

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
GESTÃO ESTRATÉGICA DA INFORMAÇÃO

PAULO CÉSAR ALVES DE MIRANDA

**GESTÃO ARQUIVÍSTICA DE DOCUMENTOS: PROPOSIÇÃO DE UM MODELO
PARA A CORRETORA DE SEGUROS RODRIGUES & MIRANDA LTDA**

BELO HORIZONTE – MG

2019

PAULO CÉSAR ALVES DE MIRANDA

**GESTÃO ARQUIVÍSTICA DE DOCUMENTOS: PROPOSIÇÃO DE UM MODELO
PARA A CORRETORA DE SEGUROS RODRIGUES & MIRANDA LTDA**

Monografia apresentada ao programa de Especialização do Núcleo de Informação Tecnológica e Gerencial – NITEG, no curso Gestão Estratégica da Informação da Escola de Ciência da Informação, da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito para a obtenção do certificado de Especialista em Gestão Estratégica da Informação

Linha de Pesquisa: Gestão e Organização do Conhecimento

Orientadora: Profa. Dra. Elisângela Cristina Aganette

BELO HORIZONTE – MG

2019

Miranda, Paulo César Alves de.

M672g

Gestão arquivística de documentos [recurso eletrônico] : proposição de um modelo para a corretora de seguros Rodrigues & Miranda Ltda / Paulo César Alves de Miranda. – 2019.

1 recurso online (73 f. Il. color.; graf.) : pdf.

Orientadora: Elisângela Cristina Aganette.
Monografia (especialização) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

Referências: f. 66-73.

Apêndice: f. 65-65.

Exigências do sistema: Adobe Acrobat Reader.

1. Documentos - Administração. 2. Companhias de seguro. 3. Arquivos e arquivamento (Documentos). I. Título. II. Aganette, Elisângela Cristina. III. Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

CDU: 651.5



Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Núcleo de Informação Tecnológica e Gerencial

Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização em Gestão Estratégica da Informação, intitulado "**Gestão arquivística de documentos: proposição de um modelo para a Corretora de Seguros Rodrigues & Miranda Ltda**" autoria de **Paulo César Alves de Miranda** aprovado pela banca examinadora constituída pelas seguintes professoras:

Profª. Dra. Elisângela Cristina Aganette
Curso Gestão Estratégica da Informação
Escola de Ciência da Informação – UFMG
Orientadora

Profª. Dra. Cíntia de Azevedo Lourenço
Escola de Ciência da Informação – UFMG

Data da aprovação: Belo Horizonte, 13 de agosto de 2019

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a minha família, em especial a minha amada esposa, Cláudia Márcia Rodrigues Miranda.

Ao meu amado filho, Samuel Rodrigues Miranda, por toda a paciência e a compreensão dos momentos de ausência.

AGRADECIMENTOS

A Deus por permitir que eu realizasse este trabalho, conforme a sua vontade.

A UFMG, a todos os professores, ao coordenador, à secretária, que me proporcionaram toda a infraestrutura, contribuindo para o meu crescimento profissional e ampliação dos meus conhecimentos.

A minha orientadora Prof.^a Dra. Elisângela, por sua orientação com máxima dedicação e aproveitamento.

A minha família e amigos, pela compreensão e apoio nos momentos de ausência.

Aos meus colegas de classe, que fizeram parte da minha formação, pela ótima convivência e experiências trocadas durante todo o curso.

A todos, o meu muito obrigado.

RESUMO

Considerando-se que a produção documental é constante nas rotinas de empresas e pessoas e que sua correta gestão é imprescindível para a organicidade das atividades e processos propõe-se apresentar um modelo de gestão arquivística de documentos para a empresa Rodrigues & Miranda Administradora e Corretora de Seguros de Vida Ltda-ME. O intuito é criar um mecanismo de gestão mais eficiente no gerenciamento dos diversos documentos produzidos pela corretora e que precisam ser arquivados seguindo parâmetros definidos por órgãos regulamentadores para a atividade da empresa. Para tanto, foi necessário a verificação de como era realizada a guarda e organização dos documentos da corretora, bem como identificar a existência de instrumentos de gestão documental para devida classificação e arquivamento na rotina da empresa. Com a finalidade de agilizar o processo de vendas propõe-se também a criação de um novo fluxo informacional para a venda do produto seguro de saúde. Para a fundamentação teórica pesquisou-se os conceitos, características e um modelo já proposto na literatura para direcionar e justificar o modelo de gestão proposto para a corretora Rodrigues & Miranda. Após o levantamento da massa documental identificou-se que não havia um mecanismo definido para o gerenciamento do grande volume de documentos gerados pela corretora. Foi definido como referência o modelo do Conarq que apresenta alguns instrumentos para direcionar a gestão dos documentos referente as vendas bem como dos documentos gerenciais da empresa. Para otimizar os processos, foram definidas as fases da venda do seguro de saúde com o objetivo de facilitar o acompanhamento e gerenciamento da produção documental, que é muito grande, na comercialização do seguro de saúde. Por fim, a proposta de um modelo de gestão mostrou-se essencial e eficaz no que tange a organização dos documentos gerados na rotina da corretora de seguros Rodrigues & Miranda, visto que, é grande sua a produção documental e obrigatório o arquivamento dos documentos. Com o modelo proposto será mais fácil o controle do conteúdo e localização dos documentos quando necessária sua consulta, o que otimizará o tempo nas atividades diárias e com isso possibilitará mais tempo para a definição de ações de venda gerando diferencial e crescimento nas vendas da empresa.

Palavras-chave: Corretora de seguros, fluxo informacional, gestão arquivística de documentos, gestão de processos

ABSTRACT

Considering that the documentary production is constant in the routines of companies and people and that its correct management is essential for the organicity of the activities and processes it is proposed to present a model of archival management of documents for the company Rodrigues & Miranda Administradora e Corretora de Life Insurance Ltda-ME. The aim is to create a more efficient management mechanism in the management of the various documents produced by the brokerage firm and that need to be filed following parameters defined by regulatory agencies for the company's activity. In order to do so, it was necessary to verify how the custody and organization of the broker's documents was carried out, as well as to identify the existence of document management tools for proper classification and filing in the routine of the company. In order to streamline the sales process, it is also proposed to create a new information flow for the sale of health insurance products. For the theoretical basis, the concepts, characteristics and models already proposed in the literatures were investigated to direct and justify the proposed management model for the Rodrigues & Miranda brokerage firm. After the collection of the documentary mass, it was identified that there was no mechanism defined for the management of the large volume of documents generated by the brokerage house. The Conarq model was defined as a reference, which presents some instruments to guide the management of the sales documents as well as the management documents of the company. To optimize the processes, the phases of the sale of the health insurance were defined with the purpose of facilitating the monitoring and management of documentary production, which is very large, in the commercialization of health insurance. Finally, the proposal of a management model has proved to be essential and effective regarding the organization of the documents generated in the routine of the insurance broker Rodrigues & Miranda, since it is great for documentary production and the filing of the documents is mandatory. With the proposed model, it will be easier to control the content and location of the documents when it is necessary to consult, which will optimize the time in the daily activities and with this will allow more time for the definition of sales actions generating differential and growth in the company's sales.

Keywords: Insurance broker, information flow, archival document management, process management

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. O ciclo essencial de gestão de processos	39
Figura 2. Modelo para extração de conhecimento descrição dos processos “as-is” .	48
Figura 3. Mensuração de Documentos Empilhados	50
Figura 4. Mapa Conceitual: Venda Seguro Saúde – R&M	61
Figura 5. Fluxo informacional: Processo de Venda Seguro Saúde – R&M	63

LISTA DE QUADROS

Quadro 1. Classificação Seguros Decreto nº 61.859 de 23 de novembro de 1967....	17
Quadro 2. Classificação de Documentos Utilizando o Código Decimal	31
Quadro 3. Alguns símbolos usuais em fluxogramas	41
Quadro 4. Levantamento da massa documental R&M – Contratos	51
Quadro 5. Prazos de Guarda de Contratos – R&M	52
Quadro 6. Prazos de Guarda de Documentos – R&M	53
Quadro 7. Situação – Pós Avaliação Documental – R&M.....	53
Quadro 8. Classificação de Documentos – Atividade-fim – R&M.....	55
Quadro 9. Classificação de Documentos – Atividade-meio – R&M.....	55
Quadro 10. TTDD: Atividade-meio – R&M	56
Quadro 11. TTDD: Atividade-fim – R&M	57
Quadro 12. Descritivo de Processos: as-is – Venda seguro de saúde - R&M.....	59
Quadro 13. Descritivo de Processos: to-be – Venda seguro de saúde - R&M.....	60

LISTA DE ABREVIATURAS

BPM – *Business Process Management* (Gerenciamento de Processos de Negócios)

BPMN - *Business Process Model and Notation* (Modelo e Notação de Processos de Negócios)

CNSEG – Confederação Nacional de Seguros

CONARQ – Conselho Nacional de Arquivos

CPT – Cobertura Parcial Temporária

DSC – Declaração de Saúde Complementar

e-ARQ Brasil – Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos

GI – Gestão da Informação

NARA – *National Archives and Records Administration* (Arquivo Nacional Americano)

PCD – Plano de Classificação Documental

PDCA – *Plan, Do, Check and Act* (Planejar, Fazer, Checar e Agir)

R&M – Rodrigues & Miranda Administradora e Corretora de Seguros de Vida Ltda-ME

SGD – Sistema de Gestão Documental

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

SIGAD – Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos

SUSEP – Superintendência de Seguros Privados

TTDD – Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
1.1 Problema e Justificativa	18
1.2 Objetivos	20
1.2.1 Objetivo geral	20
1.2.2 Objetivos específicos	21
1.3 Estrutura do Trabalho de Conclusão de Curso	21
2 REFERENCIAL TEÓRICO	21
2.1 Gestão de Documentos Arquivísticos	22
2.1.1 Modelo de Gestão de Documentos Arquivísticos	25
2.1.2 Instrumentos de Gestão de Documentos Arquivísticos	27
2.1.2.1 Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos - TTDD	27
2.1.2.2 Plano de Classificação Documental - PCD	29
2.2 Gestão de Processos e Fluxos Informacionais	34
2.2.1 Modelagem e/ou mapeamento de processos	40
3 METODOLOGIA	41
3.1 Caracterização da Pesquisa	42
3.2 Contexto, Coleta de Dados e Aplicação	44
3.2.1 Procedimentos Específicos Fase 1 – Revisão da bibliografia referente à Gestão Arquivística de Documentos	44
3.2.2 Procedimentos Específicos Fase 2 – Elaboração do diagnóstico situacional da corretora R&M	45
3.2.3 Procedimentos Específicos Fase 3 – Elaboração dos instrumentos de gestão arquivística na corretora estudada	46
3.2.4 Procedimentos Específicos Fase 4 - Mapeamento do processo referente a venda de seguro de saúde, com foco no fluxo de informações.	47
4 RESULTADOS E ANÁLISES	48

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	64
REFERÊNCIAS.....	66
APÊNDICES	74
APÊNDICE A – Declaração de acordo com a publicação e conteúdo	74

1 INTRODUÇÃO

A humanidade desde os seus primórdios vem registrando informações importantes sejam elas relacionadas ao seu cotidiano, a uma descoberta, ou até mesmo como um meio para se resguardar, dentre muitos outros motivos. Como destaca Schellenberg (2006), muitos desses registros vem sendo preservados desde a antiguidade. Tal ato de preservação se mantém até hoje, sejam eles por meio de instituições dos diversos tipos e entidades que se apresentam como: “igrejas, firmas comerciais, associações, ligas, e até mesmo famílias”. (SCHELLENBERG, 2006, p. 41).

Tais registros, na visão de Roundinelli (2013), por ter cunho informativo obtém um caráter documental. Logo, esses documentos mediante a sua grande importância, acabam por demandar a sua preservação. Então, baseando-se em Schellenberg (2006), é entendido por arquivo a necessidade de se criar um documento e mantê-lo preservado, para que o mesmo possibilite uma consulta posterior, tanto pelo Estado como pelo cidadão, sendo que esse último até meados do ano de 1789 não tinha acesso aos mesmos.

Essas mudanças em relação ao acesso a arquivos se deu com a Revolução Francesa que pode ser considerada como um marco em relação ao acesso a documentos, Schellenberg (2006) ressalta que, em tempos anteriores à revolução, o acesso aos documentos era restrito a certos tipos de entidades e uma das que mais se destacava era a religiosa. Porém, a partir da Revolução Francesa, quebra-se essa exclusividade e os cidadãos passam a ter acesso a diferentes tipos de documentos e, neste período, foi criado o primeiro arquivo nacional do mundo em Paris.

Antes de abordarmos o que vem a ser um arquivo e sua importância na gestão documental, faz-se necessário pontuar o conceito de documento, considerando este como alicerce no desenvolvimento de um arquivo. Conforme elucida Dingwall (2016), o conceito de documentos no âmbito institucional obteve a sua estruturação durante e após a II Guerra Mundial, diante dos problemas enfrentados em relação às práticas de gestão documental utilizada até a época. É neste cenário que se dá, o que é considerado para Cruz (2013), a famosa explosão documental, ocorrida na década de 1940, na qual os setores privados e públicos atingiram o seu clímax quanto a produção de documentos.

A partir deste novo cenário fez-se necessário uma readaptação da atividade arquivística para acompanhar a evolução que vinha acontecendo desde o século passado como ressaltado por Rodrigues (2006). Sobretudo, pode-se destacar a importância da expansão tecnológica para o aumento da produção em massa de informação, demandando uma boa gestão das mesmas como expõe Aganette (2010).

Logo, percebe-se que o conceito de documento também sofrerá mudanças considerando o processo evolutivo, bem como a sua gestão. Roundinelli (2013) demonstra uma das alterações sofridas no conceito de documento, que era conceituado por ser caráter físico, não obstante, nos dias atuais é considerado documento, mesmo se apresentar uma natureza não palpável, nos quais se enquadram os arquivos digitais.

A rotina de informação das organizações tem transitado nos contextos físico e digital, o que tem sido um dificultador para as organizações. Gerenciar e conciliar um legado de documentos em meio físico, armazenados em arquivos com características probatórias e legais, com sistemas de informações e documentos em meio digital têm desafiado pesquisadores, profissionais da informação e profissionais que atuam no mercado de tecnologia da informação. (TEIXEIRA e AGANETTE, 2018)

Tendo em vista os diversos processos de adaptações aos quais os documentos tem sido submetidos faz-se necessário a correta adequação do seu processo gerencial para que acompanhe o desenvolvimento das novas características e necessidades gerenciais da área, sobretudo, perante o mundo moderno em que a população exige cada vez mais a urgência na circulação de informações. Toma-se como exemplo o contexto empresarial, em que tal gestão se mostra como uma estratégia que pode influenciar no sucesso ou fracasso da empresa.

Todas as organizações necessitam de algum tipo de informação ou conhecimento para dar continuidade aos seus processos, sejam essas simples atividades diárias ou mais complexas tomadas de decisão. (TEIXEIRA e AGANETTE, 2018). Além do fator estratégico, em alguns ramos organizacionais existem órgãos regulamentadores que definem normas para a gestão de documentos. Tratam-se de normas obrigatórias, que devem ser cumpridas, como é o caso de uma corretora de seguros.

O ramo de seguros é hoje permeado por muitas leis e regras que definem a atividade, vale ressaltar que é uma das atividades econômicas mais antigas do mundo. De acordo com o portal da Confederação Nacional de Seguros, a CNseg

(2019), as primeiras modalidades de seguro surgiram 2.250 anos antes da era cristã, por exemplo, quando faziam-se contratos para a garantia da perda de burros por ataques de animais enquanto os mesmos eram usados no transporte de mercadorias, e ainda, quando no Império Romano, criou-se o seguro para as cargas que eram transportadas maritimamente.

Ainda de acordo com a CNSeg (2019), no Brasil as primeiras atividades relacionadas aos seguros iniciaram-se com a vinda dos jesuítas para o país no século XVI, ganhando destaque após a independência em 1822 após a abertura dos portos com a consequente comercialização de seguros marítimos. Nesta época, a atividade ainda era submetida às leis portuguesas, foi a partir de 1850 que começaram a surgir as leis brasileiras para regulamentação e fiscalização das empresas seguradoras e a comercialização de outros tipos de seguros nos ramos elementares.

