



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

**CONTEXTUALIZAÇÃO DOS TIPOS DOCUMENTAIS
DA IMOBILIÁRIA TAPERINHA, SANTA MARIA, RS**

MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO

Sandra Merlo

Santa Maria, RS, Brasil

2013

CONTEXTUALIZAÇÃO DOS TIPOS DOCUMENTAIS DA IMOBILIÁRIA TAPERINHA, SANTA MARIA - RS

por

Sandra Merlo

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

Orientadora: Prof^a. Ms. Sônia Elisabete Constante

Santa Maria, RS, Brasil

2013

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

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

**CONTEXTUALIZAÇÃO DOS TIPOS DOCUMENTAIS DA IMOBILIÁRIA
TAPERINHA, SANTA MARIA - RS**

elaborada por
Sandra Merlo

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

COMISSÃO EXAMINADORA:

Prof^a. Sônia Elisabete Constante, Mestre
(Presidente/Orientadora)

Prof^a Glauca Vieira Ramos Konrad, Doutor (UFSM)

Prof^a. Rosanara Pacheco Urbanetto, Doutor (UFSM)

Santa Maria, 19 de dezembro de 2013.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradeço a Deus que iluminou meu caminho e meu pensamento durante esta caminhada.

Agradeço a minha família que sempre esteve ao meu lado, me dando força e coragem durante toda a minha vida, em especial no momento em que desenvolvi esta pesquisa. Queria dizer o quanto minha mãe foi especial nesse período com todos os seus atos de carinho e dedicação, minhas irmãs Franciele e Márcia e meu sobrinho Eduardo por me incentivar e não deixar que eu desistisse como muitas vezes pensei, por acreditar que não conseguiria concluir este trabalho e também agradeço por toda ajuda, sempre que necessitei. Ao meu pai, *in memoriam*, por me ensinar valores os quais levarei comigo para sempre, por seu exemplo de caráter e honestidade.

Agradeço a minha orientadora Sônia Elisabete Constante por acreditar no meu potencial e pela dedicação a mim dispensada.

Também as minhas queridas amigas, por compreender minha ausência durante um longo período, mas nunca deixando de me enviar palavras de carinho e amizade.

Agradeço aos diretores da Imobiliária Taperinha por permitir a realização desta pesquisa.

Valeu à pena, todas as renúncias, angústias, dúvidas e horas de dedicação. Hoje estou colhendo os frutos do meu empenho e dedico a todos que de alguma forma foram fundamentais para a conclusão desta pesquisa!

RESUMO

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

CONTEXTUALIZAÇÃO DOS TIPOS DOCUMENTAIS DA IMOBILIÁRIA TAPERINHA, SANTA MARIA - RS

AUTORA: SANDRA MERLO

ORIENTADORA: SÔNIA ELIZABETE CONSTANTE

Data e Local da Defesa: Santa Maria, 19 de dezembro de 2013.

O presente trabalho versa a respeito do levantamento dos tipos documentais de uma empresa privada a partir de suas atividades-fim. A instituição escolhida para a realização deste estudo foi a Imobiliária Taperinha, a qual atua no mercado imobiliário na cidade de Santa Maria, Rio Grande do Sul, desde 1973 e tem por objetivo a comercialização e administração de imóveis atuando na indústria imobiliária e a natureza de suas atividades-fim se divide entre os setores de locação e venda de imóveis e administração de condomínios. Como objetivo geral, definiu-se identificar o contexto de produção documental de uma empresa do ramo imobiliário a partir de suas atividades-fim, considerando os elementos funcionais que o caracterizam internamente e a tipologia documental. Assim, abordou-se no decorrer da pesquisa os seguintes objetivos específicos: Identificar a situação atual dos arquivos existentes na empresa; Conhecer a estrutura organizacional e as funções da empresa a partir de suas atividades-fim; Levantar as tipologias dos documentos imobiliários a partir de suas atividades-fim e Mapear os fluxos informacionais das atividades-fim. Os procedimentos metodológicos desta pesquisa foram a coleta de dados por meio de instrumento elaborado para esta finalidade, observação direta nos setores, estudos nos documentos de constituição da empresa e nos gerados a partir das atividades-fim. As questões conceituais perpassam os arquivos; arquivos empresariais e as atividades-fim; documentos de arquivo, espécie, atividade e tipo documental; o ciclo vital e a teoria das três idades; a gestão de documentos; as funções arquivísticas, diplomática tradicional e contemporânea; legislação arquivística e imobiliária. Destaca-se aqui que os objetivos propostos para esta pesquisa foram atingidos.

Palavras-chave: Arquivo empresarial. Arquivo privado. Funções. Tipologia documental. Atividades-fim.

ABSTRACT

Specialization monograph
Specialization Course
Lato Sensu Specialization on File Management
Santa Maria Federal University

CONTEXTUALIZATION OF THE DOCUMENT TYPES OF TAPERINHA REAL ESTATE AGENCY, SANTA MARIA, RS

AUTHOR: SANDRA MERLO

ADVISOR: SÔNIA ELISABETE CONSTANTE

Date and Place for Presentation: Santa Maria, December 19, 2013.

The paper analyzes the document types of a private company concerning its core activities. The institution selected for this study is Taperinha Real Estate Agency, which has operated in the real estate business in the city of Santa Maria, Rio Grande do Sul, since 1973. The company sells and rents real estate, as well as it manages condominiums. The general goal of the paper is to identify the context of document production of this company concerning its core activities and the functional elements that internally characterize it and the document type. The following are the specific objectives: to identify the current status of existing files in the company; to get to know the organizational structure of the company from its core activities; to identify the types of documents; and to map the information flow of the core activities. The methodological procedures are the collection of data using an instrument designed for this purpose, the direct observation in these sectors, the study of the company's constitutional documents and of those generated from its activities. The conceptual issues underlie the files, business files and activities, documents, activity and document type, the life cycle and the theory of the three ages, document management, archive functions, traditional and contemporary archival, archival and real estate legislation. The objectives proposed for this research were achieved.

Keywords: Corporate Archive. Private archive. Functions. Document typology. Core activities.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – Edifício Taperinha.....	16
FIGURA 2 – Matriz da Imobiliária Taperinha	17
FIGURA 3 – Filial da Imobiliária Taperinha	17

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - Ficha de Identificação do Tipo Documental.....	41
---	----

LISTA DE ANEXOS

ANEXO 1 – Organograma da Imobiliária Taperinha.....	60
---	----

LISTA DE APÊNDICES

APÊNDICE 1 – Ficha de levantamento do diagnóstico	62
APÊNDICE 2 – Autorização de pesquisa	63

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 Objetivos	13
1.1.1 Objetivo geral.....	13
1.1.2 Objetivos específicos	14
1.2 Justificativa	14
2 HISTÓRICO DA INSTITUIÇÃO	16
2.1 Imobiliária Taperinha – Histórico e evolução	16
2.2 Caracterização	18
3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	19
3.1 Os Arquivos	19
3.1.1 Os arquivos empresariais e as atividades-fim	21
3.2 Documentos de arquivo: espécie, atividade e tipo documental	23
3.3 O Ciclo vital dos documentos e a Teoria das três idades	24
3.4 A Gestão de documentos	26
3.5 As funções arquivísticas	28
3.5.1 Criação / Produção	28
3.5.2 Aquisição	29
3.5.3 Classificação.....	29
3.5.4 Avaliação	30
3.6 A Diplomática: tradicional e contemporânea	31
3.7 Legislação: a arquivística e a imobiliária	32
4 METODOLOGIA	35
5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS	38
5.1 Identificação da situação atual dos arquivos existentes na empresa	38
5.2 Apresentação da estrutura organizacional e as funções da empresa a partir de suas atividades-fim	39
5.3 Levantamento da tipologia dos documentos imobiliários a partir de suas atividades-fim	41
5.4 Mapeamento dos fluxos informacionais das atividades-fim	46
CONSIDERAÇÕES FINAIS	54
REFERÊNCIAS	56

1 INTRODUÇÃO

A informação é uma matéria-prima fundamental, hoje, como insumo básico do processo produtivo e de inovação das empresas na “sociedade do conhecimento”, viabilizando o conhecimento, a produção, o armazenamento e, conseqüentemente, a disseminação, apoiada cada vez mais pelas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs).

A Arquivologia sendo uma das ciências que trabalha com a informação, está sujeita a um constante crescimento, tornando-se, indispensável a presença do profissional arquivista no papel de gestor da informação dos diversos setores que produzem documentos arquivísticos. As organizações privadas, assim como as públicas, precisam gerir suas informações de modo eficiente, uma vez que estas são insumos necessários à sua sobrevivência.

Existem vários estudos em arquivos com funções distintas, como por exemplo, os arquivos médicos, os arquivos jurídicos, os arquivos escolares, entre outros, porém alguns são ainda pouco abordados na área arquivística, como é o caso dos arquivos empresariais. Dessa forma, a presente investigação buscou refletir o contexto de produção das tipologias identificadas para as atividades-fim em arquivos empresariais e, mais especificamente, numa empresa do ramo imobiliário da cidade de Santa Maria – RS.

Tendo em vista a crescente demanda de empresas que buscam a prestação de serviços de profissionais arquivistas para o tratamento documental através do conhecimento das tipologias documentais, somente é possível a partir de uma metodologia de identificação tipológica, proposta por autores como Almeida e Rodrigues (2007).

Para tanto, o estudo da tipologia documental tanto a específica da área que envolve a atividade-fim da empresa do ramo imobiliário, quanto a tipologia documental comum que engloba empresas, de modo geral é uma importante contribuição para os estudos arquivísticos.

Por isso, como identificação, torna-se necessário o conhecimento de alguns temas pertinentes a serem observados como a gestão de documentos existente,

percebendo como ocorre desde a sua produção até a destinação e os tipos documentais produzidos em razão de suas funções.

A gestão e a tipologia documental de uma empresa do ramo imobiliário na cidade de Santa Maria, RS são o tema desta pesquisa. A partir destes temas, o problema levantado parte do seguinte questionamento: existe uma gestão de documentos, como se dá essa gestão e qual a tipologia documental existente na Imobiliária Taperinha em Santa Maria, RS?

Esta pesquisa está estruturada em 6 capítulos. O capítulo 1 é a introdução, onde é apresentado o tema da pesquisa, os objetivos e a justificativa.

O capítulo 2 descreve o histórico, evolução e caracterização da instituição, objeto de estudo desta pesquisa.

No capítulo 3 apresenta-se a fundamentação teórica onde conceitua-se arquivo, arquivo empresarial, documento e documento de arquivo, espécie, atividade e tipo documental, ciclo vital dos documentos e a teoria das três idades, gestão de documentos, as funções arquivísticas, diplomática tradicional e diplomática contemporânea e, por fim, legislação arquivística e legislação imobiliária.

No capítulo 4 descreve-se a metodologia da pesquisa, a classificação e os procedimentos utilizados para o desenvolvimento desta pesquisa e a coleta de dados.

O capítulo 5 traz a análise e discussão de resultados e no capítulo 6 é apresentada a conclusão dessa pesquisa.

1.1 Objetivos

A seguir serão apresentados os objetivos deste estudo.

1.1.1 Objetivo geral

Identificar o contexto de produção de uma empresa do ramo imobiliário a partir de suas atividades-fim, considerando os elementos funcionais que o caracterizam internamente e a tipologia documental.

1.1.2 Objetivos específicos

São objetivos específicos desta monografia:

- Identificar a situação atual dos arquivos existente na empresa;
- Conhecer a estrutura organizacional e as funções da empresa a partir de suas atividades-fim;
- Levantar as tipologias dos documentos imobiliários a partir de suas atividades-fim;
- Mapear os fluxos informacionais das atividades-fim.

1.2 Justificativa

A informação precisa ser organizada, tratada e, principalmente, compartilhada assim, percebe-se a necessidade do tratamento dos documentos empresariais, já que produzem uma quantidade expressiva de massa documental. Entretanto existem ainda alguns problemas de reconhecimento de elementos que identifiquem as funções e as atividades que caracterizam a produção documental e, que auxiliam na otimização do fluxo informacional, pois a informação gerida pode transformar-se em benefícios para a empresa.

Em razão da Lei de Acesso à Informação (LAI) nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (BRASIL, 2011) que visa garantir o direito de acesso à informação de entidades e órgãos públicos à população, cada vez mais o arquivista vem sendo inserido como profissional da informação em instituições públicas, no entanto, em empresas privadas, tal fato ainda não ocorre com frequência, talvez pelo desconhecimento das atribuições do arquivista e também pela questão de que, em grande parte, o arquivo não é prioridade para as empresas privadas. Desta forma

este estudo evidencia a necessidade de se trabalhar questões que abordem a relevância de se gerir as informações e trabalhar para uma eficiente gestão em arquivos privados.

