



FLUXOS DOCUMENTAIS EM AMBIENTES EMPRESARIAIS: CARACTERÍSTICAS, TIPOLOGIAS E USOS

Danilo André Bueno
danilobuenoarq@hotmail.com
Bolsista FAPESP
UNESP/Marília

Marta Lígia Pomim Valentim
valentim@valentim.pro.br
Profa. Dra. Departamento de Ciência da Informação
UNESP/Marília

RESUMO

Analisa os fluxos informacionais/documentais e a gestão documental, com o objetivo de caracterizar as tipologias e os usos das informações orgânicas (produzidas internamente à organização), visando estabelecer um modelo aplicado à produção, armazenagem e acesso aos documentos, no âmbito da gestão documental, bem como verificar o impacto das tecnologias de informação e comunicação (TICs), cujo uso influi na crescente proliferação de documentos gerados em meio eletrônico/digital, fator que provoca uma mudança de paradigma significativa no campo científico da Arquivologia. Nesse sentido, acredita-se que a área precisa estabelecer parâmetros arquivísticos mais modernos direcionados à gestão documental integrada, que aborde desde a produção, tratamento, armazenamento, acesso até o uso da massa documental produzida pelas organizações. Além disso, a gestão dos fluxos documentais é a base para se estabelecer parâmetros arquivísticos, visando à guarda permanente dos documentos que possuem caráter probatório, legal e jurídico das atividades organizacionais/empresariais. A pesquisa será desenvolvida na cidade de Jaú, mais especificamente nas indústrias de calçados filiadas ao Sindicalçados. Os procedimentos metodológicos referem-se inicialmente à elaboração da revisão de literatura, definiu-se a entrevista como instrumento para a coleta de dados, visando obter informações sobre a gestão documental nas indústrias que fazem parte do universo pesquisado. Como resultado esperado, acredita-se que será possível elaborar um referencial teórico que sustente a discussão, bem como será possível propor um modelo de gestão documental para ambientes empresariais, apoiado em tecnologias de informação e comunicação, de forma a contribuir para a melhoria do fazer arquivístico nesse âmbito.

Palavras-Chave: Gestão Documental; Gestão da Informação; Fluxos Documentais; Fluxos Informacionais; Informação Orgânica; Ambientes Empresariais.



1 INTRODUÇÃO

As organizações vivem, atualmente, diante de uma realidade pouco confortável e extremamente complexa, em que nada é constante e previsível. Diante da realidade cujo ambiente empresarial é, cada vez mais, competitivo e globalizado, as informações exercem um papel importante nas organizações. Nesse sentido, a informação orgânica entendida como aquela produzida internamente à organização ganha destaque, visto que é insumo essencial para o processo decisório organizacional. As informações geradas pela própria instituição são consideradas um recurso essencial para as organizações, porquanto se constituem em elemento integrador das diversas atividades administrativas e processos organizacionais, e que refletem suas estruturas e funções, formam e alicerçam o ambiente informacional/documental de uma organização, bem como refletem as atividades/tarefas de caráter técnico e/ou científico nesse âmbito.

Desse modo, torna-se fundamental o desenvolvimento de estudos voltados para a gestão documental em ambientes empresariais, visto que podem auxiliar o desenvolvimento de atividades/tarefas, o processo decisório e o planejamento de ações de curto, médio e longo prazo, tanto para produtores quanto para usuários informacionais/documentais. Além disso, a gestão dos fluxos documentais é a base para estabelecer parâmetros arquivísticos para a guarda permanente dos documentos que possuem caráter comprobatório, legal e jurídico das atividades organizacionais.

Os documentos arquivísticos diferenciam-se dos outros tipos de documentos, porque têm relação orgânica entre si. A informação contida em um documento complementa a informação existente em outro. Essas informações, chamadas de informações orgânicas, são um conjunto de informações sobre um determinado assunto, materializada em documentos arquivísticos que, por sua vez, mantêm relações orgânicas entre si e foram produzidos no cumprimento das atividades e funções da organização. As informações orgânicas, quando organizadas e ordenadas, formam os arquivos da instituição (CARVALHO; LONGO, 2002, p.115).