Segundo dados da Superintendência de Seguros Privados, SUSEP (2019), os seguros inicialmente eram divididos em dois tipos: de coisas, chamados de ramos elementares, que enquadrava dentre eles o de incêndio e transportes marítimos; e de pessoas que englobava seguros de vida e de acidentes pessoais. Posteriormente, conforme o portal da instituição o Decreto-Lei nº 73 de 21 de novembro de 1966 e o Decreto nº 60.459 de 13 de março de 1967 determinaram a divisão dos seguros pelo tipo de risco exposto sendo: “de pessoas; de bens (danos); de responsabilidade; de obrigações; de direitos; misto (compreensivo). Já a atual classificação dos ramos de seguros, segundo o portal foi definida pelo Decreto nº 61.859 de 23 de outubro de 1967, conforme exemplos destacados no portal e compilados no Quadro 1 abaixo:

Quadro 1. Classificação Seguros Decreto nº 61.859 de 23 de novembro de 1967.

Ramo	Quanto ao Risco	Quanto a obrigatoriedade
Ramos Elementares; De vida; De Saúde.	De vida; De invalidez; De acidentes; De saúde; De incêndio; De roubo; De responsabilidade.	Obrigatórios; De adesão (facultativos).

Fonte: Adaptado do portal da Susep (2019)

Desde o início das atividades e comercialização de seguros as empresas e/ou pessoas físicas foram submetidas às leis que regulassem a atuação no ramo. Atualmente, esse papel é realizado pela SUSEP, que conforme dados do portal da autarquia, foi criada pelo Decreto-lei nº 73, de 21 de novembro de 1966 inicialmente vinculada ao Ministério da Indústria e Comércio e, posteriormente, vinculada ao Ministério da Fazenda.

É importante ressaltar que a SUSEP é responsável pela definição dos prazos para a guarda de documentos produzidos pelas corretoras de seguros. Conforme especificado no portal eletrônico da autarquia, destaca-se a circular Nº 74, de 25 de janeiro de 1999, que:

Estipula prazos para guarda de documentos e o armazenamento de dados gerados pelas Sociedades Seguradoras, de Capitalização, Entidades Abertas de Previdência Privada e Corretoras de Seguros, Previdência Privada Aberta e Capitalização, relativos a Contratos firmados. (SUSEP, 1999)

Tais regras devem também ser seguidas pela Corretora de Seguros Rodrigues & Miranda Administradora e Corretora de Seguros de Vida Ltda-ME, objeto deste estudo que será identificada como Corretora R&M. Nos quinze anos de atividade da Corretora R&M, não foi aplicada nenhuma metodologia para a gestão ou organização dos seus documentos. A gestão e controle dos documentos era feito sem critérios de

organicidade e periodicidade, no que diz respeito principalmente ao processo de guarda, destinação ou eliminação dos documentos produzidos pela corretora.

Observando-se tal cenário, considera-se que seja necessário e de extrema relevância para a corretora de seguros R&M a proposição de um modelo de gestão arquivística de documentos, ao passo que, proporcionará maior facilidade de acesso e recuperação aos seus documentos e, conseqüentemente, uma ferramenta estratégica perante seus concorrentes, além de seguir corretamente os padrões recomendados pelos órgãos que regem o ramo de negócio.

Heródoto de Halicarnasso historiador grego do século V a.C, disse: “pensar o passado para compreender o presente e idealizar o futuro”. Diante desse pensamento, pretende-se neste estudo demonstrar toda a relevância dos documentos, que acompanham a sociedade desde o princípio da humanidade, contribuindo para a formação e evolução de diversas áreas, sejam elas: científica, política, social, cultural, dentre outras. Dessa forma, tem influenciado na formação da identidade social por fazer repensar o passado e idealizar o futuro, ao passo que estão presentes no cotidiano humano.

1.1 Problema e Justificativa

Com o desenvolvimento das sociedades, que tornam-se cada vez mais diversificadas e dependentes da troca de informações, as atividades humanas ficando cada vez mais numerosas, logo também resultará no aumento dos arquivos. Analisando esse contexto, uma boa gestão dos documentos torna-se importante, pois, como nos mostra Cruz (2013), a produção de documentos acaba revelando o caráter da instituição, logo a mesma poderá apresentar um grande diferencial perante os seus concorrentes.

É importante pontuar que, segundo nos apresenta Rodrigues (2006), a prática da gestão documental foi criada a partir das necessidades de entidades públicas, as quais são portadoras de grandes conteúdos históricos muito relevantes.

Dessa maneira, destaca-se a necessidade de arquivos que “servem para provar, lembrar-se, compreender e identificar-se”, (DELMAS, 2010, p. 21). Pode-se assim, entender o quão considerável vem a ser um arquivo, tem-se como exemplo o Museu Nacional no Rio de Janeiro, que se enquadra no conceito de arquivo público defendido por Schellenberg (2006), devido aos seus itens de valor inestimável. Em

setembro de 2018, o Museu foi tomado por um incêndio que, segundo reportagem do portal de notícia G1 (2018), após levantamento do acervo destruído pelo fogo foi contabilizado em mais de 20 milhões de itens, acarretando uma grande perda, não só para o país, como para o mundo. A organização, controle das informações e documentos são importantes para a preservação dos seus conteúdos, até mesmo para poder determinar a quantidade e o que foi destruído em casos de tragédias como esta ocorrida no Museu Nacional, além de traçar métodos de conservação dos documentos para evitar a dispersão de informações e dados que podem comprometer a gestão de documentos que está relacionada a “diversos casos de falências de empresas.” (IACOVINO, 2016, p. 280)

Para Aganette (2010), a correta gestão acaba por alavancar grande diferencial competitivo, já que uma organização que não possui uma gestão adequada de suas informações acaba apresentando dificuldades em relação a recuperação das mesmas, pois, atualmente a necessidade da informação está cada vez mais imediatista.

Presencia-se um contexto organizacional que vem passando por profundas mudanças, no que se refere à utilização e valorização das informações e do conhecimento. Aliadas às tecnologias atuais essas informações assumiram um importante papel no compartilhamento do conhecimento corporativo e na busca por vantagens competitivas. (AGANETTE, 2010, p. 14)

Na corretora de seguros R&M, objeto do presente estudo, são gerados diversos tipos de documentos, essenciais ao dinamismo de suas atividades administrativas, além da necessidade de guarda e preservação documental de acordo com o seu período legal. Dado isso, é essencialmente importante ter um arquivo na corretora, devidamente organizado e gerenciado, por meio de uma metodologia e de instrumentos de gestão arquivística adequados. “Os arquivos devem garantir que os documentos gerados sejam preservados como testemunho e prova incontestável dos procedimentos administrativos.” (CALDERON, 2013, p. 93).

Este processo gerencial contribui para organização e redução do espaço físico ocupados pelos arquivos, bem como o melhor gerenciamento da demanda por informação e recuperação de dados de forma ágil e clara, poupando espaço físico e tempo.

A implantação de um programa de gestão documental garante aos órgãos públicos e empresas privadas o controle sobre as informações que produzem ou recebem, uma significativa economia de recursos com a redução da massa documental ao mínimo essencial, a otimização e racionalização dos espaços físicos de guarda de documentos e agilidade na recuperação das informações. (BERNARDES e DELATORRE, 2008, p. 7).

Portanto, observa-se o quão benéfico é para uma instituição a implantação de um sistema de informação orientando a gestão de seus processos de negócio, já que para Aganette, Maculan e Lima (2018, p. 46) “a modelagem e a gestão de processos e fluxos informacionais é peça fundamental para o sucesso de qualquer instituição, pois permite a introdução segura de regras, tempos, rotas e papéis funcionais no ambiente organizacional.”

Com isso, pretende-se propor para a corretora R&M um processo de gestão de documentos alinhado aos seus processos, de maneira padronizada, juntamente com a correta, a guarda e o descarte dos documentos, respeitando o ciclo vital dos mesmos. Assim com a proposta de um modelo de gestão de documentos alinhados aos processos de negócio e fluxos informacionais no âmbito arquivístico, espera-se obter uma recuperação das informações de forma mais ágil, mantendo o foco no atendimento aos clientes, atendendo às suas necessidades, protegendo seus patrimônios, para assim proporcionar mais segurança e credibilidade.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo geral

Propor um modelo de gestão arquivística de documentos orientada aos processos de negócio para a corretora de seguros Rodrigues & Miranda Administradora e Corretora de Seguros de Vida Ltda-Me.

1.2.2 Objetivos específicos

- Evidenciar por meio de um diagnóstico, como é feita a gestão documental pela corretora atualmente;
- Evidenciar a ausência de instrumentos de gestão de documentos arquivísticos, tais como: Plano de Classificação de Documentos – PCD e Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos – TTDD;
- Propor a implantação dos instrumentos de gestão documental, tais como: Plano de Classificação de Documentos – PCD e Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos – TTDD;
- Propor, por meio do desenho do processo de venda de seguro de saúde, um novo fluxo de informação mais adequado ao contexto atual da corretora.

1.3 Estrutura do Trabalho de Conclusão de Curso

Esse trabalho está estruturado da seguinte maneira: seção 1 introduz o tema, apresenta o problema e a justificativa do assunto proposto; seção 2 apresenta o referencial teórico, relativo à área de conhecimento da arquivologia, como a gestão de documentos arquivísticos, o modelo de gestão arquivística, instrumentos de gestão de documentos arquivísticos, gestão de processos e fluxos informacionais, assim como a modelagem e mapeamento de processos; a seção 3 apresenta a caracterização e definição da metodologia utilizada na pesquisa; a seção 4 descreve os resultados da aplicação do modelo de gestão documental na rotina administrativa da corretora R&M; por fim, a seção 5 apresenta a conclusão do trabalho com uma avaliação dos principais resultados alcançados, contribuições verificadas, limitações encontradas e recomendações para trabalhos futuros.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico possibilita ressaltar conceitos, características e justificativas mediante as fontes referenciadas, com o intuito de conduzir a pesquisa, expondo princípios de literaturas existentes sobre o assunto abordado.

De acordo com Severino: “cabe, nesta altura, expor os referenciais teórico-metodológicos, ou seja, os instrumentos lógico-categoriais, nos quais se apoia para conduzir o trabalho investigativo e o raciocínio” (SEVERINO, 2007, p. 131). Sendo assim, para o melhor entendimento deste trabalho, serão apresentados a seguir os principais conceitos que o conduziram.

Baseando-se no estudo de artigos científicos, teses e dissertações é do intuito desta pesquisa, aplicar os conhecimentos adquiridos na elaboração de proposta de um modelo de gestão arquivística de documentos.

2.1 Gestão de Documentos Arquivísticos

A gestão de documentos arquivísticos respalda a organização no que diz respeito ao tratamento necessário para com os documentos e sua importância. No que se refere à Corretora R&M, objeto deste estudo, é necessário considerar também a legislação que estipula o tempo de guarda de determinado documento produzido pela mesma, possibilitando assim, o seu correto descarte ao final do seu ciclo de utilidade ou a sua guarda permanente. Logo, a gestão direciona a empresa quanto a procedimentos técnicos definidos por uma política interna. Sendo assim, nota-se a importância de gerir corretamente os documentos, seja no âmbito organizacional ou social, como relata Iacovino (2016, p. 267) “a decisão de manter ou não um documento é um risco empresarial ou social.”

A gestão de documentos é conceituada no Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 100), como sendo:

O conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento. Também chamado administração de documentos.

A importância da gestão de documentos vai muito além dos trâmites da empresa, são também de relevância histórico-cultural. Para Aganette, Teixeira e Almeida (2016, p. 52) “gestão documental não pretende atender apenas aos interesses imediatos da empresa, mas também, assegurar que os documentos indispensáveis à reconstituição histórica da instituição sejam preservados.”

É importante entender que para realizar uma boa gestão documental é necessário fazer também a gestão da qualidade que é uma aliada muito importante nesse gerenciamento, pois traz vários benefícios ao objetivar a melhoria da qualidade de produtos e serviços mediante a verificação dos processos envolvidos dentro da organização, por meio de seu aperfeiçoamento contínuo. Assim, revela-se a importância do Sistema de Gestão da Qualidade ou SGQ, perante o Sistema de Gestão de Documentos, o SGD, onde os autores Teixeira, Aganette e Almeida (2016, p. 47) destacam que: “ a Gestão da Qualidade, à primeira vista tão distante do domínio da Gestão Documental, veio dar um novo impulso à arquivística ao oferecer novas oportunidades de pesquisa associadas à normalização da “informação orgânica” e dos procedimentos usados na sua produção.”

Desta forma, a gestão documental é um processo essencial na administração de uma instituição, pela necessidade de manutenção do material, tornando-o organizado e de fácil acesso, a fim de otimizar a rotina de atividades e o correto gerenciamento da guarda de documentos que deve ser feito a curto, médio e longo prazo. Para melhor entendimento será apresentado, resumidamente, a definição de documento e de um documento de arquivo.

O termo documento tem um conceito muito amplo, podendo ser aplicado a diferentes conjunturas, como afirmam Roncaglio, Szvarça e Bojanoski (2004, p. 1) “pode considerar documento qualquer suporte que registre informações”. No conceito relacionado aos arquivos, segundo os autores, os documentos de arquivo são gerados pelas atividades de uma pessoa, seja física ou jurídica, e acumulados ao longo de sua vida. Duranti (RONDINELLI, 2011, p. 52) define o documento arquivístico como “[...] todo documento criado por uma pessoa física ou jurídica no decorrer de atividades práticas como instrumento ou subproduto dessas atividades [...]” e documento é entendido como “[...] informação registrada [...]”.

Então, uma empresa desde a sua constituição gera constantemente materiais documentais que necessitam serem administrados e bem geridos para que não haja prejuízos ao negócio. Para melhor entendimento propõe-se uma breve conceituação do que vem a ser um arquivo e sua função. Schellenberg (2006) ressalta que o conceito de arquivo tem duplo sentido podendo ser aplicado para designar a instituição onde estão guardados os documentos e os próprios documentos em si. O autor apresenta a conceituação da palavra arquivo definida no *Oxford English Dictionary* como: “a) lugar onde são guardados os documentos públicos e outros

documentos de importância; e b) registro histórico ou documento assim preservado”. (SCHELLENBERG, 2006, p. 35). Já Rondinelli (2013, p. 45) nos apresenta o conceito de arquivo defendido pela Associação dos Arquivistas Holandeses como “um conjunto de documentos escritos, desenho e material impresso recebidos ou produzidos oficialmente por determinado órgão administrativo ou por um de seus funcionários.”

Na rotina empresarial são gerados constantemente documentos que enquadram-se em ambas as definições de arquivo descritos, havendo a necessidade de seu correto gerenciamento em um arquivo físico, no qual serão guardados a produção documental da empresa. Quanto à função de um arquivo, Roncaglio, Szvarça e Bojanoski (2004, p. 3) a definem como “guardar a documentação e fornecer aos interessados as informações contidas em seu acervo de maneira rápida e segura”, ou seja, os autores elucidam o quão ágil vem a ser o ato de arquivar, que é crucial no acesso e recuperação da informação. Logo, tem-se a definição de documento de arquivo que segundo o Manual de Gestão Arquivística (ESTADO DO MATO GROSSO, 2010, p. 7), como “aquele que é produzido e/ou recebido por uma instituição pública ou privada, no exercício de suas atividades, e que constitua elemento de prova ou de informação.” Sendo assim, para que haja funcionalidade em um arquivo é necessária a aplicação de métodos de arquivamento e classificações que são conceitos da gestão de documentos.

Tratando-se do ramo empresarial, a autora Bellotto (2008) afirma que os arquivos privados são caracterizados pelo fato de serem gerados ou adquiridos por instituições não governamentais - mediante a necessidade de suas atividades - os quais ao longo do processo vão sendo acumulados.

Pode-se, então, afirmar que a gestão de documentos é uma operação arquivística que tem por finalidade:

O processo de reduzir seletivamente a proporções manipuláveis a massa de documentos, que é característica da civilização moderna, de forma a conservar permanentemente os que têm um valor cultural futuro sem menosprezar a integridade substantiva da massa documental para efeitos de pesquisa. (JARDIM, 1987, p. 35)

Outro aspecto importante é que a gestão de documentos contribui para atender a demanda da sociedade contemporânea por transparência nas ações de governos e acesso rápido às informações, além de imprimirem maior agilidade e precisão na

recuperação dos documentos e informações, já que a correta gestão documental proporciona uma diminuição do acúmulo desnecessário dos documentos, tendo em vista a priorização do seu valor.

