

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO GESTÃO EM ARQUIVOS**

Ana Marta Lopes

**GESTÃO DE DOCUMENTOS ELETRÔNICOS NA ÁREA DE
PROJETOS**

Restinga Seca, RS
2017

Ana Marta Lopes

GESTÃO DE DOCUMENTOS ELETRÔNICOS NA ÁREA DE PROJETOS

Trabalho de conclusão apresentado ao Curso de Especialização Gestão em Arquivos (EaD), da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do título de **Especialista em Gestão de Arquivos.**

Orientador: Prof. Ms. Jorge Alberto Soares Cruz

Restinga Seca, RS
2017

Ana Marta Lopes

GESTÃO DE DOCUMENTOS ELETRÔNICOS NA ÁREA DE PROJETOS

Trabalho de conclusão apresentado ao Curso de Especialização Gestão em Arquivos (EaD), da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do título de **Especialista em Gestão de Arquivos.**

Aprovado em 23 de setembro de 2017:

Jorge Alberto Soares Cruz, Ms. (UFSM)
(Presidente/Orientador)

Sônia Elisabete Constante, Ms. (UFSM)

Rosanara Pacheco Urbanetto, Ms. (UFSM)

Restinga Seca, RS
2017

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a todas as pessoas esforçadas, dedicadas e que acreditam que para o sucesso pessoal e/ou profissional não há outro caminho a não ser dedicar-se aos estudos;

Ao meu filho Rafael pela compreensão nas ausências e pelo amor incondicional que mantemos.

AGRADECIMENTOS

A concretização deste trabalho ocorreu, principalmente, pelo auxílio, ajuda e compreensão de várias pessoas. Agradeço a todos que de alguma forma, contribuíram para conclusão deste estudo e, de uma maneira especial, agradeço:

- a Deus a oportunidade de realizar meus sonhos através dos estudos;
- à Universidade Federal de Santa Maria, pela oportunidade de desenvolver o curso a distância;
- ao meu orientador Jorge Alberto Soares Cruz;
- à família Tomazetti pela amizade, acolhimento e carinho;
- aos colegas da empresa CMPC Celulose Riograndense que responderam gentilmente a pesquisa proposta nesta monografia e que permitiram, assim, que o trabalho fosse realizado com sucesso;
- por fim, obrigada ao apoio de todas as pessoas que de uma forma ou de outra contribuíram para o desenvolvimento desse trabalho e o bom andamento do curso.

**... “Nunca deixe que lhe digam
que não vale a pena acreditar no sonho que se tem
Ou que seus planos nunca vão dar certo
Ou que você nunca vai ser alguém” ...**

Renato Russo

RESUMO

GESTÃO DE DOCUMENTOS ELETRÔNICOS NA ÁREA DE PROJETOS

AUTORA: Ana Marta Lopes
ORIENTADOR: Jorge Alberto Soares Cruz

Pesquisa realizada na Empresa *Compañia Manufacturera de Papeles y Cartones* CMPC Celulose Riograndense. Onde a proposta foi a utilização de uma Base de Dados (Greendocs) para gerenciamento eletrônico de novos projetos e os já existentes na empresa. Caso a base for aceita, contribuirá para o facilitar o acesso dos usuários das áreas de Engenharia e Projetos da empresa de forma a obter uma coerência na recuperação e disponibilização de documentos entre CMPC Celulose Riograndense e fornecedores, buscando sempre a qualidade e confiabilidade. Caracteriza-se por um estudo de caso visando uma aproximação do tema Gerenciamento de Documentos Eletrônicos (GED) e a de Engenharia de Projetos de da empresa CMP: uso da base Greendocs como ferramenta para a circulação, disponibilização dos documentos e serviços oferecidos na mesma. Os objetivos específicos foram: Identificar na instituição os documentos mais utilizados e necessários na implantação de cada projeto; verificar os procedimentos adotados no processo de tramitação dos documentos eletrônicos, junto aos fornecedores. Para isso, foi necessário utilizar-se da observação não-participativa, questionário semi-estruturado com a equipe de funcionários do setor de projetos e fornecedores.

Palavras-chave: Base de dados. Greendocs. Projetos. Arquivologia.

RESUMEN

GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS EN EL ÁREA DE PROYECTOS

AUTORA: Ana Marta Lopes

ORIENTADOR: Jorge Alberto Soares Cruz

Investigación realizada en la Empresa Compañía Manufacturera de Papeles y Cartones CMPC Celulosa Riograndense. Donde la propuesta fue la utilización de una Base de Datos (Greendocs) para gestión electrónica de nuevos proyectos y los ya existentes en la empresa. Si la base es aceptada, contribuirá a facilitar el acceso de los usuarios de las áreas de Ingeniería y Proyectos de la empresa para obtener una coherencia en la recuperación y puesta a disposición de documentos entre CMPC Celulosa Riograndense y proveedores, buscando siempre la calidad y confiabilidad. Se caracteriza por un estudio de caso visando una aproximación del tema Gestión de Documentos Electrónicos (GED) y la de Ingeniería de Proyectos de la empresa CMP: uso de la base Greendocs como herramienta para la circulación, puesta a disposición de los documentos y servicios ofrecidos en la misma. Los objetivos específicos fueron: Identificar en la institución los documentos más utilizados y necesarios en la implantación de cada proyecto; verificar los procedimientos adoptados en el proceso de tramitación de los documentos electrónicos, junto a los proveedores. Para ello, fue necesario utilizar la observación no participativa, cuestionario semiestructurado con el personal del sector de proyectos y proveedores.

Palabras clave: Base de datos. Greendocs. Proyectos. Archivología.

LISTA DE IMAGENS

Figura 1	– Fluxo de documentos na base Greendocs.....	22
Figura 2	– Histórico do documento dentro da base Greendocs	25
Figura 3	– Documentos em análise do cedoc.....	26
Figura 4	– Matriz de distribuição de documentos – Modelo utilizado na CMPC	27
Figura 5	– Tela Greendocs – Mostra comentários CMPC	42
Gráfico 1	– Escolaridade – Empresa	36
Gráfico 2	– Cargos	37
Gráfico 3	– Idade dos participantes	39
Gráfico 4	– Tipos de Projetos	40
Gráfico 5	– Tipos de Permissões	41
Gráfico 6	– Frequência de uso	43
Gráfico 7	– Localização dos documentos na base Greendocs	44

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	10
1.1	TEMA DA PESQUISA	11
1.2	OBJETIVOS	11
1.2.1	Objetivo Geral	11
1.2.2	Objetivos Específicos	12
1.3	JUSTIFICATIVA.....	12
2	EMPRESA CMPC CELULOSE RIOGRANDENSE	15
2.1	ARQUIVO TÉCNICO DO SETOR DE PROJETOS DA CMPC	16
3	BASE DE DADOS GREENDocs	20
3.1	GREENDocs SOLUÇÃO PARA GESTÃO DO ARQUIVO DE PROJETOS DA CMPC	22
3.2	SERVIÇOS E USUÁRIOS DO ARQUIVO TÉCNICO DO SETOR DE PROJETOS	28
4	CONSTRUÇÃO METODOLÓGICA	32
4.1	TIPO DE ESTUDO	32
4.2	POPULAÇÃO.....	33
4.3	INSTRUMENTO DA COLETA DE DADOS	34
4.4	SUJEITOS DA INVESTIGAÇÃO	34
5	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS DOS DADOS	36
	CONSIDERAÇÕES FINAIS	44
	REFERÊNCIAS	47
	APÊNDICE A	48

1. INTRODUÇÃO

Relato da experiência da aplicação de uma base de dados (Greendocs) para gerenciar os documentos eletrônicos do setor de Projetos da Empresa Privada de Fabricação de Celulose e Papel – *Compañia Manufacturera de Papeles y Cartones* - CMPC Celulose Riograndense. A intenção é propor a utilização da base para receber, circular e controlar toda e qualquer documentação interna e de fornecedores geradas e recebidas pela CMPC Celulose Riograndense no setor de projetos. Esta ferramenta tem a finalidade da gestão eletrônica documental facilitando com isso o acesso rápido à informação, a preservação e segurança a informação, a intenção é otimizar o tempo dos funcionários de forma a oferecer um atendimento coerente, confiável e com qualidade para os mesmos.

Caracteriza-se por aplicação de um estudo de caso visando uma aproximação do tema: A Gestão de Documentos Eletrônicos na Área de Projetos: um estudo realizado na empresa CMPC.

Neste projeto existe a ambição de descrever como é, e como deverá ser o trabalho desenvolvido na área de documentação de uma empresa de finalidade “produzir e exportar celulose e papel”.

Documentos de Projetos tem uma tramitação grande entre os setores da empresa e, se tratando de projetos, há uma preocupação com a limitação de tempo entre a circulação inicial e final de cada “pacote” de documentos/desenhos.

A recuperação dessa informação deverá ter sua disponibilização de modo rápido, a pesquisa deverá ser eficiente e o armazenamento correto, com objetivo sempre que o usuário tenha o que precisa (informação) de forma a poder concluir seus trabalhos com igual rapidez e eficiência.

O problema de gerenciar eletronicamente os documentos, surgiu devido principalmente a necessidade de troca de informação entre CMPC e fornecedores, essas informações precisavam ser dinâmicas e com registro probatório.

A documentação é complexa e diversificada dentro de cada projeto, em se tratando de empresa do setor privado, os assuntos são específicos e únicos, ou seja, quase não temos disponibilidade de referencial teórico, praticamente produzimos nosso referencial sobre arquivos de setores privados e principalmente

da área de projetos e engenharia.

O trabalho de GED (Gerenciamento de Documentos Eletrônicos) é desenvolvido em paralelo com fornecedores envolvidos nos projetos, com isso a dificuldade de equalizar: banco de dados, formatos de documentos deve ser um trabalho em conjunto – CMPC/Fornecedores.

1.1 TEMA DA PESQUISA E O PROBLEMA

O trabalho desenvolvido tem como tema “Gestão de Documentos Eletrônicos na área de Projetos”.

No segundo semestre do ano de 2016 foi realizado um trabalho de avaliação de algumas bases de dados e escolhida uma para gestão de documentos eletrônicos dos projetos desenvolvidos na empresa CMPC Celulose Riograndense, no setor de projetos.

A base de dados escolhida foi Greendocs, desenvolvida pela empresa W3K Tecnologia.

