

## **GESTÃO DOCUMENTAL EM ARQUIVOS EMPRESARIAIS: análise do centro de documentação da empresa DM Têxtil**

Patricia Fernandes de Medeiros<sup>1</sup>  
Maria Amélia Teixeira da Silva<sup>2</sup>  
Isaac Newton Cesarino da Nóbrega Alves<sup>3</sup>

**RESUMO:** Analisa-se a Gestão Documental do Centro de Documentação da empresa DM Têxtil, sob a perspectiva da atual gestora do arquivo. Para tanto, descreve-se como é feita a Gestão Documental da empresa; elenca-se a importância do profissional arquivista no tratamento e gerenciamento dos documentos em ambientes empresariais e; apontam-se sugestões de melhorias na Gestão Documental da empresa, no que se considera pertinente. Trata-se de uma pesquisa descritiva, com abordagem qualitativa. Para a revisão de literatura, foram utilizados livros, artigos de revistas, trabalhos de congressos, teses e dissertações. Para a coleta de dados, utilizou-se um questionário, contendo perguntas abertas. Como resultado da análise, conclui-se que a empresa possui uma boa Gestão Documental, contudo, seria interessante ter também um profissional arquivista inserido neste espaço.

**Palavras-chave:** Arquivo. Gestão Documental. Arquivo Empresarial.

## **DOCUMENT MANAGEMENT FILES BUSINESS: analysis center of documentation Group DM Textile**

**ABSTRACT:** This work has as main objective to analyze the Document Management Documentation Centre group DM Textile, from the perspective of the management of the file. We propose to describe how the document management is made in the company; list the importance of professional archivist in the treatment and management of documents and business environments; suggest improvements in document management company if necessary. The methodology consists of a descriptive research with a qualitative approach of a case study where the data collection was carried out through literature review (books, journal articles, conference papers, theses, dissertations, etc.), and the questionnaire. As a result of analysis, it is concluded that the company has a study document management, requiring a professional archivist able to keep the information organized and dealt with under the archival perspective for the better running of the company.

**Keywords:** Archive. Document management. Business file.

### **1 INTRODUÇÃO**

No contexto empresarial, o gerenciamento das informações torna-se prioridade no processo de uma boa administração, devido à quantidade e à velocidade de dados que são gerados. Esse volume massificado de informação precisa ser interpretado, direcionado e

---

<sup>1</sup> Bacharela em Arquivologia pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). E-mail: [paty\\_fm@hotmail.com](mailto:paty_fm@hotmail.com)

<sup>2</sup> Mestra em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). E-mail: [melteixeiraufpb@gmail.com](mailto:melteixeiraufpb@gmail.com)

<sup>3</sup> Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). E-mail: [maxsteelbr@hotmail.com](mailto:maxsteelbr@hotmail.com)

transformado em informações com significado para os diversos setores das empresas, tendo em vista que essas fazem parte de um mercado competitivo onde a informação surge como um fator determinante sobre quem “sai na frente”. Pois quem tem as informações necessárias e sabe utilizá-las em tempo hábil tem vantagem sobre quem se atrasa nesse quesito.

Embora os administradores necessitem de informações organizadas na esfera de seus atos administrativos, uma parcela considerável destes profissionais por falta de conhecimento ou até mesmo de interesse acaba não reconhecendo a importância da Gestão Documental (GD), bem como suas respectivas vantagens. É necessário conscientizá-los que a GD é responsável pelo tratamento das informações contidas em todos os tipos documentais, desde a sua produção até a sua destinação final, e assim possam entender melhor o funcionamento de um arquivo.

Segundo a NBR 9578 da ABNT (1986, p. 1), GD é uma “metodologia de programas para controlar a criação, o uso, a normalização, a manutenção, a guarda, a prática e a destinação de documentos”.

A gestão de documentos é operacionalizada através do planejamento, organização, controle, espaço físico e equipamentos, com o objetivo de aperfeiçoar e simplificar o ciclo documental.

Conforme ressalta Flores (2005, p. 11),

Um programa de gestão documental viabiliza as empresas e organizações o controle da qualidade e quantidade da documentação que produzem e recebem, garantindo o acesso a essa informação de forma rápida e de acordo com as necessidades de cada usuário.

Observa-se que, cada vez mais, nas instituições sejam elas públicas ou privadas, se faz necessária a GD utilizando-se, claro, de parâmetros arquivísticos.

A GD contribui para a empresa obter vantagem competitiva, pois os gestores empresariais trabalham, em grande parte, sobre pressão, necessitando agir rapidamente e através de fontes de informações confiáveis, de situações já ocorridas, a fim de analisar e tomar a melhor decisão a partir do que foi realizado antes. Essas informações são de responsabilidade do profissional capacitado nas práticas arquivísticas que atuam junto à informação de forma a disponibilizá-la com rapidez, segurança e eficiência.

Neste sentido, tem-se que a GD se constitui no caminho mais seguro, ágil e eficiente para as empresas se destacarem de seus concorrentes, prevenindo que a massa documental produzida em razão de suas atividades se perca ao longo de sua tramitação, que por sua vez

abrange as etapas de produção até o acesso e recuperação dos documentos para os usuários do arquivo.

O objetivo geral deste trabalho é analisar a Gestão Documental do Centro de Documentação (CEDOC) do grupo DM Têxtil, sob a perspectiva da gestora do arquivo. Como objetivos específicos propõem-se: descrever como é feita a Gestão Documental no CEDOC da empresa; elencar a importância do profissional arquivista no tratamento e gerenciamento dos documentos em ambientes empresariais e; sugerir melhorias na Gestão Documental da empresa, caso necessário.