Os autores Roncaglio, Szvarça e Bojanoski (2004, p. 5) apresentam o conceito de gestão de documentos conforme a Lei Federal nº 8.159 sendo “o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente”. Conceito que demonstra o tratamento para com os documentos, logo os autores destacam a relevância da aplicação das teorias da arquivologia como meio de garantir às empresas maior controle quanto as informações que circulam no ambiente organizacional e que é de suma importância o envolvimento de todos os setores e profissionais da empresa na execução da metodologia proposta pelos teóricos, com o propósito de otimizar o uso e a guarda dos documentos gerados pela instituição respeitando as suas características e as leis que determinam os prazos para guarda de documentos.

Sendo assim, para a corretora R&M é imprescindível adotar uma gestão correta de seus documentos, já que além de prover um diferencial competitivo é de extrema responsabilidade o correto modo de lidar com os documentos perante a legislação para sua atividade fim. Estes são alguns dos fatores que estão englobados na gestão de documentos que servirão como referência para esta proposta de trabalho.

2.1.1 Modelo de Gestão de Documentos Arquivísticos

Para a presente pesquisa, tomou-se como base o *Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos*, o e-Arq Brasil, elaborado pelo Conselho Nacional de Arquivos - Conarq, onde mediante estudo realizado por este órgão, procurou adaptar o modelo escolhido à sua atual realidade, trazendo para a corretora instrumentos como PCD e TTDD, propondo também a inclusão de um fluxo de informação para o processo de venda de um seguro de saúde.

O modelo e-Arq Brasil, foi adotado pelo Conarq em dezembro de 2009, tal modelo foi:

Desenvolvido considerando a existência de um importante legado de documentos em formato digital, que vem sendo tratado por especialistas de diversas áreas, entre as quais arquivologia e tecnologia da informação. Esses especialistas conceituam o documento arquivístico e o documento arquivístico digital para poder analisar e propor soluções que enfrentem os desafios trazidos por este formato. (BRASIL, 2011, p. 9)

Deste modo, segundo o Conarq (2011), o modelo estudado estabelece uma base para a instalação de um software, conhecido como Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos (SIGAD), tal sistema tem por finalidade gerenciar de forma ágil e concomitante, tanto os documentos digitais quanto os convencionais.

É importante entender que o modelo de gestão arquivística e-Arq Brasil é voltado para uma automatização da gestão, como mencionado acima por meio de softwares, porém, as premissas utilizadas para nortear tal sistematização advém dos métodos tradicionais, possibilitando uma adaptação para métodos manuais, com a elaboração de instrumentos de gestão documental, como uma Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos (TTDD), assim como um Plano de Classificação Documental (PCD).

O e-Arq Brasil divide-se em duas partes: Gestão arquivística de documentos e Especificação de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos. A primeira parte tem como objetivo fornecer um arcabouço para que cada órgão ou entidade possa desenvolver um programa de gestão arquivística de documentos. A segunda parte descreve os requisitos necessários para desenvolver um SIGAD. (ARREGUY, 2016, p. 201)

Tal modelo caracteriza-se por dar ênfase à exigências a serem executadas pela instituição no âmbito da gestão documental - seja gerando ou recebendo os documentos - com isso o modelo e-Arq Brasil, tem por finalidade garantir a eficácia através do acesso e recuperação da informação, aplicando mais confiabilidade a operação.

Mediante a pesquisa realizada e com base no modelo previamente descrito, aborda-se a seguir os instrumentos de gestão documental e seus complementos como avaliação documental, mensuração da massa documental, dentre outros que serão utilizados para propor um modelo de gestão arquivística de documentos para a corretora R&M.

2.1.2 Instrumentos de Gestão de Documentos Arquivísticos

Por mais simples que sejam os instrumentos de gestão arquivística, são de grande importância por proporcionarem uma base para uma boa gestão documental, além de contribuir para que tenha-se um parâmetro para definir a importância de um documento ante a legislação vigente, que deve ser seguida. É o que se pode identificar com a explanação dos autores Teixeira, Aganette e Almeida (2016, p. 86), onde “os instrumentos arquivísticos são insumos básicos para uma gestão documental eficiente.”

2.1.2.1 Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos - TTDD

É importante entender que para se colocar em prática a TTDD, é fundamental compreender os conceitos que permeiam a teoria das três idades, que surgiu durante a II Guerra Mundial com a formulação do ciclo vital dos documentos. Esta teoria concede embasamento quanto as etapas que um documento deve seguir ao longo de sua vida, analisando fatores como: o porquê de sua criação; sua validade; seu descarte ou sua preservação permanente.

“Ao criar uma TTDD, avalia-se o valor primário do documento observando-se o seu prazo de vigência, aquele necessário à sua tramitação e uso em uma decisão administrativa. A vigência inicia-se no momento em que o documento é produzido e termina quando a informação que contém cumpre a função que originou o documento.” (AGANETTE, TEIXEIRA e ALMEIDA, 2016, p. 90)

Desde a II Guerra Mundial, o tratamento para com os documentos também precisou passar por uma reformulação, já que houve um aumento significativo na produção dos documentos. Além disso, o período do conflito trouxe ao mundo diversas inovações tecnológicas, as quais vieram contribuir de maneira muito decisiva no modo de vida moderno, inclusive relacionado com a produção documental. Pode-se exemplificar essa afirmação diante dos números atingidos pela produção documental durante o período, que “atingiu a média anual de 2 milhões de pés cúbicos (56.640m³), média que já foi ultrapassada após essa época.” (SCHELLENBERG, 2006, p. 66).

Para Indolfo (2007), a princípio buscava-se a melhoria na otimização e organização dos documentos para reduzir a quantidade e gerenciar o tempo que tal material documental deveria ser guardado. Ainda segundo a autora, o norte-americano Philip C. Brooks foi o primeiro a fazer referência ao ciclo vital dos documentos, “conceito que se materializou na criação de programas de gestão de documentos e na implantação de arquivos intermediários”. (INDOLFO, 2007, p. 31)

Na visão de Cruz (2013), os tratamentos aplicados aos documentos em períodos anteriores à guerra acarretavam em grandes desvios dos mesmos, fazendo com que muitos não chegassem às mãos da entidade a qual eram destinados, o que levou a necessidade de uma solução para administrar os grandes volumes de documentos produzidos, solução que deu origem à metodologia que ficou conhecida como ciclo vital dos documentos.

Solon J. Buck, o segundo arquivista do NARA, desenvolveu o conceito do ciclo de vida dos documentos, formulado por Brooks, introduzindo o método de gestão de documentos na administração pública norte-americana durante a II Guerra Mundial. Esse método constava da elaboração de tabelas de temporalidade, de autorização contínua para eliminação de documentos e da criação de depósitos de armazenagem temporária de baixo custo. (CRUZ, 2013, p. 19).

É a partir do conceito de ciclo vital de documentos que se desenvolve a teoria das três idades, e a mesma se faz primordial, já que busca uma melhor experimentação na aplicação dessa prática. É nesta teoria que apresenta-se uma das conceituações da classificação dos arquivos, para Dingwall (2016) a concepção dos termos de arquivo corrente e arquivo permanente, onde o primeiro remete a utilização constante pelo seu principiador e o segundo dá mais ênfase em um uso futuro, como base para consultas e pesquisas, por exemplo. Contudo, os arquivos que se encontram nesse meio termo, são designados como arquivos intermediários. Assim sendo, temos a concepção do valor documento, onde para Bernardes e Delatorre (2008) o valor primário detém caráter administrativo e o valor secundário é voltado à pesquisa, tais valores fazem conexão direta quando se trata de definir o ciclo vital dos documentos.

Com isso, Cruz (2013) apresenta o melhor entendimento em relação às três etapas pelas quais um arquivo percorre, onde na fase corrente ou de primeira idade temos a frequente consulta pela entidade que produziu o documento; já na fase

intermediária ou de segunda idade o documento aguarda por uma destinação final, seja ela o descarte ou a sua preservação permanente, pelo fato de que é consultado de um modo mais esporádico, por aqueles que o geraram; e o último conceito o de fase permanente ou de terceira idade, se dá ao documento que deve ser mantido permanentemente, já que este não pode ser descartado, devido ao seu grande valor histórico-cultural, permitindo assim uma pesquisa futura. Com isso, segundo o Manual de Gestão Arquivística (ESTADO DO MATO GROSSO, 2010), observa-se que a importância do arquivo é dada pelo seu valor, sendo o valor primário de cunho administrativo e o valor secundário remetendo aos aspectos científico, cultural e histórico.

Segundo o Conarq (2011, p. 37) são itens que compõem a estrutura básica de uma TTDD: “identificador de classe; prazos de guarda nas fases corrente e intermediária; destinação final (eliminação ou guarda permanente) e observações necessárias a sua aplicação.

Destaca-se a necessidade de entender a TTDD como um documento organizacional e regulamentar que necessita de verificações periódicas, para que cumpra a sua missão, proporcionando a organização e o embasamento, no que diz respeito ao tratamento que será tomado em relação ao documento perante o seu arquivamento, por isso é essencial conhecer os demais instrumentos presentes na confecção de uma TTDD, para poder alcançar uma maior eficácia da mesma.

2.1.2.2 Plano de Classificação Documental - PCD

O Plano de Classificação Documental ou PCD, é um instrumento crucial na elaboração de uma TTDD, visto que auxilia na atividade de classificação. Contudo, segundo o Manual de Gestão Arquivística (ESTADO DO MATO GROSSO, 2010) é considerado um instrumento resultante da atividade de classificação, o Código de Classificação Documental, o qual auxilia na elaboração do PCD.

Observa-se a confirmação quanto ao código de classificação documental anteriormente mencionada, com o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (ARQUIVO NACIONAL, 2005), o qual afirma que o mesmo advém do PCD. O Conarq (2001, p. 9) conceitua o código de classificação documental como “um instrumento de trabalho utilizado para classificar todo e qualquer documento produzido ou recebido por um órgão no exercício de suas funções e atividades.”

Conforme (SILVA, 2012) foi desenvolvido em 1876, tendo Harris como influência, o método de classificação decimal de documentos elaborado por Mevil Dewey, um bibliotecário norte americano, esse método é utilizado não só em bibliotecas, como por instituições públicas e privadas, segundo a autora, o mesmo se apresenta de tal forma:

- 000 – Obras Gerais;
- 100 – Filosofia;
- 200 – Religião;
- 300 – Ciências Sociais;
- 400 – Linguística;
- 500 – Ciências Puras;
- 700 – Artes divertimentos;
- 800 – Literatura;
- 900 – História Geografia

Na administração pública, como elucidado pelo Conarq (2001), os códigos 000 e 900 são destinados aos assuntos que abrangem as atividades-meio da organização, já os códigos que vão do número 100 a 800 referem-se à assuntos relacionados as atividades-fim.

O código de classificação de documentos de arquivo para administração pública: atividades-meio, possui duas classes comuns a todos os seus órgãos: a classe 000, referente aos assuntos de ADMINISTRAÇÃO GERAL e a classe 900, corresponde a ASSUNTOS DIVERSOS. As demais classes (100 a 800) destinam-se aos assuntos relativos às atividades-fim do órgão. (BRASIL, 2001, p. 10)

Logo, tal método de classificação se torna muito abrangente, já que se tem classes e subclasses, estas divididas de dez em dez e assim por diante.

No código de classificação, as funções, atividades, espécies e tipos documentais genericamente denominados assuntos, encontram-se hierarquicamente distribuídos de acordo com as funções e atividades desempenhadas pelo órgão. Em outras palavras, os assuntos recebem códigos numéricos, os quais refletem a hierarquia funcional do órgão, definida através de classes, subclasses, grupos e subgrupos, partindo-se sempre do geral para o particular. (BRASIL, 2001, p. 9).

A seguir apresenta-se o referido método quando aplicado na classe principal 000 ao setor público:

Quadro 2. Classificação de Documentos Utilizando o Código Decimal

CLASSE	000	ADMINISTRAÇÃO GERAL
SUBCLASSE	010	ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO
GRUPO	012	COMUNICAÇÃO SOCIAL
SUBGRUPOS	012.1	RELAÇÕES COM A IMPRENSA
	012.11	CREDENCIAMENTO DE JORNALISTAS

Fonte: Adaptado Conarq (2001, p.10)

Entretanto, segundo Conarq (2001) fica determinado pelo órgão ou entidade, em relação a elaboração do PCD, a opção de atribuir ou não códigos de classificação aos documentos.

Assim sendo, tem-se a conceituação de classificação:

Classificação é um conjunto de operações intelectuais e físicas que visa representar os documentos de arquivo de acordo com as estruturas, atividades e funções do organismo produtor. Através dela é possível visualizar a ligação dos documentos com as respectivas atividades e funções que lhe deram origem. Por isso a classificação é lógica. (ESTADO DO MATO GROSSO, 2010, p. 11)

Para Aganette, Teixeira e Almeida (2016), o PCD objetiva nortear os princípios que serão tomados para a criação da classificação, mediante a importância das atividades que são desenvolvidas por uma organização assim como os documentos por ela produzidos. Bernardes e Delatorre (2008, p. 7) contribuem para a afirmação dos autores acima citados, quando elucidam que “a execução das atividades de gestão, classificação e avaliação, permitem a elaboração do Plano de Classificação e Tabela de Temporalidade de Documentos.”

Logo, para o Conarq (2011, p. 28) a classificação:

Determina o agrupamento de documentos em unidades menores (processos e dossiês) e o agrupamento destas em unidades maiores, formando o arquivo do órgão ou entidade. Para isso, deve tomar por base o conteúdo do documento, que reflete a atividade que o gerou e determina o uso da informação nele contida.

O ato de classificar é também base para outros instrumentos de gestão documental, dando embasamento para se prosseguir com as demais ferramentas de gestão, tal método facilita a organização e a rápida obtenção de documentos quando solicitados, proporcionando assim mais agilidade ao processo de consulta documental, acesso a informação e destinação, como explana ou autores Bernardes e Delatorre:

Os Planos de Classificação e as Tabelas de Temporalidade de Documentos associados garantem a simplificação e a racionalização dos procedimentos de gestão documental, imprimem maior agilidade e precisão na recuperação dos documentos e das informações e autorizam a eliminação criteriosa dos documentos cujos valores já se esgotaram. (BERNARDES e DELATORRE, 2008, p. 6)

Ressalta Schellenberg (2006), que uma boa classificação documental, assim como o seu correto arquivamento acaba por corrigir um erro comum quando se trata da administração de documentos, tal erro consiste com a não aplicabilidade dos itens anteriormente mencionados, demonstrando mais uma vez o quão importante vem a ser a classificação dos documentos, ainda para o autor existem três tipos de classificação: a funcional; organizacional e por assuntos.

Para Cruz (2013, p. 34), a elaboração de um plano de classificação documental se dá “a partir de informações detalhadas e consistentes sobre a história do órgão e suas atividades”. Diante desse contexto, a corretora irá optar pelo modelo de classificação por assuntos - utilizada com o objetivo de agrupar os documentos sob um mesmo tema - o qual se enquadra melhor em seu ramo de atividade.

Segundo Bernardes e Delatorre (2008), o PCD acaba por reaver as circunstâncias da criação dos documentos, que advém da realização da classificação dos mesmos, segregando-os conforme suas especificidades. Perante a afirmação dos autores em relação ao PCD, observamos também que, para Schellenberg (2006) a classificação documental é um instrumento indispensável quando se trata de manter

uma boa gestão de documentos correntes, já que este princípio se faz necessário perante outras ferramentas que forem adotadas para tal finalidade, como a TTD por exemplo.

Quanto à avaliação documental, a qual é considerada uma atividade que auxilia na elaboração de alguns instrumentos de gestão arquivística, que é fundamentada no conceito da teoria das três idades, possibilitando a condução do processo de avaliação, determinando seus prazos de guarda e destinação final - seja ela a eliminação ou sua guarda permanente - levando em consideração o valor dos documentos, evitando assim o seu acúmulo desnecessário, conforme nos elucidam Cruz (2013, p. 26) que “nenhum documento deve ser conservado por tempo maior do que o necessário para o cumprimento das atividades que o geraram”.

