



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

**ESTUDO SOBRE A IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA DE
GED PARA MICRO-EMPRESA: O CASO DE UMA
EMPRESA GAÚCHA DO RAMO ALIMENTÍCIO**

MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO

Betina Jost

**São João do Polêsine, RS, Brasil
2010**

**ESTUDO SOBRE A IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA DE GED
PARA MICRO-EMPRESA: O CASO DE UMA EMPRESA
GAÚCHA DO RAMO ALIMENTÍCIO**

por

Betina Jost

Monografia apresentada ao Curso de Pós-Graduação à Distância Especialização Gestão em Arquivos, pólo de São João do Polêsine/RS (EAD), da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS) como requisito parcial para a obtenção do grau de **Especialista em Gestão em Arquivos.**

Orientadora: Profa. Fernanda Kieling Pedrazzi

São João do Polêsine, RS, Brasil

2010

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

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

**ESTUDO SOBRE A IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA DE GED PARA
MICRO-EMPRESA: O CASO DE UMA EMPRESA GAÚCHA DO RAMO
ALIMENTÍCIO**

elaborada por
Betina Jost

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

COMISSÃO EXAMINADORA:

Fernanda Kieling Pedrazzi, Mestre (UFSM)
(Presidente/Orientador)

Sônia Elisabete Constante, Mestre (UFSM)

Daniel Flores, Doutor (UFSM)

São João do Polêsine, 22 de novembro de 2010.

Dedico este projeto de pesquisa à minha família (pai, irmã e marido), que por motivo deste, estive ausente em vários momentos de lazer por dedicação a esta investigação que é tão importante para minha vida e para meu trabalho. A estes, perseverança, meus profundos agradecimentos.

Meus profundos agradecimentos à orientadora deste projeto, professora Fernanda Kieling Pedrazzi, pela paciência, preocupação e dedicação. Que pela segunda vez está neste caminho comigo, me orientado e abrindo meu caminho para novos horizontes. Muito obrigada.

Conhecimento é uma mistura fluida de experiência condensada, valores, informação conceitual e insight experimentado, a qual proporciona uma infra-estrutura para a avaliação e incorporação de novas experiências e informações. Ele tem origem e é aplicado na mente dos conhecedores. Nas organizações, ele costuma estar embutido não só em documentos ou repositórios, mas também em rotinas, processos, práticas e normas organizacionais.

Thomas Davenport & Laurence Prusak, 1998, p. 6

RESUMO

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

ESTUDO SOBRE A IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA DE GED PARA MICRO-EMPRESA: O CASO DE UMA EMPRESA GAÚCHA DO RAMO ALIMENTÍCIO

Autora: Betina Jost

Orientadora: Profa. Fernanda Kieling Pedrazzi

Data e Local da Defesa: São João do Polêsine, 22 de novembro de
2010.

Esta monografia aborda a importância e os cuidados atribuídos para a implantação de um sistema de Gestão Eletrônica de Documentos (GED) na micro-empresa Iguaria Restaurante. Apontam-se as características da implantação de um sistema eletrônico, vantagens, importância, relacionamento da instituição com a necessidade de sua implantação, meios de conversão de documentos, migração, cuidados com preservação documental e o porquê de se implantar e manter um sistema que organize eletronicamente os documentos empresariais. Ressalta-se também que a presente monografia destaca sugestões de como deve ocorrer o tratamento com os documentos que se apresentam em meio digital, afinal deve-se providenciar todos os cuidados para lidar com os documentos, independente do tipo de suporte que eles apresentam. Os documentos da referida empresa hoje se encontram, em sua maioria, em suporte papel, dispostos em caixas-arquivo, situados no interior do escritório do estabelecimento junto à mesa do computador. O arquivo é pequeno, visto que o Restaurante existe há pouco mais de um ano, se relacionado ao término do desenvolvimento da pesquisa. Porém visualiza-se implantar um sistema eletrônico para o tratamento dos documentos, observado que possui grandes vantagens, facilidades, agilidade e eficiência, com tendência à modernizar e beneficiar na tomada de decisões por parte dos seus administradores. Porém esta pesquisa limita-se em explicar os motivos e os pontos positivos para tal implantação, analisando a situação da realidade da empresa, objetivo principal deste estudo. Portanto, constata-se a necessidade de um sistema que reúna os documentos de maneira digital e que traga em sua constituição os preceitos arquivísticos.

Palavras-chave: Gestão Eletrônica de Documentos; GED; implantação; tratamento dos documentos; meio digital.

ABSTRACT

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

ESTUDO SOBRE A IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA DE GED PARA MICRO-EMPRESA: O CASO DE UMA EMPRESA GAÚCHA DO RAMO ALIMENTÍCIO

**(STUDY ON THE IMPLEMENTATION OF SYSTEM FOR MICRO-EDM COMPANY:
THE CASE OF A COMPANY OF THE FOOD INDUSTRY GAUCHO)**

Author: Betina Jost

Adviser: Profa. Fernanda Kieling Pedrazzi

Date and Location of Defense: São João do Polêsine, November 22,
2010.

This monograph discusses the importance and care given to the deployment of a system of Electronic Document Management (EDM) in micro-enterprise delicacy Restaurant. Indicate the characteristics of the deployment of an electronic system, advantages, importance, list the institution with the need for its implementation, means of document conversion, migration, preservation of records with care and why to deploy and maintain a system to electronically manage business documents, all with a view to streamline the documentation, leading to savings in time, space and modernization of the file, according to archival principles. We also emphasize that this monograph stresses should occur as treatment with the documents that are presented in digital media, after all you must provide all care to deal with the documents, regardless of the type of support they have. The documents of the company today are mostly on paper, arranged in file boxes located inside the office of the establishment by the computer desk. The file is small, since the restaurant has been around for a year. However, we visualized deploy an electronic system for handling the documents, which has seen great advantages, facilities, efficiency, and with a trend toward modernization and benefit decision-making by their administrators. But this research is limited in explaining the reasons and advantages for such a deployment, analyzing the situation concerning the company, purpose of this study.

Key-words: Electronic Document Management; GED; implementation; processing of documents; digital media.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FOTOGRAFIA 1 – Fachada do Iguaria Restaurante Santa Cruz.....	44
FOTOGRAFIA 2 – Arquivo do Iguaria Restaurante Santa Cruz.....	46

LISTA DE SIGLAS

CD - *Compact Disc*

CD- R – *Compact Disc Recordable*

CD-RW – *Compact Disc Rewritable*

DVD – *Digital Video Disc*

DVD-R – *Digital Video Disc Recordable*

DVD-RW – *Digital Video Disc Rewritable*

EAD – *Educação a Distância*

E-arq - *Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos*

GB – *Gigabyte*

CONARQ – *Conselho Nacional de Arquivos*

GED – *Gestão Eletrônica de Documentos*

ISO - *International Organization for Standardization*

OAIS – *Open Archival Information System - Sistema Aberto de Arquivamento de Informação*

LISTA DE APÊNDICES

APÊNDICE A – Questionário da pesquisa para o sócio da empresa.....	72
APÊNDICE B – Questionário da pesquisa para o contador da empresa.....	77

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
1.1 Definição do problema.....	16
1.2 Justificativa.....	16
2 OBJETIVOS	18
2.1 Objetivo geral.....	18
2.2 Objetivos específicos.....	18
3 REFERENCIAL TEÓRICO	20
3.1 A Arquivística	20
3.1.1 A gestão de documentos.....	21
3.2 Gestão Eletrônica de Documentos	23
3.2.1 A GED e as instituições.....	28
3.2.2 A GED na criação de sistemas eletrônicos.....	30
3.2.3 A GED e a preservação da informação.....	33
3.3 A relação entre a Arquivística e a Ciência da Informação	37
4 CONTEXTO INSTITUCIONAL	43
5 METODOLOGIA	41
6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS	47
6.1 Os dados resultantes dos instrumentos de pesquisa.....	47
6.2 Observação e análise da situação.....	50
6.3 Alternativas de GED para o Iguaria Restaurante.....	53
7 CONCLUSÃO	56
REFERÊNCIAS	58

1 INTRODUÇÃO

Cada vez mais as empresas adotam medidas para racionalizar recursos humanos e tempo, medidas estas que podem ser dispostas através da tecnologia. Mediante isto, os sistemas de Gestão Eletrônica de Documentos, também conhecidos como GED, estão cada vez mais fáceis de serem implantados, atraindo várias instituições, independente do porte empresarial e se são públicas ou privadas.

A informação vem sendo registrada há séculos em papel. Nos últimos oitenta anos, a maneira de registrar a informação apresenta mudanças utilizando microfiches, fitas magnéticas e discos. Surge o suporte digital, que não substitui o suporte papel e sim é visto como complemento a outros meios por sua função.

Através da história da Arquivística é possível perceber o momento da inserção e utilização das tecnologias de informação nos arquivos. Os métodos arquivísticos demonstram que o surgimento e a utilização dos documentos produzidos em meio eletrônico não interferem radicalmente nas práticas arquivísticas. É tudo uma questão de adaptação e de seguir as normas arquivísticas, porém em ambiente eletrônico. Isto significa que a Arquivística apresenta-se concatenada com o campo da Ciência da Informação.

A globalização e a era da informação propiciam, de maneira não vivenciada em outras épocas, uma vasta quantidade de informações. Uma informação que precisa ser acessada pode ser encontrada de forma mais eficiente com o auxílio de ferramentas computacionais especializadas. As informações contidas em documentos eletrônicos/digitais podem ser visualizadas, por exemplo, em diversos lugares, por meio de uma rede e de alguns cliques no *mouse*. O conteúdo de um documento é registrado em um dispositivo magnético ou óptico que não pode ser acessado diretamente por um ser humano (mas por meio de máquinas) e é representado por símbolos que devem ser codificados e decodificados, incluindo um sistema eletrônico no interior da empresa.

Mas afinal, o que se entende por GED? Em síntese, Negreiros (2007) informa que é uma ferramenta capaz de garantir as propriedades dos documentos arquivísticos, o cumprimento do ciclo vital documental, o impedimento de que estes

sofram alterações ou que sejam eliminados (exceto em situações previamente determinadas por tabela de temporalidade), a inclusão de prazos de guarda e controles de segurança, organização eficiente da documentação de acordo com um plano de classificação, a formação de um local seguro para armazenagem destes que são os responsáveis pela realização das atividades e funções institucionais e a facilidade de acesso aos documentos produzidos.

Pode-se afirmar que os documentos são fontes de rendimento para qualquer empresa, pois são objetos de negócio e dão suporte à tomada de decisões com informações necessárias para gerenciar uma organização. O conjunto documental é tão importante para qualquer empresa que sem este ela não tem poder de representar nada, pois o documento é algo que legitima qualquer operação efetuada pela mesma e pode estar tanto em suporte convencional como em eletrônico.

O Iguaria Restaurante Santa Cruz, uma micro-empresa gaúcha do ramo alimentício, tem a intenção de implantar um sistema de GED, porém sem um estudo prévio que aponte os caminhos desta ação torna-se difícil esta medida. Esta monografia apresenta um estudo sobre a implantação deste tipo de sistema em empresas com este porte e neste setor a partir da realidade vislumbrada na referida empresa.

O fato de ser avistada a execução de um sistema de GED para o referido empreendimento reforça a necessidade de destacar e conhecer, através deste trabalho, as vantagens, facilidades, importância e cuidados para a implantação de um sistema de gestão eletrônica, considerando, sempre, as normas e recomendações no âmbito da Arquivística.

Dessa forma, o tema da pesquisa gira em torno do estudo das medidas para a implantação de um sistema de GED, salientando-se a importância dos cuidados na implantação da GED em micro-empresas, considerando os conceitos a cerca do tema, suas vantagens, investimento, manutenção, cuidados que se deve adquirir para manter um sistema bem organizado e livre de possíveis danos, entre outros itens.

1.1 Definição do problema

A problemática envolve o estudo sobre a validade da transferência dos documentos em suporte papel para o suporte eletrônico/digital, para que permaneçam armazenados em um sistema que os organize. Este trabalho considera as medidas a serem tomadas para a preservação destes documentos; a descrição de suportes físicos para possíveis migrações, para que os documentos não se tornem obsoletos; além de destacar a importância e os cuidados a serem adotados durante a manipulação dos documentos em formato eletrônico. Deve ser levado em consideração o investimento necessário para a implantação do sistema, o custo dos aparelhos, os documentos a serem digitalizados, que tipo de retorno isto acarreta à empresa, dentre outros.

Este tema é bastante relevante, pois se pretende evidenciar os benefícios que um sistema de GED traz a uma micro-empresa. Mas até que ponto um sistema eletrônico é vantajoso? E quais são as vantagens que ele fornece aos administradores da empresa?