A importância deste trabalho arquivístico em empresas imobiliárias, que são privadas, visa identificar os tipos documentais produzidos e difundir um pouco mais o trabalho do arquivista, uma vez que é o profissional responsável pelo gerenciamento da informação arquivística. Os estudos de tipologia documental vêm sendo indicados desde a década de 80, conforme mencionado por Rodrigues (2002).

Esta investigação justifica-se pela pouca bibliografia específica em arquivos empresariais e, também, de estudos de identificação tipológica documental de empresas do ramo imobiliário. Constatou-se a existência de bibliografias que tratam a respeito de documentos contábeis. Por isso, acredita-se na importância de abordar o tema sobre arquivos empresariais (privados), para enfatizar a relevância do profissional arquivista para atuarem nessas áreas, verificando um novo paradigma de atuação desse profissional.

Santa Maria é uma das três cidades no Rio Grande do Sul que possui o Curso de Arquivologia, assim torna-se relevante, a contribuição do pesquisador, no sentido de apresentar os resultados dos estudos sobre a temática referenciada, para a comunidade acadêmica como meio de disseminar um conhecimento maior das possibilidades de exercício profissional.

Cabe salientar que a autora desta pesquisa, por ser funcionária contratada da Imobiliária a qual foi realizada esta pesquisa, acredita na relevância desse tema, por perceber a necessidade da identificação de tipologias documentais para proporcionar maior eficiência administrativa.

2 HISTÓRICO DA INSTITUIÇÃO

Empresas privadas tradicionais como é o caso da Imobiliária Taperinha, na cidade de Santa Maria, RS, fazendo parte de um mercado consolidado, podem ser fontes de pesquisa para acadêmicos de cursos, como o Curso de Arquivologia, da Universidade Federal de Santa Maria, pois possuem um amplo campo de estudo em sua documentação.

De forma esclarecedora apresenta-se um breve histórico sobre a Imobiliária.

2.1 Imobiliária Taperinha – Histórico e evolução¹

A Imobiliária Taperinha atua no ramo imobiliário desde o ano de 1973, foi fundada por três amigos e colegas da faculdade de Direito, na cidade de Santa Maria, Estado do Rio Grande do Sul, no primeiro andar do Edifício Taperinha, que, inclusive, deu origem ao nome da imobiliária, na época o edifício mais moderno da cidade localizado na esquina das ruas Alberto Pasqualini e Acampamento.



Figura 1: Edifício Taperinha
Fonte: Portal Imobiliária Taperinha

Devido ao crescimento da empresa, na década de 80, foi necessário ampliar a estrutura fazendo com que a empresa inaugurasse uma nova sede na Rua

¹ Portal Imobiliária Taperinha. Disponível em: <www.taperinha.com.br> Acesso em: 07 jun. 2013.

Venâncio Aires. Na década 90 e início dos anos 2000, a empresa se consolidou no mercado da cidade, apresentado na figura 2.



Figura 2: Matriz da Imobiliária Taperinha
Fonte: Portal Imobiliária Taperinha

Em 2008 a Taperinha passou novamente por uma ampliação na estrutura e neste momento inaugurou a filial de vendas que, também, está localizada na Rua Venâncio Aires cerca de 50 metros da matriz.



Figura 3: Filial da Imobiliária Taperinha
Fonte: Portal Imobiliária Taperinha

A empresa busca aperfeiçoar-se no ramo imobiliário para, desta forma, ampliar seu mercado de abrangência. Periodicamente, reúne-se com diretores de imobiliárias de outras cidades como: Passo Fundo, Porto Alegre, Novo Hamburgo, São Paulo e Rio de Janeiro para troca de informações e agregação de conhecimentos².

² Diálogos informais com a diretora da empresa.

A empresa tem como valores principais: competir de forma ética e honesta, comprometer-se com as pessoas, pensar e agir proativamente, auferir resultados rentáveis, valorizar a força de trabalho e inovar sempre. Sua missão é proporcionar à comunidade de Santa Maria soluções imobiliárias rentáveis através de uma gestão confiável, inovadora e comprometida e, como visão almeja ser protagonista do mercado imobiliário em sua região.

2.2 Caracterização

A Imobiliária Taperinha é uma organização privada com fins lucrativos que tem por objetivo a comercialização e administração de imóveis. Está constituída como uma sociedade limitada, com capital fechado.

A empresa possui a matriz e uma filial. A matriz é constituída pelos seguintes setores: recepção, locação, vistoria e manutenção, condomínio e assessoria jurídica. A filial está estruturada em: recepção, vendas e administrativo financeiro, conforme organograma em anexo (anexo 1).

O negócio da empresa é a comercialização e administração de imóveis, atuando na indústria imobiliária e a natureza de suas atividades-fim se divide entre os setores de venda, locação e condomínio.

Atualmente, a Taperinha administra em torno de 1600 imóveis no setor de locação, atende mais de 900 proprietários, administra 56 condomínios e no setor de vendas possui mais de 300 imóveis disponíveis. Conta com o apoio de 23 colaboradores, além de 10 corretores que atuam como profissionais autônomos, seus diretores e proprietários, que buscam atender, além do público de Santa Maria e região, também outros estados.

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para aprofundar o tema desta investigação, neste capítulo serão apresentados alguns conceitos relevantes para o desenvolvimento, apoiados em autores, como Almeida e Rodrigues (2007), Bellotto (2006), Berwanger e Leal (2008), Lopes (2009), Paes (2004), Rousseau e Couture (1998), entre outros.

3.1 Os Arquivos

As organizações, sejam privadas ou públicas, produzem documentos que comprovam as atividades que são desenvolvidas originando seu arquivo que, segundo o Arquivo Nacional (2005, p. 27) é “[...] o 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”.

Dessa forma, entende-se que um arquivo é formado por documentos com informações pertinentes ao exercício de determinada atividade, o que necessita que esta seja guardada de forma ordenada, também é necessário um controle da documentação produzida, que inicia na sua produção e vai até sua destinação final, seja ela a eliminação ou o recolhimento ao arquivo permanente. Esta medida visa não permitir que ocorra uma acumulação desnecessária obstruindo o espaço físico, aumento dos custos operacionais, e evitar a dificuldade de acesso à informação (BERNARDES e DELATORRE 2008).

Por isso, é extremamente importante um programa de gestão documental para garantir o controle sobre as informações, também tratar adequadamente a informação para que se possa recuperá-la rapidamente sempre que necessário, otimizar o espaço físico, bem como a preservação e conservação da informação arquivística .

Já, arquivo privado, pode ser definido por Paes (2004, p. 24) como:

Conjunto de documentos produzidos ou recebidos por instituições não governamentais, famílias ou pessoas físicas, em decorrência de suas atividades específicas e que possuam uma relação orgânica perceptível através do processo de acumulação.

Assim, a Imobiliária sujeito deste estudo, por ser uma organização privada, conseqüentemente, entende-se sua documentação constitui um arquivo privado cuja finalidade como salienta Jardim (1995), é proporcionar acesso aos documentos e a suas respectivas informações, para fins imediatos à administração ou, mais tarde, aos usuários que o procuram por razões distintas e posteriores àquelas do seu produtor, cabendo ressaltar que a finalidade independente do tipo de arquivo.

Relacionado aos arquivos, também cabe destacar quanto à posição na estrutura de uma instituição, para Paes (2004) eles podem ser centralizados ou descentralizados, por sistema centralizado a autora entende que não é apenas reunir documentos em um mesmo espaço, mas também a concentração das atividades de controle do documento, como o recebimento, registro, expedição, entre outros que normalmente está definido como setor de protocolo e arquivo.

Assim, um arquivo centralizado concentra os seus documentos em um único espaço físico, recebidos e/ou produzidos pela instituição em decorrência de suas atividades.

O bom senso indica que a descentralização deve ser estabelecida levando-se em consideração as grandes áreas de atividades de uma instituição. [...] Uma vez constatada a necessidade de descentralização para facilitar o fluxo de informações, esta deverá ser aplicada em nível de departamento, isto é, deverá ser mantido um arquivo junto a cada departamento, onde estarão reunidos todos os documentos de sua área de atuação, incluindo os produzidos e recebidos pelas divisões e seções que o compõem. Para completar o sistema, deverá ser mantido também um arquivo para a documentação dos órgãos administrativos (PAES, 2004, p. 38).

Dessa forma, entende-se que os arquivos devem ser estabelecidos dentro da estrutura de cada setor facilitando o processo de arquivamento conforme produção de documentos a partir de suas atividades desenvolvidas ou ainda a documentação por eles recebida, bem como agilizando os fluxos informacionais.

Paes (2004) refere-se que os arquivos devem ser estruturados e definidos a partir de estudos a respeito da instituição para definir a melhor política a ser seguida, porém em arquivos privados não existe uma cobrança legal como acontece com o arquivo público, a Lei dos arquivos nº 8.159 de 8 de janeiro de 1991 que dispõe

sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, porém traz definições mais específicas para os arquivos públicos (BRASIL, 1991).

3.1.1 Os arquivos empresariais e as atividades-fim

Pode-se referenciar que um arquivo empresarial é o local onde estão armazenados os documentos produzidos e/ou acumulados de uma empresa, envolvendo um processo sistemático a fim de organizar os documentos, proporcionando suporte à administração e à preservação da história da empresa.

Bellotto (2006, p. 254) identifica esse tipo de arquivo como arquivo econômico: “esta categoria compreende a documentação gerada por empresas comerciais, industriais, financeiras ou de serviços de pequeno, médio ou grande portes”.

Nesse contexto, empresa/organização deve ser entendida como atividade econômica organizada de produção e circulação de bens ou serviços, geradores de documentos a partir de suas atividades-fim. Os arquivos empresariais são resultantes do desenvolvimento de todas as atividades, sobretudo, na sua grande maioria, das atividades-fim da empresa. Sales (2007, p.5) conceitua empresa por meio do perfil objetivo ou patrimonial: “a empresa é um conjunto de bens. A palavra empresa é sinônima da expressão estabelecimento comercial. Os bens são unidos para uma atividade específica, que é o exercício da atividade econômica”.

No Brasil, os arquivos empresariais são pouco estudados quanto aos aspectos arquivísticos. Coraiola (2012, p. 255) corrobora quando faz a seguinte menção em relação a este tipo de arquivo:

[...] fato é que o campo de arquivos empresariais no Brasil ainda compreende área muito pouco explorada na literatura acadêmica e também possui expressividade muito pequena quando considerados os empreendimentos arquivísticos dedicados a desenvolver as práticas de resgate, gestão e disponibilização de registros e informações relativos à história das empresas no País.

A partir do referenciado acima, deve-se pensar a questão de estudos mais profundos a respeito de arquivos empresariais, tendo em vista a gama de empresas

em nosso país e a necessidade de ter arquivista atuando nessa área e, conseqüentemente, realizando estudos nesta temática.

O conhecimento da estrutura, bem como do funcionamento da empresa em que o arquivo está inserido e a massa documental produzida, são etapas importantes do processo de uma gestão documental eficiente.

Atividades-fim, segundo Pazin (2005, p. 9), devem ser entendidas como: “Conjunto das operações que uma instituição leva a efeito para o desempenho de suas atribuições específicas e que resulta na acumulação de documentos de caráter substantivo para o seu funcionamento”. Dessa forma, atividade-fim é a finalidade principal do negócio e as suas ações correspondentes.

Já Lopes (2009, p. 54), menciona que:

As atividades-fins compreendem as ações técnicas ou científicas para as quais a organização foi criada e mantida. Vinculam-se às funções formais na exata proporção da realização das práticas destas funções. Trata-se das atividades que definem a instituição, permitindo a sua qualificação em uma ordem de organizações que, no mesmo sentido ou de modo complementar, desenvolvem atividades similares, com algumas diferenças e especializações.

Para que haja entendimento de quais são as atividades-fim de uma organização a partir, por exemplo, de seu contrato social, onde estão especificadas quais são as atividades principais daquela organização.

Com base no exposto, percebe-se que o arquivo empresarial, é o denominado arquivo privado, conforme cita a Lei nº 8.159/91 (BRASIL, 1991). Diferentemente de um arquivo público, não há a obrigação de divulgação de suas informações, sendo que não são de interesse público, salvo os que podem ser considerados fontes relevantes para a história e desenvolvimento científico nacional. Porém, um dos pontos comuns a ambos, é a necessidade da organização documental do acervo mantido no arquivo para consulta, independente do usuário ser interno ou externo.

Bellotto (2006, p.259) menciona que “os arquivos privados ainda são, no Brasil, uma questão de “causa”, ainda necessitam que se “levantem bandeiras”. [...] é preciso conscientizar, integrar e institucionalizar”. Assim, como já mencionado, o intuito desta pesquisa é disseminar um conhecimento maior em torno dos arquivos privados, com ênfase nos arquivos empresariais.