Tem-se como questão principal deste trabalho: Como se dá a GD do CEDOC da empresa DM Têxtil?

A afinidade com a temática se deu no cotidiano do trabalho na empresa, onde foi observada a quantidade de documentos gerados diariamente, despertando interesse em saber como era a realidade informacional da empresa.

O presente trabalho se justificava em uma melhor compreensão da gestão documental em ambientes empresariais, a fim de se levantarem questões que possam vir a contribuir para o desenvolvimento de estudos na área de Arquivologia que envolvam a temática, tendo como consequência a conscientização dos gestores de empresas privadas que a implementação da GD possibilita uma melhoria no acesso, uso e recuperação da informação almejada de forma eficaz e que a mesma pode representar um entrave para o desenvolvimento ou até mesmo graves prejuízos.

Resumindo, pretende-se através desse trabalho fazer com que os gestores de empresas mantedoras de arquivos tomem consciência do poder da informação tratada e organizada, e do seu valor estratégico para a tomada de decisão.

## **2 ARQUIVO E INFORMAÇÃO EMPRESARIAL**

O crescente volume de documentos e das informações registradas, bem como o valor que lhes é agregado é uma realidade nos contextos das organizações empresariais. Gerenciar esses documentos de forma eficaz é uma solução que traz grandes resultados para a empresa como redução de espaço físico, recuperação do documento com rapidez, diminuição de perda e extravio de documentos entre outros. O arquivo tem a função de guardar a documentação e principalmente fornecer aos usuários informações contida no acervo de maneira rápida e segura.

Borszcz (2008, p. 171) relata que:

O acesso rápido e seguro à documentação se constituem em passo importante numa instituição que como todas as outras têm necessidades informacionais para se posicionar frente aos desafios contemporâneos, pois a informação é a base para geração de novos conhecimentos.

Nesse sentido, uma organização cuja GD esteja implementada, o acesso à informação se dá de forma rápida e eficaz, facilitando na tomada de decisão e conseqüentemente, gerando benefícios para a própria organização.

## 2.1 CONCEITUANDO ARQUIVO

O Arquivo tem por finalidade a custódia, o processamento técnico, a conservação e acesso ao conjunto de documentos produzidos por uma entidade no desempenho de suas atividades (ARQUIVO NACIONAL, 2005).

A Lei n. 8.159, de 8 de janeiro de 1991, em seu art. 2º, refere-se aos arquivos como:

Conjunto de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específica, bem como por pessoa física, qualquer seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos (BRASIL, 1991, p. 1).

De acordo com o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 27) arquivo é o “conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma entidade coletiva, pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades, independentemente da natureza ou suporte”.

Diante desse panorama, compreende-se que a matéria-prima dos arquivos vai além da materialidade do documento, recaindo sobre ela a importância da informação que está contida nos suportes e sua organicidade, o que de fato vai garantir o viés arquivístico.

O e- ARQ Brasil (2011, p.9) define documento arquivístico como, “documento produzido e/ou recebido e mantido por pessoa física ou jurídica, no decorrer das suas atividades, qualquer que seja o suporte, e dotado de organicidade”. Não perdendo de vista a importância do conteúdo informacional que está atrelado ao próprio documento.

Quanto à classificação dos arquivos toma-se como pressuposto teórico a visão de Bellotto (2008), que compreende os arquivos como sendo públicos ou privados. Os primeiros

podem ser municipais, estaduais ou federais, já os privados, estes podem ser empresarial, pessoal ou familiar, entre outros.

O presente trabalho transita-se sobre os arquivos privados empresariais, conforme veremos no item 2.2.

## 2.2 ARQUIVO EMPRESARIAL

Por muito tempo os arquivos foram vistos apenas do ponto de vista administrativo, constituindo-se muitas vezes de pilhas de documentos, armazenados em armários e estantes. Com a evolução do pensamento empresarial, o entendimento da importância dos arquivos e da memória documental, consolidou-se uma significação estratégica para este tipo de recurso. A arquivologia atual reflete a ampliação desse entendimento. Bellotto (2008, p.254) nomeia os arquivos comerciais ou empresariais como “arquivos econômicos”.

Ainda segundo Bellotto (2008, p.168),

Arquivos privados são os conjuntos de documentos produzidos ou recebidos por instituições não governamentais, famílias ou pessoas físicas, em decorrência de suas atividades específicas e que possuam uma relação orgânica perceptível através de processo de acumulação.

De acordo com o art. 11 da Lei 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que estabelece a política nacional de arquivos públicos e privados “consideram-se arquivos privados os conjuntos de documentos produzidos ou recebidos por pessoa física ou jurídica, em decorrência de suas atividades”.