Um arquivo empresarial que apresente somente a informação registrada em suporte papel pode se tornar menos eficaz conforme o aumento da quantidade de documentos. O ideal é ter ambos ao alcance. O acesso deve ocorrer com facilidade e rapidez de modo a agilizar os processos de busca e localização aos documentos, além de racionalizar espaço físico.

A ideia central de implantar a GED é categorizar a informação de forma que ela fique padronizada para facilitar o acesso aos administradores da micro-empresa Iguaria Restaurante. O programa pode ser aplicado em várias áreas, desde o simples arquivamento de mensagens em correio eletrônico até o gerenciamento de documentos técnicos. Mas para que o sistema funcione corretamente e de maneira eficiente, é necessário conhecer e aplicar a teoria que o envolve como manutenção, métodos de conservação e preservação de documentos eletrônicos, formas de migração entre outros. Estes tópicos serão tratados no decorrer da monografia.

1.2 Justificativa

Os sistemas tecnológicos e de informação estão presentes com cada vez mais frequência na sociedade, observando que os administradores de micro-empresas também visam agilidade no momento da busca pela informação de que precisam. A Arquivística tem que acompanhar a evolução da sociedade e os documentos, independente do seu suporte, porém devem continuar recebendo o mesmo tratamento adequado que envolve organização, preservação e conservação, como nos documentos em suporte papel.

O que se pretende é complementar e ampliar o conhecimento e reconhecimento desta temática tão importante, a GED, ainda pouco abordada. Como este é um assunto aberto a discussões, tende a evoluir muito em conceitos e aplicações. Os profissionais da área da informação têm necessidade de conhecer casos de aplicações práticas de sistemas de GED e seus estudos, e isto se apresenta exemplificado nesta monografia. Com a tendência à digitalização da documentação nas empresas, pode-se dizer que há muito que fazer neste sentido, pois ainda há pouco material disponível para estudo sobre a temática.

Atualmente, as operações realizadas pelo Iguaria Restaurante resultam praticamente só em documentos em papel, mas visualiza-se a necessidade de transferência para a mídia digital, pois há o envio e recebimento de documentos por ambiente eletrônico (através do endereço eletrônico da empresa, por exemplo), necessitando-se de um banco de dados que reúna toda essa informação que encontra-se dispersa em diversas pastas, tanto em papel quanto eletrônica. Nota-se que se na referida micro-empresa tivesse a opção de aplicação de um sistema de GED, este absorveria grande parte da documentação hoje existente.

2 OBJETIVOS

Com o intuito de responder ao problema que norteia esta pesquisa, delinear-se os seguintes objetivos:

2.1 Objetivo geral

Identificar as características da implantação de um sistema de Gestão Eletrônica de Documentos para micro-empresas do ramo alimentício a partir do estudo de caso do Iguaria Restaurante Santa Cruz.

2.2 Objetivos específicos

Para melhor compreender os caminhos da implantação de sistemas de GED e sua contribuição às micro-empresas do ramo alimentício, desmembrou-se o objetivo geral, resultando nos seguintes objetivos específicos:

- levantar vantagens da utilização de GED;
- descrever a importância da implantação de sistema de GED para a micro-empresa;
- compreender o contexto institucional pesquisado e as suas necessidades de implantação de um sistema de GED;
- determinar cuidados básicos com a preservação e conservação dos documentos eletrônicos/digitais, para que estes não se tornem obsoletos;

-planejar as ações para implantação da GED para a micro-empresa em questão;

-generalizar a discussão, avaliando as ações sugeridas para o caso estudado frente à realidade das empresas de mesmo porte e setor.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Conforme a temática e os objetivos da pesquisa, a seguir é feita a contextualização da teoria que sustenta a discussão e auxilia a compreender o caso estudado e avaliar os resultados da presente monografia.

Os temas abordados no referencial teórico são: a Arquivística; a relação entre a Arquivística e a Ciência da Informação; Gestão de Documentos; Gestão Eletrônica de Documentos. Como há pouco material bibliográfico a respeito de GED esta monografia visa à ampliação das discussões contribuindo para trabalhos futuros por parte de outros acadêmicos. As pesquisas com as quais se obteve contato abordam em sua maioria a implantação de sistema de GED em grandes empresas, porém está comprovado que este é aplicável a empresas de qualquer porte e, inclusive, como no caso deste trabalho, em uma micro-empresa. Além disto, alguns materiais tratam da importância de se realizar a migração de suportes para que a informação hoje armazenada possa ser acessada a qualquer tempo, visto que os suportes sobre os quais as informações são registradas eletronicamente podem tornar-se obsoletos em pouco tempo.

3.1 A relação entre a Arquivística e a Ciência da Informação

As tecnologias da informação aplicadas à informação surgem no pós-guerra. Este é um marco muito importante para a história da Arquivística, pois a partir deste fato surge a Teoria das Três Idades (arquivo corrente, intermediário e permanente). A Tecnologia da Informação aumenta a capacidade das empresas em gerar, reunir, recuperar e utilizar a informação, apresentado ainda a vantagem da possibilidade de acesso aos documentos à distância e ajudar a eliminar informações redundantes, supérfluas e irrelevantes. A informação pode ser armazenada, recuperada, organizada e transmitida através das tecnologias, afinal, a tecnologia deve servir ao

homem, não o homem a ela. Carece-se aliar isto à Arquivística, que através de seus instrumentos, visa à garantia na agilidade e na recuperação de documentos e informações nestes registradas, assim como associar tempo de guarda e destinação aos diferentes tipos documentais.

A Arquivística, pertencente à área da Ciência da Informação, estuda o sigilo e acesso aos documentos e preocupa-se, além da estrutura formal de um documento, com seu conteúdo e sua segurança. Estas duas disciplinas, Arquivística e Ciência da Informação, encontram-se intimamente ligadas, pois os processos quanto à organização, tratamento e disponibilização das informações são muito convergentes. Observa-se que a Ciência da Informação também se preocupa com o tratamento da informação, inclusive no que se refere ao seu armazenamento e disseminação. Na verdade, prossegue Ferri (2010, p. 11), “a Gestão Eletrônica de Documentos surgiu como uma divisão da Tecnologia da Informação a partir do desenvolvimento na área e sua aplicação na arquivologia”. É o que também afirma Marques (2008, p. 9), entre outras palavras, ao fazer referência na relação entre a Arquivística e a Ciência da Informação como a partir de contribuições entre os teóricos das duas áreas quanto à interdisciplinaridade e conceitos, informação e seu tratamento, organização, recuperação e disponibilização desta informação. Ambas têm como objeto a transmissão da informação aos usuários.

O uso do computador traz muitos benefícios para a Arquivística, especificamente à GED, verificado que facilita em muito os afazeres do profissional arquivista, uma ferramenta que aliada aos conceitos da Arquivística proporciona maior agilidade das tarefas realizadas e diminuição do volume total dos documentos.

Para se ter uma base de algumas das funções da Arquivística através de Rousseau e Couture (1998 apud MARQUES, 2008, p. 12), é importante mencioná-las: quanto à produção (procedimentos adotados quanto à produção documental); a avaliação (prazos de guarda, avaliação e destinação); conservação e preservação (integridade física e/ou lógica dos documentos); classificação (instrumentos específicos desenvolvidos por cada instituição) e acesso (possibilidade de consulta para utilização de documentos). Há vários indícios desta inter-relação e Rousseau e Couture (1998) descrevem bem tais funções. Portanto, é correto afirmar que a Arquivística é produto da modernidade.

Os conceitos de dados, informação e documento são um pouco mais especializados. Atualmente, estes conceitos são uma das bases dos estudos cognitivistas e de comunicação, administração, lingüística, informática, biblioteconomia, museografia e arquivística. Estas disciplinas são partes integrantes, no sentido largo desta concepção, de um conjunto que, apesar de diversas interpretações, chama-se de ciências da informação, porque tratam-se de disciplinas interligadas por um objeto de estudo comum: a informação (Lopes, 2000 apud MASSON, 2006, p. 95).

Contudo, Masson (2006, p. 99) realiza um apanhado de alguns teóricos que afirmam que existe uma relação bastante estreita ente a informação e a tecnologia digital, questionando que o documento pode ser considerado como tal também em formato eletrônico e não somente em formato papel. Isto muda um pouco o enfoque do objeto de estudo e trabalho da Arquivística, do documento para a informação. Na verdade, aos poucos está ocorrendo uma fusão e um maior envolvimento entre a Arquivística e as Ciências da Informação, ainda mais nestes tempos de tecnologia em constante evolução, onde as informações são geradas cada vez mais rápidas e através de meios eletrônicos, onde é impossível não encontrar vários pontos em comum entre as duas áreas. Quando se refere que:

Diante do atual cenário promovido pelos avanços na Informática e assumido pela Tecnologia da Informação na coleta, transmissão e processamento das informações, a arquivística encontra uma ferramenta para potencializar suas ações e assegurar suas finalidades. Dessa forma, a associação da Gestão Arquivística de Documentos, com o ambiente ferramental tecnológico proporcionado pela Tecnologia da Informação, fomentam espaço para o surgimento da Gestão Eletrônica de Documentos (GED) (FERRI, 2010, p. 32).

Porém, um pequeno desafio enfrentado é conseguir com que o profissional da área da computação entenda as exigências da gestão documental e como um arquivo funciona, fazendo-se necessário aderir algumas ferramentas necessárias em um sistema de GED para atender às exigências arquivísticas. Também se faz necessário, segundo Bellotto (2004, p. 299), que “o arquivista hoje não pode esquecer que vive e atua profissionalmente na chamada “era da informação”, na qual as tecnologias da informação e da comunicação têm presença marcante”. Sobre este ponto de vista, é notável que as duas áreas se complementem.

3.2 A Arquivística

Na Arquivística o documento tem duplo valor, serve como testemunho e como fonte de informação. Os documentos são suportes que contém as informações necessárias sobre as instituições, o que é extremamente importante para manter o controle e colaborar com o rendimento através dos seus processos. Como cita o Dicionário de Terminologia Arquivística (1996, p. 5), a Arquivística é “disciplina – também conhecida como arquivologia – que tem por objetivo o conhecimento da natureza dos arquivos e das teorias, métodos e técnicas a serem observados na sua constituição, organização, desenvolvimento e utilização”.

A Lei Nº. 8.159, de 8 de Janeiro de 1991, artigo oito (CONARQ, 2010), divide o ciclo de vida documental em três fases – corrente, intermediária e permanente – de acordo com a frequência de uso e a importância do documento para a organização. Esta divisão em fases é também conhecida como Teoria das Três Idades. De acordo com esta divisão, na fase corrente estão os documentos mais consultados e necessários para o funcionamento da organização, enquanto na fase intermediária estão documentos pouco consultados, guardados por razões legais ou administrativas. Já na fase permanente, estão aqueles documentos que têm valor probatório ou informativo.

A Arquivística, embora tradicionalmente ligada aos documentos em papel, encontra-se preparada para produzir, acessar, preservar e lidar com documentos gerados em meio eletrônico. A GED chega não somente para reunir a diversidade documental, mas permitir que a produção, utilização e guarda de documentos seja dinâmica, eficiente e eficaz.

3.2.1 A Gestão de Documentos

A Gestão de Documentos é parte integrante do estudo da área da Arquivologia que visa garantir o tratamento adequado às informações de acordo com métodos e princípios arquivísticos e também faz ligação com as Tecnologias de Informação de uma empresa. Estas tecnologias permitem gerir a informação em novos modelos, agilizar o fluxo das informações, tornar a sua transmissão mais eficiente e facilitar a tomada de decisões por parte da gerência.

A Gestão Documental promove a organização e gerenciamento dos documentos produzidos pela instituição. Possibilita tanto a criação de conteúdo originalmente em formato eletrônico, quanto à disponibilização e controle de imagens de documentos e conteúdos produzidos em outros formatos (FERRI, 2010, p. 51).

Ainda de acordo com Ferri (2010) a Gestão de Documentos se relaciona com as práticas arquivísticas nos pontos que facilitam o acesso, localização e previnem perdas e acúmulo de documentos desnecessários.

Os documentos registram as ações, os direitos, os deveres e a trajetória da empresa e são fontes de tomada de decisões confiáveis e seguras. Acredita-se que a Gestão de Documentos é, além de um instrumento de gestão, uma ferramenta de preservação da memória institucional. Uma gestão eficaz fornece garantias de um tratamento adequado das informações de acordo com métodos e princípios arquivísticos. Portanto, para a complementação do sucesso organizacional, é indispensável uma política de tratamento da informação que nela se faz presente. Segundo Brasil (1991 apud FERRI, 2010, p. 18) o conceito de Gestão de Documentos é defendido pela Lei N^o. 8.159 de 8 de janeiro de 1991, artigo 3^o, definindo como “conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento, em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente”.