Segundo o Conarq (2011) a atividade de avaliação, permite reduzir o volume documental nas fases corrente e intermediária, permitindo então a consolidação do arquivo permanente. Para Bernardes e Delatorre (2008, p. 35) a avaliação:

“Consiste fundamentalmente em identificar valores e definir prazos de guarda para os documentos de arquivo, independentemente de seu suporte material ser o papel, o filme, a fita magnética, o disquete, o disco óptico ou qualquer outro dispositivo.”

Pode-se observar que conforme mencionado anteriormente, por mais básicos que sejam os instrumentos de gestão documental, esses provêm muito conteúdo quando se trata de realizar uma boa gestão dos mesmos. Fica evidenciado também mediante as afirmações dos autores aqui citados, que esses instrumentos formam um elo entre si, contribuindo para uma melhor funcionalidade de cada instrumento envolvido na gestão, assim como esses instrumentos se conectam à atividade de avaliação documental, de muita importância perante a construção da TTDD, como afirmam Bernardes e Delatorre (2008, p. 11) “resulta da atividade de avaliação, que define prazos de guarda para os documentos em razão de seus valores administrativo, fiscal, jurídico-legal, técnico, histórico, autoriza a sua eliminação ou determina a sua guarda permanente.”

Logo, nota-se um grande encargo em relação a avaliação documental, já que segundo Bernardes e Delatorre (2008), esse procedimento acaba por diminuir de maneira considerável o acúmulo de documentos, considerando os passos que são

tomados para efetuar tal metodologia, contribuindo assim para uma boa gestão administrativa, além de sustentar a correta preservação documental.

Deve-se compreender que para realizar uma avaliação documental conforme o Conarq (2011) é requerida a participação de diversas pessoas das áreas profissionais do órgão ou entidade ao qual será realizada a avaliação, já que mediante a diversidade de documentos gerados necessita-se o conhecimento dessas pessoas sobre as legislações vigentes para cada documento para determinar o seu valor, verificando o que pode e o que não pode ser eliminado, conforme reitera Cruz (2013, p.26) “utilizando o conceito das Três Idades dos documentos, aplicam-se critérios de avaliação na fase corrente, afim de distinguir os documentos de valor eventual (de eliminação sumária) daqueles de valor informativo ou probatório.”

Então, para se colocar em prática o PCD é necessário a realização de uma avaliação dos documentos, pois permite analisar o valor do documento – primário ou secundário - assim como verificar os devidos prazos pertinentes a eles. Conforme Schäfer e Lima (2012, p. 151) “a atividade de avaliação de documentos mantém uma relação direta com a classificação, pois de acordo com os preceitos da gestão documental, constituem-se de etapas sequentes”.

Portanto, para que a organização dos documentos possa resultar de maneira eficiente, é necessário que se faça uma boa avaliação documental, mantendo o que for necessário e descartando o que não for relevante, o que contribui para reduzir o volume de documentos que serão classificados e posteriormente incluídos na TTDD, fazendo com que a gestão documental prossiga de forma eficaz.

2.2 Gestão de Processos e Fluxos Informacionais

Não somente as organizações, sejam públicas ou privadas, mas também as pessoas demandam da informação no que diz respeito a suas atividades. Para o correto fluxo das informações geradas ou recebidas por uma organização, deve-se considerar o grau de importância do conteúdo e realizar uma boa Gestão da Informação (GI). Porém, para se entender o que vem a ser a GI, primeiramente precisa-se compreender os conceitos de gestão e informação, onde segundo Ferreira e Perucchi (2011, p. 447) a gestão:

É um elemento universal do mundo moderno, com o intuito de alcançar objetivos em um cenário voltado à tomada de decisão, coordenação de múltiplas atividades, organização, busca constante de aprendizagem, uso da informação, dentre outras.

Percebe-se que a gestão quando abordada no contexto organizacional, caracteriza-se como uma ferramenta estratégica, tendo em vista que possibilita a tomada de decisão pela organização, contribuindo também em relação à aplicabilidade da informação, tornando-se um diferencial competitivo para a instituição perante os seus concorrentes.

Da mesma forma, a informação caracteriza-se como um instrumento de cunho estratégico, onde para Miranda (1999, p. 287) constitui-se de “dados organizados de modo significativo, sendo subsídio útil a tomada de decisão”. Portanto, percebe-se que tanto a gestão quanto a informação constituem-se como pilares para uma organização, tendo em vista que a tomada de decisão para uma instituição detém grande importância, podendo representar um diferencial competitivo frente aos concorrentes. Portanto, elucida Barreto (2006, p. 53) que a gestão da informação tem a finalidade de “capitalizar o conhecimento para agregá-lo como valor aos bens e serviços, ampliando o potencial competitivo da organização”.

Este é mais um fator que pode representar um ponto crucial no âmbito estratégico da organização, dessa forma, uma boa gestão do fluxo das informações e processos torna-se uma aliada da instituição tendo em vista os seus benefícios, que são de grande interesse para a corretora aqui estudada.

Assim sendo, o fluxo de informação no âmbito organizacional, segundo Valentim (2013), provém das pessoas ligadas a organização – internamente e externamente - mediante a realização das atividades a elas pertencentes, as quais são pertinentes para a instituição, no tocante as tomadas de decisão, por isso destaca-se também a característica abrangente que a informação atinge, já que segundo a autora:

No decorrer do fluxo, a mesma informação pode ser usada/aplicada para outros objetivos e, neste caso, ajusta-se o jargão e agrega-se ou não outros valores que inicialmente a informação não possuía, ou seja, a informação é mutável e não estática. (VALENTIM, 2013, p. 304)

Embora os fluxos informacionais, segundo Ferreira e Perucchi (2011), possam se tornar um problema para as organizações pelo desconhecimento de seus

benefícios ao processo de gestão da informação, sem a correta aplicação da GI, a empresa deixa de construir uma vantagem estratégica em relação ao mercado atuante. Logo, observa-se que uma GI se faz extremamente necessária no âmbito organizacional.

Cada organização tem um fluxo de informação próprio e necessita que todos os envolvidos, funcionários ou não, sejam orientados quanto a sua importância no processo de gestão e circulação das informações, evitando eventuais falhas no seu gerenciamento.

Para atender as necessidades de informação dos sujeitos organizacionais é preciso gerenciar os fluxos informacionais existentes, de forma que se possam estabelecer e transitar eficientemente no âmbito organizacional. Para tanto, a gestão da informação emerge como uma necessidade de planejar, controlar e acompanhar estas ações no âmbito organizacional. (AGANETTE, MACULAN e LIMA, 2018, p. 50)

Portanto, a tomada de decisão em uma organização pode ser comprometida a partir da falta de gestão das informações, possibilitando a perda de eficiência no tocante aos processos decisórios, tendo em vista que se não houver uma correta GI, as informações circulam de forma desordenada, impossibilitando a detecção de eventuais problemas a elas relacionados e suas consequências para a atividade da empresa.

Desse modo, é observado que, sem a gestão da informação, o fluxo de informação que circula nas organizações se dá sem orientação, desperdiçando informações relevantes ao desenvolvimento das organizações. (FERREIRA e PERUCCHI, 2011, p. 447)

Deste modo, para Sobrinho (1998), a boa gestão da informação se faz muito importante no âmbito organizacional, como percebe-se mediante a sua referência em que:

A informação é um recurso organizacional que, se for bem administrado e usado, pode estimular inovações, acelerar o desenvolvimento de produtos de qualidade e, conseqüentemente incrementar a competitividade no mercado de trabalho. (SOBRINHO, 1998, p. 4).

Considerando a importância da GI para uma organização, Aganette, Maculan e Lima (2018) elucidam que um sistema de gestão da informação, baseado na gestão de processos, acaba por se tornar uma essencial ferramenta para a organização. E que ambas trabalham de forma sinérgica, sem impactar os indivíduos envolvidos nos

processos que propõe-se a mudança para que a empresa, siga corretamente, os processos que farão parte da GI, a fim de filtrar o que é pertinente para a operação e o que não é, eliminando fatores negativos que surgem devido à má gestão realizada.

Para Teixeira, Aganette e Almeida (2016) é interessante para uma organização dispor de um meio para controlar suas atividades, com tarefas bem definidas de uma forma clara e objetiva, que proporcione um trabalho em conjunto na busca de um resultado pré-estabelecido, onde trazer pontos positivos para a organização, tal meio pode ser definido como sistema de gestão.

Portanto, uma boa ferramenta de gestão de processos para a corretora R&M seria o BPM (*Business Process Management* ou Gerenciamento de Processos de Negócio), que na visão de Aganette, Maculan e Lima (2018, p. 46) “pode criar processos de alto desempenho, que funcionam com custos mais baixos, maior velocidade, maior acurácia, melhor uso de ativos e maior flexibilidade”. Logo, o BPM nos possibilita visualizar e analisar o processo de ponta a ponta, assim como as pessoas envolvidas e suas atividades realizadas, nos dando uma boa explicitação dos documentos gerados a cada etapa, como a venda de um seguro saúde por exemplo. Vejamos, então, o valor dos processos onde:

A organização deve ser orientada para processos, ao invés de tarefas, porque quando o foco é o processo, é necessária a união de propósitos na busca de meta comum, o que demanda gerenciamento holístico, ao invés de foco no resultado de departamento específico. (AGANETTE, MACULAN e LIMA, 2018, p. 45).

Dessa forma, entende-se que o processo para uma organização é de extrema importância, já que os envolvidos em determinada atividade culminam por trabalhar conjuntamente em prol de um objetivo único, logo, esse esforço acaba por entregar um grande valor diante do objetivo a ser alcançado, seja ele para um cliente externo ou interno. Como verifica-se com a seguinte explanação:

Lidar com processos de larga escala e que verdadeiramente abranjam uma empresa ponta a ponta significa enfatizar aspectos de alta alavancagem das operações de uma organização, que, portanto gerem resultados e impactos bem mais amplos. (HAMMER, 2013, p. 4)

Ainda segundo Hammer (2013), pode-se perceber que o monitoramento de um modelo de gestão de processos é um fator crucial para que o mesmo cumpra o seu

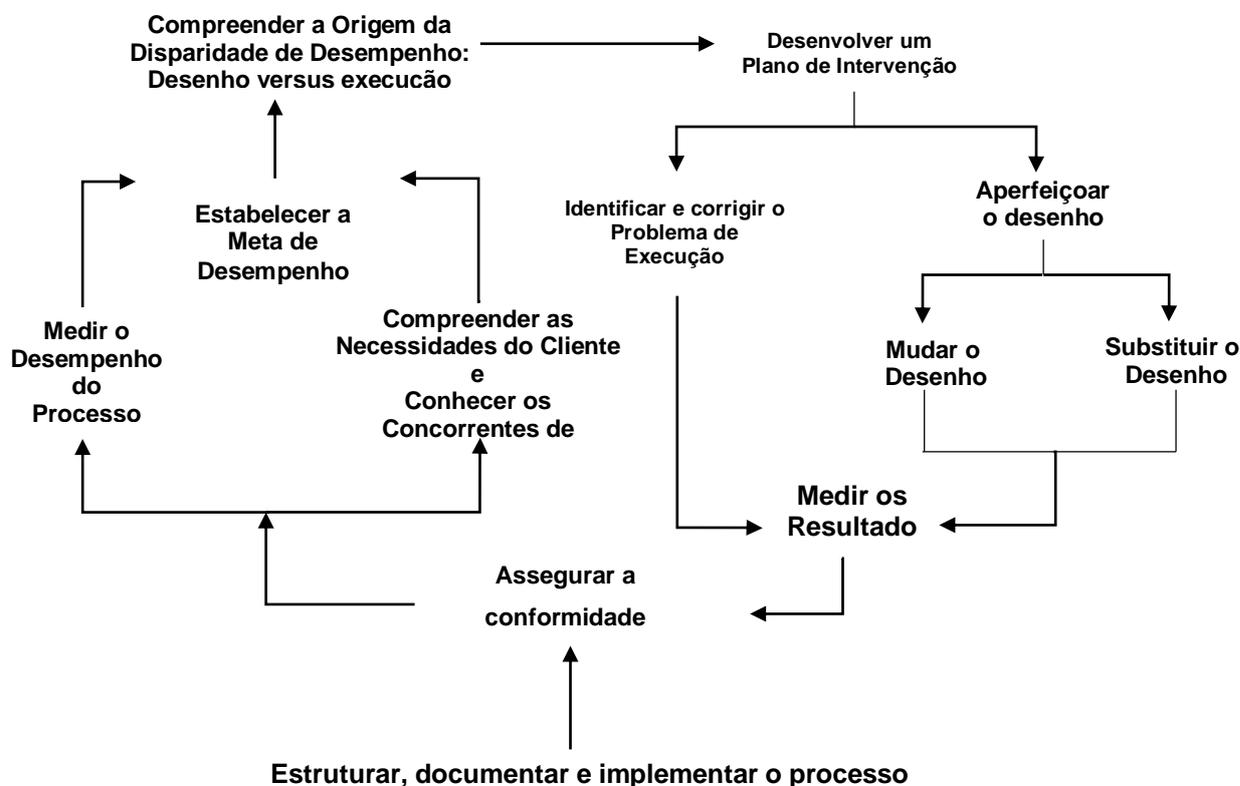
objetivo, demandando um acompanhamento contínuo no que diz respeito ao seu desempenho, caso ele não esteja se enquadrando dentro das metas estabelecidas pela organização deve ser revisado e melhorado. Nota-se o conceito de flexibilidade exposto por Aganette, Maculan e Lima (2018) anteriormente.

Um processo bem elaborado para Aganette, Maculan e Lima (2018), acaba rompendo paradigmas organizacionais, que muitas vezes geram muitos fatores negativos para a organização, assim sendo, a aplicação da gestão de processo reduz o pontos desfavoráveis à empresa, permitindo que suas atividades acabem por fluir de forma mais ascendente.

O significado de processo para Hammer (2013, p. 4) “vem a ser um trabalho ponta a ponta, o qual atravessa uma empresa para criar valor para o cliente”, assim pode-se entender que o processo no âmbito organizacional, vem a ser uma sequência de passos que uma empresa adota com o intuito de alcançar uma meta estabelecida.

Tem-se abaixo, conforme Figura 1, uma representação do ciclo essencial de gestão de processos, é importante perceber que a leitura se faz de baixo para cima, iniciando-se com o desenvolvimento do processo. Segundo Hammer (2013), o ciclo essencial de gestão de processos foi elaborado com base no ciclo PDCA (*Plan; Do; Check; Act* ou Planejar; Fazer; Verificar e Agir) - uma ferramenta do SGQ - de Deming, um dos pioneiros na evolução da qualidade.

Figura 1. O ciclo essencial de gestão de processos



Fonte: Manual de BPM Gestão de processos de negócio (2013; p. 5)

Portanto, percebe-se que o monitoramento assim como a melhoria contínua, caso não seja realizada, expõe ao risco toda a operação, já que é necessário o devido acompanhamento, como pode-se observar que “sem a sistematização destas atividades para manutenção e melhoria contínua, rapidamente se perdem o trabalho e os ganhos da prática da gestão de documentos.” (AGANETTE, TEIXEIRA e ALMEIDA, 2016, p. 52)

Com isso, percebe-se que a gestão de processos é uma ferramenta essencial, já que busca sempre analisar o andamento do modelo proposto de gestão - no caso da corretora estudada o modelo de gestão arquivística - tal ferramenta busca a melhoria contínua, mediante a constante verificação do andamento do processo, possibilitando assim a sua correção e adaptação, não deixando a organização engessada a um certo tipo de procedimento, que poderia colocar em risco toda a operação, caso não seja adequado às atividades envolvidas.

A correta gestão da informação em conjunto com uma boa gestão de processos tornam-se uma ferramenta estratégica para a organização, possibilitando corretas tomadas de decisão quanto a suas necessidades operacionais.

2.2.1 Modelagem e/ou mapeamento de processos

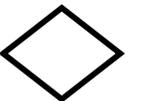
Primeiramente é importante entender que existe uma diferença entre modelagem e mapeamento de processos, onde para Lage Júnior (2016) a modelagem remete a processos novos ou existentes em uma organização, quando o mapeamento se trata de uma representação dos mesmos.

O mapeamento de processos tem o propósito de auxiliar na melhora ou na implantação de uma nova estrutura voltada para processos, logo vem a ser uma ferramenta gerencial. Segundo Lage Júnior (2016, p. 47) “mapear um processo é fundamental para garantir a eficiência, a precisão e a clareza da tomada de decisão.”