Diante da crescente utilização das novas tecnologias de informação devido ao desenvolvimento tecnológico da área de informática, surge a preocupação em se desenvolver estudos acerca do documento eletrônico e dos fenômenos que o envolvem como, por exemplo, a questão relativa ao acesso e uso, a necessidade de garantir formas de o profissional arquivista gerenciar documentos eletrônicos desde a sua criação, visando a não destruição e má utilização por parte de produtores e usuários respectivamente, auxiliando assim o processo decisório e as questões legais que envolvem a organização como, por exemplo, a comprovação legal e jurídica de suas atividades.

Nesse contexto, cuja proliferação da produção de documentos eletrônicos aponta-se como problemática da pesquisa, o mau gerenciamento dos fluxos informacionais/documentais que recorrentemente é deficiente nas organizações, e ocasionam desconfiança e insegurança quanto ao acesso e uso dos documentos para a tomada de decisão.

A gestão documental, portanto, é fundamental para amenizar a falta de parâmetros para a gestão dos fluxos de informação orgânica cuja complexidade é real, uma vez que há diversidade de tipologias documentais produzidas internamente à organização. Outra problemática relevante refere-se a falta de uma política de gestão documental, que normatize à produção de informação orgânica em formato eletrônico, visto que primeiramente é necessário trabalhar a cultura informacional das pessoas em relação a essa produção, bem como aos diferentes tipos de informação/documentos e suas características particulares, cujo desconhecimento é um fator determinante para a ineficiência da gestão documental.

Em função do exposto, surge a necessidade em se definir modelos, métodos, técnicas e ferramentas tecnológicas para uma gestão documental integrada, que permita às empresas gerenciar os fluxos documentais/informacionais de forma ágil e consistente, de modo que as organizações possam usufruir os benefícios proporcionados por ela. Destaca-se que as tecnologias de informação e comunicação destacam-se como um recurso, cada vez mais, fundamental para a competitividade empresarial, pois oferece amplas possibilidades, especialmente quando aliadas aos processos inerentes à gestão documental da informação orgânica.

A proposição desta pesquisa consiste em analisar mediante revisão de literatura e diagnóstico, os sistemas, processos, métodos, técnicas e ferramentas aplicados à gestão documental em ambientes empresariais, mais especificamente, junto às indústrias calçadistas associadas ao Sindicalçados, da cidade de Jaú, estado de São Paulo.

Busca-se levantar os aspectos relevantes inerentes à gestão da informação e, principalmente, à gestão documental, bem como identificar as tipologias documentais existentes nessas indústrias. A gestão documental faz parte do fazer arquivístico, cujos preceitos teóricos e técnicos quanto aos fluxos formais de informação, podem resolver ou amenizar significativamente os problemas documentais/informacionais nesses ambientes.

O objetivo geral da pesquisa é estabelecer um modelo composto de métodos e técnicas aplicados à produção, gerenciamento, acesso e uso de documentos produzidos internamente às organizações pesquisadas, bem como verificar o impacto das tecnologias de informação e comunicação (TICs), cujo uso influi na crescente proliferação de documentos

gerados em meio eletrônico/digital, assim como apresentar a importância da gestão documental para contextos empresariais.

Como objetivo específico destaca-se: analisar através da literatura as variáveis relevantes que influenciam a gestão documental em ambientes empresariais; a cultura informacional em relação ao uso das tecnologias de informação e comunicação voltadas à gestão documental; identificar e caracterizar as tipologias documentais, sua finalidade e uso nos ambientes empresariais pesquisados; e estabelecer modelos, métodos, técnicas e ferramentas que normatize a produção, gerenciamento e acesso aos documentos.

Além disso, busca-se contribuir para o desenvolvimento dos estudos da gestão documental em ambientes empresariais, assim como desenvolver um referencial teórico que possa sustentar a discussão acerca dos pressupostos teóricos propostos pela Arquivologia e áreas afins, voltados à problemática em questão.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Baseado em textos representativos da área, e que abordam os principais conceitos, métodos, técnicas e ferramentas relativos ao processo de gestão documental, aos fluxos documentais, e às tipologias documentais e seus usos, realizou-se um levantamento bibliográfico inicial em livros, teses, dissertações e artigos de periódicos, buscando o aporte teórico necessário para iniciar as discussões sobre o objeto da presente pesquisa.