A finalidade é fazer a Gestão dos Documentos Eletrônicos gerados, recebidos e tramitados durante a fase de implantação de projetos da empresa CMPC Celulose Riograndense.

Nesse sentido, o estudo visa responder ao seguinte questionamento: **Como desenvolver e aplicar a Gestão Eletrônica de Documentos de Projetos no Arquivo Técnico da área de Projetos da CMPC ?**

O problema de pesquisa nos remete aos objetivos do estudo, descritos a seguir.

1.2 OBJETIVOS

Os objetivos estabelecidos anteriormente é que irão nortear toda esta pesquisa com a premissa de alcança-los até o final, estão divididos em geral e específicos.

1.2.1 Objetivo geral

Na empresa CMPC no setor de projetos, será realizado um estudo de caso com foco na implantação de uma base de dados chamada Greendocs, que gerencie e dê suporte a toda e qualquer documentação gerada, recebida e tramitada durante a implantação de projetos de engenharia da empresa CMPC Celulose Riograndense, atendendo às necessidades dos usuários internos e fornecedores dos projetos em questão.

1.2.2 Objetivos específicos

a) identificar na instituição as demandas documentais mais utilizados e necessários na implantação dos projetos;

b) mapear os procedimentos da instituição adotados no processo de tramitação dos documentos eletrônicos, junto aos fornecedores;

c) elaborar uma matriz de distribuição dos documentos e desenhos distribuídos no grupo de trabalho do projeto, conforme atuação de cada profissional.

1.3 JUSTIFICATIVA

O universo da pesquisa está limitado a uma instituição do setor privado cujo o trabalho deverá ser usado como material de consulta e orientação aos usuários da base de dados desenvolvida para o projeto.

As organizações tornam-se maiores e complexas a cada dia, com isso o avanço tecnológico é constante, temos que ter uma visão focada na lucratividade, produtividade e fazer com que a tecnologia seja nossa aliada no desenvolvimento dos nossos trabalhos, diante disso a base de dados Greendocs deverá tranquilizar os usuários no sentido de que terá o histórico de cada documento comentado durante a fase de revisões de documentos, facilitará no mapeamento de documentos por área e por responsável pela ação, como por exemplo: quem fez qual comentário e em que revisão estava o documento e/ou desenho.

O trabalho deverá fornecer esclarecimentos de como se desenvolve os trabalhos de GED em ambiente de projetos, onde os trabalhos de engenharia são desempenhados com prazo específico de término, porém a consulta e a necessidade de informação é extensiva à vida útil dos equipamentos instalados na área.

Este trabalho deverá agregar conhecimentos práticos e teóricos aos serviços do arquivo técnico do setor de projetos da CMPC.

Para Lopes (2004, p. 114)

Nas organizações o objetivo principal dos setores de arquivo é atender à administração direta em suas atividades diversas, servindo de suporte à pesquisa técnica, administrativa e financeira produzindo, recolhendo, selecionando e arquivando documentos gerados de maneira organizada, estando sempre preparados para o atendimento a consultas internas e externas de maneira rápida e precisa.

A implantação da base de dados Greendocs poderá agregar rapidez e dinamismo na circulação e aprovação dos documentos pelos seus gestores, ocasionando assim ganhos de tempo e por consequência dinheiro. Talvez para este trabalho o ganho em termos financeiros esteja “sub” entendido como ganho de tempo real.

Arquivos especializados na área do setor privado, mais especificamente na área de engenharia e projetos, são recursos ainda muito escassos, ou seja, não temos quase informação de artigos, tampouco, livros a respeito, entendo assim que a contribuição desse trabalho vá além de beneficiar a empresa para qual trabalho, mas também para todo o meio acadêmico da área de informação e documentação.

No contexto organizacional, a estratégia é trabalharmos sistematicamente para fazer com que o grupo que é responsável pelas atividades técnicas dos documentos possam acompanhar e aceitar as propostas feitas pelos profissionais do arquivo técnico do setor de projetos.

Flores e Lampert (2013, p. 46) mencionam que “o momento da elaboração do plano de classificação deve se ter em mente a sua aplicação, sendo conveniente fazer com que este tenha três qualidades fundamentais: simplicidade, flexibilidade e expansividade [...]”.

Com a finalidade de obter um melhor uso e desenvolvimento da ferramenta base de dados Greendocs utilizada para GED dos projetos na CMPC Celulose Riograndense, foram feitos estudos na teoria que culminaram com a produção de revisão de literatura a seguir.

Para isso, foram utilizadas fontes de informação relevantes impressas e digitais, que discorrem sobre a temática.

2 EMPRESA CMPC CELULOSE RIOGRANDENSE

A ¹CMPC Celulose Riograndense é uma empresa do setor privado, produtora mundial de Celulose e Papel, fundada 1920, no Chile é pioneira na fabricação de celulose e papel. Trata-se de uma das principais empresas na área florestal na América Latina e está presente em mais de cinquenta países nos cinco continentes.

A CMPC tem como premissa desenvolver um trabalho de maneira comprometida e responsável, através da geração de empregos, proporcionando rentabilidade aos seus acionistas, fabricando produtos de qualidade, educando e capacitando seus colaboradores e parceiros, sem nunca descuidar do meio ambiente.

Todos estes aspectos fazem da CMPC uma empresa desejada e muito respeitada em todos os países onde atua. Em se tratando da filial do Rio Grande do Sul em Guaíba, temos dados específicos e relevantes: Em 15 de março de 1966 deu-se a Constituição da Indústria de Celulose Borregaard S.A., que se propôs fornecer matéria-prima vegetal renovável para uma fábrica do grupo, localizada na Noruega. Em 1968 a Borregaard tem seu primeiro plantio de eucaliptos, executado pela comissão técnica da Noreno do Brasil.

Em 16 de março de 1972 a Borregaard inaugura oficialmente a planta industrial de Guaíba. Em 23 de dezembro de 1975 a empresa passa a se chamar de Rio Grande Companhia de Celulose do Sul – Riocell, no mês de maio do ano de 2000 a razão social muda para Klabin Riocell S. A. Em 02 de julho de 2003 a Aracruz Celulose assume a Riocell S. A..

No dia 08 de outubro de 2009 ocorre a assinatura do compromisso de venda da Unidade Guaíba entre Aracruz Celulose e CMPC. Em 01 de dezembro de 2009 teve início as operações como CMPC Celulose do Brasil Ltda e, mais adiante, mudança da razão social para CMPC Celulose Riograndense Ltda. Em 03 de maio de 2015, inicia as operações da segunda linha de produção da CMPC Celulose Riograndense Ltda.

¹Sobre nós. Disponível em: <http://www.celuloseriograndense.com.br/empresa>

Com relação aos valores da CMPC Celulose Riograndense, pode-se dizer que é uma empresa que, valoriza seus funcionários e suas famílias, além da preocupação diária com o meio ambiente, trabalhando sempre para contribuir e agregar valores no meio em que se encontra. Seguindo uma série de princípios, os quais passamos a salientar considerando que a CMPC Celulose Riograndense quer ser reconhecida, enquanto cumpre a missão e caminha em direção à visão de:

- ✓ respeito pelas pessoas;
- ✓ cumprimento rigoroso das normas legais;
- ✓ cuidado do meio ambiente;
- ✓ consideração pelas necessidades da vizinhança;
- ✓ lealdade ao competir.

A CMPC tem como missão ofertar produtos como celulose e papel, obtidos de forma sustentável a partir de florestas plantadas, gerando benefícios econômicos, sociais e ambientais, contribuindo desta forma para o bem-estar e a qualidade de vida das pessoas. Tendo como visão para o futuro ser reconhecida como produtora mundial de celulose e papel, pela excelência na operação de seus processos e pelo respeito às suas partes interessadas.

2.1 ARQUIVO TÉCNICO DO SETOR DE PROJETOS DA CMPC

O arquivo técnico do setor de projetos da CMPC é um arquivo classificado como do setor privado e sobre arquivos privados temos a Lei 8.159, de 08 de janeiro de 1991, nos traz em seu capítulo III as seguintes considerações:

Art. 11. Consideram-se arquivos privados os conjuntos de documentos produzidos ou recebidos por pessoas físicas ou jurídicas, em decorrência de suas atividades.

Art. 12. Os arquivos privados podem ser identificados pelo Poder Público como de interesse público e social, desde que sejam considerados como conjuntos de fontes relevantes para a história e desenvolvimento científico nacional.

Art. 13. Os arquivos privados identificados como de interesse público exercerá preferência na aquisição.

Art. 14. O acesso aos documentos de arquivos privados identificados como de interesse público e social poderá ser franqueado mediante autorização de seu proprietário ou possuidor.

Art. 15. Os arquivos privados identificados como de interesse público e social poderão ser depositados a título revogável, ou doados a instituições arquivísticas públicas.

Art. 16. Os registros civis de arquivos de entidades religiosas produzidos anteriormente à vigência do Código Civil ficam identificados como de interesse público e social.

A partir destas definições, fica claro a distinção entre os arquivos do setor público e o de setor privado, os segmentos de arquivo escolhido para o desenvolvimento da pesquisa.

Com o crescimento da empresa começamos a compreender e valorizar a informação como um todo e, por conseguinte, o valor dos documentos.

A partir daí começamos a agrupar documentos sistematizando em diversos suportes, os resultados das atividades relacionadas com a política da empresa, respeitando as áreas, atividades e importância documental.

Hoje nós profissionais da área da informação temos o dever de assegurar e garantir que a informação chegue de forma acessível para todos que precisam e trabalham com a devida informação.

Em uma perspectiva próxima e otimista na qual existirá a valorização do conteúdo informacional registrado nos documentos, LOPES, (2009, p.40) nos diz:

Acervos compostos por informações orgânicas originais, contidas em documentos registrados em suporte convencional ou em suportes que permitam a gravação eletrônica, mensurável pela ordem binária (*bits*); produzidos ou recebidos por pessoa física ou jurídica, decorrentes do desenvolvimento de suas atividades, sejam elas de caráter administrativo técnico, artístico ou científico, independente de suas idades e valores intrínsecos

A gestão de documentos arquivísticos é um trabalho fundamental no desenvolvimento de uma empresa, seja ela do setor público e/ou privado. A disponibilização da informação e/ou a recuperação da mesma pode ser um diferencial na tomada de decisões. É necessário preservar a memória institucional, para isso se faz necessário estabelecer padrões que garantam a organização a preservação de seus arquivos.