Sendo assim, para Souza (2014, p. 28) “um processo envolve o uso dos recursos de uma organização para proporcionar algo de valor. Nenhum produto pode ser feito e nenhum serviço pode ser prestado sem que haja um processo para isto. Da mesma maneira, nenhum processo pode existir sem um produto ou serviço.” Com isso, percebe-se a importância do mapeamento de processos, como fornecedor de benefícios para a organização, pois ajuda a manter uma boa gestão das atividades, além de facilitar a aprendizagem por parte das pessoas, que em posse de um mapeamento detalhado, passo a passo, tem mais facilidade de entendimento e execução das atividades.

Contudo, para que o mapeamento seja realizado, faz-se necessária a representação gráfica e padronizada das atividades envolvidas em determinado processo, assim como o conhecimento de suas características por quem irá produzi-lo. Para Lage Júnior (2016, p. 53) “o modelador precisa entender o propósito do modelo, pois procedimentos são adequados em conformidade com a intenção de construir o modelo. Inclusive, a própria notação ou simbologia utilizada depende do uso ou dos usuários do modelo.” Ainda segundo Lage Júnior, um modelo bastante utilizado vem a ser o fluxograma, que resumidamente é um diagrama de um processo.

Quadro 3. Alguns símbolos usuais em fluxogramas

	Retângulo	Representa uma atividade ou ação.
	Paralelogramo	Representa dados de entrada ou saída.
	Losango	Representa uma decisão ou uma questão. Normalmente tem duas saídas: uma que a resposta é “sim” e a outra em que é “não”.
	Elipse	Representa o início ou fim do processo.
	Seta	Representa o fluxo (sentido) dos dados ou materiais.

Fonte: Adaptado de Mapeamento de processos de gestão empresarial (2016; p. 56)

Dessa forma, a partir do momento que se estabelece o mapeamento de um processo, o mesmo deve ser monitorado frequentemente para que se detecte pontos que necessitam de uma correção ou reformulação, seguindo assim os princípios do BPM.

3 METODOLOGIA

A presente seção refere-se à caracterização da pesquisa e aos procedimentos metodológicos definidos e aplicados no processo de coleta e análise dos dados, direcionados a análise qualitativa garantindo assim validade científica à pesquisa. Para dar embasamento à metodologia aplicada nesta pesquisa, foi realizada a apuração de material bibliográfico referente às áreas de gestão da informação, documentos e processos, para assim aplicar os conhecimentos adquiridos perante essa apuração, possibilitando então uma proposição de um modelo de gestão arquivística de documentos para a corretora aqui estudada.

Para Martins Junior (2015, p. 58), a metodologia consiste em:

Normas utilizadas para delimitar o tipo de pesquisa escolhido, a população e a amostra do estudo, os instrumentos necessários à obtenção dos dados, a forma e o rigor sugeridos em sua coleta e os procedimentos estatísticos utilizados para a apresentação e análise dos dados recolhidos.

Entende-se como metodologia de pesquisa um fator primordial para apresentar um sólido fundamento referente a uma pesquisa acadêmica. Com ela pode-se expor tópicos como: classificação da pesquisa, universo e amostragem ou seleção dos sujeitos, assim como Instrumentos de coleta de dados e tratamento de dados. Para Minayo o conceito de metodologia:

(...) a) como a discussão epistemológica sobre o “caminho do pensamento” que o tema ou o objeto de investigação requer; b) como a apresentação adequada e justificada dos métodos, técnicas e dos instrumentos operativos que devem ser utilizados para as buscas relativas às indagações da investigação; c) e como a “criatividade do pesquisador”, ou seja, a sua marca pessoal e específica na forma de articular teoria, métodos, achados experimentais, observacionais ou de qualquer outro tipo específico de resposta às indagações específicas. (MINAYO, 2007, p. 44)

Como é proposto por Lovato (2013), a metodologia vem a ser uma parte da filosofia da ciência que tem por objetivo estudar os procedimentos que irão orientar a pesquisa em direção aos propósitos estabelecidos, conduzindo-a em relação ao raciocínio que deverá ser tomado para sua elaboração, assim como determinados procedimentos e técnicas que culminarão na credibilidade dos resultados atingidos por ela.

Por fim, o modo de condução da pesquisa se dá através da metodologia, proporcionando a verificação quanto a efetividade da análise dos dados, assim como a averiguação em relação aos sujeitos escolhidos, constatando se são suficientes para se atingir os objetivos, tanto o geral quanto os específicos, assegurando assim, uma maior confiabilidade perante os resultados obtidos na pesquisa realizada.

3.1 Caracterização da Pesquisa

A metodologia utilizada para este estudo, consiste no método qualitativo, dado que se realizou análise da literatura da área quanto ao modelo de gestão arquivística de documentos.

Para Silva e Menezes (2005), a pesquisa qualitativa dispensa a aplicabilidade de técnicas e meios estatísticos, onde o autor é a peça chave, analisando e interpretando os dados coletados, criando assim um vínculo entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito. O autor Richardson (1999) apresenta a pesquisa qualitativa

como sendo uma análise de dados subjetivos, os quais dispensam sua mensuração. Sendo assim, esta pesquisa tem como base a análise dos dados coletados e a sua interpretação, para chegar ao objetivo almejado. Para Martins Junior (2015, p. 138), a pesquisa qualitativa “consiste em buscar a compreensão particular daquilo que se está investigando.”

Assim o objetivo proposto, apresenta-se como uma pesquisa descritiva, na qual tomou por base assuntos teóricos, a partir de teses e dissertações referentes as áreas aqui estudadas, estabelecendo uma ligação entre as mesmas. Para Gil (2002, p. 42) “as pesquisas descritivas tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis.”

Tendo em vista que, através dos dados levantados quanto a documentação da corretora R&M, possibilita uma avaliação da sua atual situação de gestão documental, interpretando os dados e reconhecendo-se os impactos que geram para a instituição, Mezzaroba demonstra a sinergia entre o qualitativo e o descritivo:

A pesquisa qualitativa também pode possuir um conteúdo altamente descritivo e pode até lançar mão de dados quantitativos incorporados em suas análises, mas o que vai preponderar sempre é o exame rigoroso da natureza, do alcance e das interpretações possíveis para o fenômeno estudado e (re)interpretado de acordo com as hipóteses estrategicamente estabelecidas pelo pesquisador. (MEZZAROBA, 2016, p. 138)

Quanto aos procedimentos foram utilizados métodos bibliográficos e documentais, nos quais os de cunho bibliográficos segundo Gil (2002, p. 44) são desenvolvidos “com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”, permitindo a ampla conceituação ao conteúdo estudado. Em relação à pesquisa documental, o autor supracitado afirma que essa se assemelha a anterior apresentando apenas algumas particularidades, como “materiais que não recebem ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa.” (GIL, 2002, p. 45). Ao se pensar no contexto virtual, Martins Junior (2015) inclui a internet como meio válido de pesquisa, não limitando o desenvolvimento da teoria do pesquisador somente a material impresso.

A pesquisa foi realizada com base na análise dos instrumentos de gestão arquivística, com o intuito de verificar seus benefícios quanto à gestão documental da

corretora R&M, assim como melhorar o fluxo informacional, visto que, não aplica mecanismos para a correta gestão dos seus documentos. As extrações das informações referentes à gestão documental da corretora foram coletadas mediante à avaliação dos documentos e de seu atual gerenciamento, analisando-se de forma comparativa o modelo de gestão arquivística elaborado pelo Conarq, modelo que servirá de embasamento para se implantar uma correta gestão documental na corretora. Para tal, serão realizadas as adaptações necessárias, mediante um confronto entre os procedimentos realizados pela corretora e o modelo do Conarq, com a intenção de pontuar as mudanças necessárias para se obter uma correta gestão documental na instituição estudada.

A presente pesquisa percorreu as seguintes fases, detalhadas a seguir na seção 3.2 do presente estudo:

Fase 1 – Revisão da bibliografia referente à Gestão arquivística de documentos;

Fase 2 – Elaboração do diagnóstico situacional da corretora Rodrigues & Miranda Administradora e Corretora de Seguros de Vida LTDA ME;

Fase 3 – Elaboração dos instrumentos de gestão arquivística, PCD e TTD, para a corretora estudada;

Fase 4 – Elaboração de um mapeamento de processos referente a uma venda de seguro de saúde, com foco em melhorar o fluxo informacional do referido processo.

3.2 Contexto, Coleta de Dados e Aplicação

3.2.1 Procedimentos Específicos Fase 1 – Revisão da bibliografia referente à Gestão Arquivística de Documentos

Mediante a pesquisa bibliográfica realizada e disposta na seção 2 da presente pesquisa referenciou-se no modelo de gestão documental elaborado pelo Conarq, no qual se utilizam instrumentos de gestão arquivística como PCD e TTDD, ainda acrescentando aos referidos instrumentos, o mapeamento do processo e do fluxo de informações da venda de seguro de saúde.

3.2.2 Procedimentos Específicos Fase 2 – Elaboração do diagnóstico situacional da corretora R&M

Trata-se de um instrumento que informa e orienta os gestores sobre o que deve ser mantido e o que precisa ser alterado no processo de gestão de documentos da instituição, para que esta tenha condições de maximizar a utilização dos recursos disponíveis, ou seja, produzir mais com menos. Para isso, foi necessária a realização de levantamentos e análise do cenário atual, considerando:

- Levantar os documentos gerados e recebidos (emissão, circulação, tramitação e armazenagem), demandas dos usuários, transferência de mídia, sistemas, infraestrutura física e tecnológica existente, formas de recuperação das informações, pontos fortes e fracos.
- Identificar e descrever as condições e requisitos necessários, bem como o planejamento, desenho e especificação técnica de todas as ações necessárias para implementação da solução de gestão de documentos e informações para a corretora R&M.
- Analisar o fluxo documental, visando identificar melhorias, assim como as melhores práticas adotadas na corretora R&M, visando identificar soluções que possam garantir a redução de custos e otimização de recursos.
- Estruturar todos os dados levantados (formatação do Diagnóstico);
- Identificar o gap existente entre o estado atual e o desejado para atender aos requisitos de Gestão de Documentos arquivísticos;
- Evidenciar os pontos de melhoria no processo atual para atender aos requerimentos da corretora R&M.

Os dados para a elaboração do diagnóstico foram obtidos por meio de pesquisas individuais e coletivas, realizadas junto as áreas da corretora, resguardando o sigilo das informações.

As pesquisas aconteceram de maneira presencial e definidas junto à equipe da corretora.

3.2.3 Procedimentos Específicos Fase 3 – Elaboração dos instrumentos de gestão arquivística na corretora estudada

- Elaboração do Plano de Classificação de Documentos – PCD
 - i) Analisar os fluxos dos processos e dos documentos associados aos processos da área, visando o levantamento dos assuntos aos quais cada documento se refere, seus sinônimos, homônimos e relacionamento entre os diversos tipos documentais e assuntos levantados;
 - ii) Elaborar a estrutura hierárquica do Plano de Classificação de acordo com as diretrizes do CONARQ;
 - iii) Validar o Plano de Classificação;
 - iv) Atualizar os termos do Plano de Classificação;

Nota: A estrutura do Plano de Classificação da corretora deve ser revisada constantemente, visando maior integração das informações por meio da classificação das mesmas e padronização da terminologia utilizada pelas áreas envolvidas.

- Elaboração da Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos:
 - i) Conter o registro do ciclo de vida dos documentos recebidos e produzidos, determinando os prazos de guarda: arquivos correntes, transferência para arquivo temporário, eliminação ou recolhimento para guarda permanente;
 - ii) Definição do prazo de retenção dos documentos, por meio da análise da legislação em vigor e de seu valor para a empresa;
 - iii) Levantamento qualitativo do acervo documental;
 - iv) Identificação de Itens documentais existentes no acervo - meio físico;
 - v) Definição dos níveis de acesso à documentação;
 - vi) Definição de documentos passíveis de digitalização.

3.2.4 Procedimentos Específicos Fase 4 - Mapeamento do processo referente a venda de seguro de saúde, com foco no fluxo de informações.

Com o intuito de auxiliar na gestão documental da corretora R&M agregou-se ao modelo de gestão de documentos arquivísticos o mapeamento de um dos processos da instituição, o processo de venda de seguros, com foco em representar o fluxo documental cujas informações estão vinculadas. O referido mapeamento tem por objetivo explicitar e delimitar os conceitos e definições utilizados no processo referente à venda de seguro de saúde – utilizando o exemplo para pessoa jurídica – que servirá como modelo para a aplicação posterior nos demais produtos à venda da corretora, sendo assim, considerado um projeto piloto.

Mediante a ampla experiência no mercado segurador e os conhecimentos e técnicas propostas por esta pesquisa da corretora R&M, buscou-se a proposição de um modelo simples, porém eficaz e dentro dos padrões aplicados a um processo de venda de um seguro de saúde a fim de elaborar um mapeamento de processos referente à venda de seguro de saúde, com foco em melhorar o fluxo informacional do referido processo, foram utilizadas algumas das etapas da metodologia de mapeamento de processos com foco no fluxo informacional, proposta por Aganette, Maculan e Lima (2018):

- Descrição dos processos *as-is* e *to-be*, do processo de vendas de seguro de saúde. Para isso utilizou-se o modelo proposto pelas autoras, para devida extração de conhecimento dos colaboradores no momento da descrição dos processos, conforme Figura 2, a seguir:

Para embasar a pesquisa aqui realizada, utilizou-se de materiais bibliográficos pertinentes ao assunto abordado, expondo-se teorias de autores como Delmas, Schellenberg; Roundinelli; Cruz dentre outros, assim como estudos realizados por acadêmicos os quais expuseram seus pontos de vista em relação a gestão documental, fluxo informacional e gestão de processos, como Aganette; Maculan; Lima; Indolfo; Schäfer e outros. Buscou-se também analisar a legislação vigente para o ramo de atividade da empresa estudada.

A pesquisa iniciou-se destacando a importância dos documentos como informação e o impacto causado pela gestão em seu gerenciamento e como torna-se uma ferramenta estratégica para as organizações. Abordou-se o processo evolutivo da gestão documental nas empresas, que foram evoluindo conforme esses ganhavam importância no cenário mundial.

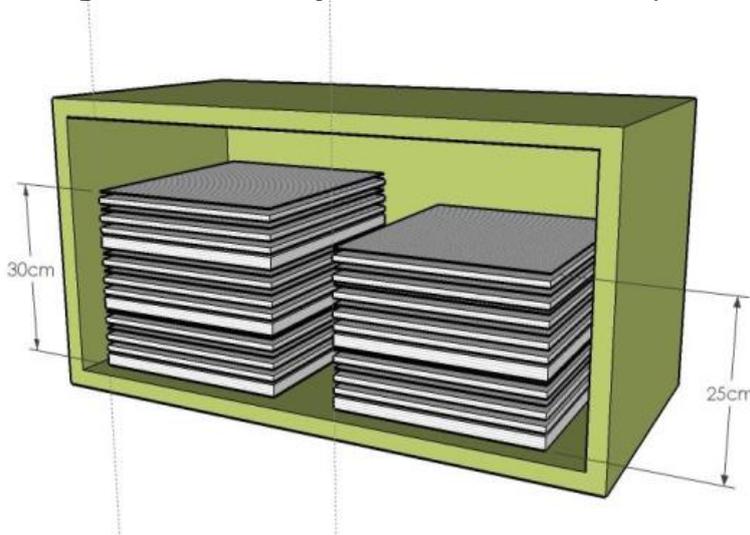
Posteriormente, foram analisados aspectos referentes ao modelo de gestão do Conarq, no qual são propostas diretrizes que servem como base para a elaboração de um modelo próprio de gestão, além de sugerir instrumentos para colocá-los em prática no gerenciamento documental. Na pesquisa buscou-se também um levantamento quanto à gestão de processos e fluxos informacionais, bem como a modelagem e mapeamento de processos assim como as leis vigentes para o ramo de atividade da instituição estudada, para assim auxiliar na proposição de um modelo de gestão arquivística que se enquadre nas necessidades da corretora R&M.