Paes (2007, p.20) ressalta que “as funções de um arquivo empresarial é servir de apoio nas ações administrativas da empresa; guardar e conservar as informações, facilitando o acesso rápido e eficaz.” Portanto a função básica de um arquivo é tornar disponíveis as informações contidas no acervo documental sob sua guarda

Bellotto (2002, p. 30) aponta as principais tipologias documentais nas empresas privadas como sendo:

- 1) documentos constitutivos: cartas-patente, estatutos da constituição, certificados da constituição, declaração de matrícula, regulamentos gerais, contrato social, livro da companhia e seus registros;
- 2) documentos de reunião: aviso de convocação, ordem do dia/pauta, ata, resolução e documentos circunstanciais atinentes aos assuntos discutidos na reunião;

- 3) documentos de direção: plano de negócios, plano estratégico, políticas, diretiva, organograma e relatório anual;
- 4) documentos de recursos humanos e relações de trabalho: descrição do cargo, manual de serviço, perfil de exigências do cargo, oferta de emprego, avaliação de rendimento, contrato de trabalho individual, certificado de trabalho, atestado, convenção e livro de ingresso;
- 5) documentos de comunicação: carta/ofício, press-release/ comunicado à imprensa, memorando/nota, relatório, jornal interno, folhetos publicitários/filipetas, plano de comunicação, plano de marketing, estudo de mercado e livro de ouro;
- 6) documentos contábeis e financeiros: requisição de mercadoria, especificação da mercadoria/nota fiscal, conhecimento, fatura, cheque/letra de câmbio, extrato bancário, diário, balanço, balancete, plano contábil, orçamento, subvenção e declaração fiscal;
- 7) documentos jurídicos: notificação, certificado de invenção, certificado de direito de autor, certificado de marca de comércio, certificado de desenho industrial, contrato de empresa ou de serviços, contrato de seguro, contrato de aluguel, contrato de venda, contrato de empréstimo de dinheiro, hipoteca e outros.

No entanto, as empresas desenvolvem suas atividades de acordo com as suas atribuições onde os documentos refletem essas atividades. Assim, são variados os tipos de documentos produzidos e acumulados em cada empresa, tendo como fonte importante as informações que os permeiam.

## 2.3 INFORMAÇÃO EMPRESARIAL

O crescente volume de documentos e informações registradas é uma realidade nos ambientes empresariais, os quais são utilizados por administradores, gerentes e supervisores, dentre outros, para subsidiar, por exemplo, suas ações e seus processos de tomada de decisões.

De acordo com Moreno (2006, p.59) “Vive-se em um momento em que as mudanças ocorrem numa fração de segundos. E nesses momentos, é preciso ressaltar que a informação se constitui num recurso básico e indispensável para qualquer atividade humana”.

O gerenciamento das informações desburocratiza os processos, dando respostas rápidas, e facilitando nas tomadas de decisões empresariais. Para isso se faz necessário que o tratamento das informações aconteça através de instrumentos arquivísticos.

Sabemos que o conhecimento da área é indispensável, mas não o suficiente, pois além de conhecimento específico, necessita-se de informações bem gerenciadas, que reflete positivamente em todos os níveis da empresa, tornando-se um diferencial competitivo. De acordo com Valentim (2012, p.12) a informação pode ser obtida através da “Gestão

Documental que é essencial para as organizações empresariais, pois atua desde a produção até a guarda ou eliminação do documento”

Nesse sentido a empresa pode controlar a qualidade e quantidade da documentação que produz e recebe, garantindo o acesso às informações de forma rápida e principalmente de acordo com as necessidades de cada usuário.

### **3 GESTÃO DOCUMENTAL EM ARQUIVOS EMPRESARIAIS**

Para que se possa entender o funcionamento de um arquivo, é necessário que se entenda o que é Gestão Documental (GD). A Lei Federal nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, em seu art.3º, define GD como:

Conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente. (BRASIL,1991, p.1).

Na perspectiva da Arquivologia, GD é “um conjunto de medidas e rotinas visando à racionalização e eficiência na criação, tramitação, classificação, uso primário e avaliação de arquivos” (Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística, 2005, p.100).

Moreno (2006, p.87) destaca que:

A GD surgiu a partir de reformas administrativas, no final da década de 1940, nos Estados Unidos e Canadá, visto que buscavam a economia e eficácia na produção, manutenção, uso e destinação final dos documentos, porquanto lidavam com massas documentais cada vez maiores produzidas pelas administrações.

A GD é um conjunto de procedimentos que viabiliza nas empresas a qualidade e quantidade da documentação que produzem e recebem, garantindo o acesso a essas informações de forma rápida e de acordo com as necessidades de cada usuário.

Segundo Bernardes e Delatorre (2008, p.8), os objetivos da gestão de documentos são:

Assegurar o pleno exercício da cidadania; Agilizar o acesso aos arquivos e às informações; Promover a transparência das ações administrativas; Garantir economia, eficiência e eficácia na administração pública ou privada; Agilizar o processo decisório; Incentivar o trabalho multidisciplinar e em equipe; Controlar o fluxo de documentos e a organização dos arquivos;

Racionalizar a produção dos documentos; Normalizar os procedimentos para avaliação, transferência, recolhimento, guarda e eliminação de documentos; Preservar o patrimônio documental considerado de guarda permanente.

A GD abrange desde a produção até a eliminação ou guarda permanente dos documentos, portanto, o ciclo de vida dos documentos, que é o elemento responsável pela intervenção arquivística e divide os arquivos de acordo com as fases: corrente, intermediário e permanente ou de 1º idade, 2º idade e 3º idade, respectivamente. Bernardes (1998, p12) aponta que:

A gestão pressupõe, portanto, uma intervenção no *ciclo de vida dos documentos* desde sua 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).

A definição das idades ou fases do ciclo de vida documental está intimamente ligada à identificação dos valores primários e secundários dos documentos, sendo o valor primário de caráter administrativo e o secundário relacionado à pesquisa. Bernardes e Delatorre (2008, p.35) relatam que,

Os valores primários ou imediatos relacionam-se ao motivo que determinou a produção do documento, considerando seu uso para fins administrativo, jurídico-legal e fiscal. Os valores secundários ou mediatos relacionam-se ao potencial do documento como prova ou fonte de informação para a pesquisa em qualquer área do conhecimento.