A informação precisa ser fornecida corretamente para a pessoa certa e no momento certo, como forma de apoiar na tomada de decisões. Este é o escopo da

Gestão de Documentos, que precisa incluir os mecanismos de obtenção e utilização de recursos humanos, tecnológicos, financeiros, materiais e físicos para a gestão documental e, a partir disto, ela mesma ser disponibilizada como estratégia para a organização. A Gestão da Informação faz ligação com as Tecnologias de Informação de uma empresa.

Negreiros (2007, p. 188) informa que um aspecto essencial na Gestão de Documentos de arquivo é a utilização da tabela de temporalidade para administrar a remoção de documentos de sistemas operacionais, que por sua vez define o período de tempo durante o qual um sistema tem de manter tais documentos e o destino que lhes deve ser dado. A maioria dos documentos possui um tempo de prazo útil determinado por legislações específicas ou de acordo com as necessidades burocráticas da administração empresarial. Isto determina por quanto tempo deve permanecer cada documento no arquivo intermediário a fim de facilitar o seu acesso. Conforme FiscoData (2003 apud MACEDO, 2003, p. 53), “deve-se ressaltar, entretanto, que este período é determinado pelo órgão oficial ao qual o documento está subordinado”.

3.3 Gestão Eletrônica de Documentos

Saber gerenciar um documento é tão importante quanto a sua criação. A informação contida neste documento serve de base para que as pessoas que gerenciam uma empresa, no caso pesquisado por este trabalho, o Iguaria Restaurante, possam tomar decisões de maneira democrática. Visto que um documento empresarial tem relação direta com a imagem da empresa, inexistem melhor maneira do que racionalizar e ordenar esta massa documental.

O sistema de GED é um meio tecnológico de converter documentos em suporte papel ou microfilme para documentos digitais através de um *software* que visa gerar, controlar, armazenar, racionalizar e recuperar as informações documentais. Ela tem a função de reduzir a busca por documentos em uma

empresa, representando o caminho mais rápido e eficaz entre o usuário e a informação.

A GED lida com documentos em papel e seus equivalentes digitais, mas enfatiza os eletrônicos e sua gestão. Em outras palavras, trata-se da expansão no domínio de gestão de documentos. Como o próprio nome já diz, é um processo eletrônico em que consiste a conversão do documento em papel para um ambiente digital, fazendo-se necessário seguir as normas arquivísticas com intuito de evitar erros decorrentes da falta de uma política que rege os documentos, com zelo por sua organização, preservação e prazos de guarda. O sistema tem que operar suas funções embasadas na teoria arquivística, atendendo as funções da gestão documental. Quanto à sua funcionalidade, implementa o acondicionamento de documentos, tabela de temporalidade, níveis de segurança quanto à veracidade, manuseio e extravio documentais, integrando de forma satisfatória a relação entre os documentos analógicos e os digitais. A GED ainda constitui um desafio para a área Arquivística, pois até pouco tempo havia somente documentação em suporte convencional e hoje existe (ou deve existir) uma integração entre os documentos eletrônicos e em suporte papel, compreendido que a produção documental em suporte eletrônico cresce em escala geométrica na maioria das empresas. No Restaurante ainda é em pequena quantidade, porém com o decorrer do tempo esta será em maior proporção. Sem um sistema que auxilie na organização destes documentos, eles tendem a ficar armazenados de maneira desordenada, dificultando o seu acesso. Portanto, é necessária a implantação de uma GED para facilitar e acelerar a busca.

A conversão de documentos em papel para microfilme foi o primeiro recurso disponível, porém hoje cede espaço para o armazenamento eletrônico. A GED é um sistema que faz uso de tecnologias para solucionar problemas de gestão de documentos. A gestão de documentos sempre teve seu foco na garantia da produção, do uso e armazenamento adequado destes, passando agora a considerar também a manutenção das propriedades documentais em ambiente eletrônico, o sistema de GED.

Primeiramente, o sistema de GED focava basicamente a digitalização de um documento em suporte papel por meio de um aparelho denominado *scanner* (equipamento de digitalização). Até pouco tempo, a tecnologia usada para processar

documentos era restrita a melhorar os recursos para gerar, imprimir e transportar os documentos, porém hoje alguns deles já nascem digitais.

Os documentos em suporte eletrônico devem constituir cunho arquivístico e tecnológico, pois o registro da informação não pode ser apagado ou modificado, o que provocaria alteração em sua constituição informacional, interferindo na sua autenticidade e fidedignidade. Outra questão é quanto à fusão da tecnologia, que pode facilmente acarretar em obsolescência do suporte. Estes itens implicam em como produzir e manter os documentos de forma confiável através do sistema de GED.

Uma das funções da GED é fornecer suporte para a preservação e conservação de toda a vida informacional de qualquer tipo de instituição, inclusive a de pequeno porte. Podem-se converter documentos do meio analógico para o digital (captura) ou associar documentos já digitais a este sistema. A manipulação de documentos é uma tarefa diária e é parte da realidade das organizações. Atualmente, as tecnologias dos sistemas eletrônicos de gestão de documentos estão presentes desde que os documentos são criados, processados, armazenados ou impressos. Com um sistema eletrônico, é possível organizar a informação até então desestruturada, como também capturar, racionalizar e armazenar os documentos. Os documentos podem ser digitalizados, processo este de conversão de imagens para arquivos no computador, preparados e submetidos ao *scanner* que os “fotografa”, gerando um arquivo imagem do documento em uma mesma tela.

É relevante a conscientização dos produtores de sistemas de GED que a teoria arquivística deve ser colocada em prática a fim de garantir as propriedades dos documentos e para que, tal como os documentos convencionais, os eletrônicos possam cumprir devidamente o ciclo de vida e respeitar os princípios da Arquivística.

Os documentos podem existir sob diversas formas, enfatizando que de acordo com a ISO 9000:2000, os documentos são capazes de estar em qualquer suporte ou tipo de mídia e que a definição de documento é informação e meio no qual ela está contida. Portanto, não se deve ignorar o fato de que o conceito de documento deriva da necessidade de transmitir informações e não propriamente como esta é transmitida.

Outra maneira de transferir informações ao sistema de GED é associar aqueles documentos que já nasceram eletrônicos, tais como mensagens eletrônicas (*e-mails*), fotografias digitais, textos e planilhas eletrônicas. Cabe a este sistema

dispor da localização de documentos, sejam eles textos ou imagens e disponibilizá-los para que não exista confusão no instante da consulta. Sua função se concentra no controle deste conjunto de registros, como armazenamento e consulta à documentação. Os documentos eletrônicos são armazenados em um computador e a localização do arquivo é feita de forma convencional, em um banco de dados, onde os mesmos estão registrados.

Com a criação e implantação de processos aptos a gerar e disseminar o conhecimento representa-se um importante desafio a ser enfrentado pela organização, forçando-a a garantir a preservação da memória institucional e aumentar sua inteligência competitiva, conforme os preceitos arquivísticos. A ferramenta de GED deve ser flexível para que a empresa possa utilizá-la conforme a necessidade de realizar adaptações, ou seja, o sistema deve permitir o uso de instrumentos arquivísticos para que a organização não tenha que se adaptar ao sistema em questão. Pois o objetivo é o sistema se adaptar à empresa e não a empresa ao sistema.

Mas um sistema de GED não é somente isto, ele também implementa o acondicionamento de documentos, plano de classificação, tabela de temporalidade, ações de disposição, controle de níveis de segurança e visa a recuperação de uma informação de forma simples e num menor intervalo de tempo, visto que o Restaurante prioriza rapidez na localização das informações. Na área de banco de dados existem ferramentas para a realização da recuperação e do armazenamento de elevados volumes de dados com segurança e eficiência. A eficácia do processo de recuperação da informação pode depender do aspecto e estruturas selecionadas para os dados. Os modelos de recuperação baseiam-se no fato de que os documentos estão representados por um conjunto de termos de indexação. O termo indexação é um conceito ou significado que se encontra presente no documento. A ferramenta de GED é apenas mais uma forma de organização documental, colaborando na possibilidade da geração de novos conhecimentos, ou ainda a disseminação dos conhecimentos adquiridos no interior organizacional. Este sistema deve conter diferentes métodos para organização das informações para uso no futuro. Também tem que disponibilizar de diferentes caminhos de acesso ao arquivo. A indexação apenas deve ser de fácil utilização e de rápida compreensão da pessoa responsável pela recuperação e armazenamento documental. Encontra-se no texto

de Laserfiche (2002 apud MACEDO, 2003, p. 39-40) três maneiras primárias para organizar documentos em sistemas de GED:

- arquivos de índices;
- indexação de textos;
- estrutura de pastas.

Nos arquivos de índices podem ser utilizados palavras-chave e campos, permitindo ao usuário a criação de modelos de índices de dados como data, caracteres numéricos e alfabéticos. Na indexação de textos, poupa-se o trabalho manual de realizar a indexação de documentos, localizando os documentos mesmo sem a utilização de palavras-chave. Já na estrutura de pastas, o sistema deve ter a habilidade de criar e recriar, eletronicamente, vários níveis de pastas. Com estes métodos, tem-se mais facilidade no preenchimento de documentos eletrônicos, fazendo com que o sistema eletrônico seja bastante eficiente.

Andrade e Rios (2002 e 2005, apud SANTOS, 2007, p. 26) afirmam que a frequência de acesso a um documento ao longo do tempo é a seguinte:

- captura e criação: utiliza as tecnologias para a digitalização da informação;
- armazenamento e organização: diferentes Tecnologias de Informação impõem como o documento consiste em ser armazenado e organizado;
- recuperação e síntese: uma vez no banco de dados o documento tem a capacidade de ser recuperado por meio da pesquisa do seu conteúdo. Pode haver a combinação de palavras-chave obtidas no documento ou todo o texto;
- visualização e impressão: embora o documento esteja em formato eletrônico, há interesse, dependendo da utilização da informação, de que o documento possa ser impresso;
- descarte: momento em que o documento deixa de ser útil, devendo ser descartado levando-se em conta sua importância e tempo de uso. Neste item faz-se uma observação, pois existe a tabela de temporalidade que determina o tempo de vida útil de cada documento. Porém, muitas empresas pré-determinam os prazos que os diversos documentos devem cumprir.

3.3.1 A GED e as instituições

A GED surge devido à evolução da tecnologia. Por meio dela, torna-se possível o armazenamento seguro e de menor espaço físico. Além disso, as informações tornam-se mais acessíveis. Afinal, o que tem validade é o conteúdo e não o suporte em que elas estão inseridas. É por meio da GED que é possível preservar e organizar eletronicamente os documentos de qualquer tipo de empresa, sendo ela micro, pequena, média ou grande. Pode ser aplicado em setores específicos, como o setor administrativo. Este sistema traz algumas importantes mudanças a respeito da maneira de criar, armazenar, distribuir documentos e gerar um fluxo de trabalho (*workflow*) baseando-se em documentos eletrônicos. O fluxo de trabalho nada mais é do que um *software* que automatiza e controla os processos de uma instituição. Em outras palavras, um banco de dados em conjunto com o sistema de GED deve propiciar com eficiência a gestão dos dados. O fluxo de trabalho também pode ser chamado de processamento de transações e tem a função de integrar automaticamente o fluxo de documentos no interior de uma organização, de maneira eletrônica.

O fluxo de trabalho permite analisar, modelar, implementar e revisar os processos de trabalho de uma forma simples e interativa, reduzindo tempos de execução e custos totais. Ele se refere ao processamento dos documentos dentro da empresa, que são analisados, integrados e distribuídos automaticamente. Nos sistemas de controle de processos, quando integrados ao sistema de GED, os documentos e arquivos não são simplesmente armazenados e localizados, mas usados para conduzir as etapas dos negócios (DORDAL, 2004, p. 19).

Quando um documento é transformado em imagem em um sistema de GED, por exemplo, o fluxo de trabalho faz com que esta imagem não sofra perda por extravio ou por erro de arquivamento, aumentando a eficácia durante o processo. Como descreve Kobielus (1997 apud MOECKEL, 2003, p. 19), “*Workflow* é o fluxo de controle e informação num processo de negócio”. Quando se fala em fluxo de trabalho, ressalta-se que a escolha de um *software* flexível reduz o custo em adaptação de pequenas mudanças nos processos da empresa. Pode-se afirmar que

uma GED bem sucedida é o resultado de um conjunto de tecnologias que visa aperfeiçoar o fluxo de documentos, assim como tornar mais veloz a produtividade nos negócios, ou seja, um sistema de *workflow* atua integrando e controlando o fluxo de documentos em formato eletrônico que são tramitados entre pessoas e processos no Restaurante. No entanto, não podemos falar aqui em eliminação da documentação em papel, ou em outras palavras, para um sistema de GED é necessário unir novos recursos aos existentes nos tradicionais sistemas.