No arquivo técnico do setor de projetos da CMPC, temos documentos/desenhos como de: elétrica, mecânica, tubulação, civil, instrumentação, automação, lay out e fluxogramas entre outros, documentos como: atas de reunião, relatórios, instruções de projetos, especificações para tomada de preços, listas de equipamentos e materiais, manuais de operação e instalação, propostas, contratos, meio ambiente e segurança do trabalho entre outros. Durante o detalhamento e andamentos dos projetos essa documentação circula entre CMPC e fornecedores, com o propósito de informar e se necessário fazer revisões. Após o encerramento dos projetos esses documentos são recebidos como *AS BUILT* (conforme construído), e cadastrados/arquivados em uma base de dados de uso permanente da fábrica. Todos esses documentos são de extrema importância para as áreas de operação, pois através dos desenhos e documentos é que se dá a operação da fábrica.

Roncaglio, Szvarça e Bojanoski (2004, p. 3), com muita propriedade nos lembra que:

A função de um arquivo é guardar a documentação e principalmente fornecer aos interessados as informações contidas em seu acervo de maneira rápida e segura. Neste sentido, a classificação dos documentos de arquivos deve ser feita a partir de um método de arquivamento a ser definido, levando em consideração a estrutura da empresa, suas funções e a natureza de seus documentos.

O arquivo técnico segue exatamente com a finalidade de facilitar o trabalho dos usuários, com acesso de maneira rápida e segura as informações. Desta forma, a gestão documental fica sendo de fundamental importância na CMPC, tanto para tomada de decisões como para a recuperação da informação, preservação e conservação da massa documental do arquivo. A classificação do acervo se dá de acordo com às áreas da empresa, por exemplo: documentos relacionados a caldeira de recuperação estão na área 571, digestor na área 361 e assim sucessivamente para cada área da fábrica.

Dessa forma o arquivo técnico tem o controle sobre as informações geradas e recebidas pelo setor de projetos.

A gestão documental do arquivo técnico do setor de projetos da CMPC trabalha com a melhor metodologia e com padrões implantados, para atender as

necessidades específicas dos usuários do setor de projetos. O trabalho do arquivo é pensado de forma que o fluxo e a tramitação dos documentos, os assuntos selecionados, os prazos definidos e o arquivamento no final de cada projeto espelhem a realidade e a necessidade da CMPC.

Nessa perspectiva, a avaliação dos documentos deve ser realizada de forma empírica, pois a avaliação deve estar integrada a classificação dos documentos, que neste caso é avaliado de acordo com cada projeto desenvolvido. A seguir vamos apresentar a plataforma Greendocs, base selecionada para fazer a gestão dos documentos eletrônicos do arquivo técnico do setor de projetos da CMPC.

3 BASE DE DADOS GREENDOCS

O ²Greendocs (desenvolvido pela empresa W3K Tecnologia) é uma plataforma versátil para a Gestão Eletrônica de Documentos (GED) e *Enterprise Content Management* (ECM) e de Processos Business Process Management Suites/System (BPMS), criada para utilização na gestão de conteúdo corporativo, automação de processos de negócio e governança da informação.

O Greendocs é flexível e robusto para implementação de aplicações de negócio, que possibilitam o correto trâmite de documentos e a automação de processos intensos em informação. Isso proporciona uma forma eficaz de localizar documentos e tarefas importantes, verificar históricos, rastrear ações e processos relacionados. O foco da solução são processos críticos que dependem de dados não estruturados como documentos em papel, arquivos digitais, planilhas, e-mails e File Transfer Protocol (FTPs). Essas informações não estruturadas ocultam indicadores de desempenho e levam à ineficiência e erros caros.

No desenvolvimento de projetos de engenharia é comum o uso de documentos em papel, planilhas, e-mails e FTP's como ferramentas de trabalho.

Mas a verdade escondida é que essas tecnologias não dão mais conta do recado e são apontadas como as causadoras de atrasos, falhas de comunicação, erros de projeto, aumento dos riscos e retrabalho na obra.

Conforme Bax (2002, p.142) lembra que:

O gerenciamento eletrônico de Documentos (GED) surgiu da aplicação da Tecnologia da Informação (TI) ao gerenciamento de documentos, ou na terminologia arquivística, à Gestão de Documentos. A diferença é que o GED não engloba somente a gestão de "documentos eletrônicos" (aqueles originalmente produzidos em meio eletrônico), mas também trata documentos em papel que são processados de forma eletrônica.

As informações são um capital precioso, sejam elas em meio eletrônico e/ou em meio físico papel, é dever da organização e do profissional dos arquivos, planejar da melhor forma possível e desenvolver estratégias de trabalhos para que as

² <http://www.greendocs.com.br/gestao-de-eletronica-de-documentos-ecm/>

Informações não tragam prejuízo para às áreas, nesse caso específico de trabalho voltado a projetos de engenharia. O foco é acelerar a comunicação e a tramitação da informação, fazendo com que os documentos não se tornem um “gargalo” para atrasar qualquer cronograma de trabalho, seja documentos de correspondência, padrões da empresa e ou desenhos técnicos, o objetivo é que eles sejam avaliados de forma rápida e precisa conforme mostra a figura 1, onde a documentação é centralizada, mas não fica estagnada :

Fig. 1 – Fluxo de documentos na base Greendocs



Fonte: <http://www.greendocs.com.br/conheca-o-greendocs/>

As vantagens do Greendocs para a gestão de documentos são comprovadas pelos benefícios que a base pode proporcionar para à área de documentação no controle de documentos eletrônicos no setor de projetos da CMPC Celulose Riograndense:

- a) redução de até 50% no tempo de busca por informações;
- b) confiabilidade nos processos de aprovação;
- c) mais mobilidade;
- d) melhorias na comunicação entre equipes e departamentos;
- e) melhor auditabilidade de registros de qualidade;
- f) menos custos com malotes e impressão de documentos;
- g) aumento da segurança da informação.

A segurança da informação é um ponto importante e que se destaca com o Greendocs, a base usada na CMPC, foi adequada conforme a necessidade do setor de projetos, com isso o fator segurança foi analisado caso a caso. O Greendocs torna a pesquisa muito simples e rápida, é de acesso via nuvem, pode ser acessada de qualquer parte desde que tenha sinal de internet disponível.

3.1 GREENDOCS COMO SOLUÇÃO PARA GED DO ARQUIVO TÉCNICO DO SETOR DE PROJETOS DA CMPC

Uma base de dados bem aplicada, modifica um ambiente e torna os processos mais ágeis e flexíveis. Logo no início dos trabalhos sentiu-se a necessidade de ajuda da tecnologia para dar andamento nos projetos em desenvolvimento.

Na era da informação não se pode esperar para se decidir, consultando várias bases, conclui-se que o Greendocs atende as necessidades do momento e que melhor, pode junto aos programadores modificar campos e área de trabalho conforme e melhor nos atenda.

Castro, (2004, p.2) comenta sobre a importância sobre o controle dos documentos:

A importância do controle de documentos, tanto os gerados internamente quanto aqueles obtidos de origem externa, reside na necessidade de identificação do pessoal autorizado para análise e aprovação, na identificação dos status da sua revisão e na identificação para a distribuição para as pessoas que têm acesso a esses documentos. Outra característica do controle de documentos é que ele seja capaz de disponibilizar

prontamente entre os documentos, bem como o evitar o uso de documentos inválidos e/ou obsoletos. Um sistema de controle de documentos precisa ser capaz de gerar, emitir, receber, armazenar ou de outra maneira processar as informações buscando manter a integridade dos documentos.

Castro define bem o momento vivido na dinâmica de movimentação dos documentos de um projeto em andamento, é necessário ter agilidade na circulação, controle das revisões e muito importante o controle dos acessos.

Rondinelli (2007, p. 64) traz a afirmação que:

Em relação ao grau de completude da forma intelectual, observa-se que enquanto nos documentos convencionais elementos como data e assinatura são considerados suficientes para que os mesmos sejam considerados completos, o mesmo não acontece com os documentos eletrônicos, os quais precisam de complementos. Assim, à data do documento faz-se necessário acrescentar a hora da sua transmissão aos destinatários, externos ou internos, e ao dossiê ao qual pertence. Da mesma maneira, em relação à assinatura, a facilidade de esta ser digitada por qualquer pessoa torna-se frágil como elemento de completude. É preciso, então, que seja reforçada pelo acréscimo automático, feito pelo sistema, do nome do autor no cabeçalho do documento, ou ainda por meio de uma assinatura eletrônica ou digital.

Na base Greendocs, estes aspectos salientados por Rondinelli, chamam à atenção para o rastreamento do documento, ou seja, no histórico de cada documento e/ou desenho é possível localizar quem teve acesso ao documento e ainda data e horário que o fez. Essa facilidade traz mais segurança e credibilidade à base de dados.

Fig. 2 – Histórico do Documento dentro da base Greendocs

Rev.	Atividade	Ação	Início	Fim	Status	Responsável
0	Emissão	Enviar para o CEDOC	25/07/2016 11:29	25/07/2016 13:46	Concluído	Márcia Oliveira
0	Análise CDOC	Enviar para 1ª Aprovação	25/07/2016 13:46	25/07/2016 23:48	Concluído	Ana Marta Lopes
0	Para Comentários	Encaminhar para Aprovação	25/07/2016 23:48	03/08/2016 11:41	Concluído	Reginaldo Oliveira De Senne
0	Aprovação Preliminar	Aprovar com Comentários	03/08/2016 11:41	21/09/2016 17:57	Concluído	Romeu Francisco Henriques Jr
0	Aprovado com Comentários	Concluído	21/09/2016 17:57	25/09/2016 10:00	Concluído	Ana Marta Lopes
0	Aprovado	Enviar para Fornecedor	25/09/2016 10:00	25/09/2016 10:00	Concluído	Ana Marta Lopes
0	Revisão para Fornecedor	Enviar para CDOC	25/09/2016 10:00	24/03/2017 13:52	Concluído	Márcia Oliveira
0	Análise CDOC	Enviar para Aprovação Final	24/03/2017 13:52	25/03/2017 10:23	Concluído	Ana Marta Lopes
0	Para Comentários	Retornar CEDOC	25/03/2017 10:23	15/05/2017 11:01	Concluído	Ana Marta Lopes

Fonte:

<https://cmpe.greendocs.net/Itens/Todos?idVisualizacao=2&niveis=93&idAgrupamento=C1&listarItens=True&opcaoFiltro=0&valorFiltro=0&p=1>

Pode-se visualizar na figura dados como: revisão do documento, atividade que pertence, ação realizada com início e fim, além de status em que se encontra e o responsável pela ação.

