

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

SÍLVIA MÁRCIA RODRIGUES

**AVALIAÇÃO DE *SITES* DE TERCEIRIZAÇÃO DE ARQUIVOS: UMA ANÁLISE
DESENVOLVIDA COM BASE NAS RECOMENDAÇÕES DO CONSELHO
NACIONAL DE ARQUIVOS - CONARQ**

Belo Horizonte

2013

SÍLVIA MÁRCIA RODRIGUES

**AVALIAÇÃO DE *SITES* DE TERCEIRIZAÇÃO DE ARQUIVOS: UMA ANÁLISE
DESENVOLVIDA COM BASE NAS RECOMENDAÇÕES DO CONSELHO
NACIONAL DE ARQUIVOS - CONARQ**

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 Arquivística de Documentos

Orientador: Prof^a. Marta Eloísa Melgaço Neves

BELO HORIZONTE

2013



Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização em Gestão Estratégica da Informação, intitulado “***Avaliação de sites de terceirização de arquivos: uma análise desenvolvida com base nas recomendações do Conselho Nacional de Arquivos – CONARQ***”, de autoria de **Sílvia Márcia Rodrigues**, aprovada pela banca examinadora constituída pelos seguintes professores:

Prof. Mestre Marta Eloísa Melgaço Neves
Escola de Ciência da Informação – UFMG

Prof. Mestre Marilene Vieira Lopes da Costa
Escola de Ciência da Informação – UFMG

Data de aprovação: Belo Horizonte, 21 de agosto de 2013.

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho à aqueles que acreditaram e torceram por mais esta conquista em minha vida.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, por nunca desistir de me amar e estar sempre me provando que Ele está ao meu lado em todos os momentos de minha vida.

Aos meus pais Sílvio e Adélia, aos meus irmãos Celso e Jandira, pelo incentivo, compreensão pelos momentos de ausência e pelo amor incondicional.

Aos meus amigos amados, Vanir, Wanderlin, Levi, Josideli e Valéria por me colocarem pra cima sempre que necessário e pelos bons momentos de amizade.

À Professora Marta Eloísa Melgaço Neves, pela disposição em me orientar na elaboração deste trabalho. Agradeço em especial por ter acreditado na minha capacidade e compartilhado comigo seu conhecimento, sugerindo o melhor caminho a ser seguido ao longo da conclusão desta monografia. Assim como a professora Marilene pela disponibilidade de participar da banca e da atenção ao meu trabalho.

A todos os grandes amigos feitos no curso, aos quais tive mais tempo de convivência como Bia, Hélio, Marcelo, Fabiana e Giseli, e em especial aos que deram uma pitada de ajuda na elaboração deste trabalho: Lílian e Luiz Geraldo.

RESUMO

Esta monografia teve como objetivo analisar *sites* de duas empresas prestadora de serviços terceirizados em gestão de documentos de arquivos com relação aos principais instrumentos arquivísticos (Plano de Classificação, Comissão Permanente de Avaliação Documental e Tabela de Temporalidade Documental). As análises foram respaldadas de acordo com as recomendações do CONARQ, e-ARQ 2006 e a legislação arquivística. Para atingir o objetivo proposto, foi elaborado um roteiro para coleta e análise dos dados, que buscou demonstrar a atuação das empresas referente aos serviços oferecidos, especificamente, as ferramentas de gestão de documentos. Os resultados apontaram que as empresas pesquisadas não estão preocupadas em apresentar seus serviços de forma detalhada e completa, principalmente quanto aos instrumentos arquivísticos. Foi citado nos *sites* apenas a tabela de temporalidade, os outros instrumentos não foram mencionados. Além disso, não foi referida nenhuma lei arquivística nem recomendações do CONARQ e e-ARQ 2006 como respaldo legal. Pelo contrário, em uma das empresas ficou claro que as leis não estão sendo seguidas, ou seja, essa empresa não está em conformidade com a legislação arquivística. Assim sendo, as empresas deixaram a desejar em relação aos serviços oferecidos.

Palavras-chave: Análise de *sites* – Terceirização de serviços de gestão arquivística de documentos – Plano de classificação – Comissão permanente de avaliação documental – Tabela de temporalidade.

ABSTRACT

The aim of this monograph was to analyze websites of two companies providing outsourced management archival documentary regarding about the main instruments archives (Classification Plan, Permanent Commission Documentary Assessment and Temporality Table of Documents). Analyses were backed up in accordance with the recommendations of CONARQ, e-ARQ 2006 and archival legislation. To reach that goal, it was elaborated a roadmap for a collection and data analysis, which it sought to demonstrate the performance of companies for the services offered, specifically, the tools for document management. The results showed that the researched companies are not concerned to present their services in a detailed and thorough, especially regarding the archival instruments. The temporality table of documents was mentioned, but other instruments were not mentioned. Furthermore, neither law nor archival recommendations CONARQ e-ARQ were mentioned as legal support. On the contrary, one of the companies was clear that the laws are not being followed, or that company is not in compliance with the archival legislation. Therefore, the companies left to be desired regarding the services offered.

Keywords: Analysis of sites - Outsourced management archival documentary – Classification plan - Permanent commission documentary assessment - Table of temporality.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Ciclo de vida dos documentos	17
Figura 2	Instrumentos de gestão de documentos.....	20
Figura 3	Tabela de temporalidade de documentos.....	23
Figura 4	Síntese do referencial teórico.....	29

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Análise dos <i>sites</i> das duas empresas	34
----------	--	----

LISTA DE ABREVIATURAS

ABNT	-	Associação Brasileira de Normas Técnicas
CONARQ	-	Conselho Nacional de Arquivos
CPAD	-	Comissão Permanente de Avaliação Documental
CTDE	-	Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos
ECM	-	<i>Engineering Content Management</i>
GED	-	Gestão Eletrônica de Documentos
ISO	-	<i>International Organization for Standardization</i>
TTD	-	Tabela de Temporalidade de Documentos
SIGAD -	-	Sistema Informatizado de Gestão de Arquivística de Documentos
SINAR	-	Sistema Nacional de Arquivos

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
2	REFERENCIAL TEÓRICO	16
2.1	Gestão de Documentos/ Gestão Arquivística de Documentos.....	16
2.1.1	Ciclo de vida dos documentos (teoria das três idades).....	16
2.2	Instrumentos de gestão de documentos	18
2.2.1	Plano de classificação de documentos	20
2.2.2	Comissão permanente de avaliação documental.....	21
2.2.3	Tabela de temporalidade de documentos	22
2.3	Sistema de informação	24
2.3.1	GED.....	25
2.3.2	SIGAD	25
2.4	CONARQ	26
2.5	e-ARQ Brasil.....	27
2.6	Digitalização de documentos.....	27
3	METODOLOGIA	30
3.1	Caracterização da pesquisa	30
3.2	Universo e amostra	30
3.3	Instrumento de coleta de dados.....	31
3.4	Coleta de dados.....	31
4	ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS.....	33
4.1	Apresentação dos resultados	34
4.2	Análise dos resultados.....	37
4.2.1	Situação 1	38
4.2.2	Situação 2	38
4.2.3	Situação 3	39

4.2.4	Situação 4	39
4.2.5	Situação 5	40
4.2.6	Situação 6	40
4.2.7	Situação 7	41
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	43
	REFERÊNCIAS.....	46

1 INTRODUÇÃO

A terceirização surgiu a partir da segunda guerra mundial nos Estados Unidos da América, baseada na linha de produção automobilística. No Brasil, a terceirização teve sua intensificação na década de noventa e tem crescido de forma efetiva no mercado atual. O motivo maior pelo qual as empresas têm optado pela terceirização de serviços ou produtos é a redução de custos, e a instituição teria mais tempo para se dedicar ou executar suas atividades afins, garantindo assim, melhores resultados em sua área de atuação.