O documento é a memória organizacional e associada à GED, seu uso pode ser aperfeiçoado dentro da organização, como por exemplo, em longo prazo, prover os meios para acessar e analisar a memória organizacional e melhorar a produtividade da micro-empresa. Nara e Nhrpc (1999 apud THOMAZ & SANTOS, 2003, p. 2) nos transmitem que os documentos em papel são mantidos juntos em um sistema de gestão de documentos de arquivo e tem como objetivo a preservação de seu conteúdo, contexto e estrutura, bem como sua relação histórica de eventos que possam reconstituir fatos ou transações com a total confiança. Com a documentação eletrônica segue-se a mesma função.

Um documento eletrônico deve ter, antes de tudo, confiabilidade. Em outros dizeres, o conteúdo e a estrutura do documento deve ser inalterável, legível, identificável (lugar, nomes, data de envio e de recebimento) e ser estável.

A garantia da autenticidade dos documentos em longo prazo pode ser assegurada por processos de auto-autenticação (garantida pela instituição que gerou o documento) da reprodução de um suporte para outro e da migração de uma tecnologia para outra, pela fidedignidade da pessoa incumbida da autoridade e capacidade de executar tais processos e pela guarda física ininterrupta (DURANTI, 2000, apud RONDINELLI, 2002, p. 27).

Desta forma, busca-se a segurança da integridade da informação quando do envio desta para o destinatário. Estes requisitos estão relacionados com o valor de prova dos documentos eletrônicos e o valor probatório está na garantia da consistência do conteúdo original e a identificação de sua procedência.

3.3.2 A GED na criação de sistemas eletrônicos

A documentação envolvida na GED necessita de amparo legal para que sua validade não seja prejudicada. A mídia eletrônica é amparada por algumas leis, dentre elas: Lei Nº. 9.430, de 27 de dezembro de 1996, determina que as pessoas jurídicas que utilizam sistema por processamento eletrônico de dados na produção da sua documentação fiscal e contábil, devem possuir arquivos magnéticos ou assemelhados dessa documentação técnica.

De acordo com a Portaria do Ministério do Trabalho, Nº. 1.121, de 8 de novembro de 1995, publicada no Diário Oficial da União em 9 de novembro de 1995, empresas em geral ficam autorizadas a efetuarem registro de empregados, em observância às exigências legais relativas ao contrato de trabalho, através do sistema informatizado que utilize meio magnético ou óptico. Porém é importante enfatizar que devem ser tomadas algumas precauções ao digitalizar documentos, como por exemplo, a guarda dos documentos originais em local apropriado.

A pesquisa em um sistema eletrônico requer menos trabalho do que a forma manual, pois os sistemas informatizados disponibilizam uma série de recursos para o usuário, bastando apenas que este esteja familiarizado com aquele. Salienta-se, no entanto, que o desempenho destas investigações independe somente do conhecimento de quem o manuseia, mas também da qualidade do *software*, como da forma que o profissional o alimentou. Um item necessário para rapidez na procura é o índice, contendo palavras-chave e ordenando as informações registradas, com a intenção de facilitar a busca e a recuperação dos elementos. Perante isto, como consequência obtém-se agilidade no suporte e na tomada de decisões, algo que é de extrema importância no mundo dos negócios globalizados. O arquivo passa a ser visualizado como sistema e a tecnologia da informação torna-se ferramenta essencial para a sua gestão. A GED neste sentido torna-se vantajosa pela economia do tempo de procura (pois as consultas são realizadas por meio de palavras-chave); por racionalização de espaço físico; pela facilidade na manutenção do arquivo; diminuição de perdas pelo incorreto arquivamento dos documentos; fácil correção de erros; além de maior flexibilidade.

Os erros de localização e manutenção, a duplicidade de documentos, a perda e o arquivamento incorreto podem ser facilmente identificados. Com a utilização de um sistema de gestão, diminuem-se as tarefas repetitivas, pois as informações estão registradas somente uma vez, podendo ser consultadas e/ou alteradas quantas vezes for necessário mediante senha de autorização. Ferramenta fundamental da gestão do conhecimento, a GED permite à administração das empresas um suporte total com relação ao conhecimento documentado. De acordo com Macedo (2003, p. 13-14), alguns pontos devem ser destacados:

- aumento da qualidade e produtividade do trabalho, pois com a GED cria-se uma base de informações de rápido e fácil acesso. Novos documentos podem ser gerados a partir de outros, bastando salvá-lo com outro nome e alterá-lo para novas necessidades;

- redução de custos com aumento da produtividade. Com a facilidade de consultar os documentos, diminuem-se o tempo de procura e de recuperação. Com isto, os serviços absorvem menos tempo de trabalho e ficam mais baratos.

Outro ponto positivo para a implantação de um sistema de GED é atender às exigências de programas de certificação, como a ISO 9000 que cobra controle dos documentos e processos, de modo que a redução de custos é bastante significativa. A desvantagem do armazenamento somente em papel é o excesso de volume. Exemplificando, um arquivo de metal com quatro gavetas tem a capacidade de armazenar vinte mil documentos, podendo ser acomodados em um espaço de um *gigabyte (1GB)* de memória em um computador. Afinal, o arquivo digital é um conjunto de *bytes* que formam uma unidade lógica interpretável por computador e organizada em suporte apropriado.

O custo do projeto de um sistema de GED é diretamente proporcional ao tamanho da empresa. Se o sistema for pequeno então o custo maior será com o *hardware*. Porém, se o sistema for de grande porte, então provavelmente o custo será maior pelo *software*. Porém, deve ser levado em consideração de que qualquer iniciativa de sistematização precisa identificar alguns pontos como missão, objetivos e programas de trabalho da instituição; características, serviços e produtos oferecidos; interesse e necessidade de informações do operador do sistema; tecnologia existente no estabelecimento como *software* e *hardware*, assim como sua capacidade de aplicação e atualização; além de recursos humanos e financeiros disponíveis. Contudo, Ferreira (Certinews, 2010) afirma que uma determinada

empresa apresentou um produto de GED que permite a digitalização e importação de documentos, fotos, indexação e consulta por um investimento reduzido.

Existe o problema de um suporte físico se tornar obsoleto em um curto prazo de tempo, portanto, é recomendável a conversão daqueles documentos em papéis que são consultados com frequência para o suporte eletrônico e os documentos que são de uso pouco habitual podem continuar somente em suporte papel. A GED não exige que as informações estejam somente em meio eletrônico, como por exemplo, um documento em papel cumpre todo seu ciclo vital em qualquer processo e é arquivado neste mesmo meio ou em suporte híbrido (digital e papel ao mesmo tempo). Um documento pode ter origem em papel e ser arquivado eletronicamente. A produção de uma cópia impressa do arquivo digital também é uma opção de preservação da documentação empresarial.

Logo, a GED se destaca por sua característica de inovação nas empresas, buscando a racionalização do processo informacional, controle de produção, tratamento, armazenamento e preservação, tanto dos documentos como da informação, visando em qualidade e eficiência, além de facilidade no acesso e rapidez no fluxo e uso informacional. Sobre esta questão, Dordal (2004, p. 14) descreve que “(...) os erros de localização e manutenção podem ser facilmente identificados, tais como a duplicidade de documentos, o armazenamento por tempo demasiado, a perda (...) e o arquivamento incorreto”.

Para a realização da recuperação de documentos, um sistema pode se utilizar da recuperação de texto completo e não somente através de palavras-chave. A utilização de informações em campos de indexação para a localização de determinado documento pode ser útil. Estes campos permitem que os usuários combinem muitos registros em poucos segundos para encontrar os documentos. Contudo, para melhor eficácia na procura, um sistema inteligente de busca tem de ser adequado a combinar buscas pelos modelos com textos completos com os nomes dos documentos e a localização nas respectivas pastas, tudo isto de maneira fácil, rápida e eficiente.

No decorrer do processo histórico do profissional arquivista (principalmente no Brasil) em se adaptar às inovações tecnológicas, ocorreu de forma muito lenta e gradual, de modo que só a partir dos anos de 1990 foi observado que não se pode abdicar de uma ferramenta tão importante. Segundo Bell (1979 apud THOMAZ, 2004, p. 36) “os arquivistas consideravam o ambiente dos computadores

demasiadamente técnico e hermético e reclamavam da dificuldade dos profissionais da computação em reconhecer o valor arquivístico do documento eletrônico”. O arquivista é o responsável pelo planejamento dos itens que constam em um sistema de GED, pela avaliação e pelo controle dos trabalhos realizados e também é incumbido de disseminar as técnicas e cultura arquivísticas. Além disto, este profissional tem responsabilidade pela guarda documental, zelando por sua preservação.

3.3.3 A GED e a preservação da informação

Segundo Arellano (2008, p. 43) “na arquivologia, a gestão dos documentos eletrônicos constitui uma área de pesquisa que tem produzido contribuições relevantes relacionadas com a preservação de documentos digitais (...)”. O termo documentação surge com o cientista Paul Otlet no início do século vinte. Este prevê que deveria haver tecnologias apropriadas a sua operacionalização e apresenta interesse por técnicas que permitam o trabalho com a informação. De acordo com a teoria de Duranti (2000 apud RONDINELLI, 2002, p. 28), a constante modificação da tecnologia deixa claro que a GED não pode ter por base os recursos tecnológicos em si, mas sim o próprio documento, com análise de sua natureza e características através da diplomática.

Do ponto de vista arquivístico, a documentação é armazenada de acordo com os critérios de permanência e por meio da necessidade de uso para a qual foram destinadas, ao ponto que os documentos são criados naturalmente pelas próprias atividades da empresa. Isto implica na relação entre um documento e outro, que são essenciais para a recuperação e entendimento das informações neles registradas e armazenadas. A preservação digital começa a ser considerada como uma missão a ser cumprida com vistas a preservar as informações contidas nos documentos digitais e justificar os recursos conseguidos para suas atividades. Este trabalho de coletar e preservar documentos para acesso futuro é uma tarefa que os arquivistas devem prezar e disseminar, pois os profissionais de diversas outras áreas ainda não

têm a consciência de tal importância, até que os documentos comecem a sofrer algum tipo de dano ou até serem perdidos.

De acordo com Thomaz (2004, p. 108-117), para uma satisfatória preservação digital, é necessária a escolha adequada da mídia de armazenamento dos dados. É importante a aplicação de um banco de dados que assegure que os dados que entram sejam verdadeiros e que inclua restrição de acesso. Com este advento, a assinatura digital tem como função a autenticação da identidade do assinante e a confirmação da integridade do documento. As marcas d'água são imagens digitais e também servem para proteger uma propriedade em particular. O documento em papel está descrito nos códigos legais e tem sua autenticidade garantida, que por sua materialidade e reconhecimento, garantem a vontade das partes bem como a sua inalterabilidade. Para o reconhecimento da assinatura digital, recomenda-se a identificação da pessoa através de algum método, como a criptografia (código de dados que oculta a informação contida na mensagem), pois é uma forma segura de garantia da autenticidade do assinante. A criptografia moderna é baseada na utilização de uma chave como segredo nas operações a serem realizadas. O desenvolvimento deste processo deve ser realizado em conjunto com um arquivista, profissional que visa à classificação, avaliação e organização dos documentos.

Outro item importante é o e-Arq Brasil, um modelo de requisitos que busca orientar a implantação da gestão arquivística de documentos e fornecer especificações técnicas e funcionais para o desenvolvimento de sistemas eletrônicos. O e-Arq Brasil é composto por um conjunto de requisitos que ampliam um sistema de maneira que ele funcione de forma plena e satisfatória. Pois, segundo o CONARQ (2006 apud FERRI, 2010, p. 11) “a Gestão Eletrônica de Documentos (GED), é um conjunto de tecnologias utilizadas para organização da informação não estruturada de um órgão”.

Dentre um dos requisitos para o sistema de GED é essencial que exista a facilidade da realização de *backups* dos arquivos digitais e o controle da armazenagem de cópias. Isto é de extrema importância, à medida que migra o material existente no computador para outros suportes, com intuito de preservar os documentos digitais de possíveis danos. Para a realização de *backups*, podem ser efetuados em CD-R, CD-RW, DVD-R, DVD-RW, *pen drive*, entre outros. Como os suportes não têm longa duração de vida (CD-R e CD-RW entre 5 a 10 anos, DVD-R

e DVD-RW 30 anos e o *pen drive* pode ter durabilidade indeterminada, dependendo do manuseio), recomendam-se migrações entre suportes para as informações não tornarem-se obsoletas. O conteúdo de um documento eletrônico tem que ser transferido a outros diferentes dispositivos sempre que for armazenado, recuperado ou quando exigido por obsolescência tecnológica. Novos suportes físicos surgem a todo o momento, o que torna outros suportes ultrapassados e em desuso. Migrar é preciso, pois seu propósito é a preservação da integridade documental e a segurança do seu acesso sempre que necessário.