Os documentos são fontes de informação, pois são instrumentos das atividades empresariais, fazendo-se necessário uma gestão documental que vise uma abordagem integrada, considerando os documentos nas fases corrente, intermediária e permanente, possibilitando a agilidade na recuperação das informações indispensáveis para o processo de tomada de decisão. Moreno (2006, p.59) aponta que “é necessário que as informações sejam oportunas, relevantes, organizadas, disponibilizadas a fim de orientar os atores dos diferentes processos organizacionais na tomada de decisão”.

Bernardes e Delatorre (2008, p.10) definem as atividades da gestão documental como:

Produção de documentos – elaboração padronizada de tipos/séries documentais, implantação de sistemas de organização da informação e aplicação de novas tecnologias aos procedimentos administrativos.

Utilização dos documentos - inclui todas as atividades de Protocolo (recebimento, classificação, registro, distribuição, tramitação e expedição), todas as atividades de Arquivo (organização e arquivamento, reprodução, acesso à documentação e recuperação de informações) e a gestão de sistemas de protocolo e arquivo, sejam eles manuais ou informatizados.

Destinação de documentos - inclui uma das atividades mais complexas da gestão de documentos que é a avaliação. A avaliação se desenvolve a partir da classificação dos documentos produzidos, recebidos e acumulados pelos órgãos públicos ou empresas privadas, com vistas a estabelecer seus prazos de guarda e sua destinação final, garantindo a preservação de documentos de guarda permanente e a eliminação criteriosa de documentos desprovidos de valor probatório e informativo.

Tramitação - estudo das instâncias de decisão, padronização e controle do fluxo documental (*workflow*).

Organização e arquivamento – de acordo com os critérios definidos no Plano de Classificação.

Reprodução – Duas razões para a reprodução: 1. reprodução visando a preservação do documento original de guarda permanente, 2. reprodução visando a substituição do documento em papel pelo microfilme. O documento em papel de guarda temporária poderá ser eliminado e o microfilme deverá ser preservado pelo prazo indicado na Tabela de Temporalidade de Documentos de Arquivo.

Classificação – recupera o contexto de produção dos documentos, isto é, a função e a atividade que determinou a sua produção e identifica os tipos/séries documentais.

Avaliação – trabalho multidisciplinar que consiste em identificar valores para os documentos e analisar seu ciclo de vida, com vistas a estabelecer prazos para sua guarda e destinação (eliminação ou guarda permanente).

A Gestão Documental é essencial para as empresas, pois atua desde a produção até a guarda ou eliminação do documento. Nesse contexto, o arquivista tem grande responsabilidade em relação aos processos administrativos de uma organização.

A GD é importante para o processo de tomada de decisão, pois a informação é insumo que contribui no processo decisório empresarial, por isso tem papel fundamental para qualquer modelo de gestão empresarial. Para tomar a decisão certa é preciso que a empresa possua as informações internas e externas tratadas, organizadas e acessíveis, reduzindo as incertezas. Faz-se necessário que o acesso à informação seja no tempo hábil e que a informação seja confiável. Lousada; Almeida Junior; Valentim (2011, p.251) afirmam que,

Identificar os tipos de informações produzidas internamente permite aos gestores da organização detectar possíveis desvios e/ou gargalos nos fluxos informacionais que possam vir a prejudicar a dinâmica organizacional.

Sendo assim, esse tipo de informação contribui com a tomada de decisão, pois se trata de um recurso disponível na própria organização [...].

Sendo assim, esse tipo de informação contribui com a tomada de decisão, pois se trata de um recurso disponível na própria organização.

Em geral, as empresas investem poucos recursos na contratação de profissionais qualificados para gerenciar o seu arquivo, e dessa forma, o mesmo acaba por ser se transformar em um depósito de papel. Para mudar essa realidade é necessário à implantação de um processo de gestão documental, com o intuito de organizar de modo eficiente e assegurando a recuperação e disseminação da informação. Conforme ressalta Borszcz (2005, p. 3),

Portanto, a gestão de documentos deve ser vista como um processo primordial à garantia da sobrevivência e crescimento das organizações, cabendo cada vez mais aos cientistas da informação um passo adiante: inovar para que o acesso à informação realmente aconteça e não fique apenas nas boas intenções, repensando a realidade com criatividade e motivação, relocando recursos materiais, humanos, financeiros e tecnológicos.

Um dos pontos mais importante nas atribuições do arquivista se encontra na implementação e aplicação da GD, onde o mesmo tem um papel fundamental atuando como gestor da informação no caso dos arquivos empresariais. Sabe-se que este profissional é indispensável no gerenciamento das informações em instituições ou nas empresas privadas, pois trabalha desde a guarda até a conservação, organização, controle e administração de arquivos, atuando na era da informação.

Segundo Bellotto (2008, p. 299),

O arquivista hoje não pode esquecer que vive e atua profissionalmente na chamada “era da informação”, na qual, as tecnologias da informação e da comunicação têm presença marcante. Quando se fala do arquivista para o século XXI, espera-se que ele domine as novas tecnologias para um eficiente desempenho de seu trabalho; para que isso aconteça o arquivista deve possuir atributos nas qualidades de adaptabilidade, pragmatismo, curiosidade intelectual, rigor, método, continuidade, capacidade de compreensão e de escuta relativamente ao produtor, ao pesquisador e ao cidadão.