Fase 2 – Elaboração do diagnóstico situacional da corretora Rodrigues & Miranda:

Para avaliar a situação da corretora no que diz respeito a sua gestão de documentos, realizou-se primeiramente o levantamento da massa documental produzida nas atividades da instituição através do método de mensuração de documentos textuais, proposto pelo Manual do Arquivo Nacional (2012). Para análise foi utilizado o método de mensuração de documentos empilhados ou empacotados em estantes - que determina a soma da altura das pilhas de documentos – constatando as seguintes dimensões encontradas na corretora R&M: 0,20 m + 0,20 m + 0,22m + 0,23 m, obteve-se o resultado de uma quantidade de 0,85 metro linear de massa documental na empresa aqui estudada.

Abaixo na Figura 3, tem-se uma explanação de como se obter o resultado da mensuração de documentos, o qual é produto da soma: $0,30\text{ m} + 0,25\text{ m} = 0,55\text{ m}$ linear.

Figura 3. Mensuração de Documentos Empilhados



Fonte: Manual: Roteiro Para Mensuração de Documentos Textuais (2012; p. 03)

No levantamento realizado na corretora R&M foram constatados:

- i) Contratos de seguros gerados pela instituição;
- ii) Documentos jurídicos: contrato social; contrato de prestação de serviços; contrato de seguro contratado pela instituição;
- iii) Documentos contábeis e financeiros: notas fiscais, extratos bancários, documentos fiscais.

Dessa maneira, realizou-se o agrupamento dos documentos pelo assunto de cada um deles para possibilitar a melhor visualização do cenário documental da corretora, que revelou que os documentos podem ser classificados por assuntos, conforme Quadro 4 abaixo:

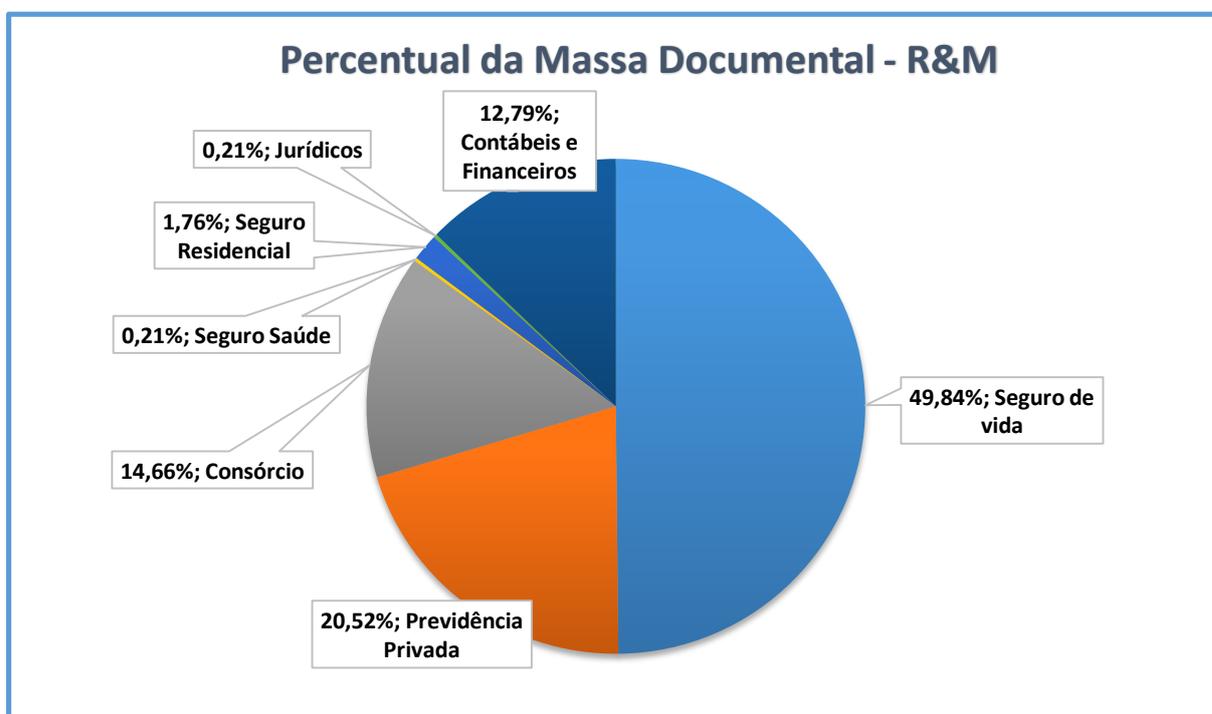
Quadro 4. Levantamento da massa documental R&M – Contratos

Contratos / Documentos	Total
Contrato Previdência Privada	385
Contrato Seguro de Vida	935
Contrato Consórcio	275
Contrato Seguro Saúde	04
Contrato Seguro Residencial	33
Documentos Jurídicos	04
Documentos Contábeis e Financeiros	240
Total Massa	1876

Fonte: Resultado de pesquisa – Elaborado pelo autor

Ainda é possível destacar a divisão percentual da massa documental presente na corretora R&M, observando o gráfico abaixo:

Gráfico 1. Percentual da massa documental da corretora – R&M



Fonte: Resultado de pesquisa – Elaborado pelo autor

Diante do gráfico acima, observou-se que a maior parte dos documentos da corretora R&M são contratos de seguros de vida, seguido pelo ramo da previdência privada. Ainda no levantamento, identificou-se um acúmulo de documentos que já haviam cumprido algumas das fases de seu ciclo vital que após a devida análise, poderiam ser encaminhados para guarda permanente ou serem eliminados. Notou-se, porém, que não há na corretora um lugar próprio para a guarda destes documentos que estavam armazenados sem critérios de classificação para sua organização.

É importante ressaltar que as ausências de critérios no armazenamento dificultam o gerenciamento dos documentos, fazendo então a sua classificação conforme o tempo de guarda especificado pela circular da SUSEP supracitada. A circular determina a guarda do documento original ou cópia microfilmada ou eletrônica, mantendo-os de fácil acesso caso seja solicitado pela fiscalização de acordo com os prazos descritos no Quadro 5 abaixo para os documentos referentes as atividades-fim da corretora R&M:

Quadro 5. Prazos de Guarda de Contratos – R&M

Contratos	Prazo de Guarda
Previdência Privada	5 anos após o fim da vigência ou cancelamento do contrato.
Seguro de Vida	
Consórcio	
Seguro Saúde	
Seguro Residencial	

Fonte: Adaptado do Portal da SUSEP (2019).

Em relação aos documentos jurídicos da empresa, o contrato social encontra-se arquivado permanentemente, quanto os contratos de seguro e prestação de serviços contratados pela corretora R&M ficam arquivados até 5 anos após a sua vigência, já os documentos contábeis e financeiros, devem ser arquivados no mínimo por cinco anos, contados a partir do primeiro dia do exercício social seguinte ao que ele se refere, nos quais referem-se as atividades-meio da corretora, observou-se conforme avaliação realizada, a seguinte disposição quanto aos seus devidos prazos, sendo então elucidados no Quadro 6 abaixo:

Quadro 6. Prazos de Guarda de Documentos – R&M

Documentos	Prazo de Guarda
Contrato Social	Permanente
Contrato de Prestação de serviço	5 anos
Contrato de Seguros Contratados	
Contábeis e Financeiros	

Fonte: Adaptado do Portal da SUSEP (2019).

Por isso, após a avaliação realizada, optou-se por designar ao arquivo corrente os documentos com até um ano após sua emissão, onde, passado esse período os mesmos são direcionados ao arquivo intermediário, no qual ficarão aguardando o cumprimento do prazo estabelecido na TTDD, para assim realizar a sua destinação final, ou seja, o seu arquivamento permanente ou seu descarte.

Assim, os documentos de posse da corretora R&M, no período estudado, contam com a disposição relacionada no Quadro 7 abaixo:

Quadro 7. Situação – Pós Avaliação Documental – R&M

Contratos/ Doc.	Até 1 ano de emissão	Pós 1 ano de emissão
Previdência Privada	35	350
Seguro de Vida	29	906
Consórcio	55	220
Seguro Saúde	1	3
Seguro Residencial	2	31
Jurídicos	0	4
Contábeis e Financeiros	48	192

Fonte: Resultado de pesquisa – Elaborado pelo autor

Em posse dos dados referente aos documentos da corretora, prosseguiu-se com a elaboração dos instrumentos de gestão arquivística, os quais auxiliarão a correta gestão documental da corretora R&M.

Fase 3 – Elaboração dos instrumentos de gestão arquivística, PCD e TTD:

A proposta do modelo de gestão de documentos arquivísticos para a corretora R&M foi fundamentada na necessidade da gestão documental pela empresa, visto que, não havia critério definido e considerando sua realidade e as determinações dos órgãos regulamentadores da corretora. Esse novo modelo de gestão será norteado pelos instrumentos de gestão arquivística aqui propostos, assim como uma proposta de fluxo de processo da venda de seguro saúde, buscando gerir adequadamente e otimizar os processos envolvidos na operação. Foi utilizado como referência o modelo de gestão arquivística do Conarq, o qual foi adaptado para as atividades da corretora R&M para dar prosseguimento na elaboração instrumentos de gestão arquivística, conforme explicitado na seção 3 de metodologia, do presente estudo.

Os principais documentos geridos pela corretora são: cartão-proposta, condições gerais, certificados de seguros, endossos, declarações de saúde, apólices dentre outros definidos pela SUSEP (2017) na minuta de circular nº 15414.601592/2017-43, de 27 de janeiro de 2017 que deverão ser guardados os documentos originais por um prazo mínimo de cinco anos após o término do contrato ou a extinção das obrigações dele decorrentes, o que ocorrer primeiro.

Após devida avaliação documental, deu-se sequência na elaboração dos instrumentos de gestão arquivística, PCD e TTDD.

- PCD: tem por finalidade classificar os documentos tornando mais ágil o acesso a informação, foi definido o método de classificação por assunto, por ser bem flexível e dinâmico. A aplicação do método de representação por assunto tem como complementaridade um código de classificação documental. O código 100 foi direcionado as atividades-fim e o código 000 foi direcionado as atividades-meio da corretora, conforme Quadros 8 e 9 demonstrados abaixo:

Quadro 8. Classificação de Documentos – Atividade-fim – R&M

Classe	100	Contratos
Subclasse	110	Contratos Gerados pela R&M
Grupo	111	Previdência Privada
Subgrupo	111.1	VGBL
	111.2	PGBL
Grupo	112	Seguro de Vida
Subgrupo	112.1	Multiplano
	112.2	De Pai Para Filho
	112.3	Multiproteção
	112.4	Super Vida Max
	112.5	Acidentes Pessoais
Grupo	113	Consórcio
Subgrupo	113.1	Móveis
	113.2	Imóveis
Grupo	114	Seguro Saúde
	115	Seguro Residencial

Fonte: Resultado de pesquisa – Elaborado pelo autor

Quadro 9. Classificação de Documentos – Atividade-meio – R&M

Classe	000	Administração Geral
Subclasse	010	Funcionamento da Empresa
Grupo	011	Documentos Jurídicos
Subgrupo	011.1	Contrato de Prestação de serviço
	011.2	Contrato de Seguro
	011.3	Contrato Social
Grupo	012	Documentos Contábeis e Financeiros
Subgrupo	012.1	Extrato Bancário
	012.2	Nota Fiscal
	012.3	Documento Fiscal

Fonte: Resultado de pesquisa – Elaborado pelo autor

- TTDD: tem por finalidade definir os prazos de guarda e destinação dos documentos, sendo possível a sua elaboração à partir da avaliação documental a qual permite identificar o valor dos documentos, sejam primários ou secundários. Encontram-se na TTDD, observações pertinentes aos documentos nela descritos; os prazos de guarda dos documentos resultantes do arquivo corrente; assim como o prazo para a transferência ao arquivo intermediário e sua destinação final, seja ela o descarte ou sua guarda no arquivo permanente. Encontram-se confeccionadas conforme Quadros 10 e 11, abaixo:

Quadro 10. TTDD: Atividade-meio – R&M

CÓDIGO	ASSUNTO	PRAZOS DE GUARDA		DESTINAÇÃO FINAL	OBSERVAÇÕES
		FASE CORRENTE	FASE INTER-MEDIÁRIA		
011	Jurídicos				
011.1	Contrato de Prestação de serviço	1 ano	5 anos	Permanente	Válido enquanto vigente
011.2	Contrato de Seguro	1 ano	5 anos	Permanente	Válido enquanto vigente
011.3	Contrato Social	Vigente	-	Permanente	Válido enquanto vigente
012	Contábil e Financeiro				
012.1	Extrato Bancário	1 ano	4 anos	Descarte	-
012.2	Nota Fiscal	1 ano	4 anos	Descarte	-
012.3	Documento Fiscal	1 ano	4 anos	Descarte	-

Fonte: Resultado de pesquisa (SUSEP, 2019)

Quadro 11. TTDD: Atividade-fim – R&M

CÓDIGO	ASSUNTO	PRAZOS DE GUARDA		DESTINAÇÃO FINAL	OBSERVAÇÕES
		FASE CORRENTE	FASE INTER-MEDIÁRIA		
111	Previdência Privada				
111.1	VGBL	1 ano	Enquanto vigente	Descarte	Guardar por 5 anos após fim da vigência ou cancelamento do contrato
111.2	PGBL	1 ano	Enquanto vigente	Descarte	Guardar por 5 anos após fim da vigência ou cancelamento do contrato
112	Seguro de Vida				
112.1	Multiplano	1 ano	Enquanto vigente	Descarte	Guardar por 5 anos após fim da vigência ou cancelamento do contrato
112.2	De Pai Para Filho	1 ano	Enquanto vigente	Descarte	Guardar por 5 anos após fim da vigência ou cancelamento do contrato
112.3	Multiproteção	1 ano	Enquanto vigente	Descarte	Guardar por 5 anos após fim da vigência ou cancelamento do contrato
112.4	Super Vida Max	1 ano	Enquanto vigente	Descarte	Guardar por 5 anos após fim da vigência ou cancelamento do contrato
112.5	Acidentes Pessoais	1 ano	Enquanto vigente	Descarte	Guardar por 5 anos após fim da vigência ou cancelamento do contrato
113	Consórcio				
113.1	Móveis	1 ano	Enquanto vigente	Descarte	Guardar por 5 anos após fim da vigência ou cancelamento do contrato
113.2	Imóveis	1 ano	Enquanto vigente	Descarte	Guardar por 5 anos após fim da vigência ou cancelamento do contrato
114	Seguro Saúde	1 ano	Enquanto vigente	Descarte	Guardar por 5 anos após fim da vigência ou cancelamento do contrato
115	Seguro Residencial	1 ano	Enquanto vigente	Descarte	Guardar por 5 anos após fim da vigência ou cancelamento do contrato

Fonte: Resultado de pesquisa (SUSEP, 2019)

Fase 4 – Elaboração do mapeamento do processo de venda de seguro de saúde, com foco em melhorar o fluxo informacional do referido processo.

Para a elaboração do desenho do novo fluxo informacional referente ao processo de venda de seguro de saúde, utilizou-se primeiramente do modelo proposto por Aganette, Teixeira e Aganette (2018) no que refere-se a descrição dos processos as-is e to-be, tendo em vista que tais descrições possibilitam transformar a documentação apresentada inicialmente em linguagem natural, em processos descritos na linguagem BPMN.