Para um trabalho dinâmico, devem-se conhecer a história e missão institucional, as atividades desenvolvidas e a cultura da instituição. Conforme Duranti (1994 apud NEGREIROS, 2007, p. 33), os documentos estão intimamente ligados “às atividades que os resultaram e, por isso, eles são responsáveis por capturar os fatos, suas causas e consequências, e de preservar e estender no tempo a memória e a evidência desses fatos”. Os documentos digitais podem ser arquivados por data ou por número de modo que formem uma sequência. A estrutura física de documentos eletrônicos não é aparente, mas depende do *hardware*, do *software* e do espaço disponível num aparelho de armazenamento.

A palavra arquivar significa a armazenagem do objeto digital no sistema de GED. O CONARQ (2004 apud ARELLANO, 2008, p. 50) informa que “um documento eletrônico é um registro que foi criado de forma eletrônica. Um documento digital é aquele que existe em formato eletrônico, mas que pode ou não ter sido criado em formato eletrônico – pode ter sido criado em papel e digitalizado”. Com o surgimento dos documentos produzidos ou digitalizados para o meio eletrônico, a tabela de temporalidade adquire, além de seus dados básicos, outros complementares, que informam a obsolescência tecnológica, ou seja, algumas observações que dizem respeito à migração de suportes e migração de mídias.

Ainda conforme Thomaz (2004, p. 108-117), fatores como degradação do suporte e obsolescência tecnológica são os principais fatores de comprometimento da preservação dos documentos digitais, ameaçando sua autenticidade e acessibilidade. Uma solução é fazer constantes migrações de suportes e *backups*, além de auto-proteção, como antivírus para proteger contra erros, falhas e outros ataques. A partir daí entra outro item indispensável, a capacidade de manter a integridade e a acessibilidade da informação digital por longo prazo. Mesmo nas melhores condições de armazenamento, as mídias digitais podem ser interrompidas

pela falta ou inadequação de qualquer um de seus componentes, pois mídias são suportes transitórios e a transferência para novas mídias é absolutamente necessária. É difícil realizar cópias de segurança de um documento em papel, porém em arquivos eletrônicos o procedimento de *backup* é simplificado. Isto é realizado através de transferência para *CDs*, *DVDs*, *pen drives*, discos ópticos, entre outros. Medidas de preservação digital devem garantir que um objeto esteja acessível de forma utilizável ao longo do tempo.

A preservação de documentos eletrônicos compreende o melhor acondicionamento possível das mídias, mas, independente disto, a informação eletrônica tende a permanecer acessível por um período curto, dependendo do tipo de suporte escolhido para realizar a migração. Sendo assim, os documentos necessitam migrar, de tempos em tempos, para um novo suporte tecnológico. Este processo da recuperação da informação pode envolver vários códigos de integração e classificação dos dados com intuito de melhorar a eficácia do sistema, tornando os dados adequados. Precisa-se dar mais ênfase à preservação dos registros ou dos meios de armazenagem física para o acesso à informação eletronicamente alcançada, armazenada e recuperada. Pois existe demanda de documentos na micro-empresa Iguaria Restaurante e estes devem estar sempre disponíveis ao acesso, independente do tempo decorrido da última busca. Por isto é essencial a presença de profissionais da área de arquivo no ambiente eletrônico, já que a manutenção pode não caracterizar a preservação total e mesmo preservando o registro, corre o risco de tornar-se tecnologicamente irrecuperável se não realizado sob devida inspeção. Manter um documento preservado significa que este possa ser acessado com confiabilidade e autenticidade.

Diferente do formato em papel, o formato digital é acessível somente através de *hardware* e *software* e a preocupação com a preservação digital é a perda deste meio de acesso.

A vida relativamente curta do *hardware* e do *software* tem implicações importantes para a preservação em longo prazo dos documentos eletrônicos. As organizações substituem seus sistemas quando estes se tornam obsoletos ou quando novos produtos excedem as vantagens do antigo *software*. Preservação, nesse sentido, assume uma nova conotação, ou seja, significa assegurar que os documentos criados e mantidos no antigo sistema de gerenciamento permaneçam compreensíveis e usáveis no novo sistema a partir da migração de registro (NEGREIROS, 2007, p. 64).

Um bom exemplo disto é o modelo de referência *Open Archive Information System* (OAIS), que organiza e orienta um sistema de arquivo para preservação e acesso às informações digitais em longo prazo, consistindo para a preservação digital. O objetivo deste modelo é conscientizar as empresas da importância do arquivamento de documentos digitais e tem como responsabilidade tornar as informações disponíveis por longo prazo. Ele objetiva a padronização do objeto digital, impedindo a obsolescência do documento digital, para que este permaneça acessível por um bom tempo, estabelecendo um modelo de fácil aceitação por parte das empresas preocupadas com a preservação digital, como é o caso do Iguaria Restaurante. Tem-se a consciência do quanto é importante ter um documento disponível no momento em que solicitado, por isto busca-se o melhor modelo de sistema de GED. Conforme exemplifica Arellano (2008), o OAIS facilita a comunicação por parte de quem se envolve com a preservação documental e proporciona itens do que deve ser considerado na implantação de um projeto, seja o documento digital ou convencional.

4 CONTEXTO INSTITUCIONAL

A partir do conhecimento da pesquisadora sobre o histórico do Restaurante, são relatadas, a seguir, algumas informações consideradas relevantes para a compreensão do objeto deste estudo.

O empreendimento comercial Iguaria Restaurante Santa Cruz (ver Fotografia 1) é instituído em 13 de agosto de 2009, na cidade gaúcha de Santa Cruz do Sul, na Rua 7 de Setembro, número 9, CEP 96810-120, bairro Centro, telefone para contato (51) 3902-5100, com o intuito de oferecer serviços do ramo da alimentação à comunidade local e de passagem.

A história tem início quando um empreendedor da cidade de Santa Maria, Rio Grande do Sul, idealiza em instituir um restaurante com foco em atendimento, qualidade alimentícia e valores não abusivos. Assim nasce o Iguaria Restaurante Santa Maria, em janeiro de 2009. A ideia evoluiu e se expandiu para Santa Cruz do Sul, porém com sede independente.

Inicialmente, por um período de nove meses, o Restaurante possuía seu funcionamento apenas em um turno, à noite, de segunda a sábado. A partir do dia 2 de junho de 2010 o empreendimento ampliou a sua oferta, estendendo com almoço de segunda a sábado e janta de quarta a sábado.

A estrutura do Restaurante conta com três ambientes diferentes para uma acomodação média de oitenta pessoas. O estabelecimento tem área com duas lareiras, um jardim de inverno, um bar onde são feitas e servidas bebidas, uma sala de escritório, um local destinado para estoque de matérias-primas, dois banheiros e uma cozinha. Conta-se com a parceria de vários fornecedores de alimentos, suprimentos e bebidas.



FOTOGRAFIA 1 – Fachada do Iguaria Restaurante Santa Cruz

Considerada uma micro-empresa pelo fato de obter uma receita bruta inferior ou igual a R\$ 120.000,00 (cento e vinte mil reais) por ano, consiste em um recolhimento de tributos de forma simplificada, conhecido como Simples, incidente sobre a receita bruta. Isto implica em inúmeros benefícios, como isenções e dispensa de pagamentos de algumas contribuições (Receita Federal, 2010).

O Iguaria Restaurante Santa Cruz é constituído por dois sócios-proprietários, de maneira que o sócio-majoritário possui 60% (sessenta por cento) do valor da quota da empresa a outra sócia detém os 40% (quarenta por cento) restantes, duas funcionárias com carteira assinada e uma estagiária que estão distribuídas da seguinte forma: das funcionárias fixas, uma trabalha na cozinha como auxiliar de serviços gerais e a segunda como atendente/garçonete; a estagiária é auxiliar de cozinha.

Em dias de eventos no Restaurante (formaturas, aniversários, reuniões, batizados, etc.), conta-se com mais recursos humanos, em outras palavras: com a inclusão de terceiros. São colaboradores que ajudam nos serviços de mesas (garçons) e como auxiliares de cozinha, não possuindo vínculo empregatício com o Iguaria.

Como resultado de atividades da micro-empresa, desde a sua inauguração, o empreendimento tem produzido e recebido documentos referentes à atividade-fim e atividade-meio, compondo um arquivo empresarial. São os proprietários as pessoas que efetuam as atividades administrativas do Restaurante e os responsáveis pelo manuseio da maior parte da documentação.

Seu arquivo hoje está disposto praticamente em suporte papel, salvo alguns documentos que se encontram em formato eletrônico. As notas fiscais recebidas e expedidas pelo estabelecimento desde sua inauguração estavam sob a custódia de um escritório de contabilidade, com sede em Santa Maria, assim como parte da documentação referente aos funcionários. A partir de agosto de 2010 a empresa optou por um serviço de contabilidade na cidade em que funciona, ou seja, em Santa Cruz do Sul, pela praticidade de contato e troca de ideias com o contador. A outra parte da documentação da empresa está disposta em caixas-arquivo separadas por funcionários, situadas em seu próprio escritório.

A micro-empresa trabalha basicamente com documentos em suporte papel, em que parte desta produção fica custodiada em sua sede e a outra junto ao escritório de contabilidade que presta assessoria contábil terceirizada para a mesma. Este escritório possui um contato muito próximo com a empresa, ao passo que qualquer dúvida ou eventualidade recorre-se ao contador, pois é o responsável pelo controle da parte financeira e pela realização do balanço dos tributos que o Restaurante tem a pagar. No escritório contábil estão as notas fiscais recebidas a partir da compra de insumos para o funcionamento do Iguaria Restaurante, assim como todas as outras notas auferidas pelo estabelecimento e aqueles documentos referentes à contratação de funcionários.

O arquivo da micro-empresa ocupa um espaço reduzido no interior do escritório da própria, encontrando-se organizado em apenas três caixas-arquivo localizadas junto ao computador, sobre uma mesa de madeira. Desta mesma maneira, estão armazenados documentos como cupons fiscais, recibos, comprovantes de pagamento, extratos bancários, contratos com empresas, correspondências, comprovantes de vendas, entre outros. A proprietária-minoritária tem formação em Arquivologia pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) e é a responsável pela supervisão das atividades ligadas aos documentos.

Conforme a referida arquivista, as políticas arquivísticas hoje aplicadas neste arquivo (ver Fotografia 2) são as seguintes:

- organização dos documentos separados por tipos documentais;
- cada tipo documental organizado por data, em ordem crescente;
- os diferentes tipos documentais não se misturam entre si, são separados por folhas de ofício em branco no interior de caixas-arquivo, porém os documentos precisam de mais espaço físico dentro destas;
- inexistência de políticas de preservação e conservação dos documentos, como por exemplo, limpeza e cuidados no manuseio dos mesmos.



FOTOGRAFIA 2 - Arquivo do Iguaria Restaurante Santa Cruz

De acordo com o que foi levantado junto à micro-empresa, inexistente um banco de dados que centralize as informações em suporte eletrônico/digital. O acesso aos documentos ocorre por meio de busca, um a um, no escritório desta, em pastas ou em caixas-arquivo. A criação de uma alternativa tecnológica que facilite a gestão dos documentos gerados e/ou administrados a partir da referida empresa se justifica pela necessidade de praticidade do processo de acesso às informações.

Visto que o Iguaria Restaurante Santa Cruz é recente, com pouco mais de um ano de atividades, o volume documental pode ser considerado pequeno e apenas uma parte deste se encontra em formato digital (*e-mails*, *folders*, fotos, contas de

pagamento e outros). Por este fato se considera importante a aplicação de um plano de classificação desde o início das atividades de um empreendimento, quando os documentos se concentram em menor volume e uma tabela de temporalidade que determine o prazo de guarda de cada documento, a fim de evitar armazenamento desnecessário. Isto equivale tanto para os documentos em suporte papel quanto para o ainda pequeno arquivo digital. Como o Restaurante não possui estes dois instrumentos arquivísticos, é perceptível certa demora na procura por documentos quando solicitados.

5 METODOLOGIA

Este trabalho teve início em agosto de 2009 com a produção de um projeto e coleta de material bibliográfico para elaboração de pesquisa. A partir de abril de 2010 o trabalho passou por algumas adaptações e o projeto foi remodelado para a temática de implantação de sistemas de Gestão Eletrônica de Documentos para micro-empresa.

Esta monografia buscou estudar e discutir a implantação de sistemas de GED em micro-empresas do ramo alimentício, baseando-se na realidade de uma empresa sediada no município de Santa Cruz do Sul, no Rio Grande do Sul, o Iguaria Restaurante, podendo-se considerar, dessa forma, um estudo de caso.

Trata-se de um estudo de caso cujos instrumentos de coleta de dados utilizados foram a observação participante, análise documental e questionários com perguntas abertas e fechadas (com um dos sócios da empresa e para o contador da mesma). Furasté (2006, p. 37) diz que a pesquisa de estudo de caso caracteriza-se por ser “feito um estudo exaustivo de algum caso, em particular, de pessoa ou instituição, para analisar as circunstâncias específicas que o envolvem”.