3.2 Documentos de arquivo: espécie, atividade e tipo documental

Conforme o Arquivo Nacional (2005, p. 73) “[...] documento é uma unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte”. Já, um documento arquivístico, além de possuir tais características, precisa fazer parte de um conjunto orgânico, ou seja, ser produzido ou recebido por uma pessoa física ou jurídica, pública ou privada no decorrer de suas atividades, constituindo elementos de prova ou de informação. Em ambientes empresariais, os documentos são produzidos, em sua grande maioria, a partir das funções desenvolvidas pela empresa e pelas atividades desempenhadas pelo quadro de colaboradores, gestores, entre outros, para cumprir determinada tarefa na instituição.

Já, em relação a documento de arquivo, Gonçalves (1998, p.20) faz a seguinte referência:

O documento de arquivo é, assim, o documento que um determinado organismo - seja ele pessoa física ou jurídica – **produz** no exercício de suas funções e atividades (“produção” que pode significar tanto a elaboração do documento pelo próprio organismo, como a recepção e guarda). (grifo da autora).

A autora faz ainda uma importante referência em relação ao contexto de produção do documento onde enfatiza que é necessária a compreensão do conjunto da produção do documento, conhecer a história da organização que o produziu e as funções e atividades desenvolvidas (GONÇALVES, 1998).

Observando-se ainda as referências de Gonçalves (1998), percebe-se a necessidade de estudar o contexto de produção do documento, bem como seus estatutos, contratos sociais e outros para melhor compreendê-lo.

Já, referente a identificação do tipo documental, pode-se perceber o seguinte:

A definição e utilização dos termos: tipologia documental e série documental na metodologia arquivística, com enfoque especial à fase de identificação propiciam um respaldo científico e técnico para os trabalhos arquivísticos, a ponto de apresentar tal peculiaridade desses termos, mostrando que o objeto de estudo não é apenas um documento (unidade), mas um documento com suas partes estruturais (forma) e orgânicas (conteúdo) que definem o tipo documental, e que tais elementos possibilitam a identificação, a análise e o planejamento direcionando a aplicação da metodologia arquivística (ALMEIDA e RODRIGUES, 2007, p. 4).

De acordo com o Arquivo Nacional (2005, p. 85) espécie documental é a “divisão de gênero documental que reúne tipos documentais por seu formato. São exemplos de espécies documentais ata, carta, decreto, [...] ofício, planta, relatório”.

Segundo o Conselho Internacional de Arquivos (2008, p. 13), que apresenta a Norma internacional para descrição de funções – ISDF atividade é:

Tarefa desempenhada por uma entidade coletiva para realizar cada uma de suas funções. Pode haver várias atividades associadas a cada função. Em certos casos, algumas atividades podem ocorrer sob diferentes funções. Atividades abarcam transações que, por seu turno, produzem documentos.

Em síntese, é a ação pela qual o documento foi criado.

Já, o tipo documental é formado pela união da espécie mais a atividade que está configurada nesse documento, para Bellotto (2006, p. 52) “é a configuração que assume a espécie documental de acordo com a atividade que a gerou”.

Para Almeida e Gonçalves (2007) cada componente possui um valor importante no momento da identificação, a espécie contempla a forma e/ou a estrutura do documento, enquanto que a atividade considera a substância, facilitando a compreensão da ação que ocasionou a produção de determinado tipo.

Cabe destacar que um documento arquivístico passa por três fases, a corrente, a intermediária e a permanente que iniciam a partir da sua produção e vão até sua eliminação, caso não tenha mais valor administrativo e/ou histórico, ou recolhimento.

3.3 O Ciclo vital dos documentos e a Teoria das três idades

O ciclo de vida dos documentos surgiu a partir do período da segunda Guerra Mundial, quando aconteceu uma explosão na produção documental, assim foi criado o nível intermediário de documentos, pois o nível corrente não estava dando conta da produção documental. Com a criação do arquivo intermediário, surgiu o ciclo de vida completo dos documentos.

Segundo Rousseau e Couture (1998), os documentos possuem um ciclo de vida conforme sua frequência de uso, composto por três períodos, os quais denominam de três idades.

A teoria das três idades pressupõe a trajetória do documento desde sua criação até sua destinação final, seja ela eliminação ou recolhimento e se caracteriza pela frequência com que é utilizado, assim, refere-se aos níveis corrente, intermediário e permanente. A seguir, encontra-se a definição para cada uma das idades do ciclo de vida dos documentos:

O período de actividade: arquivos correntes é o período durante o qual os documentos <<activos>> são indispensáveis à manutenção das actividades quotidianas de uma administração. Formam então o arquivo corrente. Chamados a ser utilizados frequentemente, devem permanecer o mais perto possível do utilizador (ROUSSEAU e COUTURE, 1998, p. 114).

Arquivo corrente, então, é considerado a primeira fase do documento, ou seja, é de uso vigente, sendo extremamente necessário à realização das actividades diárias da administração. Seu uso é frequente e deve permanecer junto ao departamento que o utiliza.

O arquivo intermediário é a segunda fase do documento, são considerados documentos ainda necessários à administração, porém, pouco consultados, que aguardam uma avaliação para saber sua destinação final (eliminação ou recolhimento ao arquivo permanente).

O período de semiactividade: arquivos intermediários é o período durante o qual os documentos <<semiactivos>>, que formam os arquivos intermediários, seja qual for o suporte utilizado, devem ser conservados por razões administrativas, legais ou financeiras, mas não têm de ser utilizados para assegurar as actividades quotidianas de uma administração (ROUSSEAU e COUTURE, 1998, p. 115).

Já o arquivo permanente é a terceira e a última fase do documento, não sendo mais utilizado periodicamente, mas é de suma importância em razão de seu valor histórico e probatório, além de ser fonte de pesquisa e testemunho.

O período de inactividade: eliminação ou conservação como arquivos definitivos é o período a partir do qual os documentos <<inactivos>> deixam de ter valor previsível para a organização que os produziu. Não tendo já que responder aos objectivos da sua criação, os documentos são ou eliminados

ou conservados como arquivos definitivos se possuírem valor de testemunho (ROUSSEAU e COUTURE, 1998, p. 116).

Portanto, percebe-se, nitidamente, a necessidade e a importância de definir, as três idades do documento, pois cada uma tem a sua especificidade dentro de uma organização, mas, compete ressaltar que é importante trabalhar os arquivos de forma integrada para, assim, conseguir definir e realizar uma gestão documental de forma eficiente.

3.4 A Gestão de documentos

De acordo com o Arquivo Nacional (2005, p.100) entende-se por gestão de documentos: “O conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento”.

Como referenciado, a gestão documental é aplicada, inicialmente, nos arquivos nas fases corrente e intermediária, ou seja, no período em que o documento ainda possui valor administrativo. A implantação de um programa de gestão documental garantirá maior organização e acessibilidade ao acervo, bem como uma economia de recursos através da redução da massa documental.

Conforme Bernardes e Delatorre (2008, p. 7):

O programa de gestão documental deverá definir normas e procedimentos técnicos [...] durante todo o seu ciclo de vida (idade corrente, idade intermediária e idade permanente), com a definição de seus prazos de guarda e de sua destinação final, requisitos necessários inclusive, para o desenvolvimento de sistemas informatizados de gestão de informações.

A gestão de documentos é, antes de tudo, a organização dos documentos e esta deve estar estruturada de forma a refletir o desenvolvimento das atividades que geram os documentos. A gestão deve ser claramente definida em todo âmbito da empresa.

Nas empresas privadas, o gerenciamento das informações é um grande desafio, pois o volume de informação cresce a cada dia e não existe uma

preocupação, principalmente das pequenas e médias empresas, em contratar um profissional para fazer essa gestão. Szlejcher e Maldonado (2002, p.7) fazem a seguinte menção referente a gestão de documentos:

El término gestión documental o gestión de documentos puede tener distintos significados en el contexto de una organización. En la mayor parte de los casos, se entiende como la gestión de los “papeles”, que en casi todos los contextos desbordan la capacidad de las personas para guardarlos y recuperarlos cuando los necesitan.

As autoras supramencionadas referem-se à gestão como a capacidade dos indivíduos para guardar e recuperar documentos e ainda citam que devem ser considerados os objetivos que as empresas pretendem alcançar e estes necessitam adequar-se às especificidades de cada empresa. Dessa forma, pode-se perceber a importância de programas de gestão documental para uma organização eficiente e a busca pela informação de forma ágil.

Paes (2004, p. 54) cita as três fases básicas da gestão de documentos:

Produção de documentos: refere-se à elaboração dos documentos em decorrência das atividades de um órgão ou setor. Nesta fase, o arquivista deve contribuir para que sejam criados apenas documentos essenciais à administração da instituição e evitadas duplicação e emissão de vias desnecessárias [...]. **Utilização de documentos:** esta fase inclui as atividades de protocolo (recebimento, classificação, registro, distribuição, tramitação), de expedição, de organização e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, bem como a elaboração de normas de acesso à documentação (empréstimo, consulta) e à recuperação de informações, indispensáveis ao desenvolvimento de funções administrativas, técnicas ou científicas das instituições. **Avaliação e destinação de documentos:** talvez a mais complexa das três fases da gestão de documentos, se desenvolve mediante a análise e avaliação dos documentos acumulados nos arquivos, com vistas a estabelecer seus prazos de guarda, determinando quais serão objeto de arquivamento permanente e quais deverão ser eliminados por terem perdido seu valor de prova e de informação para a instituição. (grifos nossos).

A partir do exposto, fica evidente que para uma gestão de documentos ser implantada em sua totalidade, é necessário que essas três fases básicas sejam respeitadas e trabalhadas de forma integrada, devendo também contemplar as funções arquivísticas

3.5 As funções arquivísticas

Pensar em arquivos sem o conhecimento das funções a eles relacionadas é o mesmo que deixá-los sob responsabilidade de profissionais que não possuem conhecimento da teoria arquivística, pois elas são fundamentais para implementar um programa de gestão documental em uma instituição, seja ela pública ou privada. De acordo com Rousseau e Couture (1998), as funções arquivísticas são sete: a criação, a aquisição, a classificação, a avaliação, a descrição, a preservação, e a difusão.

Em razão do tema do estudo ser a gestão documental, com ênfase na tipologia documental de uma empresa privada, abordam-se apenas as funções de criação/produção, aquisição, classificação e avaliação, que contemplam as funções desenvolvidas das atividades-fim.

3.5.1 Criação / Produção

A produção de documentos refere-se ao ato de produzir documentos em razão das atividades desenvolvidas por pessoa física ou jurídica e/ou por uma instituição pública ou privada. Neste contexto, Santos (2008, p.178) explana a respeito do papel do arquivista na produção documental de uma instituição:

[...] o papel do arquivista é de conselheiro, de consultor ao produtor do documento por meio da elaboração de manuais de produção de documentos; a execução adequada desta função demanda um conhecimento profundo da instituição, seus objetivos e missão, as tecnologias disponíveis e os tipos de documentos adequados ao exercício do negócio da instituição.

Assim, percebe-se a importância do profissional arquivista na etapa da produção dos documentos, evitando a criação excessiva de documentos e, conseqüentemente, diminuindo o acúmulo da massa documental desnecessária às atividades de uma instituição.

3.5.2 Aquisição

O Arquivo Nacional (2005, p. 85) traz a seguinte definição de aquisição: “ingresso de documentos em arquivo, seja por comodato, compra, custódia, depósito, doação, empréstimo, legado, permuta, recolhimento, reintegração ou transferência.” Ou seja, a aquisição é a entrada de documentos, que não foram necessariamente produzidos na instituição mantenedora.

Santos, (2008, p. 179) menciona que:

[...] cabe ao arquivista estabelecer as regras e procedimentos para assegurar que o acervo recebido é completo, confiável e autêntico e, desta forma, lhe conferir o máximo de credibilidade como evidência, testemunha do contexto de sua criação e fonte de informação [...].

Então, é importante controlar os documentos que foram adquiridos por uma instituição e, esses documentos para fazer parte do acervo precisam ter relação com as atividades desenvolvidas. Em arquivos imobiliários, por exemplo, documentos adquiridos podem ser aqueles que são somados aos documentos produzidos pela organização para atender a atividade-fim.

3.5.3 Classificação

A classificação, conforme conceitua o Arquivo Nacional (2005) é o ato de organizar documentos e o instrumento o qual resulta da classificação é o Plano de Classificação de Documentos.

Para Santos (2008) a classificação refere-se à elaboração e ao emprego de instrumentos que contemplem as funções, atividades e ações da instituição nas fases corrente e intermediária, também quadros de arranjo na fase permanente, a classificação deverá ainda nortear a organização do acervo documental por meio da estrutura organizacional.

A classificação então, diz respeito à distribuição dos documentos produzidos de acordo com determinada ordem e método. Também concebe papel essencial

para o processo de avaliação e para todos os demais procedimentos, pois a partir dela, se torna fácil a localização de documentos nas organizações, agilizando a consulta ao acervo.