Ramos apresenta uma síntese do que é terceirização.

a terceirização está associada à especialização flexível, que significa empresas especializadas atuarem com flexibilidade e velocidade suficientes para atender às constantes alterações nas demandas dos clientes (2002, p61).

Terceirizar, portanto, é a aquisição ou contratação de um determinado tipo de serviço especializado prestado/oferecido por terceiros. Esse tipo de serviço apresenta várias modalidades como: limpeza, transporte, segurança, gestão de documentos, dentre outros. Essas modalidades podem ser temporárias ou permanentes e as atividades podem ser realizadas na unidade contratada ou na empresa contratante.

Observa-se que a maioria dos serviços terceirizados divulgados no mercado, na área arquivística, está disponível via *web*, então, a partir daí, surgiu a necessidade de analisar alguns *sites* que atuam na área de gestão de documentos. Assim, a área arquivística, bem como outras áreas, divulga seus serviços via internet. Desse modo, desenvolveu-se uma análise da terceirização de serviços de gestão arquivística documental de dois *sites*.

A partir dessa análise optou-se em consultar o Conselho Nacional de Arquivos – CONARQ –, pois é o órgão responsável por definir as recomendações, normas, diretrizes, políticas e instrumentos legais sobre a gestão arquivística documental. Essas informações podem ser confirmadas em CONARQ 2007.

Conforme ressalta o CONARQ, a gestão de documentos é um

conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento na fase corrente e intermediária, visando à sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente¹

Tendo em vista as orientações do CONARQ referentes à gestão arquivística de documentos, coloca-se como questão principal desta monografia: verificar se as empresas que oferecem serviços terceirizados via *web* de gestão arquivística documental estão em conformidade com as recomendações, a legislação arquivística, as políticas e as diretrizes, conforme determina o CONARQ?

O objetivo geral desta pesquisa visou identificar como estão sendo oferecidos os serviços terceirizados via *web* referente aos instrumentos de gestão arquivística de documentos. Como objeto de investigação, foi consultado duas empresas que prestam serviços na área arquivística. Como objetivos específicos foram definidos:

- analisar o processo de elaboração do plano de classificação;
- identificar o processo de constituição da comissão de avaliação de documentos;
- avaliar o processo de elaboração da Tabela de Temporalidade Documental e destinação dos documentos.

A escolha da temática desta pesquisa ocorreu devido à vivência profissional da pesquisadora em gestão de documentos. Por esse motivo, pretendeu-se aprofundar neste assunto tão complexo do ponto de vista arquivístico. Por isso, escolheu-se a Tabela de Temporalidade como objeto de estudo da pesquisa no universo da terceirização de serviços via internet, tendo em vista a crescente contratação no mercado, na área arquivística.

¹Cf. Art. 3º. Cap. 1, da Lei 8.159 de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências.

A intenção deste trabalho foi realizar um diagnóstico de como essas empresas lidam e tratam com a questão da eliminação e destinação dos documentos, sejam físicos ou em qualquer outro suporte. Também, esta pesquisa buscou aguçar o interesse dos profissionais da área para uma reflexão mais ostensiva e participativa da problemática quanto aos serviços oferecidos via *web*, no que tange à Tabela de Temporalidade Documental – TTD, conforme as recomendações do Conselho Nacional de Arquivos - CONARQ. –, ou seja, como a terceirização de arquivos no âmbito da gestão de documentos está tratando a ferramenta TTD. Outro ponto a ser considerado foi a inexistência de literatura acadêmica a respeito do assunto, o que torna este estudo relevante quanto a escolha do tema e sua devida contribuição para o desenvolvimento da área.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Gestão de documentos/ gestão arquivística de documentos

Bernardes define Gestão de documentos como:

um conjunto de medidas e rotinas que garante o efetivo controle de todos os documentos de qualquer idade desde sua produção até sua destinação final (eliminação ou guarda permanente), com vistas à racionalização e eficiência administrativas, bem como à preservação do patrimônio documental de interesse histórico-cultural (BERNARDES, 1998, p. 11).

Conforme o e-ARQ Brasil (2006, p.16), a gestão arquivística de documentos é um

conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento dos documentos em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou seu recolhimento para a guarda permanente.

A Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos – CTDE entende gestão arquivística de documentos como sinônimo de gestão de documentos, ressaltando a característica arquivística dessa gestão para diferenciá-la de outros tipos de gerenciamento de documentos, o que pode ser confirmado em (e-ARQ Brasil, 2006).

A gestão documental é uma importante atividade da área de arquivo, pois ela promove a eficiência da administração e a simplificação do fluxo documental, que se otimiza a utilização do espaço físico e de recursos humanos de um setor e/ou empresa. Aderir à uma política de gestão de documentos eficiente, que define prazos de guarda em arquivos correntes e intermediários, promove economia e segurança para o gestor.

2.1.1 Ciclo de vida dos documentos (teoria das três idades)

Os documentos que sejam para fins administrativos (probatórios, fiscais e históricos), desde a produção, seguem um ciclo de vida, para que eles se consolidem.

Figura 1 – Ciclo de vida dos documentos

1a. idade ARQUIVO CORRENTE	. documentos vigentes, freqüentemente consultados
2a. idade ARQUIVO INTERMEDIÁRIO e/ou CENTRAL	. final de vigência; documentos que aguardam prazos longos de prescrição ou precaução; . raramente consultados; . aguardam a destinação final: eliminação ou guarda permanente
3a. idade ARQUIVO PERMANENTE	. documentos que perderam a vigência administrativa, porém são providos de valor secundário ou histórico-cultural

Fonte: Bernardes (1998, p.12)

O ciclo de vida dos documentos é a:

teoria desenvolvida depois da segunda guerra mundial (1939-1945), [...] os arquivos passam por três estágios de arquivamento, de acordo com o seu uso e a freqüência de consultas: corrente, intermediário e permanente. Cada uma dessas fases corresponde a procedimentos técnicos diferenciados. A partir dessa alteração conceitual, os arquivos passaram a se preocupar com os documentos desde o momento em que são criados, passando pela tramitação e destinação final: eliminação ou guarda (APCBH, 2011,P.5).

Conforme assinala Bernardes:

a gestão [documental arquivística] pressupõe, portanto, uma intervenção no *ciclo de vida dos documentos* desde uma produção até serem eliminados ou recolhidos para guarda definitiva. Nesse sentido, um programa geral de gestão compreende todas as atividades inerentes às idades *corrente* e *intermediária* de arquivamento, o que garante um efetivo controle da produção documental nos arquivos correntes (valor administrativo/vigência), das transferências aos arquivos centrais/intermediários (local onde os documentos geralmente aguardam longos prazos precaucionais), do processamento das eliminações e recolhimentos ao arquivo permanente (valor histórico/cultural) (1998.p.12).