Na figura a seguir, há vários documentos em análise do Cedoc:

Fig. 3 – Documentos em análise do CEDOC

Pesquisar todos os campos **Configurações** Ajuda | Ana Marta (1679)
Versão 7.0.0.75
Pesquisa avançada

Todos os Itens

CMPC		ADICIONAR ▼		MINHAS PENDÊNCIAS		Agrupar por: Não Agrupar ▼		Filtrar por: ▼		Carregar 30 ▼		Itens	
Ir Para	Minhas Pendências (14)	Nome	Rev.	Título	Data do Envio	Status Fluxo	Fornecedor	Prev.Prel.	AtrasoPrev. Interm.	Prev.Final	AtrasoPrev. Interm.	Final	Pag
Desenho (5)													
<input type="checkbox"/>	382-003-1003	3	CMPC - GUAIBA 1 - PMO 2016 - CAUSTIFIC...	06/10/2017							Análise CDOC		Valmet
<input type="checkbox"/>	571-001-10063	0	PMO 2016 - ECONOMIZADOR 1 - FLUXOGR...	06/10/2017							Análise CDOC		Valmet
<input type="checkbox"/>	571-001-10064	0	PMO 2016 - ECONOMIZADOR 1 - FLUXOGR...	05/10/2017							Análise CDOC		Valmet
<input type="checkbox"/>	571-115-20109	0	CMPC - GUAIBA PMO2016 - ECONOMIZADO...	02/10/2017							Análise CDOC		Valmet
<input type="checkbox"/>	571-200-1003R02	3	CMPC - GUAIBA 1 - PMO 2016 - ECONOMIZ...	05/10/2017							Análise CDOC		Valmet
Exibindo 5 itens de um total de 5													
Documento (9)													
<input type="checkbox"/>	574-K-FOR-0001	12	CMPC - GUAIBA 1 - PMO 2016 - EVAPORAÇ...	06/10/2017							Análise CEDOC		Valmet
<input type="checkbox"/>	571-K-FOR-0017	5	CMPC - GUAIBA 1 - PMO 2016 - RB OIL BU...	06/10/2017							Análise CEDOC		Valmet
<input type="checkbox"/>	571-K-FOR-0013	13	PMO 2016 - ASH LEACHING - LISTA DE DE...	06/10/2017							Análise CEDOC		Valmet
<input type="checkbox"/>	571-E-FOR-0046	0	CMPC - GUAIBA 1 - PMO 2016 - QUEIMADO...	05/10/2017							Análise CEDOC		Valmet
<input type="checkbox"/>	513563	0	GUJA DE REMESSA DE DOCUMENTAÇÃO	06/10/2017							Análise CEDOC		Valmet
<input type="checkbox"/>	513555	0	GUJA DE REMESSA DE DOCUMENTOS	06/10/2017							Análise CEDOC		Valmet
<input type="checkbox"/>	513554	0	GUJA DE REMESSA DE DOCUMENTOS	06/10/2017							Análise CEDOC		Valmet
<input type="checkbox"/>	513553	0	GUJA DE REMESSA DE DOCUMENTOS	06/10/2017							Análise CEDOC		Valmet
<input type="checkbox"/>	513546	0	GUJA DE REMESSA DE DOCUMENTOS	05/10/2017							Análise CEDOC		Valmet
Exibindo 9 itens de um total de 9													
Pesquisas recentes													
570-5													
729-605-3000													
729-605-30007													
729-605													
465-6													

Fonte:

https://cmpc.greendocs.net/Itens/Todos?idVisualizacao=2&niveis=93&idAgrupamento=C1&listartitens=True&opcaoFiltro=0&valorFiltro=0&_p=1

Os documentos enquanto *status* em análise do (Centro de Documentação), Cedoc é possível enviar para informação, para primeira aprovação, enviar para aprovação final e/ou retornar para o fornecedor.

Essas decisões são de responsabilidade dos profissionais do arquivo, estes contam com a Matriz de Distribuição, onde é determinado quais profissionais recebem e quais tipos de documentos.

A próxima figura trata-se da Matriz de Distribuição de Documentos Técnicos do Arquivo Técnico do setor de Projetos da CMPC Celulose Riograndense. Essa é a Matriz do Projeto em desenvolvimento da área 723, intitulada de Sistema de Drenagem Pluvial.

O arquivo técnico deve distribuir documentos de civil, mecânica, elétrica, instrumentação, automação e administrativos como Relatórios Mensais, o documento é cadastrado na base de dados Greendocs, enviado pelos fornecedores para análise do Cedoc CMPC, este por sua vez define a que disciplina pertence o documento e distribui para o técnico indicado na Matriz de Distribuição conforme exemplo a seguir:

Fig. 4 – Matriz de distribuição de documentos – Modelo utilizado na CMPC

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

PROJETOS ESPECIAIS

Nome do Projeto: SISTEMA DE DRENAGEM PLUVIAL																		
Gestor Projeto: Otámar Alencastro/Romeu Henriques																		
Documento / Atividade	Project Manager	Planning	Process	Cost Control	Planning/Cost Control	Procurement & Contracts	Engineering Civil	Engineering eletrical	Engineering Mechanical and Tubulation	Engineering Automation	Processo	Processo	Documentation	HAZOP/3D	HSE	Commissioning & Start-up	Permits/ Environment	Engenharia
GERAL	Alencastro	Max	Romeu	Fabiano Brito	Alejandro Milan	Alvaro Mogno	Claudio Valmorbidia	Danilo Neves	Carlos Alberto	Aníri Ribeiro	Clovis Porto	Marco Lindenmeyer	Ana/Cristine/Vanessa	Rafael Vieira	Raphael Borges	Daniel Sidoruk/Lindenmeyer	Larissa Garcia	Consultores
GRD	I	I	A			P							I,E		P			
PROCESSO			A								P	P	I,E	A				
CIVIL							A						I,E					
Mecânica									A				I,E					
ELETRICA								A					I,E					
Instrumentação										A								
ATAS	I	I	I		I								I,E					
RELATÓRIO MENSAL	I	A	I		I								I,E					
CONTROLE FINANCEIRO	I		I	A	I								I,E					
CONTRATUAIS	I		I										I,E					
DATA BOOK Ambiental			I										I,E			A		
Auditoria			I										I,E				A	A

E = Executa P = Participa R = Revisa A = Aprova I = Informativo Amarelo = Filtrar assuntos afins

Fonte: N:\Dados\Corp\Projetos Especiais\723 - SISTEMA DE DRENAGEM PLUVIAL\TRABALHOS EM DESENVOLVIMENTO\ANA MARTA

3.2 SERVIÇOS E USUÁRIOS DO ARQUIVO TÉCNICO DO SETOR DE PROJETOS

Mesmo com a evolução dos meios informacionais o arquivo da instituição deve conservar e acrescentar alguns objetivos da sua funcionalidade, não se trata de alterar a sua identidade (atender as pesquisas), mas, de melhorar, incorporando outros seguimentos no seu atendimento, melhorando em fatores como rapidez em suas respostas, maior especialização e treinamento para seus funcionários.

Como nos mostra Mariz (2012, p. 12):

O papel que o profissional de arquivo exercia na sociedade tomou um novo formato, para além do tratamento dos arquivos, inicialmente os permanentes em seguida os arquivos correntes e intermediários. Sua função atinge uma nova dimensão e o arquivista passa a interagir com toda a estrutura organizacional das instituições, atuando como gestor da informação arquivística, com o objetivo primordial de atender à administração, mas, também de zelar e proteger a memória e a cultura nacionais, além de produzir conhecimentos através de pesquisas científicas.

O arquivo técnico do setor de projetos é um ambiente de análises, estudos e de grande responsabilidade junto aos profissionais envolvidos, mas, por outro lado, junto aos seus serviços, porque não agregar o conceito de um local de bem-estar e aconchego? Temos que tratar bem os nossos usuários e fidelizá-los cada vez mais.

Os usuários do arquivo técnico do setor de projetos geralmente são aqueles que desejam aprofundar-se nas informações necessárias para o desenvolvimento dos trabalhos em campo, são engenheiros (civil, mecânico, elétrico e outros), técnicos das mais diversas áreas que não encontram o que precisam no campo ou em suas próprias anotações.

Profissionais em busca de informações, buscando material para elaboração de seus laudos e de argumentação para suas análises.

Muitos arquivos possuem aqueles usuários que visitam a título de curiosidade, para estudos, outros para registros pessoais. Os arquivos dos setores privados tem a dinâmica de suas rotinas um pouco diferenciada dos arquivos públicos, os usuários querem informação específica e com a finalidade de dar andamento no seu trabalho de campo.

Segundo Cornelsen e Nelli (2006, p.71) as características atestam que o trabalho do arquivista é complexo:

Observa-se que a necessidade de acesso cada vez mais rápido à informação, tanto pelo produtor do documento (usuário interno), como pelo usuário externo; o vertiginoso crescimento da produção documental e a mudança do perfil do pesquisador que frequentemente solicita informações contidas em conjuntos documentais homogêneos (a quem já não interessa um documento isolado, um fato, ou um acontecimento individualizado a não ser para efeitos da prova, isto é, na comprovação de direitos), são características que atestam a complexidade do trabalho arquivístico, exigindo instrumentos pontuais de gestão da informação orgânica.

O arquivo técnico do setor de projetos da CMPC Celulose Riograndense neste contexto tem muito a oferecer, podemos contribuir para elevar as expectativas dos usuários e torná-los cada vez mais frequentadores. As novas tecnologias, que nos coloca a disposição diversas fontes de mídia, podem ser usadas para fidelizar usuários habituais e conquistar novos, pois, para muitos, internet, DVD e outros, são novidades. O arquivista pode e deve facilitar a pesquisa do usuário de forma rápida e precisa.

A “pré-disposição” da equipe é fundamental também para que o arquivo “venda” seu produto.