2.1 Informação Orgânica

A informação orgânica em uma perspectiva de valorização do conteúdo informacional em detrimento ao suporte informacional, constitui-se em uma produção informacional vinculada às funções, responsabilidades, atividades e tarefas que as pessoas desenvolvem em uma determinada organização. Segundo Lopes (1996, p.32), “É orgânica a informação que pertence à pessoa ou organização que a acumulou. Enfatiza-se a originalidade, lembrando que os arquivos devem ser formados por informações que sejam específicas de seus acumuladores”. Essas informações específicas produzidas internamente às organizações refletem os processos e fluxos existentes, e formam e alicerçam o ambiente informacional, além disso, esse tipo de informação reflete todas as atividades de caráter administrativo, técnico ou científico.

Para Silva (2002, p.37) a informação é entendida como um conjunto amplo de representações e como um processo inevitável de comunicação, visto que partindo “[...] desta perspectiva a informação pode ser mais bem compreendida e concebida no contexto de sistemas específicos”.

A informação orgânica para as organizações, partindo desse contexto específico, compõe o escopo das informações arquivísticas, e que dão origem a diferentes tipos de arquivos nos ambientes organizacionais, portanto, formam sistemas específicos com dimensões jurídicas e administrativas que possuem características importantes como, por exemplo, o valor de prova legal de suas atividades organizacionais.

A informação arquivística constitui-se em prova documental extremamente necessária à vida das organizações/instituições, como fonte de sua história e autenticidade e transparência de suas ações. É utilizada quer pelo seu valor primário (para decidir, para agir, e controlar as decisões e ações empreendidas), quer pelo seu valor secundário (para efetuar pesquisas retrospectivas que põem em evidência decisões ou ações passadas) (MORENO, 2006, p.81-82).

A importância de se gerenciar as informações orgânicas produzidas por uma determinada organização é extremamente importante, pois subsidia as estratégias de ação e os processos que envolvem a tomada de decisão, ou seja, se constitui em recurso vital e, por isso mesmo, são imprescindíveis à sobrevivência das organizações. Conforme explicam Carvalho e Longo, as informações orgânicas são entendidas como recurso para a tomada de decisão e constituem-se em um:

[...] centro ativo de informações, e precisam estar devidamente organizados e estruturados para atingirem seus objetivos, que são atender à administração, evitar erros e repetições desnecessárias, produzir conhecimento para acessar as tomadas de decisão e dar continuidade aos trabalhos das instituições (CARVALHO; LONGO, 2002, p.115).

Portanto, a Arquivologia moderna discutida por (LOPES, 1996; SILVA, 2002; SANTOS, 2002; CARVALHO; LONGO, 2002) trata dos documentos de arquivo sob uma perspectiva de valorização de seu conteúdo informacional, envolvendo o tratamento das informações contidas nos documentos em formatos tradicionais e eletrônicos, sob a possibilidade de acesso, produção, armazenamento e uso de documentos orgânicos.

2.2 Gestão Documental

A gestão de documentos, comumente conhecida, surgiu a partir das reformas administrativas no final da década de 1940, nos Estados Unidos e Canadá, visto que

buscavam a melhoria da eficiência e eficácia da produção, manutenção, uso e destinação final dos documentos, porquanto lidavam com massas documentais cada vez maiores produzidas pelas administrações (MORENO, 2006 p.87).

Para Santos, o maior problema da Arquivologia reside justamente no lidar com as informações orgânicas, com a constante proliferação e avanço da tecnologia, em relação à produção em massa dos documentos eletrônicos sem controle e tratamento técnico adequado.

Os arquivos correntes sob a guarda direta do produtor/acumulador não recebiam atenção devida. Nesse ambiente os documentos eletrônicos surgiram e proliferaram, sem controle técnico tornando-se rapidamente um dos grandes problemas para a arquivística moderna solucionar (SANTOS, 2002, p.22).

A gestão documental é um sistema de apoio à gestão da informação, entendida de forma mais ampla, e que visa à tomada de decisão segura e confiável. “É preciso esclarecer que os arquivos não se constituem em uma coleção de documentos, mas sim em uma acumulação sucessiva, orgânica, natural de documentos” (MORENO, 2006, p.16-17).