Os documentos passam por um ciclo de vida de três idades, conforme foi citado acima. Segundo a teoria das três idades define-se: a) arquivo corrente – refere-se aos documentos que estão em curso, ou seja, tramitam-se ou são arquivados, porém esses são objetos de consultas frequentes; b) arquivo intermediário – refere-se aos documentos que não são mais de uso corrente, mas, por conservarem ainda algum interesse administrativo, aguardam, no arquivo intermediário, o cumprimento do prazo estabelecido pela Tabela e destinação para serem eliminados ou recolhidos ao arquivo permanente; e c) arquivo permanente – refere-se aos documentos que devem ser definitivamente preservados devido ao seu valor histórico, probatório e informativo.

A tramitação dos documentos de uma idade para outra se define por meio do processo de avaliação, que leva em consideração a frequência de uso dos documentos por seus produtores e a identificação de seus valores primário e secundário, conforme a legislação em vigência.

O valor primário “relaciona-se às razões de sua própria produção, considerando seu uso para fins administrativos, legais e fiscais” (BERNARDES, 1998).

Já o valor secundário:

refere-se à possibilidade de uso dos documentos para fins outros que não são aqueles para os quais foram originalmente criados. Os documentos passam a ser fonte de informação e pesquisa para terceiros. Pode-se determinar mais facilmente os valores secundários de documentos oficiais se os analisarmos em relação a dois aspectos: [a] Valor probatório: comprova a existência ou veracidade de um fato, o funcionamento e as ações das instituições. São relativos a direitos tanto de pessoas jurídicas ou físicas, quanto na coletividade; [b] Valor informativo/ histórico: [ocorre] quando contém informações essenciais sobre matérias, pessoas, entidades, condições com que a organização lida para fins de estudo e pesquisa (APCBH, 2011, p.6).

2.2 Instrumentos de gestão de documentos

Esses instrumentos têm que estar definidos de forma clara para todos os gestores da empresa/instituição, pois os conceitos desses instrumentos são de suma importância na gestão de documentos. Nesse sentido, é fundamental o apoio e aprovação dos diretores da empresa com relação ao desenvolvimento e aplicação desses instrumentos, tendo em vista que uma boa gestão não se consolida de forma isolada.

A elaboração do Plano de Classificação documental é a primeira etapa que antecede a elaboração da TTD. Então, a partir da construção desse Plano, constitui-se a Comissão Permanente de Avaliação Documental (segunda etapa), em que se define os prazos de guarda, conforme a legislação arquivística. A comissão de avaliação é composta por funcionários da instituição que conhecem as funções da estrutura organizacional e de áreas interdisciplinares – profissionais, principalmente, das áreas de Arquivologia, História, Direito, Administração e Ciências Contábeis. Essas duas etapas são inerentes, ou seja, uma depende da outra para constituir a Tabela de Temporalidade. Não é possível a finalização da Tabela sem passar pelas duas etapas.

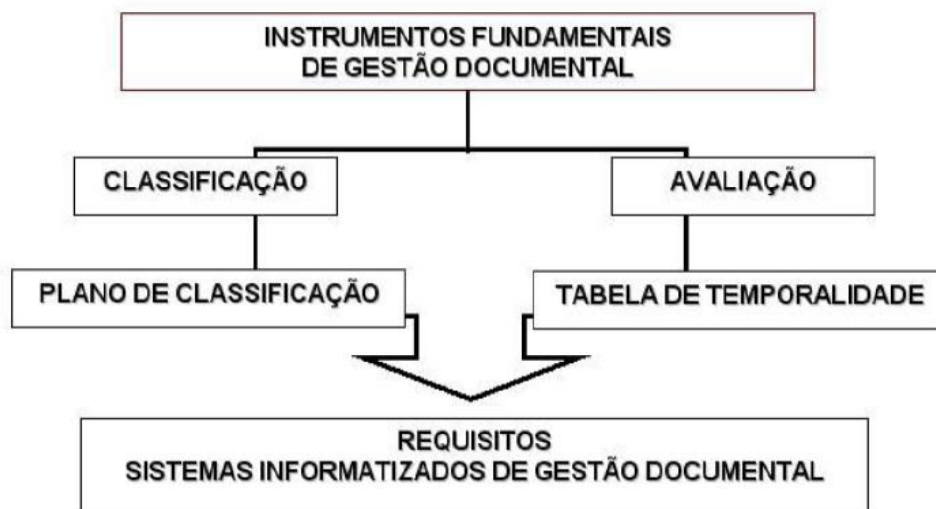
Após essas etapas, constitui-se a TTD. Para que este instrumento seja aplicado, ela deverá ser aprovada pela autoridade competente e amplamente divulgada entre os funcionários da instituição ou empresa.

A execução das atividades de gestão, classificação e avaliação, permitem a elaboração do Plano de Classificação e de Tabela de Temporalidade de Documentos de Arquivo. Esses dois instrumentos associados garantem a simplificação e a racionalização dos procedimentos de gestão documental, imprimindo maior agilidade e precisão na recuperação dos documentos e informações (BERNARDES, 2008, p. 7-8).

Como resultado da aplicação da TTD, as empresas/instituições têm benefícios financeiros, redução do espaço físico, segurança e controle das informações.

Os instrumentos de gestão documental são:

Figura 2 – Instrumentos de gestão de documentos



Fonte: www.arquivoestado.sp.gov.br

2.2.1 Plano de classificação de documentos

O plano de classificação é constituído através de um estudo detalhado e complexo da instituição e dos documentos produzidos e recebidos por ela, que visa registrar todos os documentos conforme sua finalidade e razão de existir.

O plano de classificação é

a representação lógica da estrutura e do funcionamento da organização. Por isso, o arquivo organizado de acordo com a classificação proposta assemelha-se a um espelho que reflete a imagem da organização com toda fidelidade. Observando o Plano, identificamos as funções de natureza técnica que desencadeiam a realização de atividades-fim, ou seja, atividades que justificam a sua criação: edificação de obras públicas e particulares (BERNARDES, 2008, p. 19).

A classificação documental determina o agrupamento de documentos em unidades menores – processos e dossiês – e o agrupamento dessas em unidades maiores, que se forma o arquivo do órgão ou unidade. De acordo com o e-ARQ Brasil (2006, p.30) “essa classificação é feita a partir de um plano de classificação

elaborado pelo órgão ou entidade que poderá incluir, ou não, atribuição de um código aos documentos”.

Esse plano de classificação, entende-se que

é um esquema de distribuição de documentos em classes, de acordo com os métodos de arquivamento específicos, elaborado a partir do estudo das estruturas e funções de uma instituição e da análise do arquivo por ela produzido ² (DICIONÁRIO BRASILEIRO DE TERMINOLOGIA ARQUIVÍSTICA, 2005, p.132).

2.2.2 Comissão permanente de avaliação documental

A comissão permanente de avaliação documental é uma das vertentes na constituição do instrumento TTD, na qual tem como objetivo principal o trabalho conjunto de pessoas que tenham o conhecimento necessário para que a avaliação dos documentos seja definida em conformidade como previsto em lei.