O arquivista deve ter competências e habilidades específicas, bem como deve saber que é o mediador frente à informação e seu usuário visando sempre à melhoria na busca pela informação desejada.

A existência de um arquivista como produtor de conhecimentos valoriza a profissão, pois a coloca no centro das decisões da organização, seja ela arquivística ou não; esse profissional, assumindo-se como organizador de conhecimentos especializados, torna-se fundamental para o processo global da organização do trabalho no setor terciário da economia (serviços), por isto, torna-se mais valorizado e visível social e economicamente. (LOPES, 2009,p.58).

De acordo com Bellotto (2008, p.306) “o papel do arquivista na sociedade é colaborar estreitamente para que os fluxos informacionais na sua área de ação arquivística se possam dar de forma plena e mais satisfatória possível.”

Contudo, cabe ao arquivista discorrer sobre o valor dos arquivos no âmbito social, pois tem a tarefa de gerenciar a organização das informações que servem como fonte de informação a sociedade, colaborando assim, com o conhecimento da realidade em que se insere e atua.

#### **4 TRAJETÓRIA DA EMPRESA DM TÊXTIL**

A DM Têxtil Indústria e Comércio LTDA, é um grupo com atuação no mercado varejista e atacadista de roupas femininas, localizada na Rua 05 A, nº 200 Bairro Conjunto Novo - Maracanaú-CE.

Trata-se de uma empresa familiar fundada pela empresária Fátima Vasconcelos, tem como foco o mercado da moda. A mesma foi fundada em 1985 com a primeira marca D’metal, em seguida, em 2005, veio a Chica Fulô e em 2010, a marca infantil Chiquinha Fulô, ambas no segmento feminino, dando origem ao grupo DM Têxtil que hoje possui várias lojas físicas e com representações em treze estados do país.

Atualmente, a produção e comercialização da DM Têxtil são de aproximadamente 1,2 milhões de peças por ano, resultado do trabalho e colaboração de mais de seis mil associados. Esse crescimento está aliado à tecnologia de última geração em toda a gestão empresarial, com intensa pesquisa das tendências de moda e comportamento de consumo do mercado brasileiro.

Em quase 30 anos de história, a empresa com suas marcas, vem conquistando o Brasil ao apostar em moda feminina com identidade brasileira, investindo em estampas exclusivas e assinadas. Diante da expansão e constantes pesquisas a empresa vislumbrou uma linha especial Tal mãe, Tal filha, sendo pioneira no Brasil nesse segmento.

A empresa DM Têxtil tem como missão atender e garantir sucesso aos clientes lojistas com produtos e serviços de qualidade, gerar lucratividade aos acionistas, emoção ao consumidor final e motivação aos colaboradores, e tem como visão ser referência no mercado da moda nacional com presença em 90% do território nacional.

A referida empresa conta com os seguintes setores: Departamento De Pessoal; Coordenadoria Contábil; Contas a Pagar; Contas a Receber; Coordenadoria de Crédito e Cobrança; Gerência Administrativa e Financeira; Fiscal; Controladoria; DPA; Gerência de Desenvolvimento de Produto; Departamento Jurídico; Comercial; TI. Tem uma média de aproximadamente 648 colaboradores, a mesma se mantém da comercialização de seus produtos, os quais são de fabricação própria.

Constata-se nas empresas privadas o dilema de grandes massas documentais acumuladas, sobretudo em suporte papel, guardadas sem tratamento adequado. Nelas estão depositados registros referentes a historia da empresa, onde também, existem documentos com valores técnicos, jurídicos, probatórios entre outros, misturados a uma quantidade enorme de documentos sem nenhum valor.

Diante dessa realidade, os gestores da empresa sentiram a necessidade de criar um espaço específico para gestão e guarda de toda documentação provenientes de seus vários setores, desde o ano de criação em 1985, com intuito de melhorar o acesso e uso das informações.

O CEDOC foi implantado em 2011, fica instalado em uma sala medindo aproximadamente 66 m<sup>2</sup>, localizado dentro da referida empresa. A organização desse novo espaço foi de responsabilidade da empresa INDEXAR – Tecnologia da Informação Documental Ltda, contratada para esse fim, classifica-se como um arquivo central e permanente, que recebe documentos provenientes de diversos setores, e está desenhado de acordo com a estrutura organizacional da empresa.

## **5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

No desenvolvimento de uma pesquisa, os procedimentos metodológicos podem ser definidos como os caminhos percorridos para a concretização dos objetivos propostos.

Nessa perspectiva, faz-se necessário que o processo de pesquisa esteja baseado em um planejamento cuidadoso, haja vista o êxito almejado com o desenvolvimento da mesma.

Do ponto de vista de sua natureza, a pesquisa pode ser classificada como básica, na medida em que objetiva gerar conhecimentos novos para o avanço da ciência, sem aplicação prática prevista. (GIL, 1991).

Sob a ótica dos seus objetivos a pesquisa caracteriza-se como sendo descritiva. De acordo com Gil (1991) a pesquisa descritiva, tem por objetivo descrever as características de uma população, de um fenômeno ou de uma experiência. Na pesquisa em questão, descreve-se como ocorre a Gestão Documental do CEDOC do grupo DM Têxtil, sob a perspectiva da gestora do arquivo.