Os documentos arquivísticos são fontes primordiais de informação, porquanto são resultantes das atividades institucionais, conforme já mencionado anteriormente, desse modo faz-se a gestão documental deve possuir uma abordagem integrada, bem como deve destacar o valor documental, tanto primário quanto secundário. Ressalta-se que a gestão documental deve considerar todo o ciclo documental, ou seja, as fases corrente, intermediária e permanente, possibilitando maior agilidade na recuperação das informações indispensáveis ao processo de tomada de decisão.

Diante desse contexto, pode-se resumir que a gestão documental está entendida de forma global e integrada, considerando-se o valor primário (decisão, ação e controle das decisões e ações empreendidas) e o valor secundário (efetuar pesquisas retrospectivas que evidenciam decisões ou ações passadas) dos documentos (MORENO, 2006, p.91).

A gestão documental de arquivos eletrônicos, segundo Santos (2002, p.63), se faz necessária “[...] desde sua criação, para evitar que eles sejam destruídos por seus produtores uma vez que tenham cumprido seus objetivos”. Para Barran (2000-2001, p.91, tradução nossa) e de acordo com o Dicionário de Terminologia Arquivística, a gestão de documentos se constitui em um “[...] conjunto de medidas e rotinas visando à racionalização e eficiência na criação, tramitação, classificação, uso primário e avaliação de arquivos”, ou seja, a gestão dos documentos produzidos por uma determinada organização.

A forma para solucionar problemas de acesso às informações nos arquivos através da gestão documental, discutido por Carvalho e Longo (2002, p.116), são constituídos por



diferentes recursos de gestão, entre eles pode-se mencionar a tabela de temporalidade que visa a padronização de procedimentos e prazos precaucionais e prescricionais dos documentos; o estabelecimento de uma metodologia referente às espécies e tipos documentais, que visam auxiliar a identificação e utilização de uma espécie documental adequada para cada ato; e o plano de classificação que visa organizar os documentos e localizar as informações.

O que os autores analisados ressaltam é que, cada vez mais, nas instituições públicas ou privadas, se faz necessária a gestão documental utilizando-se de parâmetros arquivísticos, isto é, utilizando-se os princípios fundamentais da Arquivologia como, por exemplo, a organicidade, a unicidade e a proveniência. Além disso, o termo gestão documental engloba desde a produção, avaliação, tratamento, organização, tramitação, destinação, acesso e uso dos documentos de arquivo, assim como o planejamento de novas espécies documentais, tornando-se, portanto, atribuições dos profissionais arquivistas.

2.3 Fluxos Documentais/Informacionais

Lopes (1996) resalta que os métodos e técnicas arquivísticas são essenciais para as atividades vinculadas aos documentos gerados eletronicamente, uma vez que devem ser capazes de assegurar políticas para a produção, avaliação, tratamento, organização, acesso e uso adequados a essas massas e fluxos documentais.

Rezende e Abreu (2003) contribuem com enfoque atual quanto ao uso das tecnologias de informação e comunicação no âmbito empresarial, visto que as organizações são geradoras e usuárias de informações, assim como são aliadas às TICs, porquanto seu corpo gestor é dependente delas para administrar as diversas atividades e funções existentes de forma eficiente. Porém, os autores alertam que é necessário um cuidado especial na elaboração e produção de documentos, criando-se um padrão normativo para a produção documental no âmbito organizacional, e que seja adequado às necessidades informacionais da empresa. Esse padrão normativo para a produção documental, portanto, é ponto chave para uniformizar os fluxos documentais nos sistemas de arquivos, dinamizando seu uso nos diversos departamentos e seções que englobam a organização, bem como interage com essas informações documentais constantemente, visto que pode e deve ser usada no processo de tomada de decisão.

O glossário de espécies e tipos documentais mencionados por Carvalho e Longo (2002, p.116) é uma das formas de se controlar e agilizar os fluxos documentais, pois é um “[...] instrumento auxiliar para identificação dos documentos abrangidos pelo sistema de

arquivo, instruindo para que se utilize a espécie adequada para cada ato e para que possa reconhecer esse ato em toda organização”. Para tornar o fluxo eficaz é preciso monitorá-lo adequadamente, através de instrumentos de controle da criação, armazenamento e uso de documentos.