Já a avaliação, como processo de análise de documentos arquivísticos, conforme Bernardes (1998, p.14)

consiste fundamentalmente em identificar *valores* e definir *prazos* de guarda para os documentos de arquivo, independentemente de seu suporte ser o papel, o filme, a fita magnética, o disquete, o disco ótico ou qualquer outro.

Bernardes (1998, p.17) cita os passos para a implantação de processo de avaliação de documentos:

- Constituição formal da Comissão de Avaliação de Documentos, que garanta a legitimidade e autoridade à equipe responsável;

² Cf. Dicionário brasileiro de terminologia arquivística, 2005, p. 132.

- Elaboração de textos legais ou normativos que definam normas e procedimentos para o trabalho de avaliação;
- Estudo da estrutura administrativa do órgão e análise das competências, funções e atividades de cada uma de suas unidades;
- Levantamento da produção documental: entrevistas com funcionários, responsáveis e encarregados, até o nível de seção, para identificar as séries documentais geradas no exercício de suas competências e atividades;
- Análise do fluxo documental: origem, pontos de tramitação e encerramento de trâmite;
- Identificação dos valores dos documentos de acordo com sua idade: administrativo, legal, fiscal, técnico, histórico;
- Definição dos prazos de guarda em cada local de arquivamento.

2.2.3 Tabela de temporalidade de documentos

Na atualidade, a elaboração e implantação da tabela de temporalidade tem sido um desafio, tendo em vista sua complexidade. Na teoria, todas as instituições e empresas devem fazer uso desta ferramenta que visa o controle efetivo da massa documental gerada. Mas o que ocorre na prática está muito distante da teoria, pois a maioria das instituições não tem conhecimento ou não se preocupa, como deveria, com o controle da massa documental produzida. Não somente a Tabela bem como a própria gestão em todas as suas etapas, ainda não é uma prática.

A Tabela de Temporalidade Documental é um:

instrumento aprovado por autoridade competente que regula a destinação final dos documentos (*eliminação* ou *guarda permanente*), define prazos para sua *guarda temporária* (vigência, prescrição, precaução), em função de seus valores administrativos, legais, fiscais etc. e determina prazos para sua transferência, recolhimento ou eliminação (BERNARDES, 1998, p. 22)

Figura 3 – Tabela de Temporalidade de Documentos

ATIVIDADES	DOCUMENTOS	PRAZOS DE GUARDA (em anos)		DESTINAÇÃO		OBSERVAÇÕES	
		Unidade Produtora	Unidades com atribuições de Arquivo	Eliminação	Guarda Permanente		
01 ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA (FUNÇÃO) 01.03 Apoio à administração pública (SUBFUNÇÃO)	01.03.01.01	Agenda de compromissos oficiais	-	5	-	✓	
	01.03.01.02	Ata de reunião	-	2	-		✓
	01.03.01.03	Ata de sessão	-	2	-		✓
	01.03.01.04	Carta de representação	-	vigência	-	✓	
	01.03.01.05	Cédula de votação de conselheiro	-	2	-	✓	O resultado da votação está registrada na Ata de sessão.
	01.03.01.06	Comunicado agendando audiência	-	vigência	-	✓	A vigência esgota-se com a realização da audiência.
	01.03.01.07	Convite recebido	-	vigência	-	✓	A vigência esgota-se com a realização do evento.
	01.03.01.08	Malá direta	-	vigência	-	✓	
	01.03.01.09	Ofício autorizando funcionário ou servidor a conceder entrevista à imprensa	-	4	-	✓	
	01.03.01.10	Ofício convocando para reunião	-	4	-	✓	
	01.03.01.11	Ofício solicitando agendamento de audiência	-	4	-	✓	
	01.03.01.12	Pauta de compromissos	-	vigência	-	✓	A vigência esgota-se com o cumprimento dos compromissos.
	01.03.01.13	Pauta de reunião	-	vigência	-	✓	O documento poderá ser eliminado se suas informações constatarem na Ata de reunião.
	01.03.01.14	Registro de convites recebidos	-	2	-	✓	
01.03.02 Publicidade de atos oficiais	01.03.02.01	Formulário de encaminhamento de matéria para publicação no Diário Oficial do Estado	-	vigência	-	✓	A vigência esgota-se com a publicação da matéria.
	01.03.02.02	Lista de códigos de identificação e autorização	-	vigência	-	✓	A vigência esgota-se com a atualização do documento.
	01.03.02.03	Matéria para publicação no Diário Oficial do Estado	-	vigência	-	✓	A vigência esgota-se com a publicação da matéria.

Essas modalidades de serviço não são aplicadas com frequência nas instituições conforme deveriam. Prevalece uma carência dessa atividade em detrimento na maioria das vezes, por falta de conhecimento específico dos responsáveis pelo setor de Arquivo, em que, na maior parte dos casos, os gerentes não possuem domínio dos conceitos e recomendações elaboradas pelo CONARQ. O ponto mais relevante para este estudo envolve a questão da crescente procura de serviços voltados para a terceirização de arquivos.

2.3 Sistema de informação

Para que seja elaborada uma Tabela de Temporalidade, é necessário que algumas ferramentas de cunho eletrônico ou tecnologias da informação, como *softwares* a serem desenvolvidos com o objetivo de controlar a massa documental, gerada e recebida pela instituição, no que tange ao ciclo de vida dos documentos. Atualmente, tem-se como referência as orientações do e-ARQ Brasil como pilar na construção de um sistema de gestão arquivística que esteja em conformidade com o CONARQ, que é um Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos (SIGAD).

É necessário que se inclua operações e funcionalidades primordiais para que um SIGAD tenha uma efetiva aplicabilidade para o sucesso de uma gestão documental. Nesse sentido, algumas ferramentas da tecnologia da informação, como GED, *Workflow*³ e ECM⁴, são, muitas vezes, utilizados para desenvolver um SIGAD.

Entretanto, há diferenças a serem consideradas na escolha dessas três ferramentas. Eles são utilizados em algumas vezes como um SIGAD, mas o GED, o *Workflow* e o ECM nem sempre atuam com eficácia na gestão documental como o SIGAD. Aqueles *softwares* atuam de forma fragmentada, ou seja, de forma isolada,

³Automação do fluxo de trabalho.

⁴ Gestão de Conteúdo de Engenharia.

enquanto as prerrogativas de um SIGAD requerem uma interação dentre suas funcionalidades, para que ele reflita as atividades da empresa/instituição como um todo.

2.3.1 GED

Gestão Eletrônica de Documentos é a definição para a sigla GED criada no Brasil pelo Centro Nacional de Desenvolvimento de Gerenciamento de Informação (CENADEM) e definida por CENCI (2002, p.18) como uma “ampla área da informática que trata de todo o gerenciamento de documento em formato digital dentro das organizações”.

O e-ARQ Brasil, define GED como um

conjunto de tecnologias para utilização da informação não-estruturada de um órgão ou entidade, que pode ser dividido nas seguintes funcionalidades: captura, gerenciamento, armazenamento e distribuição. Entende-se por informação não-estruturada aquela que não está armazenada em banco de dados, tal como mensagem de correio eletrônico, arquivo de texto, imagem ou som, planilhas, etc. O GED pode englobar tecnologias de digitalização, automação de fluxos de trabalho (workflow), processamento de formulários, indexação, gestão de documentos, repositórios, entre outras (2006, p.6).