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos assume a configuração de pesquisa bibliográfica. A pesquisa bibliográfica caracteriza-se pela busca de informações em fontes bibliográficas, seleção de documentos que se relacionam com o problema da pesquisa (livros, artigos de revistas, trabalhos de congressos, teses, dissertações etc.) e a respectiva leitura, análise e reflexão sobre o material selecionada, para que sejam posteriormente utilizadas (na identificação do material referenciado ou na bibliografia final).

No tocante a abordagem é qualitativa. De acordo com Minayo (2007) a pesquisa qualitativa considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito que não pode ser traduzida em números.

A princípio foi realizada uma pesquisa bibliográfica que incluiu temas como: Gestão Documental, Arquivos Empresariais, Informação Empresarial. Esta investigação se deu através da consulta a livros disponíveis na Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), bem como artigos adquiridos durante o estudo de disciplinas do curso de Arquivologia.

Posteriormente, foi aplicado um questionário (APÊNDICE A) contendo 7 perguntas abertas, com a gestora do CEDOC da empresa DM Têxtil e feita a análise e discussão dos resultados obtidos. A coleta de dados ocorreu no dia 20 de março de 2016.

O objeto de estudo da pesquisa foi o Centro de Documentação da empresa DM Têxtil, localizado na Rua 05 A, N° 200, Bairro Conjunto Novo – Maracanaú CE. O CEDOC fica instalado em uma sala com ar-condicionado medindo aproximadamente 66 m<sup>2</sup>, possui dois computadores, uma impressora, quatro mesas, cinquenta e duas estantes de aço, 6.390 pastas, 1.800 caixas Box de documentos e 1.542 documentos cadastrados.

A análise dos dados se deu a partir das informações obtidas mediante a aplicação do questionário, em comparação com a literatura da área.

## 6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A análise e apresentação dos resultados coletados serviram como base para a estruturação e desenvolvimento deste trabalho. Os dados foram coletados no CEDOC da empresa DM Têxtil, através da elaboração de um questionário contendo 7 (sete) questões subjetivas aplicado com a gestora do Arquivo da referida empresa.

Inicialmente, foi perguntado como são arquivados os documentos, obtendo-se a seguinte resposta:

Os documentos são arquivados em pastas personalizadas, caixas Box. São armazenados em estantes de aço numeradas sequencialmente. Os documentos são identificados com etiquetas contendo: número do suporte físico; área e setor ao qual está vinculado; espécie documental; campos relacionados.

De acordo com Gonçalves (1998, p.17) “A identificação dos documentos de arquivo é o primeiro passo para sua organização e guarda adequada”.

Na identificação, é fundamental que tenhamos como referência os elementos característicos dos documentos. É necessário as empresas, estabelecerem procedimentos na organização dos seus arquivos, escolhendo o melhor método para arquivar os documentos de modo que possa facilitar a recuperação da informação, visando sempre atender as necessidades e o melhor andamento das atividades exercidas.

Quando questionada acerca dos documentos existentes no CEDOC, a gestora afirmou que são eles:

Balanco de lojas; Boletos de Cartão de Crédito; Cadastro de Clientes; Caixas de Pagamentos; Comissão de Representante e de Corretor; Contratos de Locação de Imóveis; Contratos de Prestação de Serviços; DAE – Documento de Arrecadação Estadual; DARF – Documento de Arrecadação Federal; Devoluções; Extrato Bancário; Fatura geral; Faturamento; Fechamento de Caixa; Ficha de Artigo; Folha de Pagamento; ICMS; IPTU; Livro Diário; Livro Razão; Movimento Bancário; Nota Fiscal de Compra; Nota Fiscal de Entrada e Saída de Lojas; Nota Fiscal de Prestação de Serviços; PIS/COFINS; Prestação de Contas; Retorno Bancário; Romaneios; Vale Corretor e Vale Representante; Vale Funcionário.

Segundo Bellotto (2002, p. 91),

O levantamento dos tipos depende do conhecimento das atividades desenvolvidas pela entidade produtora/acumuladora do arquivo e das

relações orgânicas entre aquelas atividades entre si, entre elas e os documentos por ela produzidos/acumulados e entre os documentos entre si.

Neste sentido, compreendemos que para identificar os tipos de documentos produzidos, é fundamental que se conheça o órgão que os produziu.

No que concerne ao fato de como se dá o ciclo documental do CEDOC, fomos informados de que:

O ciclo documental do CEDOC se dá através do recebimento de documentos protocolados, que em seguida é feita a organização e registrados no AUTODOC contendo todas as informações dos mesmos, facilitando o armazenamento e recuperação com eficiência e agilidade”.

Sabe-se que protocolo é uma atividade indispensável na gestão documental, pois é onde tudo começa, assegurando o controle dos documentos.

Indo mais além, a gestora afirmou que:

Quando um documento é solicitado, é feita uma pesquisa, a qual é processada através do sistema, que indica o número da pasta, espécie documental e localização física. Essa pesquisa pode ser realizada através do preenchimento dos campos: tipo de documento, setor e data.”

Esse procedimento vai de acordo com o que Bernardes e Delatorre (2008, p.9) destacam

Utilização dos documentos - inclui todas as atividades de Protocolo (recebimento, classificação, registro, distribuição, tramitação e expedição), todas as atividades de Arquivo(organização e arquivamento, reprodução, acesso à documentação e recuperação de informações) e a gestão de sistemas de protocolo e arquivo, sejam eles manuais ou informatizados.

