES, L. C. **A gestão da informação: as organizações, os acervos e a informática aplicada**. Rio de Janeiro: Arquivo Público do Rio de Janeiro, 1997.

____. **A informação e os arquivos: teorias e práticas.** Niterói: EDUFF, 1996.

____. **A nova arquivística na modernização administrativa.** 2. ed. Brasília: Projecto Editorial, 2009.

O MELHOR FORNECEDOR. Disponível em: <<http://www.omelhorfornecedor.com.br/>>. Acesso em: 20 set. 2012.

PEREIRA, R. C. **Terceirização de processos de negócio.** Dissertação de Mestrado - IBEMEC, Rio de Janeiro, 2006.

P3image. Tecnologia da informação ao seu alcance. Disponível em: <<http://www.p3image.com.br/>>. Acesso em: 20 set. 2012.

RECALL (BRASIL). Disponível em: <<http://www.recall.com.br/>>. Acesso em: 20 set. 2012.

REVISTA FENACON EM SERVIÇOS. São Paulo: Federação Nacional das Empresas de Serviços Contábeis e de Assessoramento, Perícias, Informações e Pesquisas. ed. 67, p.18, jul./ago. 2001. Disponível em: <http://www.fenacon.org.br/revista_fenacon/revista67/edicao67.pdf>. Acesso em: 20 set. 2012.

REVISTA LATIN AMERICAN DOCUMENT MANAGEMENT. São Paulo: Guia de Fornecedores, n. 21, dez. 2010.

____. São Paulo: Guia de Fornecedores, n. 5, abr. 2008.

RODRIGUES, P. R. A. **Gestão estratégica da armazenagem.** 2. ed. São Paulo: Edições Aduaneiras, 2008.

ROSSEAU, J. Y.; COUTURE, C. **Os fundamentos da disciplina arquivística.** Lisboa: Dom Quixote, 1998.

SHELLENBERG, T. R. **Arquivos modernos: princípios e técnicas.** Trad. de Nilza Teixeira Soares. 2. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2002.

SILVA, Beatriz Aita da. Unidade A – Preservação. In: ____ **Disciplina Gestão e Preservação da Informação do Curso de Especialização Latu Senso Gestão em Arquivo**. UFSM e Universidade Aberta do Brasil, 2012.

SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE REQUISITOS **ISO 9001:2008**. Versão Portuguesa da EN ISO 9001:2008: Instituto Português da Qualidade. 3. ed. nov. 2008.

STORE (BRASIL). Disponível em: <<http://www.grupostore.com.br/>>. Acesso em: 20 set. 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. Centro de Ciências Sociais e Humanas. Santa Maria. Disponível em: <<http://cead.ufsm.br/moodle/course/>>.

APÊNDICES

Apêndice B - Formulário de levantamento de custo interno

LEVANTAMENTO DE CUSTO INTERNO

Itens a verificar	UNIDADE				TOTAL	
	Matriz		Filial A			
	Quantidade	R\$ Mês	Quantidade	R\$ Mês	Quantidade	R\$ Mês
Espaço Físico:						
Espaço físico utilizado para arquivo em m ²						
Consumo de energia elétrica						
Manutenção do prédio						
Limpeza						
Material e Equipamentos:						
Caixas						
Estantes de aço						
Estantes de madeira						
Telefone						
Equipamentos de TI: Computador						
Impressora						
Pessoal hora/mês						
Arquivamento						
Atendimento à pesquisa						
Organização em geral e descarte						
Total de horas						

Apêndice C – Relação de itens de segurança

- ❖ Acesso às áreas de armazenagem somente a funcionários autorizados;
- ❖ Níveis de acesso restrito e controlados via Web;
- ❖ Segurança efetiva com vigilância interna 24 horas;
- ❖ Ligação direta com polícias civil e militar;
- ❖ Portão de acesso restrito, com seguranças permanentes;
- ❖ Localização do prédio fora de rotas aéreas, com baixo tráfego de veículos e fora de áreas de enchentes;
- ❖ Veículos dotados de rádio digital;
- ❖ Brigada de incêndio;
- ❖ Planta aprovada pelo Corpo de Bombeiros com AUTO DE VISTORIA DO CORPO DE BOMBEIRO (AVCB).