A análise foi apoiada por pesquisa bibliográfica utilizando, principalmente, artigos científicos das áreas de Arquivologia, Ciências da Informação, Administração, Tecnologia da Informação e Engenharia da Produção.

Elaborou-se o tema desta pesquisa pensando-se na necessidade de uma organização dos documentos digitais, assim como a digitalização dos documentos existentes em suporte papel mais utilizados, observado que a tendência é a sistematização eletrônica da documentação. Em consequência disto, opta-se por uma questão em constante abrangência e que merece uma abordagem maior do que a existente.

As temáticas mais abordadas são as importâncias da implantação de um programa de GED, vantagens, em sua utilização, preocupações com a preservação e conservações da documentação digital, meios de migração e seu valor, entre outros. Isto engloba o estudo de uma série de atividades importantes para uma futura implantação de um sistema de GED de acordo com as normas arquivísticas.

Porém não especifica um determinado tipo de sistema a ser implantado, contudo aponta uma cadeia de itens a serem absorvidos para melhor armazenagem e organização da documentação acumulada pelo Restaurante.

Os objetivos surgem de forma natural na medida em que é visualizada sua necessidade, tornando-se ferramenta indispensável de abordagem em se tratando de sistema de GED. Além do objetivo geral de estudo das características de implantação da GED, vinculam-se como objetivos específicos o levantamento de suas vantagens, o porquê de sua importância e necessidade, a realização de um planejamento de ações para a implantação deste sistema em uma micro-empresa.

Realizou-se um estudo qualitativo com base na realidade documental da micro-empresa, considerando o seu arquivo e a sua produção documental. Como a maioria da sua produção está disposta hoje em suporte papel, a implantação de um sistema de GED deve ser planejada com base na teoria arquivística e na realidade encontrada. A monografia é uma pesquisa qualitativa (quanto à abordagem), pois descreve a qualidade do objeto de estudo, neste caso uma micro-empresa do ramo alimentício com sede em Santa Cruz do Sul e pela ausência de medidas numéricas e análises estatísticas.

Nesta etapa de reconhecimento do universo institucional utilizou-se da observação direta, da observação participante (pelo fato de a autora da pesquisa fazer parte da administração do empreendimento objeto de pesquisa) e da aplicação de questionários (ver Apêndices A e B). Foi aplicado um questionário ao proprietário, com perguntas abertas e fechadas, buscando levantar dados sobre o uso de informações e a sistemática de trabalho na empresa, tanto no que diz respeito à atividade-fim como considerando o fluxo e a produção documental. Também foi empregado um questionário semelhante ao contador da empresa sobre seu ponto de vista a respeito da importância da implantação de um sistema que racionalize a documentação de maneira eletrônica na instituição em estudo.

O estudo da implantação de um sistema de GED na referida micro-empresa buscou reconhecer a que ponto é válido a redução de volume documental, repercutindo na economia de espaço físico, além de evidenciar aspectos como a conservação, preservação, importância e cuidados que não devem ser dispensados aos documentos eletrônicos. No que tange ao conhecimento da teoria, há uma abordagem do tipo bibliográfica, pois se utiliza de fontes bibliográficas consultadas em bibliotecas e principalmente através da *internet*.

Dentre os materiais pesquisados sobre a temática da GED estão artigos de periódicos e revistas, monografias, teses de mestrado, sites especializados em GED, livros e apostilas que tratam sobre o tema em discussão.

6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

A seguir são apresentados os resultados das aplicações de instrumentos de pesquisa acerca da realidade da empresa estudada, observações da pesquisadora, como também são feitas análises dos dados coletados.

6.1 Os dados resultantes dos instrumentos de pesquisa

Conforme relato do sócio-proprietário do Iguaria Restaurante, em resposta ao questionário aplicado (ver Apêndice A), reforça-se a tese da necessidade de implantação de um sistema de GED. Segundo o respondente, a empresa não deve abdicar de um plano de classificação e de uma tabela de temporalidade para sua documentação. Porém respeita-se a Teoria das Três Idades, arquivando-se os documentos de maneira que a documentação mais solicitada (arquivo corrente) permaneça em uma caixa-arquivo, a documentação pouco utilizada (arquivo intermediário) em outra e a que é pouco consultada esteja armazenada nas demais. Todas estas caixas-arquivo permanecem na mesa do escritório do estabelecimento, porém cada caixa possui documentos referentes ao seu estágio de vida. Mesmo assim, visto que é tendência o aumento do número de documentos com o passar dos anos de atividades, torna-se imprescindível a implantação da GED na micro-empresa.

Sobre o perfil do respondente, registra-se que o mesmo é do sexo masculino, faixa etária entre vinte e trinta anos e possui graduação em Administração pela Universidade Luterana do Brasil (ULBRA) de Santa Maria, Rio Grande do Sul e Pós-Graduação em Gestão Estratégica de Custos pela Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC). O proprietário é um dos responsáveis pela administração do estabelecimento comercial em que gerencia, atua no setor financeiro e também no atendimento aos clientes. Ele é o idealizador e fundador do Iguaria Restaurante em Santa Cruz do Sul.

Segundo o entrevistado, a informação tem papel relevante na instituição, de posse que a documentação deve apresentar possibilidade de melhor acesso, de modo a acelerar a sua procura.

Quanto à organização, embora os documentos estejam disponibilizados em caixas-arquivo, apresentam-se organizados em parte. Apesar de a empresa não possuir plano de classificação e tabela de temporalidade, os documentos estão separados por tipos documentais e por data, visto que seria muito importante a implantação destas duas ferramentas ainda inexistentes.

A produção documental é gerada através das atividades de compra e consumo, funcionários, contas a pagar, correspondências, enfim, os documentos chegam à empresa em decorrência de vários meios e pretextos. As duas pessoas que têm relação direta com a produção documental dentro do estabelecimento comercial são os sócios-proprietários e no escritório de contabilidade o contador responsável pelo mesmo.

O uso da informação nesta empresa é feito de maneira adequada, na medida em que uma dúvida que surge (referente à data de entrega de produto, data para efetuar pagamento, entre outros) recorre-se aos documentos, pois eles são provas dos atos realizados.

Os documentos empresariais que hoje são dispostos somente em suporte eletrônico são *e-mails*, fotos do estabelecimento, algumas contas a pagar e informativos. Como existem documentos nos dois tipos de suporte (alguns eletrônicos e a maioria em papel), determinados documentos digitais encontram-se armazenados somente no correio eletrônico da empresa e os outros em uma pasta que recebe o nome do Restaurante, já os documentos em papel estão distribuídos em caixas-arquivos, separados por tipos documentais e por data, mas não é adotado método de preservação documental.

Quanto à relação entre os procedimentos de gestão documental e a tomada de decisões administrativas o respondente revela que é de suma importância, pois uma depende da outra, visto que os documentos são sinônimos de prova.

A empresa tem grande interesse em se adequar à GED, devido ao fato de considerar que isso vai facilitar a procura pelos documentos hoje dispostos noventa e nove por cento (99%) em suporte convencional, porém é um investimento para um futuro próximo, observado que a micro-empresa passa por constantes adaptações necessárias para um melhor atendimento.

Com analogia às respostas ao questionário obtidas pelo contador da empresa (ver Apêndice B), este é do sexo masculino, com idade superior a cinquenta anos e quanto à sua escolaridade, doutorado incompleto. Possui formação superior em Ciências Contábeis pela UNISC e exerce a função de contador do Iguaria Restaurante.

Em seu parecer, a informação nesta micro-empresa é imprescindível e em sua visão os documentos encontram-se acessíveis no interior do escritório de contabilidade, deparando-se de maneira organizada, ao passo que existe uma equipe de auxiliares contábeis assessorando na organização documental.

Quanto ao uso da informação empresarial, o contador classifica adequado, com excelentes estratégias organizacionais e bom nível de informações sobre como proceder com as diversas situações que a empresa possa vir a passar. Segundo relato, no escritório de contabilidade inexistem documentos eletrônicos, porém os documentos podem ser requisitados de maneira eletrônica, com possibilidade de serem impressos e anexados ao arquivo.

Quanto às medidas adotadas para preservação da documentação do Restaurante, utiliza-se controle de arquivamento com vistoria regular do arquivo e em seu parecer é muito importante a realização deste estudo para oferecimento da empresa.

Julga-se o tema da GED de imensurável importância para o empreendimento, não somente para este como para qualquer tipo de empresa, independente do porte, inclusive às micro-empresas, pois ao que tudo indica é algo que facilita em muito a tomada de decisões dos administradores.

Com a aplicação de questionários ao sócio da empresa e ao contador foi possível salientar a importância da implantação de um sistema que absorva esta documentação, da elaboração de um plano de classificação com suas determinadas séries e subséries, para melhor organização da documentação, tanto em papel como dos poucos em suporte eletrônico. Apesar de ainda apresentar um volume pequeno deste suporte, torna-se indispensável o uso de uma ferramenta prática para uma boa localização. Também é importante estabelecer uma tabela de temporalidade com a determinação dos prazos de guarda que cada documento deve cumprir dentro da empresa.

É de comum acordo, tanto da teoria quanto da prática, que os documentos são imprescindíveis para qualquer instituição, pois a documentação que uma

empresa acumula serve como prova, auxilia na tomada de decisões, favorece a retomada de algo que pode ter passado despercebido e é a base da história institucional. Por isto, devem ser tomadas todas as precauções cabíveis para melhor organização e melhor preservação destes documentos, independente do suporte físico que apresente. A preservação engloba, segundo Bachmann e Rushfield (1992 apud MENDES [et al], 2001, p. 83-93), desde o manuseio com os documentos até o local físico onde estes estão acomodados. Já no meio digital, engloba precauções quanto à realização de *backups*, instalação de antivírus no computador, migração de suporte físico e assim por diante.

6.2 Observação e análise da situação

Observou-se que o Iguaria Restaurante tem carência de soluções quanto à sua documentação. Não somente na organização, mas inclusive na conservação, preservação e redução de volume documental. Reunido a isto, percebe-se a necessidade da implantação de um sistema de GED na micro-empresa, pois é importante centralizar a documentação hoje encontrada em sua maioria em suporte papel e em pequena quantidade em suporte eletrônico.

Embora a maior parte atualmente ainda esteja em papel, existem algumas informações que estão registradas em documentos presentes somente no computador, o que torna a pesquisa a estas ao mesmo tempo lenta e cansativa, pois o arquivo encontra-se descentralizado. Isto pode acarretar em desvio/perda de documentos, observado que os documentos eletrônicos são enviados e recebidos através de *e-mails*, podendo ocasionar na exclusão (acidental ou planejada erroneamente) de alguma documentação, fato já ocorrido no histórico da empresa, conforme relatado por um dos administradores.

Constata-se que parte dos documentos eletrônicos fica armazenada em uma ou duas pastas no computador e a outra parte permanece no correio eletrônico. O esforço sem a certeza do sucesso da busca pode ser evitado se os principais documentos estiverem concentrados em suporte eletrônico e de forma organizada, visto no decorrer deste trabalho que a medida aceleraria a pesquisa pelos documentos.

A organização de um arquivo é processo primordial em uma instituição, pois com a documentação ordenada é possível localizar um documento em pouco tempo e com menos mobilização de pessoal. A estrutura da empresa é refletida através da organização de seu arquivo.

A conservação de um arquivo dá-se por meio de procedimentos que protegem sua estrutura física e digital. No arquivo físico há problemas contra os agentes biológicos e químicos de deterioração, como fungos, insetos, descuido no manuseio dos documentos e sua guarda incorreta. No arquivo digital, os fatores de risco são os vírus e a má operação do sistema.

A preservação engloba a conservação e é oferecida pela manutenção do arquivo, com intenção de evitar alterações nos documentos convencionais ou digitais. Em outras palavras, ela assegura a integridade do documento.

No que diz respeito à redução do volume documental, é importante evitar a duplicidade de um documento, salvo se a manutenção de mais cópias for necessária. Também por isto é imprescindível o uso de tabela de temporalidade e plano de classificação, pois nestes instrumentos estão listados todos os tipos documentais existentes na empresa, evitando-se sua duplicação pelo alto grau de controle e sua guarda por mais tempo do que necessário.

Aliado a isto, precisa-se ter o cuidado de zelar e preservar as políticas que conduzem a arquivística, algo necessário para o bom funcionamento de qualquer processo de busca por documentos. A Arquivística deve estar enraizada no sistema de GED, na medida em que é perceptível que não adianta ter um sistema eletrônico se em sua base não conter os princípios arquivísticos. Os preceitos mínimos para um arquivo atuar com eficiência é possuir uma tabela de temporalidade, um plano de classificação para facilitar a localização de um documento, políticas de preservação e conservação como já citadas, o que não há no arquivo desta empresa.