2.3.2 SIGAD

A sigla SIGAD tem como definição Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos. Um SIGAD possui características arquivísticas que devem ser muito bem estudadas de acordo com o local de implantação do sistema.

De acordo com o CONARQ, o que caracteriza um SIGAD são os seguintes elementos:

- Captura, armazenamento, indexação e recuperação de todos os tipos de documentos arquivísticos e de todos os componentes

digitais do documento arquivístico, como, por exemplo, um relatório com os anexos em diferentes arquivos;

- Integração entre documentos digitais e não digitais;
- Gestão dos documentos a partir do plano de classificação;
- Avaliação dos documentos e aplicação da tabela de temporalidade e destinação para recolhimento e preservação dos que tenham valor permanente;
- Exportação dos documentos para transferência e recolhimento;
- Armazenamento seguro para garantir a autenticidade dos documentos;
- Instrumentos para gestão de estratégias de preservação dos documentos;
- Implementação de metadados para descrever os contextos documentais: [a] jurídico administrativo; [b] de proveniência; [c] de procedimentos; [d] documental; [e] tecnológico (2011, p.11).

O CONARQ (2011) em seu modelo de requisitos cita que um SIGAD deve ter a capacidade de gerenciamento simultâneo de documentos digitais e convencionais. No modelo de requisitos o CONARQ afirma que:

no caso dos documentos convencionais, o sistema registra apenas as referências sobre os documentos e, para os documentos digitais, a captura, o armazenamento e o acesso são feitos por meio do SIGAD (2011, p.10).

Também, é definido que:

um SIGAD tem que ser capaz de manter a relação orgânica entre os documentos e de garantir confiabilidade, a autenticidade e o acesso, ao longo do tempo, aos documentos arquivísticos, ou seja, seu valor como fonte de prova das atividades do órgão produtor (CONARQ, 2011, p.11).

2.4 CONARQ

O CONARQ é o órgão maior que abarca as informações necessárias para a gestão arquivística de documentos.

O Conselho Nacional de Arquivos - CONARQ é apresentado como:

um órgão colegiado, vinculado ao Arquivo Nacional do Ministério da Justiça, que tem por finalidade definir a política nacional de arquivos públicos e privados, como órgão central de um Sistema Nacional de Arquivos, bem como exercer orientação normativa visando à gestão documental e à proteção especial aos documentos de arquivo.⁵

O CONARQ é a fonte principal de consulta no que tange as definições e as recomendações a respeito da legislação arquivística de documentos na elaboração deste trabalho. Esse órgão foi criado pela Lei 8.159/91, em específico pelo artigo 26 dessa legislação.

2.5 e-ARQ Brasil

O e-ARQ é definido como um “modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos e-ARQ Brasil”, desenvolvido pela CTDE do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ, 2011).

O e-ARQ Brasil estabelece requisitos mínimos para um Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos, independente da plataforma tecnológica em que for desenvolvido e/ou implantando (CONARQ, 2011 p.9).

O e-ARQ possui o objetivo de orientar na implantação de um sistema de gestão arquivística de documentos, fornecendo especificações técnicas assim como orientando na indicação de métodos para desenvolver ou adquirir um SIGAD (CONARQ, 2011).

2.6 Digitalização de documentos

Atualmente, um dos assuntos mais comentados da área arquivística é a digitalização de documentos. O tema tem ganhado espaço em todos os níveis

⁵ Cf. O CONARQ, disponível em <http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm> Acesso em 15 jun.

hierárquicos, está atuando em cenários diversos e atingindo um grau de reprodução incalculável e de forma não estruturada. A grande questão é como lidar com esse novo suporte da informação respeitando os requisitos apresentados pelo CONARQ.

Segundo o CONARQ (2010, p.5-6),

entendemos a digitalização como um processo de conversão dos documentos arquivísticos em formato digital, que consiste em unidades de dados binários, denominados de *bits* – que são 0 (zero) e 1 (um), agrupados em conjuntos de 8 *bits* (*binary digit*) formando um byte, e com os quais os computadores criam, recebem, processam, transmitem e armazenam dados. De acordo com a natureza do documento arquivístico original, diversos dispositivos tecnológicos (*hardware*) e programas de computadores (*software*) serão utilizados para converter em dados binários o documento original para diferentes formatos digitais. No entanto, o produto dessa conversão não será igual ao original e não substitui o original que deve ser preservado. A digitalização, portanto é dirigida ao acesso, difusão e preservação do acervo documental.

Contudo, a digitalização deve ser utilizada e implantada como atividade meio e não como atividade fim, pois conforme pesquisado até o momento não há lei que valide a digitalização em substituição aos documentos originais.

O esquema abaixo, pode ser considerado uma síntese do referencial teórico e foi elaborado após a realização das várias leituras.

Figura 4 – Síntese do referencial teórico

Referencial Teórico



Fonte: Elaborado pela autora.

3 METODOLOGIA

3.1 Caracterização da pesquisa

Esta pesquisa foi norteada pelas recomendações do e-ARQ e teve como instrumento de apoio um roteiro com perguntas elaboradas na intenção de demonstrar como o mercado terceirizado de gestão arquivística documental está atuando na atualidade frente às demandas de empresas/instituições que necessitam de organizar as suas massas documentais.

Como procedimento técnico foi feito um levantamento bibliográfico para verificar as recomendações e a legislação do CONARQ, que se refere ao plano de classificação, à importância da comissão de avaliação de documentos e a tabela de temporalidade.

3.2 Universo e amostra

O universo da pesquisa foi constituído por duas empresas que prestam serviços de terceirização na área de gestão arquivística de documentos, que mantêm disseminação de instrumentos complexos via internet.

A amostra foi composta pelo diagnóstico das informações disponibilizadas pelos *sites* das empresas, para verificar se elas estão atuando conforme as recomendações arquivísticas do CONARQ e e-ARQ, no que tange ao principal instrumento arquivístico, que é a elaboração da TTD.

Foram pesquisados dois *sites* de duas instituições, que foram utilizadas como objetos de análise de empresas terceirizadas de gestão arquivística que divulgam seus serviços via *web*. Para preservar o anonimato das empresas atribuiu-se os nomes α (alfa) e β (beta).

3.3 Instrumento de coleta de dados

O instrumento de coletas de dados foi desenvolvido por meio de um roteiro baseado nas recomendações do CONARQ e e-ARQ, em específico.

Foram analisados nos *sítes*:

- Se os instrumentos primordiais para eliminação de documentos – o plano de classificação e a TTD -, conforme recomendado pelo CONARQ, são expostos.
- Se a importância do plano de classificação para a constituição da TTD é mencionada.
- Se a importância da constituição da comissão permanente de avaliação documental – CPAD – é mencionada.
- Se a Lei 8.159/9, as Resoluções nº 7 e 14 do CONARQ que rege a política nacional de arquivos são citadas como respaldo legal.
- Se a confiabilidade aos serviços de gestão de documentos é demonstrada.
- Se um modelo de SIGAD é proposto para a gestão arquivística documental.
- Se o serviço de digitalização segue as recomendações do CONARQ e a legislação arquivística prevista.

3.4 Coleta de dados

A coleta de dados ocorreu no período de 04/05/2013 a 26/05/2013, por meio de acesso e escolha de dois *sítes* de empresas terceirizadas de gestão arquivística.