3.5.4 Avaliação

A avaliação consiste em identificar o valor dos documentos, podendo este ser primário (documentos de valor administrativo, fiscal ou contábil) ou secundário (documentos históricos e/ou de testemunho). Segundo o Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ):

A avaliação constitui-se em atividade essencial do ciclo de vida documental arquivístico, na medida em que define 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. (CONARQ, 2001, p.43)

Para isso, é necessário o conhecimento intenso do organismo que os produziu no transcorrer de suas atividades para que a avaliação seja realizada corretamente.

Para Bellotto (2006) em relação a arquivos privados, a definição de prazos e datas de transferência, de eliminação ou recolhimento não é obrigatória como nos arquivos públicos, porém ela comenta que quanto mais e melhor forem definidos e obedecidos os prazos, melhores serão os benefícios para a administração e para a pesquisa histórica.

Quem faz a avaliação dos documentos na Imobiliária Taperinha, são: a Arquivista da empresa terceirizada, a diretora de vendas e gestão que tem formação em Administração e o diretor de locação e condomínios que possui formação em Direito, porém não existe uma comissão instituída, assim, será sugerida a empresa que se constitua uma comissão de avaliação de documentos.

3.6 A Diplomática: tradicional e contemporânea

Etimologicamente, Diplomática significa a ciência dos diplomas, a ciência que auxilia na identificação da autenticidade ou falsidade dos documentos antigos por meio de seus caracteres, foi empregado o termo primeiramente por Mabillon para nomear a ciência que estuda os diplomas, para Mabillon o termo diploma significava documento régio ou privilégio (BERWANGER e LEAL, 2008).

A Diplomática estuda os aspectos internos do documento e através da análise diplomática é possível atestar a autenticidade do documento.

A partir da segunda metade do século XX, começam a se disseminar novas abordagens em torno da Diplomática. Rondinelli (2007, p.12) utiliza o termo diplomática arquivística contemporânea para referir-se a nova diplomática: “o documento arquivístico é objeto de estudo da arquivologia, a qual traz em seu bojo, princípios da diplomática, daí a nomenclatura diplomática arquivística contemporânea.”

Assim, o documento arquivístico deve, também, ser analisado sob a ótica da Diplomática, onde cabe ao arquivista atestar sua autenticidade. Em ambientes empresariais privados, e neste caso especificamente, em empresas do ramo imobiliário, essa autenticidade torna-se relevante para fins de comprovação de transações financeiras. Bellotto (2006, p. 52) afirma que: “o objeto da diplomática é a configuração interna do documento, o estudo jurídico das partes e dos seus caracteres para aquilatar sua autenticidade e fidedignidade”.

Além da autenticidade, da fidedignidade e da integridade do documento que antes era objeto da diplomática, hoje se tem, na diplomática contemporânea, uma nova percepção, para Thomé (2012, p. 16), “a Diplomática contemporânea vem sendo cada vez mais utilizada metodologicamente na identificação dos tipos documentais e das séries dentro da gestão de documentos”. Rodrigues (2002) também menciona que a tipologia documental é chamada por alguns teóricos de diplomática contemporânea, sendo uma nova área a partir da revisão do desenvolvimento e da atualização dos princípios da diplomática clássica.

3.7 Legislação: a arquivística e a imobiliária

A Constituição Federal Brasileira de 1988 é um marco para que iniciassem os movimentos relacionados a estabelecer no país uma legislação arquivística ao se referir no capítulo I da Constituição - Dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos - particularmente no inciso XIV do artigo 5º que cita “é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional”³

A lei 8.159/1991 conhecida como Lei Nacional dos arquivos, é considerada uma grande evolução na legislação brasileira, pois ela enfatiza a questão do acesso e a preservação das informações. Esta Lei dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências.

Considerando os arquivos empresariais, com ênfase nas empresas imobiliárias, existe uma legislação muito antiga, datada do ano de 1864. A Lei nº 1.237 criou o registro geral, onde começou a ser registrados os bens imóveis.

No decorrer dos anos, com o advento do código civil de 2002, que é considerada uma importante ferramenta para os negócios imobiliários, regula e dispõe sobre todas as espécies de contratos de compra e venda de imóveis, em conformidade com os artigos 481 a 504. Mas, quando o imóvel é negociado através de imobiliária, além do código civil, deve-se também estar atento ao que determina a Lei de Defesa do Consumidor⁴.

Já, a Lei nº 4.591, de 16 de dezembro de 1964, dispõe sobre o condomínio em edificações e as incorporações imobiliárias. Destacam-se, nesta Lei, os seguintes artigos: Artigo 9º inciso 3º letra h, que consta o modo e o prazo de convocação das assembleias gerais dos condôminos; o artigo 12º (Capítulo III - Das despesas dos condomínios), que informa que cada condômino concorrerá nas despesas do condomínio, recolhendo, nos prazos previstos na Convenção, a quota-parte que lhe couber em rateio. Inciso 1º. Salvo disposição em contrário na Convenção, a fixação da quota no rateio corresponderá à fração ideal de terreno de cada unidade. No capítulo VI - Da administração do condomínio – artigo 22, inciso 2º

³ Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm> Acesso em: 03 dez. 2013.

⁴ Disponível em: <<http://www.tabelionatofigueiredo.com.br/conteudo/38>> Acesso em: 03 dez. 2013.

diz que as funções administrativas podem ser delegadas a pessoas de confiança do síndico, e sob a sua inteira responsabilidade, desde que seja aprovado em assembléia geral dos condôminos. Assim, pode-se inferir que o síndico poderá entregar a administração do condomínio para uma imobiliária de sua confiança; e, por fim, o artigo 28º (Título II - Das incorporações, capítulo I - Disposições gerais) tratando das incorporações imobiliárias, em todo o território nacional, reger-se-ão pela presente Lei⁵.

Na Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 do novo código civil também dispõe no artigo 1.348, parágrafo 2º que o síndico pode transferir a outrem, total ou parcialmente, os poderes de representação ou as funções administrativas, mediante aprovação da assembléia, salvo disposição em contrário da convenção.

Uma importante evolução da legislação imobiliária se deu a partir da Lei do inquilinato de nº 8.245 de 18 de outubro de 1991 que dispõe sobre as locações dos imóveis urbanos e os procedimentos a elas pertinentes. A lei do inquilinato sofreu alterações, por meio da Lei 12.744 de 20 de dezembro de 2012.

Cabe mencionar alguns itens desta lei como, por exemplo, o artigo 4º que estabelece que durante o prazo estipulado para a duração do contrato, não poderá o locador reaver o imóvel alugado. Já, no artigo 23 determina que o locatário é obrigado a: pagar pontualmente o aluguel e os encargos da locação, legal ou contratualmente exigíveis, no prazo estipulado ou, em sua falta, até o sexto dia útil do mês seguinte ao vencido, no imóvel locado, quando outro local não tiver sido indicado no contrato; Também este deverá pagar as despesas de telefone e de consumo de força, luz e gás, água e esgoto; cumprir integralmente a convenção de condomínio e os regulamentos internos e pagar as despesas ordinárias de condomínio.

Nesta Lei, outro artigo que merece destaque é o artigo 27, que determina que no caso de venda, promessa de venda, cessão ou promessa de cessão de direitos ou dação em pagamento, o locatário tem preferência para adquirir o imóvel locado, em igualdade de condições com terceiros, devendo o locador dar-lhe conhecimento do negócio mediante notificação judicial, extrajudicial ou outro meio de ciência inequívoca.

⁵ Disponível em:

<http://fm.tabelionatofigueiredo.com.br/plugins/filemanager/files/legislacao/lei_Condominio_Incorporacoes_Lei_n_4591.pdf> Acesso em: 03 dez. 2013.

Percebe-se, assim, que a legislação imobiliária é bem vasta, não podendo aqui ser trazida em sua totalidade, mas sim alguns pontos pertinentes a realização desta pesquisa. A legislação contempla questões relacionadas aos condomínios, locação e venda de imóveis.

4 METODOLOGIA

Neste capítulo serão abordados os caminhos e métodos utilizados para a realização desta pesquisa.

Do ponto de vista da sua natureza é uma pesquisa básica, pois segundo Silva e Menezes (2001, p. 20) “objetiva gerar conhecimentos novos úteis para o avanço da ciência sem aplicação prática prevista”.

Quanto à forma da abordagem do problema, é uma pesquisa qualitativa, pois “Não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave” (SILVA E MENEZES, 2001, p. 20).

Conforme descrito por Gil (2002), do ponto de vista de seus objetivos esta é uma pesquisa exploratória, uma vez que abrange levantamento bibliográfico, entrevistas e análise de exemplos que instiguem a compreensão do problema pesquisado. A pesquisa exploratória às vezes adquire as formas de pesquisas bibliográficas e estudos de caso.

Sob o ponto de vista dos procedimentos técnicos, trata-se de um estudo de caso, pois visa o estudo de um objeto ou instituição específica de forma a permitir um conhecimento mais amplo e detalhado da situação encontrada e, um de seus propósitos é descrever a situação do contexto em que está sendo feita determinada investigação (GIL, 2002).

Para a realização da presente pesquisa, primeiramente, foi realizado o levantamento do referencial teórico pertinente ao tema proposto, como algumas considerações a respeito de arquivo e arquivo empresarial, documento e documento de arquivo, diplomática tradicional e diplomática contemporânea, ciclo vital dos documentos e a teoria das três idades, gestão de documentos, as funções arquivísticas, além da legislação arquivística e legislação imobiliária.

Como procedimento metodológico para a identificação da realidade da situação atual dos arquivos da empresa foi realizado um diagnóstico a partir de um instrumento de coleta de dados do tipo questionário, elaborado pela pesquisadora (conforme apêndice 1), considerando os arquivos dos setores de locação, vendas e condomínios. Para tanto, ocorreu num primeiro momento a observação direta nos

respectivos locais onde estão localizados os arquivos e, num segundo momento foi realizada a coleta de dados.

Para a coleta de dados iniciou-se com o conhecimento da estrutura organizacional e das funções da empresa a partir de suas atividades-fim, identificando as funções de empresa imobiliária que se deu por meio de observação direta, estudo da documentação de constituição da empresa e estudo da documentação gerada por meio das atividades-fim.

Para o cumprimento do levantamento das tipologias dos documentos imobiliários, considerando somente as suas atividades-fim foi realizado um estudo no Plano de Classificação já existente. Para compilar os dados foi elaborada pela pesquisadora uma ficha adaptada a partir da proposta utilizada por Almeida e Rodrigues (2007) que será apresentada neste trabalho em forma de quadro.

A metodologia de identificação é iniciada durante o levantamento de dados sobre o contexto de produção, que Almeida e Rodrigues (2007) afirmam que:

Metodologia de identificação tipológica é realizada no tratamento documental, porém, é parcialmente reconhecida na área. Mesmo estando presente na literatura, há uma variação na designação do termo, este é encontrado como: tarefa, levantamento de dados, diagnóstico de problemas documentais, análise de produção, análise dos documentos, análise do fluxo documental; do órgão produtor ou da instituição produtora; estudo da estrutura organizacional, entre outros (ALMEIDA E RODRIGUES, 2007, p. 2).

Por fim, na etapa do mapeamento dos fluxos informacionais das atividades-fim foi necessário realizar um estudo considerando a produção e tramitação da documentação e elaborar a partir de *software* específico denominado BizAgi. O BizAgi é um software livre, ou seja, não pago, e simples de utilizar. Permite padronizar processos de negócios por meio de uma ferramenta para criação de fluxogramas, mapas e diagramas que permite estruturar as etapas do trabalho de forma ágil e rápida, conseqüentemente, podem como por exemplo⁶, ser identificados problemas e apontados soluções por meio dos fluxos.

Como etapa final deste trabalho, foi realizada a análise para a identificação do contexto da produção da Imobiliária das suas atividades-fim, a partir dos dados

⁶ Disponível em: <<http://pt.slideshare.net/Ridlo/tutorial-biagi-modelagem-de-processos-de-negcio> >
Acesso em: 03 dez. 2013.

coletados, considerando a tipologia documental e o mapeamento dos fluxogramas informacionais das atividades-fim e, no final, elaborado a conclusão desta pesquisa.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

Apresenta-se neste capítulo, a análise dos dados coletados a partir dos objetivos específicos e, posteriormente, é apresentada a discussão dos resultados identificados na imobiliária estudada, como uma organização privada, cuja documentação produzida, a partir das atividades-fim da empresa, são: locação e venda de imóveis e administração de condomínios

5.1 Identificação da situação atual dos arquivos existentes na empresa

O diagnóstico permite conhecer a situação dos acervos arquivísticos, para Santos (2008) é uma etapa anterior as funções arquivísticas. Por meio do diagnóstico é possível conhecer a real situação arquivística das organizações, para tanto precisa ser observado os fluxos de informação, a identificação das funções, atividades e tarefas, os tipos documentais produzidos e recebidos, as formas de armazenamento e acesso às informações.