Beuren (2000) explica que gerenciar a informação é um processo estratégico para a tomada de decisão, e uso eficiente dos recursos informacionais em âmbito organizacional, visto que a gestão da informação é um mecanismo que coleta e gerencia informações sobre a organização e o ambiente externo a ela, no intuito de definir estratégias e criar cenários futuros para uma ação organizacional eficaz no mercado internacionalizado.

A contribuição da presente pesquisa consistiu-se em uma análise crítica do papel da informação orgânica para a definição, execução e avaliação das estratégias de ação da organização, em relação ao seu papel, importância, influência, posição no mercado, bem como o impacto nos processos de gestão empresarial, pois se acredita que quanto maior for a interação entre o que é gerado e usado, em termos de informação orgânica, maior será a eficiência do processo decisório organizacional.

As organizações estão à procura de novos modelos de gestão, visando enfrentar os desafios do mundo globalizado. Nesse sentido, a Arquivologia pode contribuir para novas formas de ação quanto à produção e uso de documentos eletrônicos.

Desse modo, é necessário elaborar novas abordagens e metodologias próprias, visando a aplicação da gestão documental eficiente, como um elemento fundamental para as organizações que buscam mais eficiência e eficácia aos seus processos.

Estudar os processos e fluxos organizacionais, no que tange a informação orgânica, a fim de identificar cada etapa do processo, as pessoas que as executam, assim como identificar como ocorrem os fluxos informacionais em âmbito organizacional, visando dinamizar e uniformizar procedimentos referentes à gestão documental é essencial.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Concluí-se a partir deste estudo inicial, que a abundância das informações geradas internamente no ambiente organizacional, nem sempre relevante e nem sempre disponível, têm se tornado um fator complicador para o funcionamento e gerenciamento dos sistemas de informação, por isso mesmo deveriam interagir de forma dinâmica com os fundamentos da Arquivologia, uma vez que as informações devem ser gerenciadas, tratadas, armazenadas e disponibilizadas para uso a partir de métodos e técnicas que permitam propiciar maior



qualidade informacional. Ressalta-se que esse tipo de informação, muitas vezes, não recebe a gestão adequada, bem como não há uma preocupação com o estabelecimento de procedimentos arquivísticos para a produção de documentos, cujas normativas são extremamente necessárias à gestão documental de qualidade. Além disso, as necessidades informacionais das pessoas que atuam em organizações empresariais, não são levadas em consideração. Partindo-se destes pressupostos, evidencia-se, primeiramente, a necessidade de se estudar a cultura informacional das organizações, em um segundo momento a necessidade de estudar os problemas causados pelo uso incorreto dos recursos tecnológicos, humanos e financeiros no âmbito da gestão documental.

Esta pesquisa encontra-se em fase inicial de desenvolvimento, portanto, não apresenta até o momento as considerações finais em relação aos objetivos propostos. No entanto, por meio da análise da literatura realizada é possível perceber que na literatura da área há o início de uma discussão, com o intuito de estudar os fenômenos inerentes à gestão documental em ambientes empresariais, bem como se acredita que será possível propor um modelo de gestão documental apoiado em tecnologias de informação e comunicação para aplicação em ambientes empresariais, de forma a contribuir para a melhoria do fazer arquivístico nesse âmbito.

RECORDS FLOWS IN BUSINESS ENVIRONMENTS: CHARACTERISTICS, TYPOLOGIES AND USES.

ABSTRACT

Analyze the information/documentary flows and the documentary management, with objective is characterizing the types and uses of the organic information (produced internally to the organization), with objective for establish a model compost for methods and techniques applied to production, storage and access to documents for documentary management scope, as well as the impact caused by the technologies of information and communication (TICs), whose use tappet to the growing proliferação of documents generated in environment electronic\digital, influencing in a change of paradigm in the scientific field of Archivology. In that sense, believed that area needed establish archivistic parameters bound with documentary management integrated, that includes since production, treatment, storage, access and use of documentary mass produced by organizations. Beyond that, the management documentary flows is the base for establish archivistic parameters for permanent guard of documents that possess character to prove, lawful and legal of organizational activities. This research development on the Jaú city, more specific to footwear industries affiliated to Sindicados. The methodology proceeding concerned initially on elaboration the literature revision, definite to interview for instrument to collected dados, sight get information about documentary management on this industries with make part the universe researched. As result expected, believe with being possible elaborate a referential theorist



with sustains of discussion, as well as possible proponed one model of documentary management end environments business, buoy and information technology communication, as well as contribute for meliorates to act archivistic and this scope.