Apêndice D – Relação de serviços e fornecedores

FORNECEDOR	A	B	C	OBSERVAÇÕES
SERVIÇO				
Arquivamento de documentos				
Organização e armazenagem de documentos				
Consultoria técnica especializada				
Guarda física de documentos				
Guarda gerenciada de documentos				
Processamento e transformação de documentos				
Digitalização				
Gestão eletrônica de documentos - GED				
Armazenamento digital - Storage				
Sergurança digital				
Outros				

Apêndice E – Tabela de preços

INSUMOS		
DESCRIÇÃO	UNIDADE	VALOR
Caixa 20 Kg	caixa	
Caixa 10 Kg	caixa	
Tubo	tubo	
Lacre para caixa	lacre	
IMPLANTAÇÃO		
DESCRIÇÃO	UNIDADE	VALOR
Caixa 20 Kg para armazenagem	caixa	
Importação de Banco de Dados até 200 dígitos	caixa cliente	
Relacionar conteúdo	caixa	
ARMAZENAGEM		
DESCRIÇÃO	UNIDADE	VALOR
Caixa 20 Kg	caixa	
Caixa 10 Kg	caixa	
Tubos	caixa	
MOVIMENTAÇÃO E TRANSPORTE		
DESCRIÇÃO	UNIDADE	VALOR
Traslado Rotina – de 01 a 10 caixas – Entrega ou Coleta	01 a 10 caixas	R\$
Traslado Rotina – acima de 10 caixas – Entrega ou Coleta	por caixa	R\$
Traslado Urgente – de 01 a 10 caixas – Somente entrega	01 a 10 caixas	R\$
SERVIÇOS		
DESCRIÇÃO	UNIDADE	VALOR
Movimentação Inicial para Armazenar	caixa	
Emissão de Relatório	página	
Sala de Consulta – Valor para a diária – das 08h às 18h	diária	
Treinamento WEB - Presencial	até 5 pessoas	
Treinamento WEB – Online	por pessoa	
Transmissão de fax – (Somente na Consulta local)	página	
Digitalização na demanda – (Somente na Consulta local)	imagem	
Transmissão de imagem por e-mail – (Somente na Consulta local)	página	
Cópia Reprográfica Simples – (Somente na Consulta local)	página	

Apêndice F – Comparativo entre fornecedores

ITENS FORNECEDOR	SERVIÇO	TECNOLOGIA	QUALIDADE	PREÇO POR CAIXA			OBSERVAÇÕES
				*IMPLANTAÇÃO	ARMAZENAGEM	PESQUISA	
A							
B							
C							

* inclusos custos com insumos, preparação e transporte

Apêndice G – Comparativo entre guarda externa e interna

ITENS	COMPARATIVO		
	GUARDA INTERNA	Vantagem	GUARDA EXTERNA
Utilização de espaço físico	Interno		Externo
Custo de manutenção por mês	R\$ 0,00		R\$ 0,00
Previsão de crescimento	Investimento interno		Custo do fornecedor
Localização	Proximidade física		Distância física
Gestão documental	Equipe interna		Equipe externa
Manutenção dos arquivos	Equipe interna		Equipe externa
Recuperação da informação	Equipe interna		Equipe externa
Ferramenta de Gestão	Interna		Fornecedor
Gestão de logística	Não há		Equipe Interna
Acesso	Controle interno, restrito a colaboradores		Controle externo
Custódia	De acordo com políticas internas		Responsabilidade compartilhada

Preenchimento Vantagens

- ← Vantagem com guarda interna
- Vantagem com guarda externa
- ↔ Vantagem para ambos

Apêndice J – Fluxo de transferência física de documentos