Antes de se optar pela GED, é essencial ter a consciência da organização documental de acordo com as normas arquivísticas, porque de nada adianta a implantação de um sistema se os documentos não estiverem seguindo uma determinada ordem, causando atraso em sua localização. Portanto, aliando-se a teoria arquivística ao sistema de GED, é possível a obtenção de um sistema bem estruturado e a tendência é de sucesso na investigação por qualquer documento.

Observado como os documentos encontram-se organizados e armazenados, embora parte esteja organizada, esta “organização” não satisfaz ainda as

necessidades do Restaurante, segundo os seus administradores. Precisa-se de uma política que estabeleça prazos de guarda para que não se acumulem documentos de maneira equivocada. Para isto, tem-se como alternativa a produção de uma tabela de temporalidade, onde está descrito o prazo de guarda de todos os documentos gerados e recebidos pela empresa, mesmo aqueles encontrados no escritório de contabilidade, que com o tempo podem retornar para o arquivo da empresa. O prazo de guarda é o período que um documento deve permanecer no arquivo corrente e intermediário, evitando que um documento permaneça mais tempo que o necessário no arquivo, o que pode acarretar depois em sua eliminação ou conservação no arquivo permanente da empresa.

Outro requisito é estabelecer um plano de classificação que contenha séries e subséries. Aponta-se a sugestão que os documentos sejam agrupados de acordo com suas funções (que são menos mutáveis), facilitando a localização documental no arquivo corrente e intermediário. O plano de classificação é elaborado conforme as funções da empresa, que são divididas em sub-funções, resultando em séries e subséries, respectivamente.

Esta pesquisa ressalta que se deseja buscar, através das análises realizadas, a implantação de um sistema de GED que reúna os documentos do Restaurante em suporte digital. Também se planeja melhor organização da documentação em papel, não devendo ser descartada e sim conservada dentro dos padrões arquivísticos. Tanto para a documentação digital quanto para a convencional, é indispensável a utilização de tabela de temporalidade e plano de classificação, para além de centralizar estes documentos, organizá-los da melhor maneira.

As atividades burocráticas de uma empresa exigem tempo dos administradores e o arquivo tem que atuar como parte integrante, visando facilidade no momento da busca por informações, auxiliando os dirigentes com rapidez em tempo reduzido. O processo de busca por documentos deve ser realizado de maneira prazerosa e como atividade rotineira em uma empresa, pois cada documento é o retrato da realidade empresarial. Com um sistema de GED, a intenção é fechar este ciclo, de modo a englobar toda a teoria arquivística, reunindo-a de maneira digital.

6.3 Alternativas de GED para o Iguaria Restaurante

Neste trabalho tem-se como meta o estudo da implantação de um sistema de GED para a micro-empresa Iguaria Restaurante Santa Cruz. O que se pensa é verificar que ferramentas devem estar inseridas em um sistema para que este opere dentro das normas arquivísticas. Por meio de um exemplo prático, o referido Restaurante, pretende-se demonstrar a validade da implantação de um sistema de gestão para outras empresas do mesmo porte, pelo volume de produção documental e pelo tipo de documento gerado nas atividades desempenhadas.

Percebe-se que é vantajosa a implantação do sistema de GED em uma empresa para que seu arquivo se encontre sempre acessível, ou seja, para que os documentos empresariais estejam disponíveis quando solicitados. Para isto, é indispensável que o sistema contemple instrumentos arquivísticos, como o plano de classificação e a tabela de temporalidade, que, quando devidamente considerados e aplicados, auxiliam na conservação e preservação dos documentos em suporte papel e digitais, facilitando a pesquisa documental.

Também se entende essencial a realização constante de *backups* dos arquivos que se encontram em meio digital, bem como a migração de documentos, para que não corra o risco de serem perdidos ou tenha seu acesso impedido devido ao avanço da tecnologia e o emprego de inovações.

O uso de um banco de dados e a aplicação de medidas de segurança no acesso às informações também trazem vantagens para a empresa, que considera estas soluções de modo a organizar e preservar as informações que nela circulam. A GED destaca-se justamente por isto, rapidez em acesso, mais facilidades e menos trabalho para quem busca por um documento, proporcionado fácil transferência e transmissão das informações.

Assim como uma grande empresa, as micro-empresas, incluindo as do ramo alimentício, como o exemplo citado neste trabalho, necessitam de um sistema de gestão para a sua documentação. É perceptível a tendência atual das organizações em optar por documentos digitais, como também ocorre na micro-empresa em questão. O envio de documentos através de correio eletrônico é um exemplo disto e está se tornando cada vez mais comum. Com o passar dos anos, o arquivo digital e seus documentos tendem a ser cada vez mais considerados na empresa. Assim, é

apropriado que as empresas se adaptem a este tipo de suporte (digital) desde o início.

No sistema de GED a ser implantado em empresas como o Iguaria Restaurante, considera-se relevante a digitalização dos documentos que ainda não estão, como a maioria e a centralização desta documentação dentro de um sistema que satisfaça as necessidades empresariais. Porém no caso estudado não se pretende desconsiderar a validade do arquivo em papel, deve-se prosseguir com ambos, respeitando a importância dos diferentes suportes.

Os requisitos acima citados foram analisados e constata-se que para a GED atender as necessidades do Restaurante, é necessário que a Arquivística esteja inserida na raiz do sistema, pois um depende do outro para que a GED possa atuar com ferramentas indispensáveis para o correto manuseio de um arquivo digital.

Verifica-se que o arquivo em suporte papel do estabelecimento não é compatível com a condição sugerida, devendo sofrer alterações e adaptações para após realizar a implantação de um sistema eletrônico. O Iguaria deve, primeiro, estruturar um plano de classificação e uma tabela de temporalidade, como já fora mencionado no sub-item anterior, para depois reorganizar o arquivo e somente após idealizar um sistema de GED.

Frente a isto, através de casos semelhantes observado em estudo a outros trabalhos realizados em empresas de mesmo porte, com parte da documentação em papel e outra em suporte eletrônico, sem organização definida, é cabível a qualquer empresa a implantação de sistema eletrônico, independente da dimensão de seu arquivo. Uma vez que se constata que a maioria das empresas, independente se elas são micros, médias ou grandes, recebem ou enviam documentos em suporte eletrônico, nota-se que é preciso organizá-los de maneira eletrônica, com um sistema de GED.

As ações citadas devem ser seguidas para se poder planejar a implantação do sistema de GED, observado que estas etapas não devem ser desprezadas, devendo-se respeitar os passos estipulados.

7 CONCLUSÃO

Encerra-se a monografia sobre o estudo da implantação de sistema de Gestão Eletrônica de Documentos (GED) para a micro-empresa Iguaria Restaurante, uma empresa do ramo alimentício com sede na cidade de Santa Cruz do Sul, analisando-se o cumprimento dos objetivos.

Através deste estudo foi possível, de fato, estudar as características da implantação de um sistema de GED com vista na realidade do Iguaria Restaurante, configurando-se em um estudo de caso, o que tem, em sua generalidade, alguma validade para outras empresas do mesmo ramo e porte, de acordo com leituras de autores que escreveram sobre este mesmo assunto.

Não há uma produção bibliográfica vigorosa a respeito da área de Gestão de Documentos, principalmente digital, mas teve-se a possibilidade de comparar a implantação já efetivada em micro, pequena e grande empresa através de leituras de trabalhos específicos realizados em algumas empresas, constatando-se que independente do porte, é extremamente necessária a existência da GED em qualquer empresa, pois todas produzem e recebem documentos.

Constata-se que a produção científica sobre o tema encontra-se reduzida devido ao volume de pesquisas localizadas. Sugere-se maior estudo acerca do assunto sobre sistemas de GED para empresas de maneira geral, pois é algo pouco abordado e deve-se existir maior conscientização sobre a teoria aplicada da ciência da Arquivística em termos de sistemas eletrônicos, de jeito a racionalizar a documentação em empresas.

Certificou-se que as vantagens da implantação da GED sobressaem-se sobre sua não implantação, pois se verifica que um sistema organizado em suporte digital facilita e agiliza a busca por documentos, mas como todo arquivo, requer cuidados como organização, conservação e manutenção do sistema.

A Gestão Eletrônica de Documentos (GED) deve considerar toda a teoria arquivística, que envolve a organização, a preservação e conservação, a teoria das Três Idades e também a migração de suportes, tudo isto de modo que um documento não dependa somente do seu suporte físico e sim pensando que o mais

importante é a preservação da informação que ele carrega consigo. Portanto, isso implica no cumprimento da função que um documento tem de transmitir sua informação.

A Arquivística precisa estar em constante adaptação com a sociedade e com a tecnologia que ela produz, porém sem perder sua essência, de maneira a desempenhar o seu papel com os diferentes tipos de suportes físicos existentes e que não devem existir. Consequentemente ela não pode ser estática e por isso está em constante evolução. É tudo uma questão de pesquisa, aceitação, adequação e de entrosamento com as novas ferramentas de trabalho por parte do profissional arquivista. A teoria e as práticas arquivísticas estão intimamente ligadas ao fato de que o conhecimento está enraizado no estudo, leitura e constantes atualizações. Com o avanço da tecnologia é importante manter-se atualizado, buscar por novas técnicas de preservação dos suportes nos quais as informações encontram-se inseridas e novos métodos de migração para estas.

Constatou-se a necessidade de um sistema de GED para o Iguaria Restaurante, que hoje apresenta uma ausência: a de racionalizar a produção e guarda de sua documentação. Fica claro que é preciso trazer toda a teoria de implantação para a prática documental do estabelecimento, sendo que a próxima etapa é a inclusão de atividades desta natureza para a realidade do Restaurante.

Assim como as grandes empresas, as micro-empresas também reconhecem a importância da implantação de um sistema que gestione sua documentação digital, pois a realidade é que se pretende trabalhar cada vez menos com o suporte papel. Observa-se que este não vai ser substituído por completo, porém a tendência é a digitalização dos documentos para sua manutenção em arquivo, fora os muitos documentos que já se originam digitais, sem esquecer de dar o tratamento adequado a estes.

É fato que todo arquivo necessita de organização, preservação e conservação. Porém esta ainda não é a realidade da micro-empresa em questão, pois os documentos, apesar de estarem organizados em parte (em se tratando daqueles em suporte papel), ocorre que ainda não recebem tratamento adequado quanto à sua preservação e conservação. Outro detalhe é que os documentos digitais encontram-se desordenados e sem nenhum tipo de cópia de segurança. Além de um sistema de GED, o arquivo necessita de periódicos e constantes *backups*, para o caso de ocorrer algum tipo de exclusão indevida. Neste caso ter-se-

ia como recorrer às cópias de segurança. Não se pode esquecer da realização de migrações, visto que os tipos de suportes estão sofrendo constantes evoluções, correndo-se o risco de tornarem-se obsoletos.

Estas ações sugeridas são válidas para qualquer tipo de empresa, inclusive às micro e do ramo alimentício que, como o Iguaria, recebem documentos como notas fiscais de compra de bebidas e de matéria prima para a produção de refeições. Uma análise importante é que a produção documental tende a crescer mensalmente, necessitando de atuação neste sentido desde o início das atividades. Empresas que atuam neste ramo têm características semelhantes, porém algumas geram menos documentos, outras mais, dependendo da dimensão do empreendimento. Mas o processo de origem documental é o mesmo, podendo ser convencional ou digital.

Recomenda-se, no entanto, a imediata classificação documental a partir dos dados levantados, por meio deste trabalho, sobre a estrutura do Iguaria Restaurante e suas atividades. Além disso, é fundamental identificar em que fase do ciclo vital está localizado cada tipo documental, de modo a estabelecer uma prévia da tabela de temporalidade, com base na legislação vigente e nas informações relativas a seu uso e validade para a empresa.

É altamente relevante abordar este tema pouco comentado na área Arquivística e tão importante para o profissional arquivista, pois a tendência é de as empresas, de modo geral, aderirem à GED como meio tecnológico de armazenagem da sua documentação, ao ponto que é significativo trazer os princípios da Arquivística para junto destas discussões. Assim alia-se a teoria com a prática, de modo a se complementarem.

Através de estudos das práticas documentais da micro-empresa Iguaria Restaurante, conclui-se que é necessária a implantação de um sistema de GED devido à necessidade de melhor organização dos documentos e o seu acesso em um menor prazo de tempo. Esta reflexão está sustentada na análise dos questionários respondidos pelo sócio proprietário e pelo contador da Empresa, em conjunto com observações da pesquisadora.

Com tudo isto, se torna compreensível que o sistema de GED é um instrumento auxiliar para as tarefas arquivísticas porque, apoiado aos recursos tecnológicos e incorporado às normas arquivísticas, tem como objetivo organizar e dar acesso à documentação.