Pode-se ainda referenciar que o diagnóstico realizado na referida imobiliária se dá a partir de uma visão minimalista:

O minimalismo nesta área do conhecimento consiste na observação dos problemas arquivísticos das organizações, no estudo de caso e na procura em construir objetos de pesquisa e propor soluções para os problemas detectados (LOPES, 2009, p. 176)

Para o estudo da tipologia documental, ressalta-se que neste trabalho foram abordados somente os documentos cujo suporte é em papel.

A produção documental nesta imobiliária é bem expressiva, mas ainda não existe nenhuma política para o controle desta produção, assim como não existe um sistema de arquivos formal. Verificou-se deste modo, que não existe um arquivo central, apenas arquivos setoriais.

Os conjuntos documentais da imobiliária são produzidos pelos setores de locação, vendas, condomínio e administrativo financeiro, porém para fins deste estudo foram consideradas as atividades-fim, ou seja, apenas documentos dos setores de locação, vendas e condomínios.

Sobre o armazenamento da documentação foi observado que esta é mantida, na fase corrente, nos próprios setores produtores e arquivada pelos colaboradores da imobiliária, sem nenhum conhecimento das técnicas arquivísticas.

A empresa não possui um profissional arquivista e, por isso, o processo de classificação e avaliação é realizado por uma empresa terceirizada de serviços arquivísticos. Quando os setores já estão sem espaço para armazenar a documentação, então, é enviada para esta empresa terceirizada, sendo responsável pela guarda da documentação de caráter permanente. A empresa executa os procedimentos de avaliação, elaboração de tabela de temporalidade, inclusive a eliminação de documentos, cujo prazo precaucional tenha expirado e, também, a guarda permanente da documentação histórica e/ou testemunho.

Recentemente, a pesquisadora, conforme já mencionado, que é funcionária da Imobiliária fez considerações, juntamente com a Diretora de Vendas e gestão, para a revisão dos prazos da Tabela de Temporalidade propostos pela empresa terceirizada de arquivos, vale ressaltar que a empresa solicitou à funcionária que fizesse tais considerações, tendo em vista o desconhecimento de documentos do ramo imobiliário por parte da empresa terceirizada.

5.2 Apresentação da estrutura organizacional e as funções da empresa a partir de suas atividades-fim

Em conformidade com o contrato social da Imobiliária Taperinha, como atividades-fim identificam-se a locação e venda de imóveis e a administração de condomínios.

Para Sousa (2008) a função, deve indicar o que é feito, sem detalhar como é feito, nas organizações existem duas categorias de funções, o qual uma delas

agrupa funções de suporte denominadas também de atividade-meio e a outra reúne funções específicas, essas são conhecidas como atividades-fim.

A partir das atividades-fim de locação e venda de imóveis que são as funções maiores da imobiliária, podem ser apresentadas as seguintes atividades desenvolvidas:

- **Agenciamento de Imóveis:** Esta função consiste na captação de imóveis visando à formação de estoque para vendas e locações.

- **Atendimento ao Cliente:** Trata-se do atendimento ao cliente que vai deixar o imóvel para locação ou venda do imóvel, bem como o cliente que busca imóveis disponíveis para venda e locação.

- **Elaboração de Contrato:** Trata-se das etapas necessárias para confecção de contratos junto aos clientes, tanto para locação como para vendas, com as peculiaridades de cada setor.

- **Vistorias:** Relativo às vistorias de ocupação e desocupação de imóveis, para verificar a situação em que o imóvel foi entregue e recebido pelo locatário. Esta é uma função exclusivamente da atividade-fim de locação.

E, a partir da função de administração de condomínios, podem ser apresentadas as seguintes atividades desenvolvidas:

- **Lançamentos de obrigações condominiais e geração de boletos bancários:** Consiste em lançar os valores de despesas mensais e extraordinárias no sistema para posterior geração de boletos.

- **Prestação de Contas:** Refere-se a demonstrar para os clientes condôminos a movimentação financeira do condomínio dentro do mês.

- **Controle de Manutenções Obrigatórias:** Refere-se a renovações de itens de segurança do condomínio, como alvarás, seguros e manutenções periódicas.

- **Atendimento aos condôminos:** Realizar o atendimento a síndicos e condôminos para sanar dúvidas e problemas nos condomínios.

- **Convocação e Realização de Assembléias:** Consiste em convocar os clientes condôminos, mediar assembléias e redigir a ata.

- **Contratação de serviços terceirizados:** Consiste em contratar prestadores de serviço terceirizados para dar manutenção aos condomínios.

A partir de diferentes fontes de informação é possível reunir dados que permitem reconhecer as funções de uma organização e entender o contexto de sua

produção documental, as funções, normalmente, podem ser identificadas nos documentos constitutivos da organização.

Função pode ser entendida como uma associação de atividades interdependentes, que se unem em um único campo individualizado de trabalho, para uma melhor eficácia (CURY, 2000 *Apud* Sousa, 2008). A função é, basicamente, a atuação administrativa, envolvem as atividades que devem ser cumpridas de forma direta (atividade-fim) o qual implica na produção de tipos documentais.

Ainda, referente à função, o Conselho Internacional de Arquivos (2008, p.29) menciona que:

Os documentos arquivísticos têm uma relação fundamental com funções. Eles são o produto direto do exercício de funções. Mais ainda, enquanto as relações entre os documentos arquivísticos e as entidades coletivas podem flutuar ao longo do tempo em razão das mudanças da estrutura administrativa e organizacional de uma entidade coletiva, as relações entre os documentos e as funções permanecem constantes.

Como observa-se, existe uma estreita relação entre o documento arquivístico e a função, dessa forma, a identificação desta é imprescindível para que uma gestão documental seja realmente eficiente em uma instituição.

5.3 Levantamento da tipologia dos documentos imobiliários a partir de suas atividades-fim

A partir das funções identificadas, apresentam-se os tipos documentais produzidos a partir das atividades desempenhadas nas atividades-fim específicas. Salienta-se que neste estudo da tipologia documental, foram abordados somente os documentos cujo suporte é em papel.

Conforme o Arquivo Nacional (2005, p. 104) Identificação é o “processo de reconhecimento, sistematização e registro de informações sobre arquivos, com vistas ao seu controle físico e/ou intelectual”. Pode-se observar que a identificação é o primeiro passo para o levantamento dos tipos documentais.

Para Thomé (2012) o principal foco da identificação arquivística é a coleta de informações que envolve o documento, como a razão de produção, trâmite, uso, funções e atividades que foram atribuídas pelo organismo que o produziu.

A tipologia documental é a prova visível da existência de uma função e de uma atividade, tornando-se necessário levar em consideração a Diplomática Contemporânea que permite, através de seus métodos, a identificação dos documentos dentro das funções as quais foram gerados (Sousa, 2008). Em sua essência, a tipologia é o estudo dos tipos documentais, assim, entende-se por tipo documental “Divisão de espécie documental que reúne documentos por suas características comuns no que diz respeito à fórmula diplomática, natureza de conteúdo ou técnica do registro” (Arquivo Nacional, 2005, p. 163).

O levantamento da tipologia documental inicia-se na fase do diagnóstico e visa a obter informações dos documentos produzidos pelos setores de uma organização no desempenho de suas funções e atividades.

A partir do instrumento desenvolvido por Almeida e Rodrigues (2007) para identificação dos tipos documentais, apresenta-se os tipos documentais da Imobiliária Taperinha, considerando suas atividades-fim.

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO DO TIPO DOCUMENTAL
Função: Locação e venda de imóveis
Espécie: Ficha
Atividade: Agenciamento
Tipo Documental: Ficha de agenciamento
Objetivo da produção: Auxiliar no processo de captação de informações referente ao imóvel.
Prazo de arquivamento: Enquanto o imóvel estiver disponível para locação ou venda na imobiliária.
Destinação: Eliminar
Informações complementares: A ficha de agenciamento traz informações a respeito da situação do imóvel, bem como o nº de dormitórios, metragem, etc.
Função: Locação de imóveis
Espécie: Ficha
Atividade: Atendimento ao cliente
Tipo Documental: Ficha de atendimento ao cliente
Objetivo da produção: Obter informações a respeito do futuro locatário e fiadores.

Prazo de arquivamento: No arquivo corrente enquanto contrato estiver vigente e mais seis anos no arquivo intermediário.
Destinação: Eliminar
Informações complementares: A ficha de atendimento ao cliente serve para deixar o imóvel reservado ao cliente.
Função: Locação e venda de imóveis
Espécie: Procuração
Atividade: Elaboração de procuração para administração de imóveis.
Tipo Documental: Procuração para administração de imóveis.
Objetivo da produção: Formalizar o ato em que o locador ou a pessoa que quer vender um imóvel o deixa para que a imobiliária faça a locação ou venda.
Prazo de arquivamento: Na parte de locação de imóveis, o prazo do documento no arquivo corrente é enquanto o imóvel estiver na imobiliária para ser locado e mais 3 anos no arquivo intermediário. Na parte das vendas o contrato fica arquivado no arquivo corrente durante o período em que o imóvel estiver para venda e no arquivo intermediário por 5 anos.
Destinação: Eliminar
Informações complementares: O cliente que deixa seu imóvel na imobiliária para que sejam administradas as locações é denominado de locador.
Função: Locação e venda de imóveis
Espécie: Contrato
Atividade: Elaboração de contrato de locação ou venda de imóveis.
Tipo Documental: Contrato de locação ou venda de imóveis.
Objetivo da produção: Formalizar a operação financeira realizada, seja ela de locação ou venda de imóveis.
Prazo de arquivamento: Na parte de locação de imóveis, o prazo do documento no arquivo corrente é enquanto o contrato estiver vigente e mais 6 anos no arquivo intermediário. Na parte das vendas o contrato fica arquivado no arquivo corrente até a transação financeira for efetivada e no arquivo intermediário por 5 anos.
Destinação: Eliminar
Informações complementares: As assinaturas dos contratos de locação ou venda de imóveis devem ser reconhecidas em cartório como verdadeiras, não podem ser por semelhança.
Função: Locação de imóveis
Espécie: Termo
Atividade: vistoria
Tipo Documental: Termo de vistoria
Objetivo da produção: Registrar as condições em que o imóvel foi locado ou

devolvido após locação à imobiliária.
Prazo de arquivamento: No arquivo corrente enquanto contrato estiver vigente e mais seis anos no arquivo intermediário
Destinação: Eliminar
Informações complementares: Por meio da ficha de vistoria é levantado o diagnóstico do imóvel, ou seja, é verificado se o imóvel sofreu degradações durante o período de locação e quais as manutenções necessárias.
Função: Administração de condomínios
Espécie: Contrato
Atividade: Administração de condomínios
Tipo Documental: Contrato de administração de condomínios
Objetivo da produção: Formalizar a atividade de administração de condomínios.
Prazo de arquivamento: No corrente enquanto o condomínio estiver sendo administrado pela imobiliária e 3 anos no arquivo intermediário.
Destinação: Eliminar
Informações complementares: Formalizar o ato de administrar condomínios, normalmente a administração é contratada pelo síndico.
Função: Administração de condomínios
Espécie: Relatório
Atividade: Prestação de contas
Tipo Documental: Relatório de prestação de contas
Objetivo da produção: Comprovar aos condôminos os valores cobrados mensalmente.
Prazo de arquivamento: 1 ano no arquivo corrente e 5 anos no arquivo intermediário.
Destinação: Eliminar
Informações complementares: No relatório estão descritas todas as despesas que o condomínio teve no mês, bem como os valores individuais de cada condômino.
Função: Administração de condomínios
Espécie: Relatório
Atividade: Controle de Manutenções Obrigatórias
Tipo Documental: Relatório de controle de manutenções obrigatórias
Objetivo da produção: Controlar as despesas obrigatórias que possuem data de vencimento.
Prazo de arquivamento: 1 ano no arquivo corrente.
Destinação: Eliminar

Informações complementares: Relatório de controle de manutenções obrigatórias permite ao colaborador manter o controle de documentos que possuem data de validade, como por exemplo, alvarás de funcionamento e sanitário, seguros, entre outros, de cada condomínio administrado.
Função: Administração de condomínios
Espécie: Ofício
Atividade: Convocação de Assembléia
Tipo Documental: Ofício de convocação de assembléia.
Objetivo da produção: Convocar os condôminos para participar das assembléias geral e/ou extraordinárias.
Prazo de arquivamento: 1 ano no arquivo corrente.
Destinação: Eliminar
Informações complementares: A convocação de assembléia é enviada individualmente a cada condômino e a entrega é devidamente protocolada.
Função: Administração de condomínios
Espécie: Ata
Atividade: Realização de Assembléia
Tipo Documental: Ata de assembléia
Objetivo da produção: Registrar os assuntos abordados na assembléia, os condôminos participantes, data, hora e local da realização da assembléia.
Prazo de arquivamento: 1 ano no arquivo corrente e 3 anos no arquivo intermediário.
Destinação: Eliminar
Informações complementares: Permite que o colaborador, bem como os condôminos tenham o registro das deliberações tomadas na assembléia.
Função: Administração de condomínios
Espécie: Contrato
Atividade: contratação de serviços terceirizados
Tipo Documental: Contrato de prestação de serviços terceirizados
Objetivo da produção: Formalizar o serviço contratado por prestadores de serviço para dar manutenção aos condomínios sempre que necessário.
Prazo de arquivamento: No arquivo corrente enquanto prestador tiver interesse de realizar serviços à imobiliária, no intermediário por 3 anos.
Destinação: Eliminar
Informações complementares: O contrato de prestação de serviços terceirizados serve para formalizar as ações das partes contratantes.