Foi questionado também se o CEDOC tem um Manual de Gestão de Documentos, momento em que se obteve a seguinte resposta:

Tem um manual próprio com normas, cuja finalidade é regulamentar os procedimentos de arquivamento dos documentos da Empresa. Esse Manual estabelece: finalidade, competências, classificação, normas para transferência, recolhimento ou empréstimos de documentos, todos esses procedimentos orientados pela tabela de temporalidade que foi aprovada pelas autoridades competentes (gestora do CEDOC, departamento Jurídico e os gestores dos respectivos setores da DM Têxtil).

Ainda de acordo com Bernardes e Delatorre (2008, p.7),

O programa de gestão documental deverá definir normas e procedimentos técnicos referentes à produção, tramitação, classificação, avaliação, uso e arquivamento dos documentos durante todo o seu ciclo de vida (idade corrente, idade intermediária e idade permanente), com a definição de seus prazos de guarda e de sua destinação final, requisitos necessários inclusive, para o desenvolvimento de sistemas informatizados de gestão de informações.

No que concerne ao uso de Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos, fomos informados de que:

Existe um programa de Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos que foi implantado pela empresa INDEXAR – Tecnologia da Informação Documental Ltda, o mesmo é denominado Sistema de Automação de Documentos (AUTODOC).

A Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos (2006, p.5), diz que SIGAD é:

Um sistema desenvolvido para produzir, receber, armazenar, dar acesso e destinar documentos em ambiente eletrônico. Envolve um conjunto de procedimentos e operações técnicas característicos do sistema de gestão arquivística de documentos, processado eletronicamente e aplicável em ambientes digitais ou em ambientes híbridos, isto é, documentos digitais e não digitais ao mesmo tempo.

Um SIGAD deve ser capaz de gerenciar simultaneamente os documentos digitais e os convencionais. No caso dos documentos convencionais o sistema registra apenas as referências sobre os documentos.

Quando perguntado se existe um arquivista atuando na empresa e como ela vê a importância do mesmo, enfocou que:

Não tem um arquivista atuando na gestão do CEDOC pela falta do curso de arquivologia no estado do Ceará. Seria importante um profissional da área de arquivologia na empresa, pois ele saberia lidar melhor com toda documentação produzida e suas especificidades, facilitando a organização do arquivo.

Sabe-se que o arquivista é sem dúvida o profissional mais capacitado para a função de gestor de um arquivo, porém como foi justificado o estado do Ceará ainda não oferece cursos de graduação em Arquivologia. É neste contexto que uma profissional bibliotecária formada pela Universidade Federal do Ceará assumiu as atividades do CEDOC.

Quando questionada se existem ações de preservação e restauração de documentos no CEDOC, nos foi relatado que:

Ainda não foi necessário o processo de restauração de documentos, as ações de preservação utilizada é o resguardo dos documentos originais, disponibilizando alguns documentos de uso mais frequente digitalizados, evitando assim o desgaste.

O Conarq (2010, p.6) aponta seguintes benefícios na digitalização dos documentos:

Contribuir para o amplo acesso e disseminação dos documentos arquivísticos por meio da Tecnologia da Informação e Comunicação; Permitir o intercâmbio de acervos documentais e de seus instrumentos de pesquisa por meio de redes informatizadas; Promover a difusão e reprodução dos acervos arquivísticos não digitais, em formatos e apresentações diferenciados do formato original; Incrementar a preservação e segurança dos documentos arquivísticos originais que estão em outros suportes não digitais, por restringir seu manuseio.

Portanto, a digitalização é dirigida ao acesso, difusão e preservação do acervo documental. Ainda segundo a gestora do CEDOC, existe um projeto para digitalização dos documentos mais acessados, sem previsão de implantação, pois os gestores alegam a crise econômica como obstáculo.

## **7 CONSIDERACOES FINAIS**

Face a pesquisa desenvolvida, foi possível observar que a empresa em estudo procura seguir os procedimentos arquivísticos na organização de seus documentos, uma vez que os mesmos são arquivados de acordo com um manual específico de procedimentos. Quanto à tramitação dos documentos e o seu destino final, constatamos que o CEDOC possui um controle da documentação que circula em diversos setores da empresa. Depois de concluída sua tramitação, os documentos são transferidos de um local ao outro pelo critério de utilização. Quando o documento não é mais frequentemente utilizado pelo setor, ele é transferido, para o CEDOC, isso ocorre para que os documentos não ocupem espaço nas áreas administrativas. A partir dos objetivos levantados foi possível concluir que a empresa em estudo possui uma Gestão Documental.

Pode-se ressaltar que a empresa não conta com um profissional Arquivista, pela falta do curso de Arquivologia no estado do Ceará, dessa maneira, propomos, que a atual gestora

do arquivo formada em Biblioteconomia busque inovar, que detenha em seu currículo aprendizado de técnicas especializadas para desempenhar tal função, potencializando principalmente mudanças que priorizem os procedimentos diante dos desafios de organização e gestão de toda a massa documental, e conseguinte disponibilize de forma segura e legal o que é fruto de seu trabalho.

Entende-se que a Gestão Documental é um elemento fundamental dentro de uma empresa, pois ela assegura que os documentos produzidos e utilizados sejam bem gerenciados, além de proporcionar benefícios como economia, eficiência e rapidez, auxiliando nas atividades da empresa.

É possível perceber que na literatura da área há o início de uma discussão no sentido de estudar os fenômenos inerentes a gestão documental em ambientes empresariais, bem como se acredita que será possível propor um modelo de GD apoiado em tecnologias de informação e comunicação, para ambientes empresariais, de forma a contribuir para a melhoria do fazer arquivístico nesse âmbito.