Segundo Timm (1994, p. 17):

Nitidamente, a revolução do serviço está ocorrendo agora. Somos livres para escolher nosso papel nessa revolução. Podemos continuar a tatear no escuro e assumir que um cliente insatisfeito ocasionalmente não é de grande consequência para nós. Ou aceitar o fato de que cada cliente é excepcionalmente valioso para nossa organização – e nosso sucesso na carreira.

Trazendo estas ideias para o arquivo, é o momento dos profissionais da área arquivística valorizarem ao máximo todo e qualquer usuário, deixando claro o quanto ele é importante para a instituição, essa iniciativa tornará o arquivo em evidencia para o usuário e para a instituição.

Não basta atender bem o usuário, é preciso se preocupar com ele, o usuário espera mais, gosta de ser bem tratado. É necessário ter iniciativa, buscar soluções para atender as necessidades dos usuários.

Em Cobra & Zwarg (1986, p.209):

Muitos serviços públicos são criados visando satisfazer necessidade sociais, enquanto outros se adaptam melhor ao mercado comercial. Para cada tipo

de serviço é preciso definir mercados, pela identificação de grupos homogêneos de consumidores; para definir funções de uso, deve-se conhecer as necessidades a serem satisfeitas; para definir tecnologia, é preciso saber através de que serviço se poderá satisfazer necessidades.

É preciso conhecer o usuário para prestar um bom serviço, para criarmos novos serviços e melhorar os já existentes, precisamos identificar o grupo para o qual estamos trabalhando.

Os arquivos são, por essência, áreas sem fins lucrativos. Sejam eles públicos ou privados, os recursos sempre passam pelo crivo de outros setores. Eles são comumente localizados nos níveis mais baixos dos organogramas das instituições e nunca (ou quase nunca) são prioridades das mesmas. Mas os arquivos precisam de recursos para crescer, se atualizar ou, pelo menos, se manterem. É neste momento que os profissionais arquivistas podem ajudar muito os administradores para angariar recursos, estabelecendo uma relação de troca entre todos, empresa e usuários. Pois, como nos diz Amaral (2001, p.75):

Marketing é um processo gerencial, enfatizando as trocas voluntárias de valores para garantir a sobrevivência das organizações. Pode ser entendido como a combinação de técnicas, cuja aplicação visa ao perfeito processo de troca, beneficiando todos os elementos que nela interagem ao permitir que nesta relação de troca, a necessidade não satisfeita de uma das partes seja atendida pelas condições oferecidas pela outra parte, mediante uma relação estabelecida entre elas. As técnicas de marketing podem ser adotadas por todos os tipos de organização, inclusive as que atuam no setor de informação.

Tendo em vista que um dos princípios do marketing é oferecer o produto certo para o cliente certo, no preço certo e da maneira certa, podemos observar que este conceito resume bem as pretensões do estudo: a base de dados certa, para o usuário certo, para o projeto certo, com um custo adequado.

De acordo com os conceitos já apresentados neste trabalho, vimos que é imprescindível a utilização da base de dados Greendocs para atender necessidades do setor e planejar a melhor maneira de fazer com que os trabalhos do arquivo não sejam, de maneira alguma empecilho para atrasos na obra. O arquivo e a base de dados deverão atender às necessidades informacionais dos usuários, funcionários e parceiros da empresa.

O estudo em questão trata de um novo olhar, um novo paradigma não-assistencialista, mas com propostas concretas e viáveis, sobre o uso da base de dados Greendocs para uso e serviços da CMPC, como forma de contemplar usuários e fornecedores com uma nova perspectiva de trabalho.

É uma tentativa de abrir espaço para a discussão de soluções práticas e viáveis, evitando-se a perda de tempo e dinheiro, tanto para CMPC como para os fornecedores. Para os profissionais do arquivo é uma questão de adaptação, aperfeiçoamento e estudo da ferramenta, a base de dados.

Conforme Freiburger (2012, p. 17)

Conhecer quais são os objetivos da gestão de documentos, bem como as características físicas que um documento pode assumir. Este conhecimento é importante para a correta classificação dos documentos e inserção no arquivo”.

Aos profissionais do arquivo é necessário e imprescindível ter conhecimento e domínio sobre os documentos recebidos e enviados aos fornecedores parceiros da CMPC Celulose Riograndense.

A distribuição dentro da base deve seguir conforme estabelecido na Matriz de distribuição de cada projeto, pois cada projeto tem os profissionais diferentes em cada área de atividade. A Matriz é elaborada com os profissionais do arquivo e responsáveis de cada projeto, assim como o coordenador de cada projeto deve dar o seu *aceite*, para que esta seja usada pelo arquivo.

Segundo Lopes, (2004, p. 114):

Independente do tipo de arquivo que se deseja trabalhar e da instituição na qual se encontra este setor de arquivo, deve-se primeiramente conhecer a empresa identificando os diversos setores e a hierarquia, objetivando determinar os tipos de documentos e seu fluxo na organização.

Na CMPC Celulose Riograndense não é diferente, seu objetivo final é produzir celulose e papel com alta qualidade, produtividade e respeitando o meio ambiente, mas, os arquivos da instituição são parte do ciclo e setores de extrema importância para que o objetivo final seja alcançado.

4 CONSTRUÇÃO METODOLÓGICA

O trabalho é um estudo de caráter quantitativo/qualitativo e está classificado como uma pesquisa estudo de caso, pois busca o desenvolvimento e aperfeiçoamento de uma ferramenta como base de dados para uso na emissão, tramitação de documentos de projetos, dentro de uma empresa do setor privado.

Segundo Santos e Silva (2016, p. 5):

Diante da realidade, com a utilização das tecnologias da informação e sua nova geração de instrumentos de pesquisa, uma quantidade maior de usuários passa a ter acesso aos acervos, este não precisa mais ser presencial, podendo ser feito de qualquer local do planeta, desde que esteja disponível o acesso a internet. A adoção dessa nova ferramenta consolida uma ampliação no acesso baseado nas novas tecnologias, corroborando, dessa maneira, para a consolidação da cidadania, o fortalecimento da transparência, da democracia e do pleno acesso do cidadão aos acervos arquivísticos permanentes.

Neste contexto, a pesquisa intitulada “Gestão de documentos eletrônicos na área de projetos” pode ser classificada como: uma pesquisa que pode e deve ser aplicada pois, visa gerar conhecimento e soluções práticas para possíveis problemas com a base de dados Greendocs. Desta forma, entende-se que os resultados obtidos serão utilizados no aperfeiçoamento do uso da base.

4.1 TIPO DE ESTUDO

É uma pesquisa descritiva, que conforme Selltiz apud Marconi e Lakatos (1999, p. 22) “descrevem um fenômeno ou situação, mediante um estudo realizado em determinado espaço-tempo”, com uma abordagem quantitativa e qualitativa. Gil apud Silveira (2004, p. 11) diz que “as pesquisas deste tipo têm como objetivo primordial as descrições das características de determinada população ou fenômeno ou estabelecimento de relações entre variáveis’.

Neste contexto, a pesquisa intitulada “Gestão de documentos eletrônicos na área de projetos” pode ser classificada da seguinte forma:

a) este estudo é aplicado e visa gerar conhecimento e soluções práticas para problemas específicos dos arquivos de uma organização privadas. Desta forma, acredita-se que os resultados desta pesquisa serão utilizados na formulação de melhorias na base de dados Greendocs, usada como fonte da pesquisa;

b) a abordagem dos problemas se dá de forma quantitativa e qualitativa. Quantitativa porque são utilizados recursos e técnicas estatísticas de investigação (questionário), e os resultados medidos de forma quantificada. O estudo também é qualitativo, na medida em que o pesquisador se propõe interpretar, com o necessário cuidado, os resultados obtidos;

c) do ponto de vista dos objetivos é um estudo descritivo que visa se aproximar do problema e da realidade vivenciada pelos usuários, envolve a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados e observação sistemática da utilização pelos usuários da base;

d) as principais fontes utilizadas para a realização do estudo foram as bibliografias já publicadas, que serviram para a fundamentação teórica ao trabalho, e para análise e revisão dos resultados obtidos dos questionários aplicados. Os materiais utilizados/consultados foram livros, artigos, monografias, legislação e publicações da internet relacionadas ao tema.

É um procedimento sistemático com objetivos claros de proporcionar soluções e respostas aos problemas de gestão dos documentos eletrônicos do setor de projetos da CMPC.

4.2 POPULAÇÃO

A população estudada foram os funcionários da CMPC Celulose Riograndense, fornecedores e frequentadores (usuários) do Arquivo Técnico do Projeto e ainda indivíduos considerados “usuários singulares” de ambos os sexos, cujo objetivo é a informação técnica dos projetos da empresa. Esses indivíduos podem ser estagiários e/ou estudantes em busca de informação. Estes não foram contabilizados na pesquisa, pois não trabalharão com a ferramenta, a informação é a título somente de aprendizagem e estudo.

O número de pessoas que responderam o questionário somou um total de cinquenta pessoas, sendo quarenta e duas funcionários CMPC e oito pessoas ligadas ao fornecedor parceiro CMPC, ligados ao projeto.

É um estudo de caso que irá retratar a realidade da implantação e utilização da base de dados Greendocs. Desta forma contemplaremos os projetos em andamento e os futuros a serem desenvolvidos na empresa, garantindo a funcionalidade da base de dados em questão como ferramenta para a criação e utilização dos serviços do arquivo técnico do projeto da CMPC Celulose Riograndense.

4.3 INSTRUMENTO DA COLETA DE DADOS

Os dados foram coletados através de um questionário constituído de nove questões enviados por e-mail, que segundo Marconi e Lakatos (1999, p. 100), são “instrumentos de coleta de dados constituídos por uma série de perguntas que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”.

Ao final do questionário foram deixadas três questões abertas (sem respostas pré-definidas), com a intenção de que o indivíduo possa se manifestar livremente, sem uma escolha prévia. A intenção é permitir um maior aprofundamento nas questões de natureza pessoal com a base de dados, facilitando assim, a resolução de dúvidas em relação às questões de dificuldade de cada um. Essas manifestações serão comentadas durante as considerações finais do trabalho.

4.4 SUJEITOS DA INVESTIGAÇÃO

Os usuários escolhidos para responder o questionário foram compostos por engenheiros e técnicos que trabalham na área de projetos nos mais diversos segmentos (civil, mecânica, elétrica etc.). Os usuários receberam e responderam o questionário via e-mail e para alguns escolhidos, aleatoriamente, foi realizada uma entrevista.