Quadro 1: Ficha de Identificação do Tipo Documental
 Fonte Adaptada: ALMEIDA e RODRIGUES (2007)

Percebe-se que todos os documentos produzidos a partir das atividades-fim da empresa podem ser eliminados após período de precaução.

5.4 Mapeamento dos fluxos informacionais das atividades-fim

Os fluxos informacionais determinam como ocorrem os processos dentro da organização, mas deve levar em consideração também, o ambiente mercadológico ao qual a organização está inserida, promovendo melhorias no negócio e na gestão (HEKIS, 2013).

Cury (1995) informa que existem diversos tipos de gráficos, porém para trabalhos de análise administrativa, o mais recomendado é o fluxograma, que irá representar o fluxo de qualquer trabalho, produto ou documento. Assim, para elaborar os fluxogramas é necessário realizar o levantamento dos passos que envolvem determinada atividade dentro de uma organização, essas informações devem ser fornecidas pelas próprias pessoas que executam tal atividade para que a informação seja completa.

A seguir, serão demonstrados os fluxos elaborados a partir de atividades citadas nesta pesquisa referente às atividades-fim da Imobiliária Taperinha, como é o caso da Atividade de agenciamento de imóveis, função **locação e venda de imóveis**, apresentado na imagem 1.

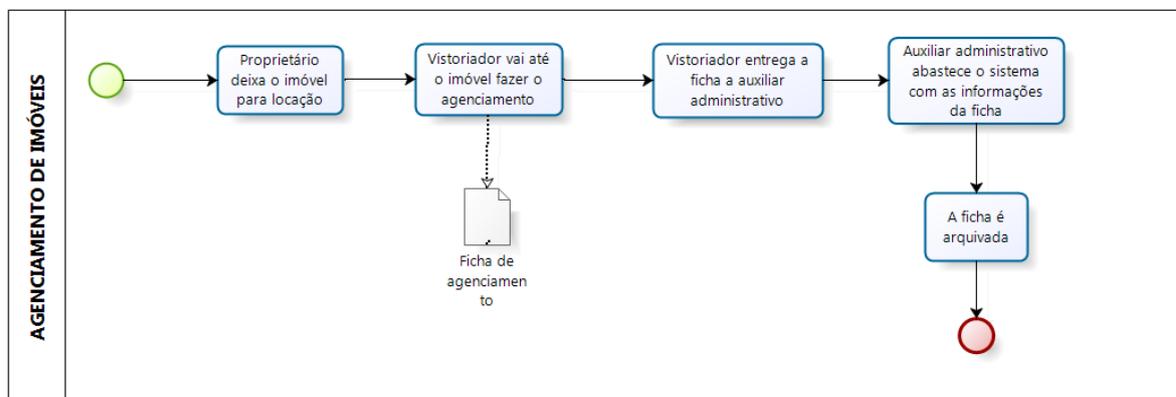


Imagem 1 – Atividade de agenciamento de imóveis

Este processo de agenciamento de imóveis é bastante simples e satisfatório, não sendo necessário excluir qualquer das etapas. Esta atividade é iniciada quando o proprietário deixa o imóvel para locação, sendo no entanto, importante a vistoria do local. Nesta etapa, identificou-se como tipologia documental a Ficha de agendamento, que posteriormente, poderá ser eliminada quando o proprietário retirar o imóvel da imobiliária.

Na imagem 2 é apresentado a atividade atendimento ao cliente, da função **locação e venda de imóveis**, que diz respeito ao atendimento ao cliente para venda ou aluguel do imóvel.

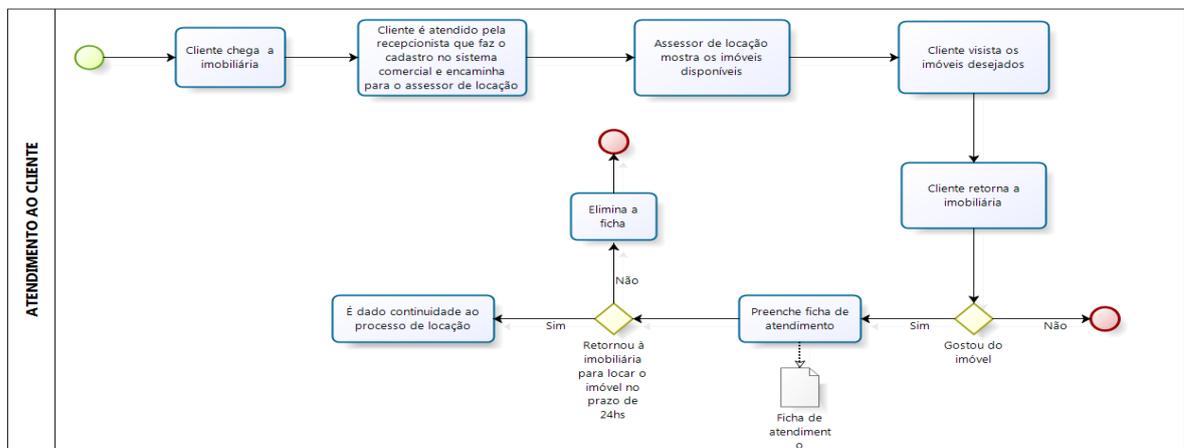


Imagem 2 – Atividade de atendimento ao cliente

O fluxo acima demonstra claramente como é realizado o processo de atendimento ao cliente, sendo que todas as etapas são necessárias para que o atendimento seja eficiente e de qualidade. Identifica-se aqui, novamente tipologia documental identificou-se a Ficha de atendimento. Mas, caso ocorra o acerto, é iniciada uma nova etapa com a atividade **elaboração do contrato**, fluxo apresentado na imagem 3.

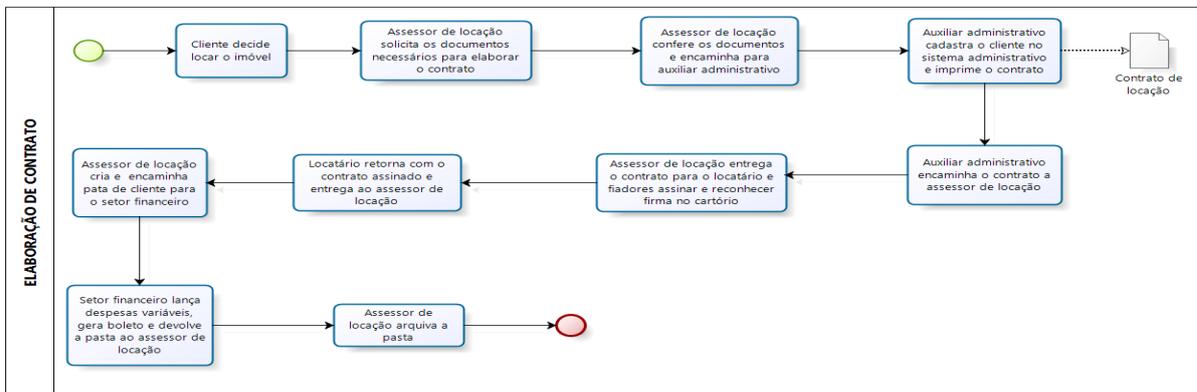


Imagem 3 – Atividade de elaboração de contrato

Neste fluxo é possível visualizar as etapas necessárias da atividade de **elaboração de contrato**, considerando todas as etapas para a elaboração do contrato, espécie documental que contempla todas as informações a respeito do imóvel, locador, locatário, tempo de locação, valor de locação e demais cláusulas contratuais, por isso as etapas precisam ser minuciosamente atendidas.

No caso de locação, é importante a atividade vistoria de entrada, na imagem 4 é visualizada as etapas desta atividade.

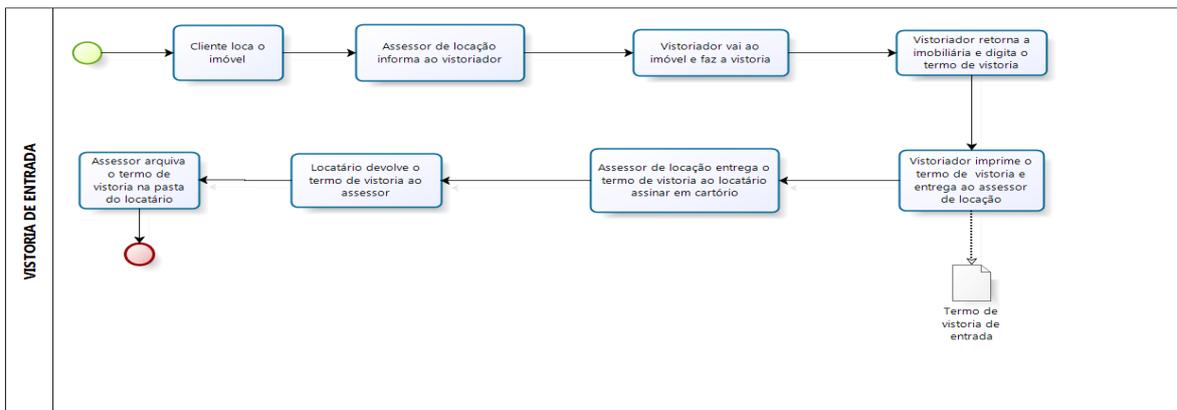


Imagem 4 – Vistoria de entrada

O fluxo de nº 4 também é muito importante, pois a vistoria de entrada gera a tipologia documental ‘termo de vistoria de entrada’, que deve ser parte integrante do contrato de locação, por isso deve apresentar no documento informações detalhadas referentes ao imóvel, vinculando o nome das partes contratantes, data do contrato e endereço do imóvel. Este documento permite, se bem detalhado, evitar a ocorrência de problemas futuros no ato de entrega do imóvel, alegando danos no imóvel, por uma das partes.

Na imagem 5 é apresentada outra atividade que é a de **lançamento de obrigações condominiais e geração de boletos**. O processo é iniciado pela assessora de condomínios, que recebe as contas e os valores para efetuar o lançamento no sistema administrativo da imobiliária e, após os devidos lançamentos é gerado um arquivo com os boletos bancários. Este arquivo é enviado pela supervisora do setor financeiro ao Banco Bradesco S.A que envia o arquivo à gráfica, esta emite os boletos e envia aos correios para a distribuição aos condôminos.

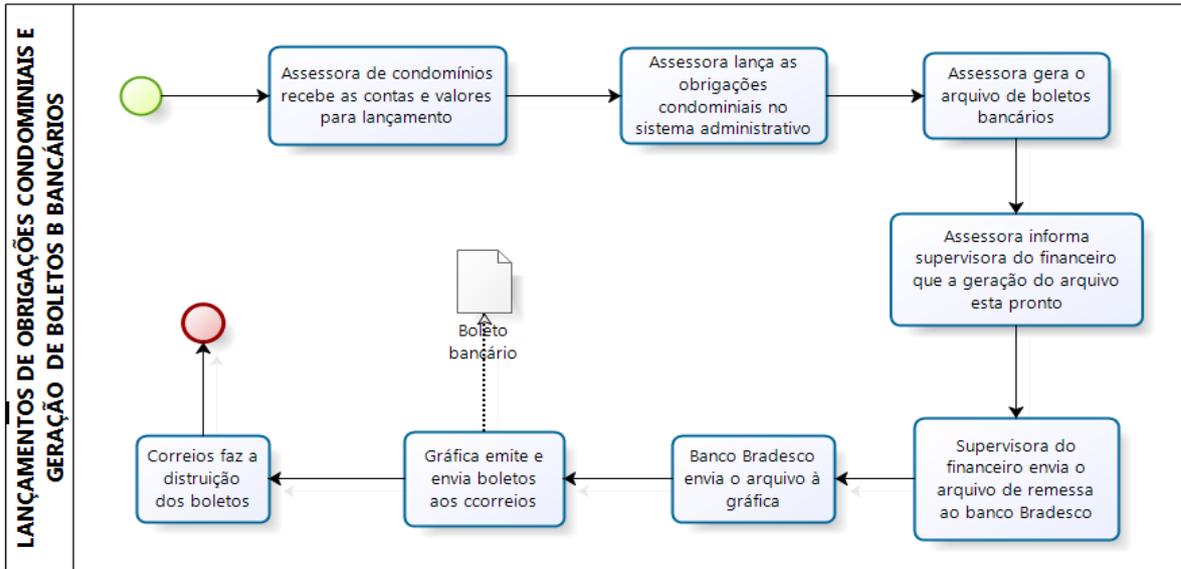


Imagem 5 – Atividade de lançamento de obrigações condominiais e geração de boletos

No fluxo apresentado acima, destaca-se nesta atividade a cobrança, gerando a tipologia documental ‘boleto bancário’ que diz respeito às obrigações condominiais. É uma etapa simples e necessárias para a realização desta atividade.