Apresentam-se os descritivos as-is e to-be da corretora R&M conforme Quadros 12 e 13, a seguir:

Quadro 12. Descritivo de Processos: as-is – Venda seguro de saúde - R&M

RODRIGUES & MIRANDA ADMINISTRADORA E CORRETORA DE SEGUROS DE VIDA LTDA-ME		Descritivo Processos – Corretora R&M				
Área: Comercial		Autor: Paulo César		Responsável: Paulo César		Data: 01/07/2019
DEMANDA De onde vem a demanda para a execução das suas atividades?	PROCESSOS O que você faz? (Descreva suas principais atividades)	DESCRIPTIVO DAS ATIVIDADES Como você executa suas atividades?	DOCUMENTO O que você gera em cada atividade?	Para quem vai a informação?	TEMPO Qual tempo médio gasto para cada atividade?	OBSERVAÇÃO
CLIENTE	VENDA DE SEGURO DE SAÚDE	CLIENTE SOLICITA O ESTUDO DO PLANO DE SAÚDE	SOLICITAÇÃO DE ESTUDO	DEPARTAMENTO DE VENDAS	10 minutos	
DEPARTAMENTO DE VENDAS		CORRETOR GERA ESTUDO	PROPOSTA MESTRA	CLIENTE	01 HORA	
DEPARTAMENTO DE VENDAS		CORRETOR ELABORA A COTAÇÃO	COTAÇÃO	CLIENTE	01 HORA	DEPENDENDO DA QUANTIDADE DE VIDAS E DA COMPLEXIDADE DO PLANO, PODE LEVAR HORAS.
CLIENTE		CLIENTE AUTORIZA A IMPLANTAÇÃO DO PLANO DE SAÚDE	AUTORIZAÇÃO	DEPARTAMENTO DE VENDAS	01 HORA	
DEPARTAMENTO DE VENDAS		CORRETOR SOLICITA TODA A DOCUMENTAÇÃO DA EMPRESA E DADOS DOS SÓCIOS E FUNCIONÁRIOS	FICHAS DE INCLUSÃO, DECLARAÇÃO DE SAÚDE COMPLEMENTAR	SÓCIOS E FUNCIONÁRIOS	DE 02 A 03 HORAS	DEPENDENDO DA QUANTIDADE DE VIDAS, PODE SER NECESSÁRIOS VÁRIOS DIAS.
DEPARTAMENTO DE VENDAS		PROVIDENCIAR ASSINATURA DO CONTRATO	CONTRATO E DECLARAÇÃO DE SAÚDE	SÓCIOS E FUNCIONÁRIOS	01 HORA	X
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO		DIGITALIZAR AS VIDAS NO SISTEMA	INCLUSÃO DOS DADOS NO SISTEMA	SISTEMA	03 HORAS	X
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO		DIGITALIZAR OS DOCUMENTOS COMPLEMENTARES	ARQUIVO DIGITALIZADO	SEGURADORA	03 HORAS	FORMATO PDF COM ATÉ 4MB.
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO		INCLUIR O PLANO DE SAÚDE				
SEGURADORA		ACOMPANHAR O PROCESSO	SISTEMA	CORRETOR	05 MINUTOS	X
SEGURADORA		IMPLANTAR O PROCESSO NO SISTEMA				
SEGURADORA		VALIDAÇÃO DO CONTRATO	SEGURO SAÚDE	CLIENTE	05 DIAS ÚTEIS	X

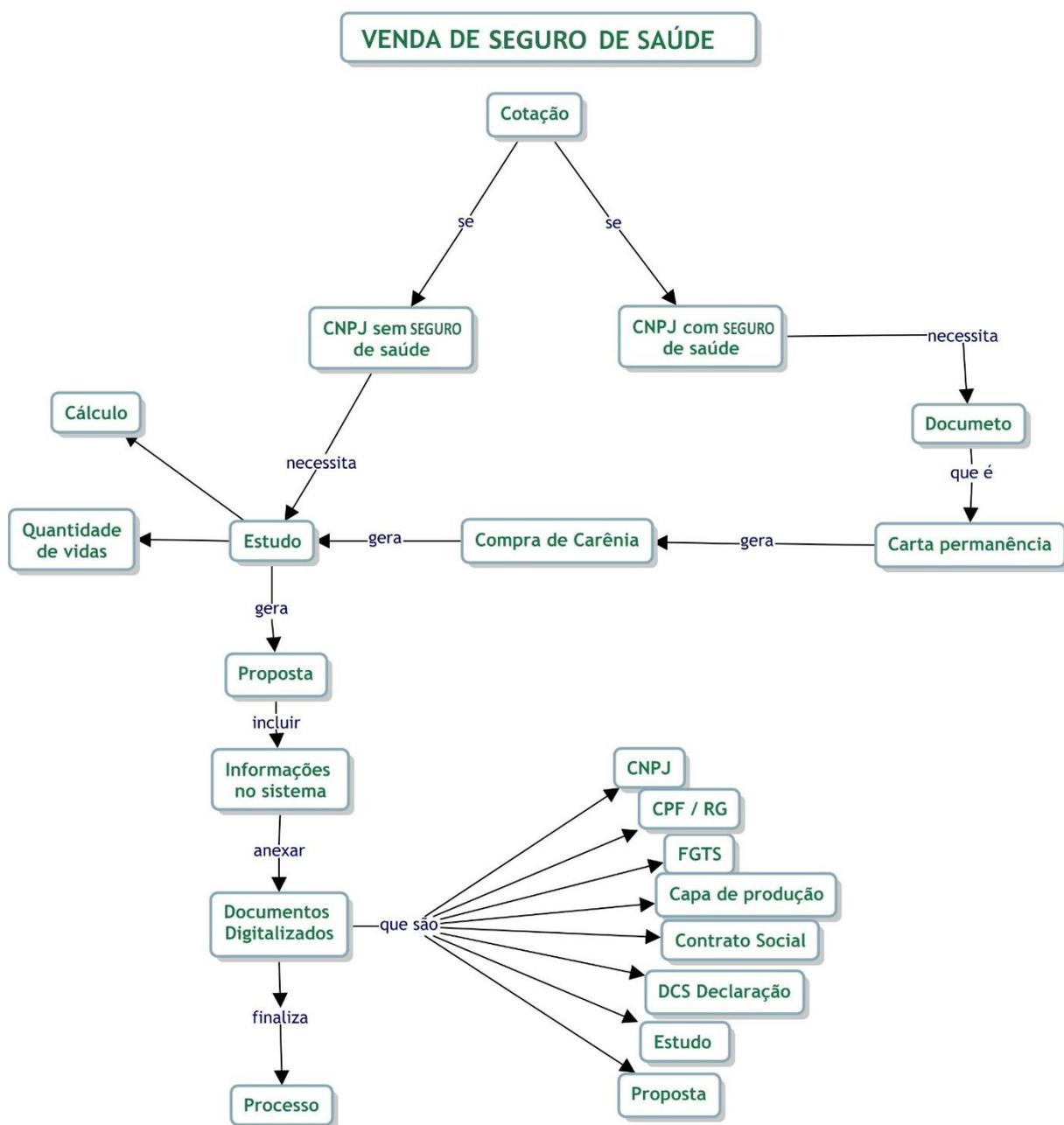
Fonte: Adaptado de Aganette, Teixeira e Aganette (2018, p. 104)

Quadro 13. Descritivo de Processos: to-be – Venda seguro de saúde - R&M

RODRIGUES & MIRANDA ADMINISTRADORA E CORRETORA DE SEGUROS DE VIDA LTDA-ME		Descritivo Processos – Corretora R&M				
Área: Comercial		Autor: Paulo César		Responsável: Paulo César		Data: 01/07/2019
DEMANDA De onde vem a demanda para a execução das suas atividades?	PROCESSOS O que você faz? (Descreva suas principais atividades)	DESCRIPTIVO DAS ATIVIDADES Como você executa suas atividades?	DOCUMENTO O que você gera em cada atividade?	Para quem vai a informação?	TEMPO Qual tempo médio gasto para cada atividade?	OBSERVAÇÃO
CLIENTE	VENDA DE SEGURO DE SAÚDE	CLIENTE SOLICITA ESTUDO DO PLANO DE SAÚDE	SOLICITAÇÃO DE ESTUDO DE PLANO DE SAÚDE	DEPARTAMENTO DE VENDAS	10 MINUTOS	
DEPARTAMENTO DE VENDAS		CORRETOR SOLICITA INFORMAÇÕES AO CLIENTE (NÚMERO DE VIDAS, IDADE E HILTÓRICO DO PLANO DE SAÚDE). ACESSA O SITE DA SEGURADORA, ELABORA A COTAÇÃO, DIGITANDO TODOS OS DADOS NECESSÁRIOS DA EMPRESA E DAS VIDAS DO PROCESSO.	ESTUDO	CLIENTE	15 MINUTOS	DEPENDENDO DA QUANTIDADE DE VIDAS E DA COMPLEXIDADE DO PLANO, PODE LEVAR HORAS.
DEPARTAMENTO DE VENDAS		CORRETOR GERA A PROPOSTA ATRAVÉS DO SITE DA SEGURADORA E SOLICITA TODA DOCUMENTAÇÃO, CONFORME COTAÇÃO REALIZADA, PREENCHENDO TODAS AS FICHAS DE INCLUSÃO E SOLICITA A DECLARAÇÃO DE SAÚDE DE TODAS AS VIDAS.	PROPOSTA	SÓCIOS E FUNCIONÁRIOS	02 HORAS	DEPENDENDO DA QUANTIDADE DE VIDAS, PODE SER NECESSÁRIOS VÁRIOS DIAS.
DEPARTAMENTO DE VENDAS		CORRETOR COLHE AS ASSINATURAS	CONTRATO DE SAÚDE	SÓCIOS E FUNCIONÁRIOS	30 MINUTOS	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO		CORRETOR DIGITA OS DOCUMENTOS E AS VIDAS NO SISTEMA DA SEGURADORA.	ARQUIVO (INCLUSÃO DOS DADOS NO SISTEMA).	SISTEMA	02 HORAS	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO		DIGITALIZA TODOS OS DOCUMENTOS NO SISTEMA DA SEGURADORA DE FORMA LEGÍVEL E OS INSIRAM NOS LOCAIS CORRETOS INDICADOS PELO SISTEMA, EM UM ÚNICO ARQUIVO (CONTRATO SOCIAL = INSERIR NO CAMPO CONTRATO).	ARQUIVO DIGITALIZADO	SEGURADORA	03 HORAS	FORMATO PDF COM ATÉ 4MB.
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO		INCLUIR O PLANO DE SAÚDE NO SISTEMA	PLANO DE SAÚDE	SEGURADORA	30 MINUTOS	
SEGURADORA		CORRETOR ACOMPANHA O PROCESSO	INFORMAÇÃO (TODAS AS TRATATIVAS SÃO VIA SISTEMA).	CORRETOR	05 MINUTOS	
SEGURADORA		IMPLANTAR O PLANO DE SAÚDE				
SEGURADORA		VALIDAR O CONTRATO	SEGURO SAÚDE	CLIENTE	05 DIAS ÚTEIS	X

Fonte: Adaptado Aganette, Teixeira e Aganette (2018, p. 104)

Figura 4. Mapa Conceitual: Venda Seguro Saúde – R&M

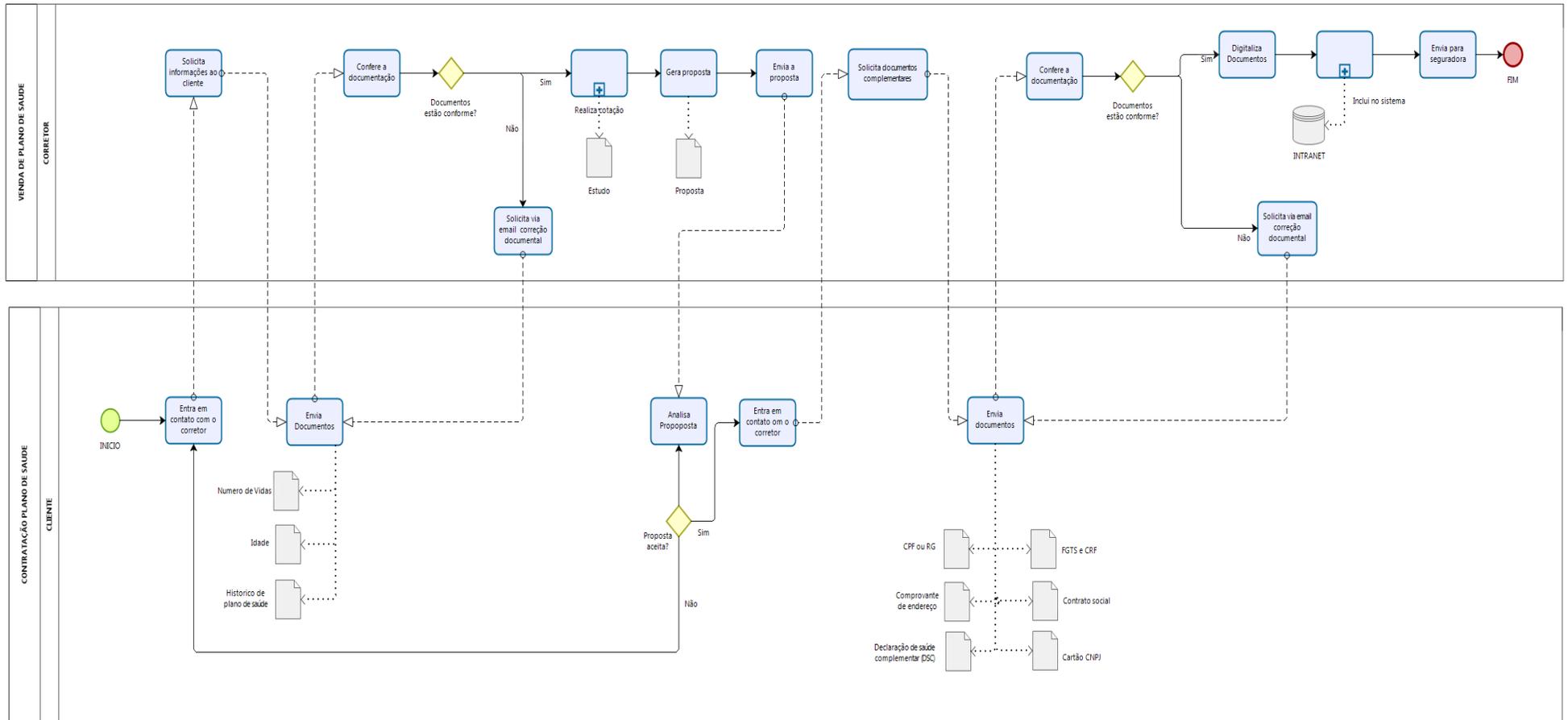


Fonte: Resultado de pesquisa – Elaborado pelo autor

A partir dos descritivos dos processos, Quadro 12 (*as-is*) e Quadro 13 (*to-be*), e ainda do mapa conceitual, Figura 4, pode-se desenhar os fluxos do processo de venda do seguro saúde. Para tal atividade, utilizou-se o Bizagi² para desenhar o referido processo conforme Figura 5, a seguir:

² Bizagi é uma empresa de software de propriedade privada criada em 1989 com sede no Reino Unido e escritórios nos EUA, Espanha e América Latina. Seu nome é uma junção de "negócios" e "agilidade". A empresa projeta e desenvolve software empresarial para o Business Process Management. Fonte: Wikipédia (inglês)

Figura 5. Fluxo informacional: Processo de Venda Seguro Saúde – R&M



Fonte: Resultado de pesquisa – Elaborado pelo autor

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo propor um direcionamento para a correta gestão de documentos à empresa Rodrigues & Miranda Administradora e Corretora De Seguros de Vida Ltda-ME com o intuito de trazer a melhoria e otimização de seus processos já que não dispunha de um modelo de gestão arquivística de seus documentos.

Como embasamento para a proposta utilizou-se o método de pesquisa acadêmica a abordagem descritiva, bibliográfica, documental e qualitativa e realizados levantamentos que serviram como base para um diagnóstico dos documentos existentes na corretora. Após análise foi identificado que os documentos não estavam armazenados ou classificados seguindo algum instrumento de gestão de documentos arquivísticos tais como: Plano de Classificação de Documentos – PCD e Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos – TTDD.

Para a corretora R&M tomou-se como base o modelo de gestão arquivística elaborado pelo Conarq, o e-Arq Brasil, tendo em vista a flexibilidade que tal modelo proporciona em relação a gestão documental. Em posse dos dados da massa documental da empresa foi feita a classificação e organização conforme os padrões descritos no modelo do Conarq, o que permitirá a aplicação prática dos instrumentos de gestão arquivística para a otimização e agilidade da rotina da corretora. Vale ressaltar que o modelo e-Arq Brasil tem um maior direcionamento para sistemas automatizados, porém o mesmo também é válido para sistemas convencionais, ou seja, método manual, dispensando assim o uso de softwares, que é o caso da corretora R&M. Para a proposição do novo modelo de processo de venda fundamentou-se nos conceitos sobre gestão de fluxos informacionais aliados à gestão da qualidade com o objetivo de reduzir o tempo de execução do processo de contratação do seguro saúde, dando ênfase na correta à gestão do fluxo informacional.

As principais vantagens que a corretora ganhará com a aplicação do novo modelo de gestão de documentos será maior controle e organização dos documentos de acordo com o assunto, classificando-os e guardando-os de forma ordenada, seguindo os devidos prazos regulamentares, além de ganhar facilidade de acesso aos dados para prestar informações a partes interessadas, como contabilidade e órgãos reguladores.