As empresas escolhidas para a pesquisa estão localizadas no estado de Minas Gerais, sendo sediadas em Belo Horizonte e na Região Metropolitana de Belo

Horizonte. Os *sites* das instituições escolhidas referem-se às empresas consolidadas no mercado mineiro.

Não houve contato entre a pesquisadora e as empresas que prestam serviços de terceirização de gestão de documentos, que foram analisadas nesta monografia. O objetivo foi analisar as informações que essas empresas oferecem e se atendem na execução dos serviços para os clientes que visitam os *sites* dessas empresas.

Na medida em que eram acessados os *links* nos sites, a pesquisadora preenchia um roteiro para apurar os dados apresentados pelas empresas analisadas e fazia suas observações por escrito.

Após o acesso aos *sites*, foram analisadas as informações apresentadas, com o objetivo de verificar se os mesmos estão de acordo com as orientações do CONARQ, dando ênfase aos critérios e aos requisitos sugeridos pelo e-ARQ, quanto ao plano de classificação de documentos, a comissão de avaliação de documentos e a tabela de temporalidade documental.

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Para análise dos dados coletados, foi utilizada a técnica de análise de conteúdo (VERGARA, 2010).

A análise de conteúdo pode ser conceituada como:

um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens (BARDIN, 1977, p. 42, citada por VERGARA, 2010, p. 7).

Os processos de análise e interpretação dos dados aparecem sempre estreitamente relacionados, ainda que sejam conceitualmente distintos.

A análise tem como objetivo organizar e resumir os dados de tal forma que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema proposto para investigação. Já a interpretação tem como objetivo a procura do sentido mais amplo das respostas, o que é feito mediante ligação a outros conhecimentos anteriormente obtidos (GIL, 2011, p. 156).

Antes da apresentação dos resultados, fez-se necessário caracterizar o ambiente que a pesquisa foi realizada. As empresas pesquisadas foram denominadas como α e β .

A empresa α foi fundada em 1991. Iniciou suas atividades prestando serviços de microfilmagem. O foco atualmente é oferecer soluções diferenciadas e personalizadas em gestão documental. Ela está localizada na Região Metropolitana de Belo Horizonte. Esta empresa se especializou na prestação de serviços de: organização, guarda, digitalização, microfilmagem, racionalização, terceirização, informatização, administração de arquivos empresariais e arquivos de segurança climatizados para preservação de mídias especiais. Também, são oferecidos os serviços de GED, *Software de Workflow* e *OnSite* – Captura e indexação. É uma instituição consolidada no mercado de trabalho voltado para a área de terceirização de gestão documental. Ela obteve, há 14 anos, a certificação ISO, outorgada pela

ABNT. Essa empresa atua não só mercado mineiro, mas também em outros Estados brasileiros.

A empresa β atua no mercado de trabalho na área de terceirização de gestão documental desde 1991, desenvolvendo projetos de consultoria, organização, implantação e informatização de: centros de documentação e bibliotecas, arquivos ativos e inativos, documentação técnica, a TTD, sistemas de tramitação e protocolo do fluxo documental e preparação de documentos para microfilmagem. A empresa também apresenta soluções de: tecnologias de ECM e GED, *software* da própria empresa, cursos e treinamentos, reparação de documentos e digitalização com valor jurídico. Segundo a empresa, os documentos digitalização que são registrados em cartório possuem valor jurídico e os documentos originais podem ser descartados. Essa empresa está localizada em Belo Horizonte.

Para desenvolver a análise das informações obtidas com a avaliação do roteiro da investigação dos *sites* foi organizado duas etapas: a primeira foi a verificação das informações colhidas através do roteiro, e a segunda etapa foi a identificação dos pontos positivos e negativos seguida da análise de suas consequências nos *sites* das empresas α e β , no que tange aos requisitos apurados.

4.1 Apresentação dos resultados

Conforme descrito na coleta de dados desta monografia, segue um quadro com os resultados do roteiro que foram apurados nos *sites* das empresas α e β :

Quadro 1 – Análise dos *sites* das duas empresas

Situações	Resultados	
	Empresa α	Empresa β
1- Se os instrumentos primordiais para eliminação de documentos	Apresentou-se somente a TTD, porém não foi mencionado o plano de	Idem a empresa α .

<p>– o plano de classificação e a TTD -, conforme recomendado pelo CONARQ, são expostos.</p>	<p>classificação documental e a CPAD que antecedem àquela.</p>	
<p>2- Se a importância do plano de classificação para a constituição da TTD é mencionada.</p>	<p>Observou-se que em momento algum foi mencionado o instrumento de gestão arquivística plano de classificação.</p>	<p>Idem a empresa α.</p>
<p>3- Se a importância da constituição da comissão permanente de avaliação documental – CPAD – é mencionada.</p>	<p>Em nenhum momento foi mencionado à importância da CPAD.</p>	<p>Idem a empresa α.</p>
<p>4- Se a Lei 8.159/9, as Resoluções nº 7 e 14 do CONARQ que rege a política nacional de arquivos são citadas como respaldo legal.</p>	<p>Não foi apresentada a Lei, as Resoluções no <i>site</i> desta empresa, de forma a confirmar a sua aplicabilidade na execução dos serviços.</p>	<p>Idem a empresa α.</p>
<p>5- Se a confiabilidade aos serviços de gestão de documentos é demonstrada.</p>	<p>Não foi comprovada a confiabilidade de forma efetiva para o cliente devido a não-divulgação da legislação arquivística recomendada pelo CONARQ na gestão documental. Também, não ficou claro para o cliente a importância e a real</p>	<p>Idem a empresa α.</p>

	finalidade dos instrumentos de gestão documental (plano de classificação, a CPAD e a TTD)..	
6- Se um modelo de SIGAD é proposto para a gestão arquivística documental.	O modelo de SIGAD não foi mencionado pela empresa. Porém foram apresentados os serviços de GED e <i>Workflow</i> , que gerenciam a massa documental. Essas ferramentas auxiliam na gestão documental, todavia elas não seguem as prerrogativas de um SIGAD, conforme determina o e-ARQ.	O modelo de SIGAD não foi mencionado pela empresa. Porém foram apresentados os serviços de GED e ECM que gerenciam a massa documental. Essas ferramentas auxiliam na gestão documental, todavia elas não seguem as prerrogativas de um SIGAD, conforme determina o e-ARQ.
7- Se o serviço de digitalização segue as recomendações do CONARQ e a legislação arquivística prevista.	Ficou claro que a aplicabilidade da digitalização está adequada, tendo em vista que, mesmo não citando as recomendações do CONARQ, a empresa segue a legislação arquivística prevista, pois ficou bem definido que a digitalização é somente para facilitar o acesso e a disseminação da	Esta empresa não apresentou, de forma clara, a finalidade da digitalização e, ainda, menciona um serviço que não está em conformidade com a legislação arquivística. O serviço mencionado foi a digitalização com valor jurídico. Esse serviço fere, de forma grosseira, a legislação arquivística,

	informação, e visa à preservação do documento original.	pois não se tem respaldo legal que garante a validação jurídica a um documento digitalizado. Isso pode ser confirmado na Lei 12.682/12, Art. 2º, 5º e 7º foram vetados.
--	---	---

4.2 Análise dos resultados

Após a apresentação do roteiro de investigação dos *sites* das empresas α e β , foram analisadas as situações/problemas do resultado apurado de cada empresa. O objetivo disso era demonstrar se os *sites* dessas empresas que prestam serviços terceirizados em gestão arquivística documental seguiram as orientações do CONARQ e passaram informações suficientes para o cliente na execução dos serviços apresentados. Diante disso, criou-se condições para elaborar os seguintes questionamentos:

- a) o que esses resultados significam para o contratante interessado no serviço de gestão arquivística de documentos dessas empresas;
- b) o que as empresas α e β perderam/ganharam com esses resultados.
- c) os riscos para o cliente em caso de um efetivo contrato com as empresas α e β .