Consta no estudo a análise dos dados quantitativos e seus respectivos percentuais, representados por gráficos, facilitando a visualização das respostas através das imagens.

Para a contribuição destes profissionais foi utilizado o contato pessoal, explicando o envio do e-mail intitulado: como você se sente usando a base de dados Greendocs no seu dia-a-dia? Em alguns momentos foi utilizado a presença dos usuários no arquivo técnico do projeto. Com estes dados, chegou-se a um total de cinquenta profissionais.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

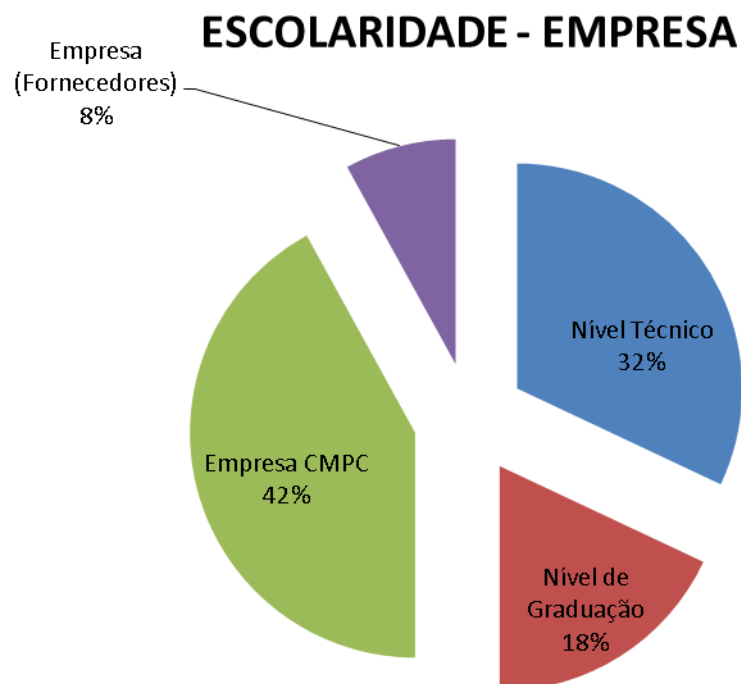
Após a coleta dos dados, os mesmos foram analisados, tabulados e, por fim, apresentados em forma de gráficos para um melhor entendimento dos resultados. Os resultados obtidos através das entrevistas serão, também, analisados e interpretados.

Foi solicitado aos usuários os seguintes dados: nome completo, nome da empresa (pois temos fornecedores), escolaridade e cargo.

Todos os dados foram preenchidos pelos pesquisados, porem a empresa que não for a CMPC será mantida em sigilo, por uma questão ética e porque não é a finalidade dessa pesquisa identificar os profissionais (fornecedores), a base Greendocs (licenças) são de propriedade da CMPC Celulose Riograndense, a ênfase é conhecer um pouco mais a realidade e as dificuldades dos usuários internos.

A seguir as respostas sobre o grau de escolaridade e a empresa que representa.

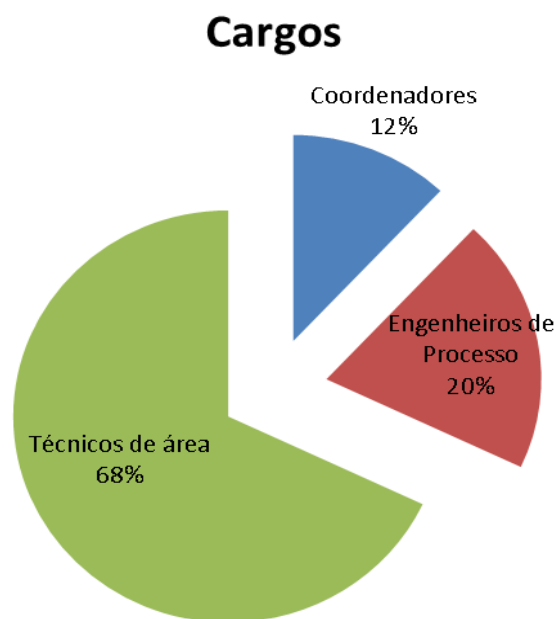
Gráfico 1 – Escolaridade – Empresa



Fonte: Dados da pesquisa apendice 1.

Nível de escolaridade mais baixo que temos no setor é nível técnico, o que de certa forma nos facilita as discussões e aperfeiçoamento dos processos por se tratar de um grupo elitizado, que conhece a empresa, o trabalho desenvolvido e obtém a clareza dos objetivos de um setor de projetos.

Gráfico 2 – Cargos

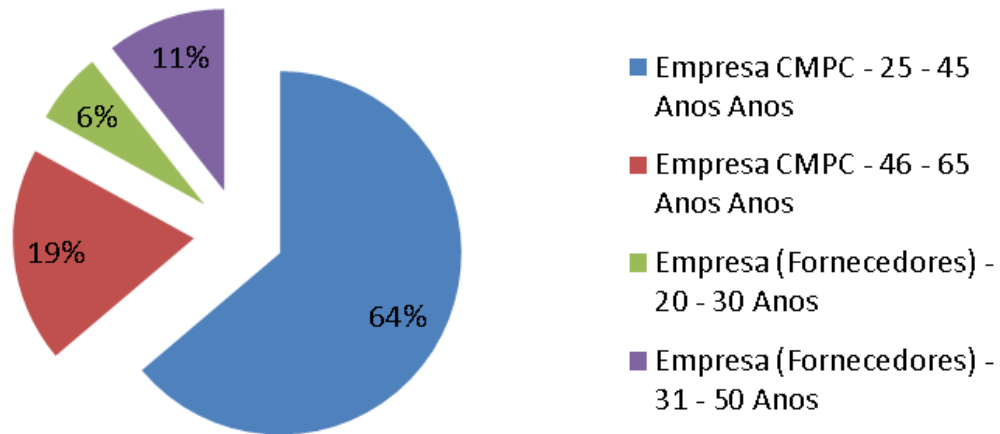


Fonte: Dados da pesquisa apendice 1.

Estas questões de cargo e ocupação é um pouco ampla em se tratando de Projetos. Temos engenheiro mecânico que trata de assuntos mais amplos, por exemplo, toda a parte de tubulações, alguma coisa até de logística entre outras. Esses profissionais são bem dinâmicos, com a função de fazer o projeto andar.

Gráfico 4 – Idade dos participantes

IDADE DOS PARTICIPANTES



Fonte: Dados da pesquisa apendice 1.

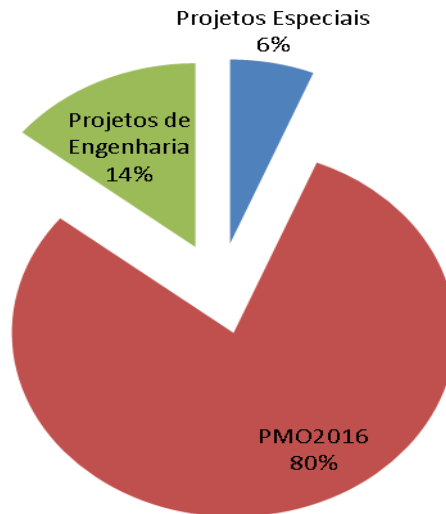
A empresa CMPC Celulose Riograndense, valoriza o conhecimento adquirido com o passar dos anos e, como não poderia ser diferente, dos quarenta e dois profissionais pertencentes ao grupo CMPC, quase 20% por cento esta acima dos quarenta anos, essas pessoas tem um conhecimento do processo da fábrica que os jovens ainda não o possuem, são conhecimentos que só a vivencia na área poderá acrescentar para os jovens ainda em processo de aprendizagem.

Marques (2016)

Os profissionais com mais anos numa organização são aqueles que estão em seus quadros de funcionários, desde o começo. Alguns começam muito jovens, atuando como estagiários ou assistentes, e a sua história profissional se confunde com a própria história da empresa.

Certamente os profissionais iniciantes são capazes e com a formação adequada a cada área, não há dúvida que no processo de aprendizagem se tornaram profissionais muito qualificados, tanto para CMPC e/ou qualquer mercado de trabalho que sejam inseridos. A convivência e a troca de experiências entre novos e antigos funcionários é importante tanto para os que já fazem parte do quadro CMPC, tanto para os que estão entrando, é troca de vivencias tanto pessoal como profissional.

Gráfico 5– Tipos de Projetos

Acesso a base para qual projeto?

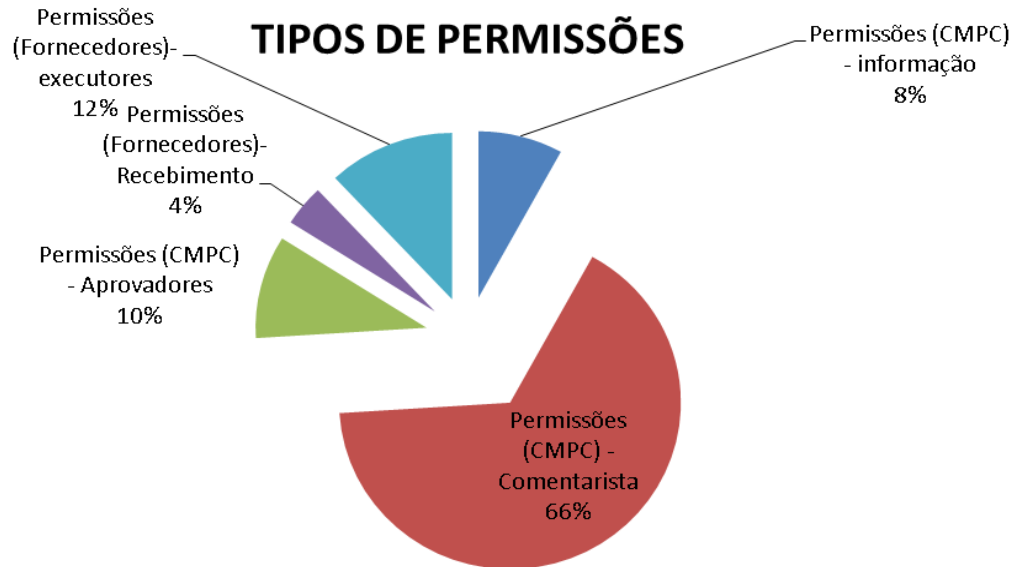
Fonte: Dados da pesquisa apendice 1.