Assim, percebe-se relevante o entrosamento entre a GED e as ideias que envolvem a Arquivística, justificando a futura implantação de um sistema desta natureza no Iguaria Restaurante, foco de estudo desta pesquisa.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Marcos Vinícius Mendonça. Gerenciamento Eletrônico da Informação: Ferramenta para a Gerência Eficiente dos Processos de Trabalho. Rio de Janeiro, [2000]. Disponível em: <<http://www.ndc.uff.br/textos/gei.pdf>>. Acesso em: 30 jun. 2009.

ARQDIGITAL. Disponível em: <www.arqdigital.com.br/ged.htm>. Acesso em: 3 out. 2009.

BARRETO, Auta Rojas. Implantação de gestão do conhecimento a partir dos repositórios de conhecimento explícito. **Collecta Rio Assessoria e Consultoria Ltda.**, Rio de Janeiro, [200_].

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos permanentes**: tratamento documental. 2. ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004, 320 p.

CARVALHO, Rodrigo Baroni de. **Aplicações de softwares de gestão do conhecimento**: tipologia e usos. 144 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2000.

Conservação: conceitos e práticas / Organização de Marylka Mendes [et al]. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 2001, 288 p.

DAVENPORT, Thomas; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. 7. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

Dicionário de Terminologia Arquivística. São Paulo: Associação dos Arquivistas Brasileiros – Núcleo Regional de São Paulo: Secretaria de Estado da Cultura, 1996.

DORDAL, Osmar Betazzi. **Gerenciamento eletrônico de documentos**. 2004. 75 p. Trabalho de Conclusão de Curso (curso de graduação em Ciência da Computação) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2004.

Estrutura e apresentação de monografias, dissertações e teses: MDT / Universidade Federal de Santa Maria. Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa – 6. ed. rev. e ampl. – Santa Maria: Ed. da UFSM, 2006. 67 p.

FERRI, João Paulo. **Implantação de um Sistema de Gestão Eletrônica de Documentos para o CESNORS Utilizando Software Livre**. 2010. 66 f. Monografia (Especialização Gestão em Arquivos) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2010.

FURASTÉ, Pedro Augusto. **Normas técnicas para o trabalho científico: elaboração e formatação. Explicitação das normas da ABNT**. 14. ed. Porto Alegre: s. n., 2006.

GED – Gestão Eletrônica de Documentos. Disponível em: <<http://www.ged.net.br>>. Acesso em: 28 jun. 2010.

LINS, Carlos Antônio Pereira. **Gerenciamento eletrônico de documentos: índices como instrumento de recuperação de informação**. 2002.1. 49 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2002.

LUCCA, Giana; CHARÃO, Andréa Schwertner; STEIN, Benhur de Oliveira. Projeto de uma ferramenta para gerenciamento eletrônico de documentos arquivísticos baseada em software livre. Santa Maria. Universidade Federal de Santa Maria, 2006.

LUCCA, Giana. **PLONARQ: gerenciamento eletrônico de documentos arquivísticos baseado em software livre**. 2007. 92 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2007.

LUZ, André Ricardo. **Epistemologia arquivística, GED, workflow e business process management (BPM): um estudo de caso**. Disponível em: <<http://www.arquivistica.net/ojs/index.php>> . Acesso em: 10 jan. 2010.

MACEDO, Geraldo Majela Ferreira de. **Bases para a implantação de um sistema de gerenciamento eletrônico de documentos – GED**. Estudo de caso. 154 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

MARQUES, Angélica Alves da Cunha; OLIVEIRA, Flávia Helena de; COSTA, Marli Guedes da; SILVA, Patrícia Andrade da. Relações teórico-epistemológicas entre a

Arquivística e a Ciência da Informação na perspectiva social. In: I FÓRUM INTERNACIONAL DE ARQUIVOLOGIA. **Anais...** João Pessoa, 2008.

MASSON, Sílvia Mendes. A arquivística sob o prisma de uma ciência da informação: uma proposta de Silva & Ribeiro. **Arquivística.net**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 1, p. 85-103, jan./jun. 2006. Disponível em: <<http://www.arquivistica.net>>. Acesso em: 26 jul. 2010.

Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação/Edna Lúcia da Silva, Estera Muszkat Menezes. - 3. ed. ver. atual. – Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001. 121 p.

MOECKEL, Alexandre. **CSCW**: conceito e aplicações para cooperação. 2003. 29 p. Monografia (Especialização em Gestão do Desenvolvimento de Produtos) – Centro Federal de Educação Tecnológica do Paraná, Curitiba, 2003.

NEGREIROS, Leandro Ribeiro. **Sistemas eletrônicos de gerenciamento de documentos arquivísticos**: um questionário para escolha, aplicação e avaliação. 248 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007.

PASA, Eduardo Cesar. O uso de documentos eletrônicos na contabilidade. **Revista Contabilidade & Finanças FIPECAFI – FEA – USP**, v.14, n. 25, p. 72-83, jan/abr 2001.

RONDINELLI, Rosely Curi. **Gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos**: uma abordagem teórica da diplomática arquivística contemporânea. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2002. 160p.

SANTOS, Edson Tafeli Carneiro dos. **Gestão eletrônica de documentos**: gerenciamento do conhecimento para grupos de pesquisas. 2007. 185 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia Elétrica) – Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, 2007.

SILVA, Eliezer Pires da. A abordagem informacional dos arquivos. **Arquivística.net**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 1, p. 82-101, jan./jun. 2008.

SILVA, Flávio Luiz D'Oliveira e. **Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED): Natureza, Princípios e Aplicações**. 2001. 74 f. Monografia (curso de

bacharelado em Ciência da Computação) – Universidade Federal de Mato Grosso, Cuiabá, 2001.

Simples – Microempresa (ME) e Empresa de Pequeno Porte (EPP). Disponível em: <<http://www.receita.fazenda.gov.br/pessoajuridica/dipj/2005/pergresp2005/pr108a200.htm>>. Acesso em: 22 jul. 2010.

THOMAZ, Kátia de Pádua. **A preservação de documentos eletrônicos de caráter arquivístico: novos desafios, velhos problemas**. 2004. 389 p. Tese (doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2004.

THOMAZ, Kátia de Pádua; SANTOS, Vilma Moreira dos. Metadados para o gerenciamento eletrônico de documentos de caráter arquivístico – GED/A: estudo comparativo de modelos e formulação de uma proposta preliminar. **DataGramZero – Revista de Ciência da Informação**, v. 4, n. 4, ago. 2003. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/ago03/Art_04.htm>. Acesso em: 20 mar. 2010.

THOMAZ, Kátia de Pádua; SOARES, Antônio José. A preservação digital e o modelo de referência Open Archival Information System (OAIS). **DataGramZero – Revista da Ciência da Informação**, v. 5, n. 1, 20 p., fev. 2004. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/fev04/Art_01.htm>. Acesso em: 02 abr. 2010.

WIKIPÉDIA. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Gerenciamento_eletr%C3%B4nico_de_documentos>. Acesso em: 3 out. 2009.

APÊNDICE A – Questionário da pesquisa para o sócio da empresa

Este questionário visa levantar dados para compreensão da realidade organizacional (atividade fim e produção documental) e estudar a implantação de um sistema de Gestão Eletrônica de Documentos (GED), no caso específico da empresa Iguaria Restaurante Santa Cruz. Os dados servirão para o desenvolvimento da Monografia de Betina Jost, acadêmica do Curso de Especialização em Gestão em Arquivos da UFSM, sob orientação da professora Fernanda Kieling Pedrazzi. O questionário é formado por dois blocos: o primeiro refere-se às informações gerais sobre o entrevistado e o segundo sobre as questões da pesquisa. Foi dada uma breve explicação sobre o significado dos termos utilizados neste questionário, assim como uma rápida explicação sobre o motivo do presente trabalho. As informações são de uso restrito e os resultados serão apresentados de forma geral, sem apontar o nome do respondente. Agradecemos por sua colaboração.

BLOCO A – INFORMAÇÕES SOBRE O RESPONDENTE

- 1) Sexo: ()Feminino () Masculino
- 2) Faixa etária:
- | | |
|------------------|---------------------|
| () 20 a 30 anos | () 41 a 50 anos |
| () 31 a 40 anos | () mais de 50 anos |
- 3) Escolaridade:
- | | |
|--------------------------------|-------------------------------|
| () Curso técnico ou tecnólogo | () Especialização incompleta |
| () Superior incompleto | () Mestrado |
| () Superior completo | () Mestrado incompleto |
| () Especialização | () Doutorado |

- Doutorado incompleto
- 4) Formação acadêmica: (nome (s) do (s) Curso (s) e Instituição (ões) em que foram concluídos:
- _____
- 5) Setor (es) em que atua na empresa:
- _____
- 6) Principais atividades desempenhadas na empresa:
- a. _____
- b. _____
- c. _____
- 7) Sua relação com o surgimento da empresa:
- _____

BLOCO B – DADOS DA EMPRESA QUE INTERESSAM À PESQUISA

1. No seu parecer, qual a importância da informação na sua empresa?
- irrelevante relevante imprescindível
2. Na sua visão, os documentos da empresa estão:
- a) Quanto ao acesso
- inacessíveis pouco acessíveis acessíveis
- b) Quanto à organização
- desorganizados organizados em parte organizados
3. Há algum instrumento de classificação e/ou avaliação de documentos em uso atualmente? Cite o que existe e de que maneira (estágio) está implementado:

4. Além de você, que outras pessoas têm relação direta com a produção documental? Cite o nome e o que faz.

5. Como você classifica o uso da informação na sua empresa (adequado/inadequado)? Explique:

6. Que documentos estão hoje somente em suporte eletrônico/digital? Cite:

7. Que medidas vêm sendo adotadas para preservar a documentação em suporte papel e eletrônico/digital? Cite e comente no caso de cada suporte:

8. Em sua opinião qual é a relevância dos procedimentos de gestão documental no processo de tomada de decisão administrativa?

9. A empresa tem disponibilidade de investimentos para a aquisição de *software* ou *hardware* caso seja sugerido com conclusão deste estudo?

10. Que questão adicional a estas aqui abordadas julga salientar quando da aplicação de sistema de GED para a empresa?

Data do preenchimento do questionário: ___/___/_____

Assinatura do Respondente:

APÊNDICE B – Questionário da pesquisa para o contador da empresa

Este questionário visa o levantamento de dados referente à documentação da empresa Iguaria Restaurante, sua organização e disposição, assim como a implantação de um sistema de Gestão Eletrônica de Documentos (GED). Os dados servirão para o desenvolvimento da Monografia de Betina Jost, acadêmica do Curso de Especialização em Gestão em Arquivos da UFSM, sob orientação da professora Fernanda Kieling Pedrazzi. O questionário é formado por dois blocos: o primeiro refere-se às informações gerais sobre o entrevistado e o segundo sobre as questões da pesquisa. Foi dada uma breve explicação sobre o significado dos termos utilizados neste questionário, assim como uma rápida explicação sobre o motivo do presente trabalho. As informações são de uso restrito e os resultados serão apresentados de forma geral, sem apontar o nome do respondente. Agradecemos por sua colaboração.

BLOCO A – INFORMAÇÕES SOBRE O RESPONDENTE

- 1) Sexo: () Feminino () Masculino
- 2) Faixa etária:
- | | |
|------------------|---------------------|
| () 20 a 30 anos | () 41 a 50 anos |
| () 31 a 40 anos | () mais de 50 anos |
- 3) Escolaridade:
- | | |
|--------------------------------|-------------------------------|
| () Curso técnico ou tecnólogo | () Especialização incompleta |
| () Superior incompleto | () Mestrado |
| () Superior completo | () Mestrado incompleto |
| () Especialização | () Doutorado |

Doutorado incompleto

- 4) Formação acadêmica: (nome (s) do (s) Curso (s) e Instituição (ões) em que foram concluídos:
-

BLOCO B – DADOS DA EMPRESA QUE INTERESSAM À PESQUISA

1. No seu parecer, qual a importância da documentação recebida pelo Iguaria Restaurante?

irrelevante relevante imprescindível

2. Na sua visão, os documentos desta empresa estão dispostos da seguinte forma:

a) Quanto ao acesso:

inacessíveis pouco acessíveis acessíveis

b) Quanto à organização

desorganizados organizados em parte organizados

3. Há algum instrumento de classificação e/ou avaliação de documentos em uso atualmente? Cite-o:
-

4. Além de você, que outras pessoas têm relação direta com a organização documental? Cite o nome e o que faz.
-

5. Como você considera disposta a organização da documentação do Restaurante disposta no escritório (adequado/inadequado)? Explique:

6. Que documentos estão hoje somente em suporte eletrônico/digital? Cite:

7. Que medidas vêm sendo adotadas para preservar a documentação em suporte papel e eletrônico/digital?

8. *Que questão adicional a estas aqui abordadas julga salientar quando da aplicação de sistema de GED para a empresa?*

Data do preenchimento do questionário: ___/___/_____

Assinatura do
Respondente:_____