O fluxo da atividade de **prestação de contas condominiais**, apresentado na imagem 6, corresponde as etapas onde o colaborador do setor de condomínios faz a prestação de contas mensalmente aos condôminos.

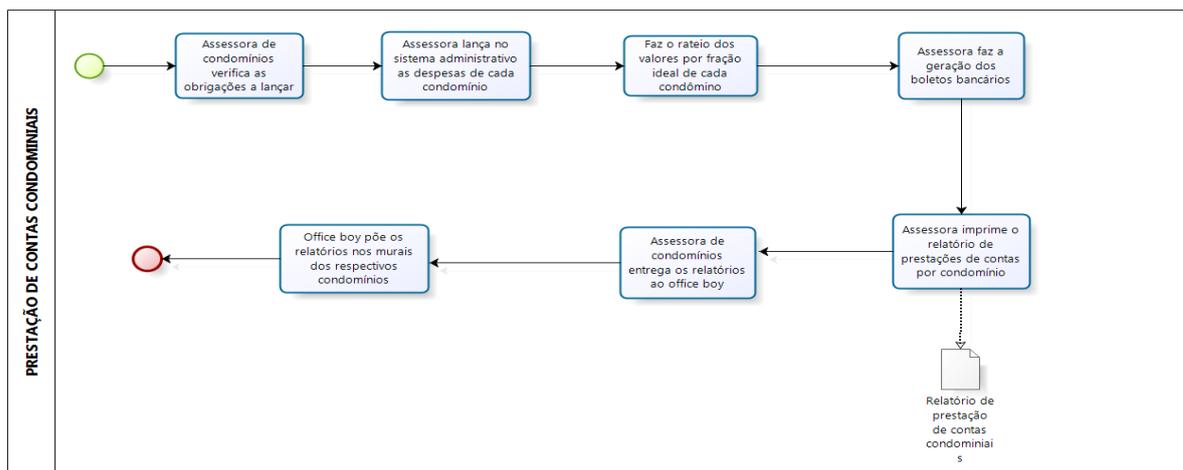


Imagem 6 – Atividade de prestação de contas condominiais

Neste processo, é gerado o tipo documental relatório de **prestação de contas condominiais** que é anexado nos murais de cada condomínio para que não ocorram dúvidas referente aos valores cobrados nos boletos bancários.

Na imagem 7 é visualizado o **controle de manutenções obrigatórias** onde a assessora de condomínios emite o relatório com as datas de vencimentos das manutenções obrigatórias, como por exemplo, relatório com seguros a vencer. Neste relatório a assessora tem o controle dos vencimentos e, conseqüentemente, poderá fazer as renovações em tempo hábil.

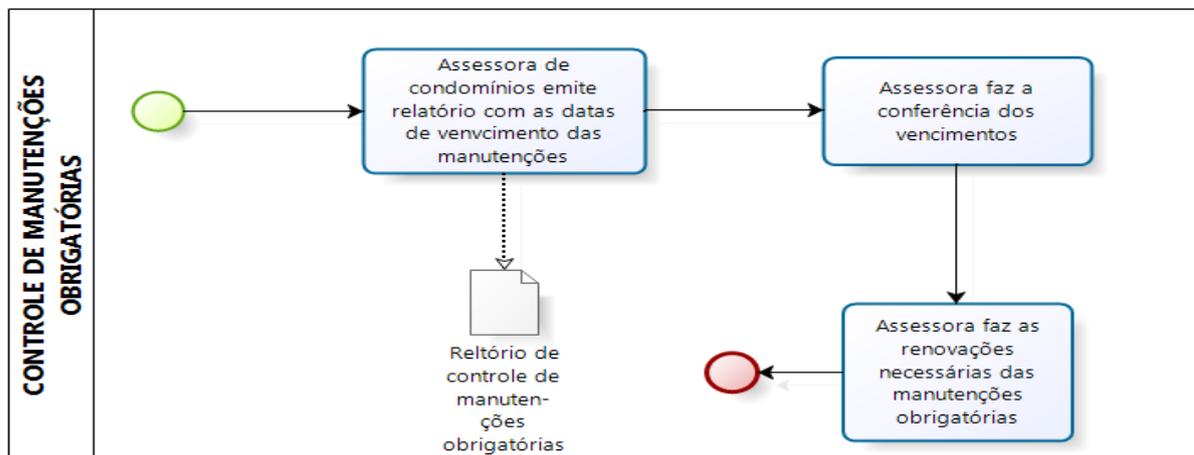


Imagem 7 – Controle de manutenções obrigatórias

Powered by
bizagi
Modeler

A etapa é bastante simples, onde a assessora de condomínios faz o controle das manutenções obrigatórias de cada condomínio, gerando o tipo documental **relatório de controle de manutenções obrigatórias**. Já, a imagem 8 representa a atividade **atendimento aos condôminos**, onde o condômino vai até a imobiliária para solicitar algum documento ou para sanar dúvidas.

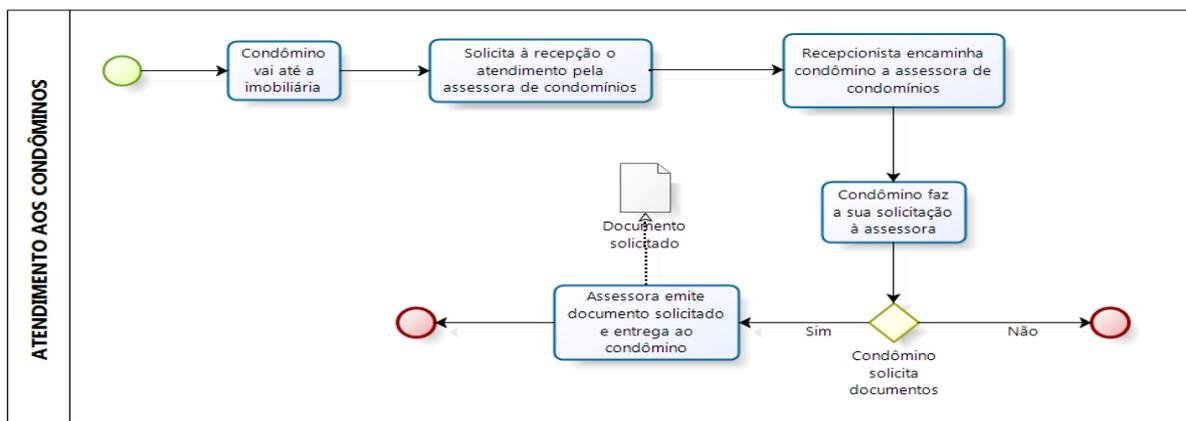


Imagem 8 – Atividade de atendimento ao condômino

Powered by
bizagi
Modeler

Este processo pode gerar diversos tipos documentais, pois vai depender do tipo de solicitação que o condômino fizer a assessora de condomínios, não tem aqui como especificar exatamente qual o tipo documental será solicitado.

Além disso, existem alguns casos que não são gerados documentos em razão de que muitas vezes o condômino quer apenas tirar alguma dúvida. Este também é um processo bastante simples.

Na imagem 9 é apresentado o fluxo a partir da atividade de **convocação e realização de assembleias**, este processo vai gerar dois tipos documentais, o **ofício de convocação de assembleia** e a **ata de assembleia**.

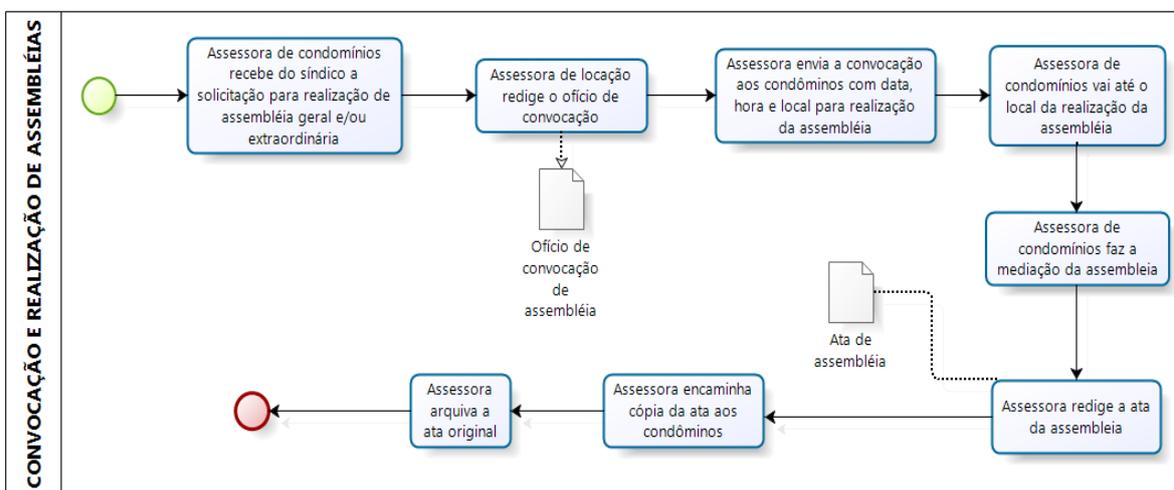


Imagem 9 – Convocação e realização de assembleias

Este fluxo é importante para o setor de condomínios, pois a realização de assembleias é decisiva para a tomada de decisões e deliberações de ações que envolvem os condomínios e, conseqüentemente, os condôminos, por isso todas as etapas descritas no fluxo são extremamente relevantes, em especial as **atas de assembleias**, já que relatam todas as ações determinadas na assembleia.

Outra atividade a ser apresentada é a **contratação de serviços terceirizados**, imagem 10, em que são levantadas as necessidades de serviços a ser realizado nos condomínios. O processo é iniciado na etapa do diagnóstico, com a verificação da necessidade de se realizar determinado serviço em um condomínio, a assessora de condomínios faz uma pesquisa para apontar empresas na cidade de Santa Maria, RS que executam os serviços. A partir deste levantamento inicial, a assessora faz uma triagem, selecionando e verificando a disponibilidade e interesse

de prestação de serviço para a Imobiliária. Caso ocorra interesse, é gerado o tipo documental **contrato de prestação de serviços terceirizados**.

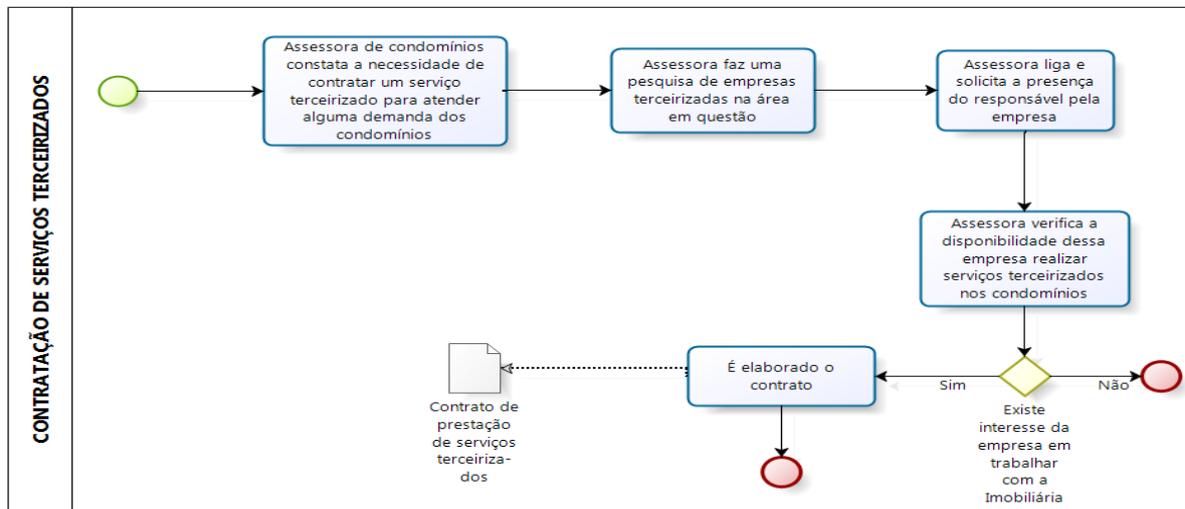


Imagem 10 – Atividade de contratação de serviços terceirizados

Dessa forma, após a elaboração dos fluxos das atividades desenvolvidas a partir das atividades-fim da Imobiliária Taperinha, fica evidente que os fluxos são importantes instrumentos para mapear as atividades desenvolvidas em uma organização a fim de otimizar e agilizar os processos de realização das mesmas.