Acredita-se que a realização dessa pesquisa foi de suma importância para um aprofundamento mais detalhado sobre a Gestão de Documentos em arquivos empresariais, trazendo um viés importante para o cenário teórico/prático da arquivologia tendo em vista a escassez de produção que versa sobre esta temática, propondo um conhecimento mais objetivo, contribuindo de maneira eficaz. Propõe-se que seja dada continuidade em pesquisas na temática, que busquem esforços para apurar questões da gestão de documental empresarial, no intuito de complementar os estudos.

Conclui-se, portanto, que a Gestão de Documentos é uma atividade que requer conhecimentos, habilidades e atitudes especiais, podendo demandar a realização de estudos específicos, bem como cursos de capacitação e atualização.

## REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9578**: arquivos. Rio de Janeiro: ABNT, 1986.

ARQUIVO NACIONAL. **Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística**. Arquivo Nacional, Rio de Janeiro, 2005.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos Permanentes**: tratamento documental - reimpressão. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2008.

BELLOTO, H. L. **Como fazer análise diplomática e análise tipológica de documento de arquivo**. São Paulo: Arquivo do Estado e Imprensa Oficial do Estado, 2002. Disponível em: [http://www.arqsp.org.br/arquivos/oficinas\\_colecao\\_como\\_fazer/cf8.pdf](http://www.arqsp.org.br/arquivos/oficinas_colecao_como_fazer/cf8.pdf)  
Acesso em: 21 abr. 2016.

BERNARDES, I.P. **Como avaliar documentos de arquivo**. São Paulo: Associação de Arquivistas de São Paulo, 1998. (Oficina Como Fazer, v. 1). Disponível em: [http://www.arqsp.org.br/arquivos/oficinas\\_colecao\\_como\\_fazer/cf1.pdf](http://www.arqsp.org.br/arquivos/oficinas_colecao_como_fazer/cf1.pdf).  
Acesso em: 21 abr. 2016.

BERNARDES, I.P; DELATORRE, H. **Gestão documental aplicada**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008. Disponível em: [http://www.arquivoestado.sp.gov.br/saes/GESTAO\\_DOCUMENTAL\\_APLICADA\\_Ieda.pdf](http://www.arquivoestado.sp.gov.br/saes/GESTAO_DOCUMENTAL_APLICADA_Ieda.pdf).  
Acesso em: 21 abr. 2016.

BORSZCZ, Inez. **A Importância da Gestão de Documentos nas Instituições Privadas**. 2005. Disponível em: <http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/557/682> . Acesso em: 20 abr. 2016.

BRASIL. **Lei 8.159 de 8 de janeiro de 1991**. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8159.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm) . Acesso em 18 maio 2016.

CONARQ. **Recomendações para Digitalização de Documentos Arquivísticos Permanentes**. Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos. Rio de Janeiro. 2010. Disponível em: [http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/images/publicacoes\\_textos/Recomendacoes\\_digitalizacao\\_completa.pdf](http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/images/publicacoes_textos/Recomendacoes_digitalizacao_completa.pdf).  
Acesso em : 21 maio 2016.

E-ARQ BRASIL . **Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos**. Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos. Rio de Janeiro, 2011.

FLORES, Antonio Carlos. A Importância dos Sistemas de Arquivo na Qualidade das Informações Empresariais. **Revista Eletrônica de Contabilidade**. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/contabilidade/article/view/26/3740>.  
Acesso em: 01 maio 2016.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1991

GONÇALVES, Janice. **Como classificar e ordenar documentos de arquivo**. São Paulo: Arquivo do Estado e Imprensa Oficial do Estado, 1998. (Oficina Como Fazer, v. 2). Disponível em: [http://www.arqsp.org.br/arquivos/oficinas\\_colecao\\_como\\_fazer/cf2.pdf](http://www.arqsp.org.br/arquivos/oficinas_colecao_como_fazer/cf2.pdf) .  
Acesso em: 21 maio 2016.

KRUL, A. **Caminhos do investigar: metodologia, técnica de pesquisa**. Londrina: CEFIL; Campo Mourão: Fundação Horácio Amaral de Estudos e Pesquisa, 2001.

LOPES, Luís Carlos. **A Nova Arquivística na Modernização Administrativa**. 2.ed. Brasília: [s.n.], 2009.

LOUSADA, M; ALMEIDA JÚNIOR, O.F.; VALENTIM, M. L. P. Mediação da Informação Orgânica Sob a Perspectiva do Processo Decisório Empresarial: **Análise** do Papel do Arquivista. **Revista EDICIC**, [s.l.], v.1, n.3, p.248-262, Jul./Set. 2011. Disponível em: <http://www.edicic.org/revista/>. Acesso em: 21 maio 2016.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: Teoria e Prática**. Rio de Janeiro: FGV, 2007.

MINAYO, M. C. de S. **O desafio do conhecimento**. 10. ed. São Paulo: HUCITEC, 2007.

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

VALENTIM, M. L. P. Gestão Documental em Ambientes Empresariais. In: VALENTIM, M. L. P (Org.). **Estudos Avançados em Arquivologia**. Marília: Oficina Universitária; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2012. Disponível em: [https://www.marilia.unesp.br/Home/Publicacoes/estudos\\_avancados\\_arquivologia.pdf](https://www.marilia.unesp.br/Home/Publicacoes/estudos_avancados_arquivologia.pdf). Acesso em: 26 abr. 2016.