Tivemos um Projeto em 2016, intitulado PMO2016 – Projeto de Melhorias Operacionais, nesse projeto implantamos a base, usamos e aperfeiçoamos no decorrer do ano de implantação (2016) e continuamos com as melhorias até o encerramento do projeto que ocorreu em julho de 2017.

Projetos de Engenharia, chamamos todos os projetos tocados (administrados) pelo setor de engenharia da empresa. Projetos Especiais são aqueles que estão em andamento no ano de 2017, chamados de “Especiais” por se tratar de projetos com orçamento altos.

Temos como Projetos Especiais cinco, em andamento, e todos rodando e inseridos na base Greendocs.

Gráfico 6 – Tipo de permissões



Fonte: Dados da pesquisa apendice 1.

Quando deu-se a escolha da base Greendocs para o controle dos documentos de projetos havíamos previamente, analisado a Matriz de Distribuição de Documentos, com isso ajustamos a cada perfil de usuário a sua função dentro do sistema, com isso determinamos que os técnicos fariam os comentários nos documentos e desenhos e que os coordenadores de cada projeto fariam as aprovações antes de serem encaminhados para o fornecedor.

Já com o fornecedor o processo é um pouco diferente, ele possui um arquivo técnico também, que recebe nossos documentos e distribui conforme disciplina, com a diferença que os profissionais de lá (fornecedores) não fazem comentários, a função deles é executar os comentários feitos pelos técnicos CMPC. Por exemplo: um desenho segue com um comentário:

Figura 5 – Tela Greendocs – Mostra os comentário CMPC

Pesquisar todos os campos Configurações, Ajuda | Ana Marta (1795)
Pesquisar todos os campos Pesquisa avançada Versão 7,0,0,7

CMPC DESENHO 571-001-10063

571-001-10063
Rev. 0

Download (62 KB) Visualizar Upload
Comentários (16) Histórico Excluir Item
Economizador - 2.1

Fluxo
Responsáveis: Importador e + 3 usuário(s)
Atividade: Análise CDOC
Prazo:
[Mais Informações](#) [Ver Fluxo](#)

Último Comentário Realizado
Uma vez que o FA do projeto ECO já foi assinado por ambas as partes, os desenhos de todas as disciplinas foram devidamente aprovados pela CMPC e portanto não há mais nenhuma ação a ser tomada pela Valmet. Assim sendo, toda e qualquer alteração após esse fato deverá ser executada pela equipe da CMPC.
Márcia Oliveira - sexta-feira, 6 de outubro de 2017 16:27
[Adicionar um comentário](#) [Ver todos os comentários](#)

Referências
2 itens referenciados
[Editar Referências](#)

Comentários do Item

Pesquisar: [Adicionar um comentário](#)
[Expandir comentários](#)

Comentários na revisão atual (16)

Márcia Oliveira
Seguem documentos referentes a GRD 500944, enviados no dia 11/12, quarta-feira, 16 de dezembro de 2015 13:41 na Revisão 0
[Respostas \(0\)](#) | [Responder](#)

Jorge Marques Dias
O documento não atende aos padrões da CMPC
terça-feira, 22 de dezembro de 2015 09:17 na Revisão 0
[Respostas \(0\)](#) | [Responder](#)

Jader Augusto Baumhardt
O documento está fora de formato e em documento não editável.
segunda-feira, 28 de dezembro de 2015 15:08 na Revisão 0
[Respostas \(0\)](#) | [Responder](#)

Felipe de Carli
Considerar os comentários para a próxima revisão do documento.
segunda-feira, 28 de dezembro de 2015 15:39 na Revisão 0
[Respostas \(0\)](#) | [Responder](#)

Ana Marta Lopes
Segue documento para revisão VALMET, Grata.
terça-feira, 29 de dezembro de 2015 17:44 na Revisão 0
[Respostas \(0\)](#) | [Responder](#)

[Enviar para Informação](#) [Enviar para 1ª Aprovação](#) [Enviar para Aprovação Final](#) [Retornar para Fornecedor](#) [Liberar Documentos](#)

Ir Para
Minhas Pendências (20)
Todos os Itens
Documentos Liberados
Guias de Remessa
Entregáveis
Amostras Auditoria
Relatórios

Itens Recentes
571-001-10063
571-O-FOR-0123
467-O-FOR-0065
382-O-FOR-0015
382-606-4015-CAPA

Pesquisas recentes
382-606-4015
574-603-32002
571-605-30019
382-604-
382-606-30016

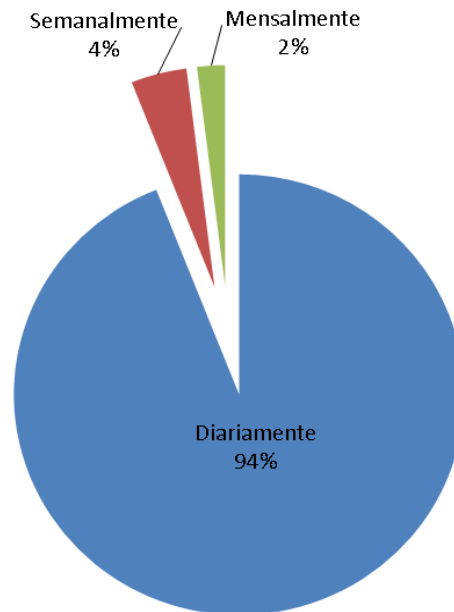
Fonte:

https://cmcp.greendocs.net/Documento/Detalhes?d=3952&o=2&e=0&admin=false&valido=false&BlockItemRevProtocolo=False&idDocRef=0&instancia=56300&idRevSelecionada=4287&_p=1

Um dos comentários ilustrado na figura 5 é de um dos técnicos da CMPC, onde ele orienta o fornecedor a corrigir a formatação de acordo com o padrão CMPC, completar uma tabela com informações de posições citadas nos detalhes e traduzir o documento para o português. Quando esse documento chega ao fornecedor a sua ação é corrigir o documento conforme orientações dadas pelo técnico da CMPC.

Gráfico 7 – Frequência de uso

Frequência de utilização da base GREENDOCS

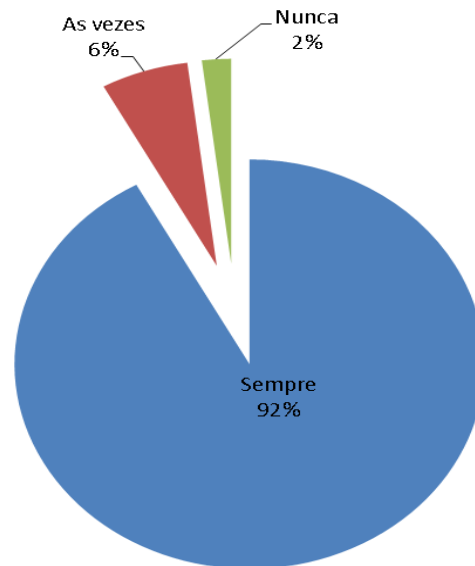


Fonte: Dados da pesquisa apendice 1.

Usuários da base recebem notificações (via e-mail), sempre com um documento da entrada para comentário, aprovação/reprovação e ou informação. Como os desenhos e documentos circulam conforme o andamento dos projetos é basicamente impossível usuários deixarem de acessar diariamente. Mas caso isso ocorra, os documentos têm prazo de cinco dias a contar da data recebida para movimentar-se dentro do grupo, isso não ocorrendo o coordenador recebe uma notificação acusando o atraso na revisão.

Gráfico 8 – Localização dentro da base

Localização dos documentos na base GREENDOCS



Fonte: Dados da pesquisa apendice 1.

A maioria (92%), ou seja, quarenta e dois profissionais dos cinquenta questionados, localizam e conseguem trabalhar de forma organizada dentro da base Greendocs, temos ainda algumas pessoas mais resistentes as mudanças, que são apegadas em suas anotações feitas no papel em meio físico, estou trabalhando junto a esses profissionais, tentando conquistar a confiança e demonstrando que a base de dados esta para ajudar e não para atrapalhar seus trabalhos. Em Santos (2012, p. 116)

A relação dos documentos arquivísticos com os fatos (causa e consequências) que o geraram e sua capacidade de “preservar e estender no tempo a memória e a evidência desses fatos” faz com que sejam “vistos como dignos de confiança e preservados de acordo com procedimentos administrativos claramente estabelecidos e bem compreendidos”

É fato que o suporte que os profissionais do arquivo técnico do setor de projetos da CMPC celulose Riograndense deve imprescindivelmente passar a confiança de guarda e arquivo correto dos documentos tramitados durante o projeto.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Uma vez realizada as análises propostas no desenvolvimento deste trabalho concluiu que a Gestão de Documentos Eletrônicos na Área de Projetos da CMPC Celulose Riograndense teve êxito com a aplicação da base de dados Greendocs.

Analisando e revisando os dados obtidos do questionário respondido pelos profissionais funcionários da CMPC Celulose Riograndense e de fornecedores, trago as considerações finais da pesquisa.

O objetivo principal dessa monografia foi discutir o uso e aplicabilidade da base de dados Greendocs para gerenciamento e controle dos documentos gerados e recebidos durante a fase de projetos no arquivo técnico da CMPC.

Na pesquisa foram identificadas as dificuldades e a realidade de cada usuário com a implantação e uso da base de dados, com o foco de torna-la usual e de fácil acesso para todos os envolvidos nos projetos. Podemos dizer que este objetivo foi alcançado, cumpri efetivamente a implantação da base de dados e no decorrer dos trabalhos e na aplicação do questionário para funcionários e fornecedores das áreas envolvidas, obtive um retorno satisfatório do trabalho desenvolvido. Mesmo que o questionário tenha sido apenas um mecanismo auxiliar para o enriquecimento da pesquisa.

A partir das respostas vindas do questionário e das questões deixadas em aberto para os usuários poderem se manifestar, foi possível fazer algumas adequações na base Greendocs, como por exemplo, o momento em que o técnico faz seu comentário o documento deixa de fazer parte da sua caixa de pendências dentro da base, essa foi uma sugestão dada dentro do questionário como uma melhoria para o usuário, na sequência foi desenvolvido a aplicação da mesma.