Têm-se como riscos principais: a eliminação de documentos de forma indevida, que pode gerar perdas financeiras; a implantação de sistemas de recuperação da informação/documentos de forma incompleta, gerando, assim, fragilidade no controle da informação.

4.2.1 Situação 1

Como foi mencionado apenas a TTD pelas duas empresas, isso pode causar dúvida por parte do cliente quanto à aplicação das outras duas etapas para a finalização da tabela de temporalidade, que são o plano de classificação e a CPAD.

Foi observada na investigação dos *sites* que a empresa α menciona que há profissionais capacitados na área para executar esses dois instrumentos. Porém na empresa β não foi mencionado a existência de profissionais capacitados na área. Isso é preocupante porque a execução de um serviço dessa magnitude requer um profissional que tenha conhecimento específico para desenvolver tais instrumentos de gestão arquivística de documentos e se responsabilizar por tal atividade.

A partir do momento que os *sites* das duas empresas não mencionam o plano de classificação, isso pode acarretar para os clientes a má execução desses serviços. No caso da implantação desses instrumentos erroneamente – como, por exemplo, um descarte de documentos originais de forma indiscriminada ou, pelo contrário, manter a guarda de documentos originais que poderiam ser descartados, tendo em vista que o custo pela guarda é alto –, isso poderá acarretar para o cliente graves danos financeiros e também comprometer o acesso aos documentos em tempo hábil.

4.2.2 Situação 2

Os resultados demonstram que as informações não são satisfatórias para que um cliente possa adquirir os serviços das duas empresas, baseado nas recomendações do CONARQ adotadas pela pesquisadora como referência neste trabalho. Isso porque o plano de classificação, que é instrumento primordial para constituição da TTD, não foi mencionado.

Sem o total conhecimento na execução do plano de classificação por parte do cliente, este corre o risco de ter o trabalho comprometido, prejudicado na finalização (consolidação da TTD), feito pelas empresas α e β .

Em vista disso, as empresas ficam vulneráveis porque o cliente não terá certeza da construção do plano de classificação com base nas orientações do CONARQ. Desse modo, as empresas α e β poderiam comprometer a execução dos serviços a serem prestados.

4.2.3 Situação 3

Foi observado que em ambas as empresas não mencionaram em nenhum item dos *sites* sobre a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos. A implantação da Comissão é uma etapa de suma relevância, pois através dela que se definem os prazos de guarda dos documentos. O fato da CPAD não ser citada nos *sites* das empresas, não deixou claro para o cliente se essa etapa vai ser realizada de forma efetiva e baseado as recomendações do CONARQ.

Como essas informações não são passadas para o contratante, isso poderá impactar os mesmos danos financeiros e também de acesso aos documentos em tempo hábil.

4.2.4 Situação 4

O fato de não ser mencionada a Lei 8.159/9, as Resoluções nº 7 e 14 por parte das duas empresas, demonstra ao cliente interessado que essas empresas não apresentam o respaldo legal na realização de seus serviços.

O cliente que possa a vir contratar os serviços de uma dessas empresas corre o risco delas não aplicarem a legislação, conforme o previsto. Caso o contratante não tenha conhecimento da aplicabilidade das leis em seus arquivos, ele

poderá sofrer danos financeiros e impactos nos processos de organização de seus arquivos.

Como as leis citadas não foram mencionadas nos sites, as empresas α e β podem não satisfazer as exigências do mercado da área arquivística.

4.2.5 Situação 5

Foi identificado que os *sites* das empresas α e β deixam muito a desejar quanto à execução de seus serviços. Os *links* apresentados abordaram os serviços oferecidos de forma muito superficial. Como consequência essa deficiência apresenta uma lacuna entre o serviço que é exposto e o serviço que é realmente prestado pelas empresas contratadas. Para o cliente que tem conhecimento do processo de gestão documental, essas questões podem gerar dúvidas referentes à execução dos serviços expostos pelas duas empresas.

Ao contratar os serviços das empresas α e β , o contratante fica vulnerável a uma má gestão de sua massa documental.

4.2.6 Situação 6

Observou-se que o modelo de um SIGAD não foi citado em ambos os *sites* das empresas, entretanto o que mais se destacou, principalmente na empresa α , foi a abordagem de sistemas para o desenvolvimento de *softwares* tradicionais usados na gestão de documentos, como o GED, *Workflow* e outros próprios da empresa. No *site* da empresa β aconteceu o mesmo processo que a empresa α , porém ao invés de citar o *Workflow*, foi citado o ECM.

Desse modo, os riscos para o cliente de não se ter um sistema que segue as orientações do e-ARQ são diversas: falha no gerenciamento de documentos, como

- perda de informações relevantes;
- ausência de campos obrigatórios;
- problemas na recuperação e controle das informações;
- fragilidade na segurança da informação;
- comprometimento ao acesso à informação;
- falha na captura (digitalização) de imagens ou textos;
- pode comprometer a implantação do plano de classificação, a avaliação e destinação dos documentos e a Tabela.

Essas inconsistências podem prejudicar a gestão de documentos a médio e longo prazo, pois os *softwares* apresentados nos *sites* das duas empresas, na maioria das vezes, são construídos conforme a necessidade do cliente (o que o cliente deseja). Sem a utilização de um SIGAD, o cliente fica vulnerável quanto à recuperação da informação, bem como a perda de dados e informações importantes, tendo em vista que as ferramentas *Workflow*, ECM e GED não utilizam os critérios arquivísticos em sua totalidade.

4.2.7 Situação 7

Conforme a investigação no *site* da empresa α , ficou claro que os serviços prestados referentes à digitalização de documentos são executados de modo adequado. Foi apresentado um *link* no *site* que explica o processo de digitalização e quais são as suas finalidades e os seus benefícios. Isso para o cliente é muito bom, porque as informações apresentadas demonstram confiabilidade e segurança nesse tipo de serviço.

A esta altura deste trabalho, pode-se considerar que esse quesito é um destaque e diferencial da empresa α , tendo em vista que as informações expostas no *site* e a execução dos serviços oferecidos sugerem seguir as recomendações do CONARQ.

Já no *site* da empresa β , observou-se que tem dois *links* que se referem à digitalização. No primeiro *link*, as informações foram apresentadas de forma resumida, sem especificar como é o processo de digitalização em sua totalidade. No segundo, configurou-se a digitalização com valor jurídico, porém não respaldado na legislação arquivística documental.