Keywords: Records Management; Information Management; Records Flows; Information Flows; Organic Information; Business Environment.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, L. C. G. de. **Organização, sistemas e métodos e as modernas ferramentas de gestão organizacional**. São Paulo: Atlas, 2001. 311p.

BEUREN, I. M. **Gerenciamento da informação**. São Paulo: Atlas, 2000. 104p.

BARRÁN, A. C. Gestión de documentos en países de Iberoamérica y el Caribe. **Informatio**, Montevideo, n.5/6, p.89-113, 2000-2001.

CARVALHO, E. L. de; LONGO, R. M. J. Informação orgânica: recurso estratégico para a tomada de decisão. **Informação & informação**, Londrina, v.7, n.2, p.113-133, jul./dez. 2002.

CASTRO, A. de M. et al. **Arquivística=técnica; Arquivologia=ciência**. Brasília: ABDF, 1985, 145 p.

DAVENPORT, T. H. **Dominando a gestão da informação**. Porto Alegre: Bookmam, 2004. 407p.

DIAS, M. M. K. **O gerenciamento de unidades de informação tecnológica sob enfoque da gestão da qualidade**: do estudo das percepções e reações dos clientes... São Paulo: USP, 2001. 148f. Tese. (Doutorado em Ciências da Comunicação). Universidade de São Paulo, São Paulo.

FONSECA, M. O. **Arquivologia e Ciência da Informação**. Rio de Janeiro: FGV, 2005. 124p.

FRANCO, R. de O. S. **Organização, sistemas e métodos e sua interface com a gestão documental**. Marília: UNESP/FFC, 2007. 109f. (Trabalho de Conclusão de Curso - TCC). Universidade Estadual Paulista, Marília.

JANNUZZI, C. A. S. C. **Informação tecnológica e para negócios no Brasil**. Campinas: Alínea, 2002. 134p.

LIMA, G. A. B. O. et al. Tecnologia da informação: impactos na sociedade. **Informação & Informação**, Londrina, v.7, n.2, p.75-94, jul./dez. 2002.

LOPES, L. C. **A informação e os arquivos**: teorias e práticas. Niterói: EDUFF; São Carlos: EDUFSCar, 1996. 142p.

MCGEE, J. **Gerenciamento estratégico da informação**: aumente a competitividade de sua empresa. Rio de Janeiro: Campus, 2002. 244p.



MORENO, N. A. **A informação arquivística no processo de tomada de decisão em organizações universitárias.** 2006. 220f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2006.

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. **Tecnologia da informação.** São Paulo: Atlas, 2000. 316p.

RHOADS, J. B. **La función de la gestión de documentos y archivos en los sistemas nacionales de información:** un estudio del RAMP. Paris: UNESCO, 1989. 51p. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0008/000847/084735so.pdf>>. Acesso em: 10 nov. 2007.

SILVA, A. B. M. da. **Das Ciências Documentais à Ciência da Informação.** Porto: Afrontamento, 2002. 174p.

SILVA, A. B. M. da. et al. **Arquivística:** teoria e pratica de uma ciência da informação. Porto: Afrontamento, v. 1, 2 ed., 2002, 254 p.

SANTOS, V. B. dos. **Gestão de documentos eletrônicos.** Brasília: Associação Brasileira de Arquivologia, 2002. 140p.

VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Informação, conhecimento e inteligência organizacional.** Marília: FUNDEPE, 2 ed., 2007, 278p.

VALLS, V. M. **O profissional da informação no sistema de qualidade nas empresas:** um novo espaço para atuação com ênfase no controle de documentos e registros da qualidade. São Paulo: USP, 1998. 126f. Tese. (Doutorado em Ciências da Comunicação). Universidade de São Paulo, São Paulo.