No que diz respeito às funcionalidades da base de dados destacam-se os meios de busca e acesso ao conteúdo que demonstraram um bom nível de satisfação durante a pesquisa, o que viabiliza a base para uso em outros projetos a serem desenvolvidos pelo setor de projetos CMPC. Ainda como funcionalidade destaca-se a possibilidade de intercâmbio de informações entre CMPC e fornecedores.

É inquestionável a importância da base Greendocs em tomadas de decisões sobre documentos que circularam e que tiveram seus conteúdos comentados tecnicamente pelos profissionais de cada área. Hoje com a base é possível tirar um relatório apenas dos comentários feitos pelos técnicos CMPC e identificar o que já foi atendido pelo fornecedor e/ou não, é possível visualizar as pendências de cada técnico através de relatórios pré-estabelecidos pelo arquivo técnico, antes da base Greendocs era necessário fazer o levantamento dos dados manualmente com cada técnico, isto é, perguntando para cada profissional.

No entanto o grande desafio é fazer com que os técnicos responsáveis pelos comentários nos documentos cumpram o prazo de cinco dias a partir da entrada do documento na sua caixa de pendências, é preciso desenvolver ações mais energéticas que sensibilizem e conscientizem os colaboradores para que os documentos não virem uma “bola de neve”, já que eles têm prazos pré-estabelecidos em contrato.

Infelizmente a maioria das organizações não valoriza e/ou desconhecem o trabalho da área de arquivo e seus acervos, na CMPC Celulose Riograndense a tramitação e o volume de documentos é enorme, os projetos não alavancariam sem o setor de documentação dando o apoio e agilizando os trabalhos. Um fato relevante é que a equipe não tem rotatividade, ou seja, todos os funcionários do arquivo possuem mais de dez anos de experiência e de trabalho na fábrica, isso agrega conhecimento e confiança para quem trabalha e faz uso do arquivo.

Nas respostas vindas da aplicação do questionário ficou visível através dos gráficos e dados, que o nível de escolaridade dos usuários do arquivo e da base Greendocs é muito boa. A maioria é de técnicos e muitos graduados, essa questão já é um facilitador na execução dos trabalhos, pois teoricamente são pessoas já acostumadas a trabalhar, com anos de experiência. Consequência dos fatos é o fator idade, a maioria com mais de vinte e cinco anos, e com ênfase nas atividades do trabalho diário.

Na esfera de projetos em desenvolvimento tivemos no ano de dois mil e dezesseis o Projeto de Melhorias Operacionais, (PMO2016) desenvolvidas em sua maioria no mesmo ano, mas ainda não encerrou as atividades na área de documentação, esse projeto foi o momento inicial da implantação da base, por isso a

grande maioria dos trabalhos desenvolvido na base (80%) e acessos foi no PMO, foi o momento em que precisamos de uma organização no setor de documentação. Esse projeto, PMO, contemplou sete pacotes (áreas) dentro da fábrica, e tivemos três fornecedores distintos. Foi trabalhoso, implantar o sistema, mas hoje não é possível imaginar o trabalho sem a ferramenta base de dados Greendocs.

Perguntei no questionário sobre as permissões dentro do sistema para averiguar se o perfil do usuário estava de acordo com sua função, ou seja, usuários com permissão **informação** só podem visualizar o documento, não tem ação sobre o mesmo, o nome já especifica, “informação”, usuários com o perfil de **comentarista** a maioria 66%, ele tem a tarefa de analisar e comentar o documento, colaborando assim para aprovação e/ou não do mesmo pelo coordenador que tem em seu perfil a finalidade de **aprovar** e/ou não os documentos.

Hoje é possível notar que todos os envolvidos nos projetos acessam a base diariamente, prova disso é o retorno de que noventa e quatro por cento (94%) das respostas demonstram o acesso diário, mais concreto afirmar que a base foi aceita e bem administrada pelos usuários. A base de dados Greendocs é amigável e de fácil acesso. O armazenamento se dá em nuvem e o suporte dado pela empresa responsável W3K Tecnologia é muito bom.

O próximo desafio está no desenvolvimento de tramitar documentos que possam ter boa qualidade na hora de transformar um arquivo originalmente DWG (extensão de arquivos de desenhos em 2D e 3D nativa do *software* AutoCAD) em PDF (Portable Document Format), mas esse será outro estudo de caso.

REFERÊNCIAS

AMARAL, Sueli Angelica. Marketing da Informação: entre a promoção e a comunicação integrada de marketing. **Inf. & Soc.**, João Pessoa, V. 18, n.1, p. 31-44, jan./abr. 2008. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/1636/1637>

BAX, M. P. , BAX, M. L. P. Gestão da documentação por imagens: um tipo específico de GED. **Revista Perspectivas em Ciência da informação**. Belo Horizonte, v. 7, n. 02. P. 141-154. Dez. 2002.

BRASIL. **Lei nº 8.159, de 09 de janeiro de 1991**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm

CASTRO, Anselmo Ferreira de, SILVA, Glória Maria Pereira da, SANTOS, Silvio Francisco dos. **O controle de documentos mantido em meio eletrônico e os requisitos da NBR ISO/IEC 17025**. Disponível em: http://www.inmetro.gov.br/noticias/NBR_ISO%20IEC.pdf

COBRA, Marcos; ZWARG, Flávio A. Estratégia de marketing para serviços públicos. In:_____. **Marketing de serviços: conceitos e estratégias**. São Paulo, McGraw-Hill, 1986. P. 203-213.

CORNELSEN, Julce Mary, NELLI, Victor José. Gestão integrada da informação arquivística: o diagnóstico de arquivos. Disponível em: <http://simagestao.com.br/wp-content/uploads/2016/04/Gestao-integrada-da-informacao.pdf>>

FLORES, Daniel, LAMPERT, Sergio Renato. **As funções de produção, classificação e avaliação de documentos arquivísticos no software Nuxeo Document Management**. Disponível em: <http://www.aaerj.org.br/ojs/index.php/informacaoarquivistica/article/view/16>

FREIBERGER, Zélia. **Gestão de documentação e arquivística**. Disponível em: <http://ead.ifap.edu.br/netsys/public/livros/Livros%20Curso%20Servi%C3%A7os%20P%C3%ABlicos/M%C3%B3dulo%20I/Livro%20Gestao%20de%20Documentos%20e%20Arquivistica/Livro%20Gestao%20de%20Documentos%20e%20Arquivistica.pdf>>

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. Ed. São Paulo, Atlas, 1999.

MARQUES, José Roberto. **Como motivar um funcionário antigo?** Disponível em: <http://www.jrmcoaching.com.br/blog/como-motivar-um-funcionario-antigo/>> Acesso em: 13/10/2017.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados.** 4. Ed. São Paulo, Atlas, 1999.

MARIZ, A. C. A. **A informação na internet: arquivos públicos brasileiros.** Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2011v16nesp1p106/18066>

LOPES, L. C. **A nova arquivística na modernização administrativa.** 2. Ed. Brasília: Projecto Editorial, 2009.

LOPES, Uberdan dos Santos. **Arquivos e a organização da gestão documental.** Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/412/523>

RONDINELLI, Rosely Curi. **Gerenciamento Arquivístico de documentos eletrônico: uma abordagem teórica da diplomática arquivística contemporânea.** Rio de Janeiro, Ed. FGV, 2007. 160p.

RONDINELLI, Rosely Curi. **O conceito de documento arquivístico na era digital.** Disponível em: http://www.siarq.unicamp.br/siarq/images/siarq/publicacoes/preservacao_digital/tese_rondinelli.pdf

RONCAGLIO, Cynthia, SZVARÇA, Décio Roberto, BOJANOSKI, Silvana de Fátima. **Arquivos, gestão de documentos e informação.** Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/1518-2924.2004v9nesp2p1/5486>.

SANTOS, Cleber Belmiro dos, SILVA, Eliezer Pires da. **O acesso e a divulgação de acervos arquivísticos na casa de Osvaldo Cruz.** Disponível em: <http://www.ufpb.br/evento/lti/ocs/index.php/enancib2016/enancib2016/paper/view/3965/2340>

SANTOS, Vanderlei Batista dos. **Preservação de documentos arquivísticos digitais.** Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1357/1536>

SELLTIZ, Claire et al. **Métodos de pesquisa nas relações sociais.** São Paulo, Herder, 1965. Disponível em: <https://edisciplinas.usp.br/.../selltiz.%20delineamentos%20de%20pesquisa%20de%20>

TIMM, Paul. A revolução do serviço é agora. In:_____. **50 idéias poderosas para manter seus clientes.** São Paulo, IMAM, 1994. p. 17.

VAZ, Carlos Alberto Ávila Araújo. **A importância dos estudos de usuários na formação do arquivista.** Disponível em: <http://www.aaerj.org.br/ojs/index.php/informacaoarquivistica/article/view/117>

APÊNDICE A - Questionário**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
PÓS-GRADUAÇÃO GESTÃO EM ARQUIVOS – EaD
POLO DE RESTINGA SECA****QUESTIONÁRIO**

Prezado Usuário (a):

Este questionário tem como objetivo principal, averiguar se os serviços oferecidos pela base de dados GREENDOCS esta atendendo as suas necessidade e as do projeto ao qual você faz parte. É a oportunidade para você usuário manifestar-se sobre a ferramenta que esta trabalhando. Os dados obtidos a partir deste questionário serão utilizados apenas para a finalidade desta pesquisa.

Agradeço sua colaboração.

Ana Marta Lopes acadêmica do curso
de Pós-Graduação Especialização em
Gestão de Arquivos.

Matricula: 201570796

E-mail: aninhamartalopes@gmail.com

Dados de identificação:

Escolaridade:

Nome da empresa:

Cargo/função:

1) Idade:

2) Acessou a base para qual Projeto?

PMO2016

Projetos Especiais

Projetos de Engenharia

3) Tipo de permissões possui:

Informação

Comentarista de documentos em circulação

Aprovador de documentos

4) Com que frequência você utiliza a base GREENDOCS?

Diariamente

Semanalmente

5) Você localiza com facilidade o material que procura na base?

Sempre

Às vezes

Nunca

6) Se não localiza o material que procura como procede?

7) Você recebe apoio dos profissionais do arquivo, quando necessário se necessário?

8) Em outras obras de projetos, usavam alguma base de dados de controle?

9) Sugestões para melhoria, se houver:

Obrigada pela sua colaboração
Ana Marta