Quanto ao desenho do novo fluxo de informação referente ao processo de venda de seguro de saúde, o mesmo será aplicado inicialmente como teste, tendo em vista que tal procedimento visa a padronização no processo de vendas, contribuindo, assim, para facilitar a melhor gestão das informações, além de corroborar para um atendimento mais eficiente. Portanto, verificou-se, ao longo do estudo, os benefícios da proposição do modelo de gestão arquivística. Deste modo, com a elaboração de um novo fluxo informacional para a venda do seguro saúde, pretende-se observar os resultados após a implantação na rotina administrativa da empresa.

A importância desse estudo é demonstrar que uma correta gestão documental e o gerenciamento do fluxo de informações são ferramentas fundamentais para o controle e conhecimento ordenado do material produzido e serve como referência para a tomada de decisão por parte dos gestores, podendo ser utilizado como um fator estratégico para a otimização e ampliação de suas vendas.

Os resultados deste estudo serão melhor confirmados após a empresa experimentar os benefícios e fazê-lo funcionar como fluxo diário na gestão da empresa e a presente proposta também servirá como referência para outras corretoras que queiram aplicar a gestão de documentos para melhoria de suas atividades.

REFERÊNCIAS

AGANETTE, C. Taxonomias Corporativas: Um Estudo Sobre Definições e Etapas de Construção Fundamentado na Literatura Publicada. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2010. 104. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/ECID-87BJSR/disserta__o_elis_ngela_aganette_2010.pdf?sequence=1>. Acesso em: 23 maio 2019.

AGANETTE, E. C.; MACULAN, B. C. M. S.; LIMA, G. Â. D. BPM acadêmico: mapeamento de processos e de fluxos informacionais na ECI/UFMG. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, João Pessoa, v.13, n. 1, 2018. p. 44-65. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufpb.br/index.php/pbcib/article/view/39607>>. Acesso em: 30 abr. 2019.

AGANETTE, E. C.; TEIXEIRA, L. M. D.; AGANETTE, K. J. P. Modelagem de processos em Empresa do Setor de Saúde Pública: i-CISMEP, um relato de caso. **ÁGORA (FLORIANÓPOLIS)**, v. 28, p. 92-110, 2018. Disponível em: <<https://agora.emnuvens.com.br/ra/article/view/700/pdf>>. Acesso em: 26 mar. 2019.

AGANETTE, E. C.; TEIXEIRA, L. M. D.; AGANETTE, K. J. P. Modelagem de processos em Empresa do Setor de Saúde Pública: i-CISMEP, um relato de caso. **ÁGORA (FLORIANÓPOLIS)**, v. 28, p. 92-110, 2018. Disponível em: <<https://agora.emnuvens.com.br/ra/article/view/700/pdf>>. Acesso em: 26 jun. 2019.

AGANETTE, E. C.; TEIXEIRA, L. M. D.; ALMEIDA, M. B. A Prática Arquivística e a Gestão do Conteúdo Organizacional: Relato de Experiência em Empresa do Setor Energético. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, Janeiro-Junho 2016. p. 85-105. Disponível em: <<http://mba.eci.ufmg.br/downloads/181-744-1-PB.pdf>>. Acesso em: 30 maio 2019.

ARQUIVO NACIONAL. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional do Brasil, 2005. 232 p. Disponível em: <http://www.arquivonacional.gov.br/images/pdf/Dicion_Term_Arquiv.pdf>. Acesso em: 29 abr. 2019.

ARQUIVO NACIONAL. **Manual: Roteiro para Mensuração de Documentos Textuais**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional do Brasil, 2012. 8 p. Disponível em: <http://www.siga.arquivonacional.gov.br/images/mensuracao_instrumentos_tecnicos/manual_mensura%C3%A7%C3%A3o%20_Vers%C3%A3o%20Minist%C3%A9rio%20da%20Justi%C3%A7a.pdf>. Acesso em: 10 maio 2019.

ARREGUY, C. A. C. Arquivo Público da Cidade de Belo Horizonte: a função avaliação no contexto de políticas públicas arquivísticas municipais no Brasil. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2016. 261. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/BUBD-AM2PLJ/tesecintiachagasarreguy.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 25 mar. 2019.

BARRETO, A. M. Gestão da Informação: ferramenta da produção ou da significação? **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v. 16, n. 2, p. 51-61, jul./dez. 2006. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/11/pdf_06731be85e_0012822.pdf>. Acesso em: 26 jun. 2019.

BELLOTTO, H. L. **Arquivos Permanentes: tratamento documental**. 4ª. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2008. 320 p.

BERNARDES, L. P.; DELATORRE, H. **Gestão Documental Aplicada**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008. 54 p. Disponível em: <http://www.arquivoestado.sp.gov.br/site/assets/publicacao/anexo/gestao_documental_aplicada.pdf>. Acesso em: 12 mar. 2019.

BRASIL. Arquivo Nacional (Brasil). Conselho Nacional de Arquivos. **Classificação, Temporalidade e Destinação de Documentos de Arquivo: relativos às atividades-meio da administração pública**, Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2001. 156. Disponível em: <http://www.siga.arquivonacional.gov.br/images/publicacoes/cctt_meio.pdf>. Acesso em: 03 abr. 2019.

BRASIL. Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ). Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos. **e-Arq Brasil: Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos**, Rio de Janeiro: CONARQ, 2011. 136. Disponível em: <<http://www.siga.arquivonacional.gov.br/images/publicacoes/e-arq.pdf>>. Acesso em: 11 maio 2019.

CALDERON, W. R. **O Arquivo e a Informação Arquivística: Da Literatura Científica à Prática Pedagógica no Brasil**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2013. 229 p. Disponível em: <<https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/109305/ISBN9788579834868.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 22 mar. 2019.

CNSEG. A Atividade Seguradora: Fundamentos, Conceito, História e Operação. **CNseg**, 2019. Disponível em: <<http://www.cnseg.org.br/publicacoes/a-atividade-seguradora-fundamentos-conceito-historia-e-operacao.html>>. Acesso em: 05 mar. 2019.

CRUZ, E. B. **Manual de Gestão de Documentos: Texto de Emília Barroso Cruz - ed. rev. e atual. 2ª. ed.** Belo Horizonte: Secretaria de Estado de Cultura de Minas Gerais, Arquivo Público Mineiro, 2013. 146 p.

DELMAS, B. **Arquivos para quê?** Textos escolhidos. São Paulo: Instituto Fernando Henrique Cardoso, 2010. 196 p.

DINGWALL, G. Modelo do ciclo vital e modelo do continuum: Uma visão das concepções de organização arquivística desde o período do pós-guerra. In: EASTWOOD, T.; MACNEIL, H. **Correntes Atuais do Pensamento Arquivístico**. Belo Horizonte: UFMG, 2016. p. 205-235.

ESTADO DO MATO GROSSO. **Manual de Gestão Arquivística**: Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso. Cuiabá: O Tribunal, 2010. 437 p. Disponível em: <<https://simagestao.com.br/wp-content/uploads/2016/02/Manual-de-Gesta%CC%83o-Arquivi%CC%81stica.pdf>>. Acesso em: 11 jun. 2019.

FERREIRA, E. L. R.; PERUCCHI, V. Gestão e o Fluxo da Informação no Contexto Organizacional. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Santa Catarina, v. 16, n.2, p. 446-463, jul./dez. 2011. Disponível em: <<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/781>>. Acesso em: 25 abr. 2019.

G1. O que se sabe sobre o incêndio no Museu Nacional, no Rio. **G1**, 2018. Disponível em: <<https://g1.globo.com/rj/rio-de-janeiro/noticia/2018/09/04/o-que-se-sabe-sobre-o-incendio-no-museu-nacional-no-rio.ghtml>>. Acesso em: 23 abr. 2019.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4ª. ed. São Paulo: Atlas, 2002. Disponível em: <http://www.urca.br/itec/images/pdfs/modulo%20v%20-%20como_elaborar_projeto_de_pesquisa_-_antonio_carlos_gil.pdf>. Acesso em: 08 jun. 2019.

HAMMER, M. O que é Gestão de Processos de Negócio. In: BROCKE, V.; ROSEMAN, M. **Manual de BPM: Gestão de Processos de Negócio**. Porto Alegre: Bookman, 2013. p. 3-16.

IACOVINO, L. Os arquivos como arsenais de responsabilidade. In: EASTWOOD, T.; MACNEIL, H. **Correntes Atuais do Pensamento Arquivístico**. Belo Horizonte: UFMG, 2016. p. 261-302.

INDOLFO, A. C. Gestão de Documentos: Uma Renovação Epistemológica no Universo da Arquivologia. **Arquivistica.net**, Rio de Janeiro, v. 3, n.2, p. 28-60, jul./dez. 2007. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2011/06/pdf_59336b505e_0003553.pdf>. Acesso em: 18 maio 2019.

JARDIM, J. M. O Conceito e a Prática de Gestão de Documentos. **Acervo, Arquivo Nacional**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 2, p. 35-42, jul./dez. 1987. Disponível em: <<http://www.arquivonacional.gov.br/media/v.2,n.2,jul.dez.1987.pdf>>. Acesso em: 02 abr. 2019.

LAGE JÚNIOR, M. **Mapeamento de Processos de Gestão Empresarial**. 1ª. ed. Curitiba: Intersaberes, 2016.

LOVATO, A. **Metodologia da Pesquisa**: normas para apresentação de trabalhos: redação, formatação e editoração. Três de Maio: SETREM, 2013.

MARTINS JUNIOR, J. **Como Escrever Trabalhos de Conclusão de Curso**: Instruções para planejar e montar, desenvolver, concluir, redigir e apresentar trabalhos monográficos e artigos. 9ª. ed. Petrópolis: Vozes, 2015. 222 p.

MEZZAROBA, O. **Manual de metodologia da pesquisa no direito**. 7ª. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo: Hucitec, 2007.

MIRANDA, R. C. D. R. O uso da informação na formulação de ações estratégicas pelas empresas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 3, p. 286-292, set./dez. 1999. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/941/1/ARTGO_UsoInformacaoFormulacaoAcoes.pdf>. Acesso em: 26 mar. 2019.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa Social: Métodos e Técnicas**. 3ª. ed. rev. ampl. São Paulo: Atlas, 1999.

RODRIGUES, A. M. L. A teoria dos arquivos e a gestão de documentos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, p. 102-117, jan./abr. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v11n1/v11n1a09.pdf>>. Acesso em: 21 abr. 2019.

RONCAGLIO, C.; SZVARÇA, D. R.; BOJANOSKI, S. D. F. Arquivos, Gestão de Documentos e Informação. **Enc. BIBLI: R. Eletr. Bibl. Ci. Inf.**, Florianópolis, 2004. 1-13. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2004v9nesp2p1/5486>>. Acesso em: 28 mar. 2019.

RONDINELLI, R. C. **O Conceito de Documento Arquivístico Frente a Realidade Digital: Uma revisitação necessária**. Niterói: Tese (Tese em Ciências da Informação) - IBICT, Universidade Federal Fluminense, 2011. 270 p. Disponível em: <https://www.siarq.unicamp.br/siarq/images/siarq/publicacoes/preservacao_digital/tese_rondinelli.pdf>. Acesso em: 02 mar. 2019.

RONDINELLI, R. C. **O documento arquivístico ante a realidade digital: Uma revisão conceituada necessária**. Rio de Janeiro: FGV, 2013. 280 p.

SCHÄFER, M. B.; LIMA, E. D. S. A classificação e a avaliação de documentos: análise de sua aplicação em um sistema de gestão de documentos arquivísticos digitais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 17, n.3, p. 137-154, jul./set. 2012. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1477/1057>>. Acesso em: 05 abr. 2019.

SHELLENBERG, T. R. **Arquivos Modernos Princípios e Técnicas**. 6ª. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006. 388 p.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do Trabalho Científico**. 23ª rev. e atual. ed. São Paulo: Cortez, 2007. Disponível em: <https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3480016/mod_label/intro/SEVERINO_Metodologia_do_Trabalho_Cientifico_2007.pdf>. Acesso em: 26 maio 2019.

SILVA, D. L. Sistema de Classificação Documentária: cdd x cdu. **Encontro Regional dos Estudantes de Biblioteconomia, Documentação, Ciência da Informação e Gestão da Informação – EREBD N/NE**, Cariri, 2012. p.14. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/moci/article/view/2178/1348>>. Acesso em: 7 abr. 2019.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4ª. ed. rev. atual. Florianópolis: UFSC, 2005. 138 p. Disponível em: <https://projetos.inf.ufsc.br/arquivos/Metodologia_de_pesquisa_e_elaboracao_de_teses_e_dissertacoes_4ed.pdf>. Acesso em: 08 jun. 2019.

SOBRINHO, G. C. Impactos da terceira revolução na sociedade pós-moderna: segmento serviços. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 22, n.2, p. 1-9, 1998. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/03/pdf_bdc692f68e_0008813.pdf>. Acesso em: 25 jun. 2019.

SOUZA, D. G. Metodologia de Mapeamento para Gestão de Processos. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014. 92. Disponível em: <<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/139426/000989851.pdf?sequencia=1>>. Acesso em: 09 jun. 2019.

SUSEP. CIRCULAR Nº 74, DE 25.01.1999. **Estipula prazos para guarda de documentos e armazenamento de dados pelas Sociedades Seguradoras, de Capitalização, Entidades Abertas de Previdência Privada e Corretoras de Seguros, Previdência Privada Aberta e Capitalização, relativos a Contratos firmados**, Brasília,DF, 25 jan. 1999. Disponível em: <<http://www.susep.gov.br/menumercado/lei/circular74#>>. Acesso em: 10 maio 2019.

SUSEP. circular nº 15414.601592/2017-43, de 27 de janeiro de 2017. **Estipula prazo para guarda e dispõe sobre armazenamento de documentos das operações de seguro, resseguro, capitalização, previdência complementar aberta e de corretagem.**, Brasília, DF, 2017. Disponível em: <http://www.susep.gov.br/setores-susep/seger/copy_of_normas-em-consulta-publica/Minuta%20de%20Circular_SEI_15414.601592_2017_43.pdf>. Acesso em: 24 maio 2019.

SUSEP. História do Seguro. **SUSEP**, 2019. Disponível em: <<http://www.susep.gov.br/menu/a-susep/historia-do-seguro>>. Acesso em: 05 junho 2019.

TEIXEIRA, L. M. D.; AGANETTE, E. C. Os processos de negócio, a gestão de documentos e os fluxos documentais: Algumas perspectivas e relações. **Revista digital da biblioteconomia e ciência da informação**, v. 16, p. 40-63, set./dez. 2018. Disponível em: <<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8651321/pdf>>. Acesso em: 24 jun. 2019.

TEIXEIRA, L. M. D.; AGANETTE, E. C.; ALMEIDA, M. B. Gestão da Qualidade e Gestão de Documentos: Um relato de experiência do alinhamento entre sistemas de gestão no ambiente corporativo. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v.9, n.1, jan./ago. 2016. 45-64. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/51693>>. Acesso em: 11 jun. 2019.

VALENTIM, M. L. P. Ambientes e Fluxos de Informação em Contextos Empresariais: O caso do setor cárnico de Salamanca/Espanha. **Brazilian Journal of Information Science**, Marília, v. 7, n. Especial, p. 299-323, 1º sem 2013. Disponível em: <<http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/bjis/article/view/3130>>. Acesso em: 26 jun. 2019.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Declaração de acordo com a publicação e conteúdo

A empresa, RODRIGUES & MIRANDA ADMINISTRADORA E CORRETORA DE SEGUROS DE VIDA LTDA-ME, localizada na Rua dos Javaés, número 45 – Apartamento 103, Bairro Santa Mônica, na cidade de Belo Horizonte, Minas Gerais, CEP: 31.530-330, inscrita no CNPJ de número 05.534.769/0001-03, por intermédio de seu representante legal, Sra. Maria Aparecida Moreira Rodrigues, portadora da Carteira de Identidade de nº 3.985.304 – SSP/MG, e do CPF de nº: 905.307.726-04, sócia da empresa, DECLARA, que está de acordo com a publicação e o conteúdo do referido trabalho científico.

Belo Horizonte, 13 de Agosto de 2019

Maria AP M- Rodrigues

Maria Aparecida Moreira Rodrigues