Considerando a importância da elaboração dos fluxos no contexto da produção documental da imobiliária, realizado neste estudo, Cury (1995, p. 316) traz como vantagens:

Permitir verificar como funcionam, realmente, todos os componentes de um sistema, mecanizado ou não, facilitando a análise de sua eficácia; entendimento mais simples e objetivo do que o de outros métodos descritivos; facilitar a localização das deficiências, pela fácil visualização dos passos, transportes, operações, formulários, etc.; aplicação a qualquer sistema, desde o mais simples aos mais complexos; o rápido entendimento de qualquer alteração que se proponha nos sistemas existentes, por mostrar claramente as modificações introduzidas.

A partir dos fluxos, pode-se perceber com mais veemência a tipologia documental gerada em razão de cada atividade.

Nos fluxos aqui apresentados, destacam-se os seguintes documentos produzidos: ficha de agenciamento, ficha de atendimento ao cliente, contrato de locação, termo de vistoria, boleto bancário, relatório de prestação de contas

condominiais, relatório de controle de manutenções obrigatórias, documento solicitado pelo condômino, ata de assembléia, ofício de convocação de assembléia e contrato de prestação de serviços terceirizados.

Segundo Rodrigues e Costa (2012), o arquivista precisa compreender os fluxos informacionais das organizações onde atuam como forma de fornecer ou armazenar informações nos processos decisórios das organizações.

CONCLUSÃO

O estudo demonstra que a partir da tipologia documental é possível visualizar as atividades-fim da instituição, sendo que o acervo documental da instituição proporciona ao pesquisador conhecer seu histórico e como se deu a evolução organizacional, além da visão obtida por meio de entrevista e da coleta de dados, bem como contextualiza as atividades cotidianas e testemunha seus atos.

Analisando os objetivos específicos definidos para desenvolvimento no decorrer deste trabalho, acredita-se que foram atingidos na sua totalidade, pois foi identificada a situação atual dos arquivos existentes na instituição abordada, onde pode-se destacar que a produção documental é bem expressiva, mas não existem políticas para o controle dessa documentação. Destaca-se também que a documentação é mantida nos próprios setores e arquivada pelos colaboradores que neles trabalham e, quando estes já estão sem espaço físico, os documentos de caráter intermediário e permanente são enviados para uma empresa que presta serviços arquivísticos à imobiliária desde 2005.

Foi possível conhecer a estrutura organizacional e as funções da empresa a partir de suas atividades-fim. Assim, a partir das atividades-fim de locação e venda de imóveis destacam-se as seguintes atividades desenvolvidas: agenciamento de imóveis, atendimento ao cliente, elaboração de contrato e vistorias. Já, para a atividade-fim administração de condomínios as atividades são: lançamentos de obrigações condominiais e geração de boletos bancários, prestação de contas, controle de manutenções obrigatórias, atendimento aos condôminos, convocação e realização de assembléias e contratação de serviços terceirizados.

Na etapa do levantamento das tipologias documentais a partir de suas atividades-fim foi observada a importância do estudo da Diplomática Contemporânea para estudar a gênese do documento, auxiliando no processo de levantamento dos tipos documentais a partir do contexto em que está inserido.

No mapeamento dos fluxos informacionais de suas atividades-fim, que foi resultado de estudos a partir do levantamento das atividades e da tipologia documental, identificou o fluxo das seguintes funções: agenciamento de imóveis, atendimento ao cliente, elaboração de contrato, vistoria de entrada, lançamentos de

obrigações condominiais e geração de boletos bancários, prestação de contas condominiais, controle de manutenções obrigatórias, atendimento aos condôminos, convocação e realização de assembleias e contratação de serviços terceirizados. A partir do mapeamento dos fluxos concluiu-se que são importantes instrumentos para o processo administrativo de uma organização.

Com base nisso, foi possível atingir o objetivo geral, o qual foi proposto Identificar o contexto de produção de uma empresa do ramo imobiliário a partir de suas atividades-fim, considerando os elementos funcionais que o caracterizam internamente e a tipologia documental.

Desse modo, o presente estudo permitiu ao pesquisador expandir seus conhecimentos, sobre tipologia documental, reforçando que os arquivos empresariais são ricas fontes para investigações, como este na área de conhecimento das Ciências Sociais Aplicadas. Por isso, sendo as empresas privadas um vasto campo de pesquisa, sugere-se novos estudos, mas que em razão de serem instituições de caráter particular, há necessidade de autorização para a prática da observação e análise.

Por fim, os resultados obtidos neste estudo são relevantes para a empresa, especialmente, quanto à observância dos fluxos informacionais, já que as etapas descritas são significativas para o bom desempenho das atividades e funcionamento dos setores e, especialmente, o atendimento a clientela, que podem ser otimizados a partir de novos estudos para a implementação de mudanças para a efetividade organizacional da Imobiliária. Por isso, este trabalho serve de referência à comunidade acadêmica em novas investigações, tendo em vista a inexistência de bibliografia sobre o tema. A pesquisadora também tem a pretensão de continuar a realizar pesquisas em torno do tema em questão, pois acredita na sua relevância para a área arquivística ao entender que a tipologia documental deverá ser cada vez mais analisada sob a ótica da Diplomática Contemporânea.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Rafaela Augusta de; RODRIGUES, Ana Célia. Identificação de tipologias documentais como parâmetro para avaliação de documentos contábeis. **In:** VII Congresso de Archivologia del Mercosur, 2007, Viña del Mar, Chile.

Disponível em: <<http://www.ufes.br/dem/Arquivo/Artigo%20-%20Identifica%C3%A7%C3%A3o%20de%20tipologias%20documentais%20como%20par%C3%A2metro%20para%20avalia%C3%A7%C3%A3o%20de%20documentos%20Cont%C3%A1beis.PDF>> Acesso em 03 dez. 2013.

ARQUIVO NACIONAL (BRASIL). **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística.** Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. Disponível em:

<<http://www.portalan.arquivonacional.gov.br/Media/Dicion%20Term%20Arquiv.pdf>> Acesso em: 06 jun. 2013.

ARQUIVO NACIONAL (BRASIL). Conselho Nacional de Arquivos. **Classificação, temporalidade e destinação de documentos de arquivo relativos às atividades-meio da administração pública.** Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2001. Disponível em: <http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/resolucao_14.pdf> Acesso em: 13 set. 2013.

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

BERNARDES, Ieda Pimenta. DELATORRE, Hilda. **Gestão documental aplicada.** São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008.

BERWANGER, Ana Regina, LEAL, João Eurípides Franklin. **Noções de Paleografia e Diplomática.** 3. ed. ver. e ampl. Santa Maria: Editora da UFSM, 2008.

BRASIL. **Lei 8.159 de 8 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> Acesso em: 04 dez. 2013.

BRASIL. **Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011.** Regula o acesso a informações. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm> Acesso em: 04 dez. 2013.

CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS. **ISDF**: Norma internacional para descrição de funções. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2008.

CORAIOLA, Diego Maganhotto. Importância dos arquivos empresariais para a pesquisa histórica em Administração no Brasil. **In**: Cadernos EBAPE.BR, v. 10, nº 2, artigo 1, Rio de Janeiro, Jun. 2012. p. 254–269 Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/cadernosebape/article/viewFile/5262/3996>> Acesso em: 9 jul. 2013

CURY, Antonio. **Organização e métodos**: uma visão holística. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: editora Atlas, 1995.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GONÇALVES, Janice. **Como classificar e ordenar documentos de arquivo**. São Paulo: arquivo do estado, Imprensa oficial, 1998. 37 p. (Projeto como fazer, v.2).

HEKIS, Hélio Roberto et al. **Análise do fluxo informacional de uma empresa do ramo alimentício do Rio Grande do Norte**. São Caetano do Sul, v.29, n.86 p.47-60, 2013. Disponível em: <http://seer.uscs.edu.br/index.php/revista_gestao/issue/view/175> Acesso em: 02 dez. 2013.

JARDIM, José Maria. **A invenção da memória nos arquivos públicos**. Ciência da Informação, Brasília, v. 25, n. 2, 1995. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewFile/439/397>> Acesso em: 9 jul. 2013

LOPES, Luís Carlos. **A nova arquivística na modernização administrativa**. 2. ed. rev. Brasília: Projecto Editorial, 2009.

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

PAZIN, Márcia. **Arquivos de empresas**: tipologia documental. São Paulo: Associação de Arquivistas de São Paulo, 2005.

RODRIGUES, Ana Célia. **Tipologia Documental como parâmetro para gestão de documentos de arquivo**: um manual para o município de Campo Belo (MG). 2002. 780 f. Dissertação (Mestrado em História Social) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2002.

RODRIGUES, Georgete Medleg. COSTA, Marli Guedes da. **Arquivologia**: Configurações da pesquisa no Brasil: epistemologia, formação, preservação, uso e aceso. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2012.

RONDINELLI, R. C. **Gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos**. 4.ed. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2007.

ROUSSEAU, Jean-yves. COUTURE, Carol. **Os fundamentos da Disciplina Arquivística**. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1998.

SALES, Albaniza Irani. **Administração e RH**. Recife: Datasul, 2007. Disponível em: <http://www.cairu.br/biblioteca/arquivos/Administracao/Administracao_RH_Modulo_I.pdf> Acesso em: 05 dez. 2013.

SANTOS, Vanderlei Batista dos (Org). INNARELLI, Humberto Celeste. SOUSA, Renato Tarciso Barbosa de. **Arquivística**: temas contemporâneos: classificação, preservação digital, gestão do conhecimento. 2 ed. Distrito Federal: SENAC, 2008.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muzskat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3. ed. Florianópolis: Laboratório de Ensino à Distância da UFSC, 2001.

SZLEJCHER, Anna. MALDONADO, Carlota. **Gestion de documentos**: Desafios y oportunidades. IN: Caderno de Arquivologia. Santa Maria, UFSM, 2002.

THOMÉ, Raquel Torres. **Elementos de identificação de tipologia documental para a gestão de documentos**: estudo de modelos metodológicos a partir da literatura arquivística da Espanha e do Brasil. Universidade Federal Fluminense. Niterói, 2012.

ANEXOS

ANEXO 1 – Organograma da Imobiliária Taperinha



ORGANOGRAMA FUNCIONAL



APÊNDICES

Apêndice 1 – Instrumento para levantamento do diagnóstico da situação atual dos problemas documentais da empresa

I – Identificação do acervo

- a) Suporte da documentação analisada: _____
- b) Expressividade da produção documental: () pequena () média () grande

II – Sistema de arquivos

- a) Existe um sistema de arquivos instituído na Imobiliária? () Sim () Não
- b) Como é a posição dos arquivos correntes na Imobiliária?
- () Centralizados () Descentralizados

III – Condições de armazenamento

- a) Onde são arquivados os documentos do arquivo corrente?
- _____
- _____
- b) Quem faz o arquivamento dos documentos?
- _____
- _____
- c) Onde estão acondicionados os documentos? () Caixas arquivo () Pastas A-Z
- () pastas suspensas () Outros _____

IV – Existe a presença de um profissional arquivista na Imobiliária? () Sim () Não

- V – A Imobiliária aplica as funções arquivísticas? _____
- _____

Apêndice 2 – Autorização de pesquisa



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

Eu, Raquel Castegnaro Trevisan, portadora do CPF 741.593.990-53, na condição de Diretora de vendas e gestão da Imobiliária Taperinha, autorizo a acadêmica Sandra Merlo, portadora do CPF 801.535.850-72, aluna do Curso de Especialização à Distância em Gestão em Arquivos, da Universidade Federal de Santa Maria, a realizar a pesquisa intitulada **“ARQUIVOS EMPRESARIAIS: UM ESTUDO DE CASO NA IMOBILIÁRIA TAPERINHA NA CIDADE DE SANTA MARIA – RS”**.

Autorizo, outrossim, a utilização dos dados para a elaboração da Monografia da referida acadêmica, requisito necessário à obtenção do título de Especialista em Gestão em Arquivos.

Santa Maria, 12 de dezembro de 2013

A handwritten signature in blue ink, reading "Raquel Trevisan", is written over a horizontal line.

Raquel Castegnaro Trevisan
Diretora de vendas e gestão