Essas informações no *site* da empresa β podem ser prejudiciais à própria empresa, pois ela não cita os instrumentos legais que apóiam esse procedimento. O valor jurídico, considerado pela empresa, utiliza como respaldo legal a digitalização registrada de documentos atribuída pelo cartório de RTD⁶. Esse procedimento é grave, pois não há legislação arquivística que garante fé pública a digitalização de um documento com valor jurídico.

Recentemente foi aprovada a Lei 12.682 de 9 de julho de 2012 e logo após foi sancionada, devido a falta de garantia tecnológica que comprove a autenticidade dos documentos digitalizados. Sendo assim, fica comprovado que não há respaldo legal para que possa descartar/destruir os documentos originais. Isso invalida a possibilidade de um documento ter valor jurídico, conforme foi mencionado no *site* da empresa β .

Caso ocorra o descarte inadequado dos documentos originais, considerados permanentes, isso poderá gerar grandes perdas financeiras para o cliente nos casos de possíveis fiscalizações, auditorias, dentre outros.

⁶ Registro de Títulos e Documentos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O primeiro aspecto a ser ressaltado é que as empresas estavam mais preocupadas com a divulgação dos serviços oferecidos ao invés de se preocuparem com o conteúdo e a qualidade dos próprios produtos. Isso pode ser um ponto prejudicial para ambas as empresas, pois o cliente busca informações mais específicas e detalhadas do(s) serviço(s) que essas empresas oferecem.

Outro ponto percebido foi o desconhecimento por parte das empresas quanto aos riscos inerentes à gestão documental, aos processos de implantação dos instrumentos arquivísticos, que perpassam desde o cuidado com o cumprimento de todas as etapas que antecedem a elaboração da tabela de temporalidade, até sua implantação de forma efetiva. Contudo, o mais agravante e preocupante foi a ausência de respaldo legal para eliminação de documentos originais, em que uma das empresas se resguarda na digitalização registrada como critério para executar esse procedimento. Tal procedimento foi identificado, no *site* da empresa β : a digitalização com valor jurídico. Este serviço oferece risco para o cliente, pois conforme a literatura pesquisada, não se encontrou respaldo legal para tal serviço. Desse modo, entende-se que essa empresa não segue as regras da gestão arquivística, e ela pode estar correndo um risco de responder juridicamente ao prestar esse tipo de serviço. Caso o cliente não tenha conhecimento sobre esse processo, o risco pode ser ainda maior, pois ele pode se impressionar com a possibilidade do descarte de sua massa documental (documentos originais), visando à redução do espaço físico e custos com a guarda, e perder os documentos (originais) que deveriam ser preservados/guardados por tempo determinado ou permanente. É importante ressaltar que tal prática (descarte de documentos originais de forma indiscriminada), podem ocasionar perdas irreparáveis, tanto financeiras (para fins comprobatórios e legais) como para fins históricos.

A partir da análise da literatura da área, observou-se que ambas as empresas deixam a desejar com relação a aplicação dos requisitos e orientações do CONARQ, das publicações do e-ARQ, da legislação arquivística e dos instrumentos arquivísticos.

Os *sites* analisados são ferramentas poderosas, entretanto não são usados de maneira ampla, pois não abarcam as informações necessárias passando clareza e segurança para o cliente. Acredita-se que se explorassem mais este universo (a elaboração do plano de classificação, a CPAD e a constituição da TTD), tanto o cliente como o prestador de serviços teriam ganhos mais eficazes, tendo em vista a carência existente no mercado da atuação de profissionais nesse campo tão específico e emergente.

Após a análise dos *sites* das empresas α e β , seria recomendável que o contratante entrasse em contato de forma direta com as empresas para maiores detalhes dos serviços prestados. Ressalta-se também a importância da presença de um profissional com domínio da literatura da área para a condução segura das negociações.

Ao longo da pesquisa pôde-se perceber que o problema não é exclusivamente das duas empresas por não seguirem as recomendações do CONARQ. Na realidade, o que ocorre é um desconhecimento por parte das empresas, pois o Conselho Nacional não utiliza os recursos e veículos disponíveis para a divulgação de suas recomendações no âmbito arquivístico. Sugere-se uma divulgação mais ampla por parte do CONARQ de seu site para possibilitar que as empresas, que atuam neste âmbito tenham conhecimento das informações disponíveis.

Um órgão desta magnitude deveria se apresentar de forma ostensiva, dando suporte para os profissionais da área para que as empresas α e β e outras empresas do ramo arquivístico possam melhorar seus serviços. O Conselho Nacional de Arquivos poderia promover seminários, palestras, debates e outros eventos em empresas e universidades, bem como cursos voltados para a elaboração da tabela de temporalidade. Sugere-se também, que o CONARQ poderia constituir parcerias com os sindicatos e conselhos regionais da área da gestão da informação, distribuir informações via internet a respeito de toda literatura arquivística produzida até os dias de hoje.

Esta pesquisa limitou-se a uma análise, com base na literatura e nos requisitos apresentados pelo CONARQ. Sugere-se a realização de estudos com dados coletados na própria empresa para que se tenha um conhecimento efetivo tanto do que se propõe quanto o que realmente é executado. Somente a partir

destas análises pode-se afirmar com segurança se as empresas estão seguindo as recomendações do CONARQ em sua totalidade.

REFERÊNCIAS

ARQUIVO NACIONAL (BRASIL). **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. 232 p.; 30cm. – Publicações Técnicas; nº 51.

ARQUIVO PÚBLICO DA CIDADE DE BELO HORIZONTE. **Procedimentos, conceitos e troca de experiência em Gestão de Documentos**. Disponível em: <www.pbh.gov.br>. Data de acesso: jan-jul. 2013.

ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO. Disponível em: <<http://www.arquivoestado.sp.gov.br/>> Data de acesso: mai-jul. 2013. *apud* BERNARDES, Ieda Pimenta; Hilda. **Gestão Documental Aplicada**. p. 11. São Paulo: Arquivo do Estado, 2008. 54 p.

_____. Disponível em: <http://www.arquivoestado.sp.gov.br/saesp/texto_pdf_B_Tabela%20de%20Temporalidade.pdf> Data de acesso: 26 jun. 2013.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BERNARDES, Ieda Pimenta. **Como avaliar documentos de arquivo**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 1998. 89 p. (Projeto como fazer ; v. 1)

BRASIL. Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Presidência da República Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm> Data de acesso: 26 jun. 2013.

_____. DELATORRE, Hilda. **Gestão Documental Aplicada**. São Paulo: Arquivo do Estado, 2008. 54 p.

Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos. **Modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos – e-ARQ**. Disponível em: <<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/earqbrasilv1.pdf>>. Data de acesso: jan-jul. 2013.

CENCI, J. A. **Gerenciamento eletrônico de documentos: Um estudo teórico para**

definição do projeto OPENGED. Trabalho de conclusão de curso. 2002. Universidade do Planalto Catarinense. 71p.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. 4. reimpr. São Paulo: Atlas, 2011. 200 p.

RAMOS, Márcia Helena de Carvalho; ROCHA, Cláudia Lacombe; RONDINELLI, Rosely Cury; SILVA, Margareth da. **Gestão Arquivística de documentos eletrônicos.** Rio de Janeiro: Conselho Nacional de Arquivos. Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos, 2002.

VERGARA, Sylvia Constant. **Métodos de pesquisa em administração.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2010, p. 7-17.