

Gestão Documental e o Fazer Arquivístico em Ambientes Empresariais

TORRIZELLA, Ana Paula Ferreira¹

Resumo: Este projeto visa analisar a importância dos fazeres arquivísticos para a gestão documental e informacional em ambientes empresariais, visto que a informação adequada às pessoas que atuam nesses contextos é extremamente importante. Nesse sentido, pretende-se por meio da literatura compreender os fenômenos arquivísticos relacionados à gestão documental de maneira a identificar as principais correntes teóricas, os conceitos e definições mais importantes, bem como as tendências da área para esse fazer. Inicialmente será realizado um levantamento bibliográfico, em livros, periódicos, teses, dissertações e outros tipos de fontes de informação. A gestão documental e informacional nas organizações é extremamente importante para o seu bom funcionamento, para o desenvolvimento de atividades e tarefas, bem como para o processo decisório. Toda ação realizada no espaço organizacional produz informações, contudo nem toda informação é relevante para a organização, por isso é necessário filtrar o que é importante, assim como gerenciar àquelas que são relevantes de maneira eficiente. As informações relevantes, portanto, devem ser coletadas no ambiente interno da organização, analisadas, tratadas e disseminadas. É importante ressaltar que esta pesquisa contribuirá para os campos científicos da Arquivologia e da Ciência da Informação, tanto ao que tange às tipologias que compõem a gestão documental em ambientes empresariais, quanto ao que tange ao desenvolvimento de métodos e técnicas arquivísticas, demonstrando a importância dos estudos arquivísticos junto à gestão documental no ambiente empresarial.

Palavras-Chaves: Gestão Documental. Gestão da Informação. Informação Orgânica. Fluxos Formais de Informação. Fazer Arquivístico.

¹ Discente de Arquivologia (UNESP). E-mail: anatorrizella@yahoo.com.br

1 INTRODUÇÃO

A informação se tornou indispensável para a realização das atividades cotidianas de uma empresa, visto que se tornou uma grande aliada para o processo decisório organizacional. A massa documental quando é gerenciada, tratada, armazenada e acessível de forma eficiente, torna-se um instrumento de melhoria de desempenho, de aumento de competitividade, bem como de maior eficácia obtida através dos resultados das tomadas de decisão.

A organização necessita comprovar as suas atividades, ações, tomadas de decisão etc., por isso a gestão documental é tão importante, visto que as informações orgânicas têm papel fundamental e, nesse sentido, a prática arquivística se faz necessária em ambientes organizacionais. Segundo Moreno (2007, p.13), no Brasil, o direito à informação é constitucional, mas alguns administradores desconhecem a importância das informações, principalmente, os que atuam em organizações públicas, contudo, a informação está se tornando, cada vez mais, imprescindível.

A preservação do patrimônio documental é fundamental nas organizações, quanto maior é a produção de informação, mais a gestão documental e os arquivos se tornam estratégicos para o gestor de organizações. Um tomador de decisão pode buscar informações de situações já ocorridas, a fim de analisar e tomar a melhor decisão, a partir do que foi realizado antes.

A forma como a informação se encontra, também, faz muita diferença, porquanto ela tem que ser selecionada, coletada, tratada, processada, armazenada e gerenciada de forma eficiente, visando dar acessibilidade e usabilidade aos usuários da organização, pois quanto mais fácil e rápida a recuperação da informação, mais ágil será a tomada de decisão ou usá-la para a resolução de problemas organizacionais.

O volume das informações produzidas tanto internamente a organização, quanto externamente a ela, aumenta dia após dia, porém esse crescimento informacional nem sempre é útil para o processo decisório. Analisar e avaliar eficientemente os pontos fortes e fracos da organização, assim como analisar e avaliar as ameaças e as oportunidades podem ajudar a mudar o que for necessário para desenvolver a empresa, a fim de obter vantagem competitiva no mercado. A

gestão da informação e, mais especificamente, a gestão documental é um instrumento de estratégico para o processo de tomada de decisão.

Miranda (1999, p.289) explica que a informação estratégica pode estar vinculada ao cliente, concorrente, cultura, demografia, ecologia, economia, fornecedor, política, legalidade, sindicalismo, medidas socioeconômicas e tecnologias, ou seja, levantar e avaliar o maior número de informação possível, antes de qualquer ação é essencial às organizações.

A informação se torna mais ou menos importante dependendo do valor que se agrega a ela, muitas vezes aumentando a qualidade e o grau de diferenciação, por isso a armazenagem, preservação e gerenciamento das informações em um banco de dados é tão valiosa. O suporte em que se encontra a informação, também, tem que ser analisada, porquanto a informação independente de seu suporte, é influenciada pela evolução tecnológica e, se faz necessário, acompanhar essa evolução, no âmbito do fazer arquivístico como exemplo, pode-se citar a microfilmagem é um recurso muito utilizado até hoje, contudo, existem estudos que propõem um meio mais eficiente de guarda e preservação da informação, ou seja, são aspectos que devem ser discutidos no âmbito da gestão documental e dos arquivos.

Tanto a gestão da informação, quanto a gestão documental contribuem para a organização obter vantagem competitiva. A informação é um recurso indispensável para as atividades empresarial, os tomadores de decisões trabalham, na maioria das vezes, sobre pressão, necessitando agir com estratégias rápidas e confiáveis. O profissional capacitado nas práticas arquivísticas tem como uma de suas funções, atuar junto à informação de forma a disponibilizá-la com rapidez, segurança e eficiência.

2 PROBLEMA

No âmbito empresarial é extremamente importante o registro de informações geradas internamente, uma vez que auxilia no processo de tomada de decisões, bem como externamente na medida em que essas informações serão coletadas, analisadas e tratadas a fim de propiciar a empresa obter vantagem competitiva no mercado em que atua, ou seja, as informações arquivísticas são importantes quando organizadas, tratadas e gerenciadas, pois facilitam a disseminação e a recuperação da informação organizacional.

As empresas, geralmente, querem e precisam melhorar os sistemas administrativos que a perpassam, visando maior eficiência e eficácia de seus processos administrativos organizacionais. Além disso, as mudanças tecnológicas que impactam nossa sociedade contemporânea influenciam fortemente esses mesmos sistemas administrativos e, por conseqüência, os processos administrativos organizacionais, cujo impacto impõe às organizações uma maneira eficaz de gerenciar a informação.

As tecnologias de informação e comunicação auxiliam na gestão da informação, pois estas estruturam os fluxos informacionais através de bancos de dados e bases de dados o que facilita a comunicação interna, evita ruídos e falhas que prejudicam a produção de bens ou serviços. Os bancos e bases de dados congregam informações/documentos desde a geração, coleta, procedimentos, armazenamento e recuperação, ou seja, quanto mais bem gerenciado for melhor será a recuperação e o uso da informação/documento. Como a informação influi diretamente no processo decisório e, conseqüentemente, na vantagem competitiva organizacional, não se deve gerenciar a informação de qualquer maneira e, também, é preciso levar em consideração a questão do suporte informacional, uma vez que não é possível prever de que forma ocorrerão as evoluções desses suportes informacionais, bem como é necessário considerar que as informações orgânicas não podem se perder no espaço organizacional.

A má gestão documental é fator crítico para a organização, visto que atrasa seu desenvolvimento e acarreta prejuízos em todas as áreas, principalmente, nas áreas administrativa, financeira e da qualidade. Por isso, a informação deve estar em uma forma adequada, confiável e acessível, de forma que os administradores possam contar com um recurso que os ajudará a estruturar metas e a resolver problemas da empresa. É extremamente significativo trabalhar a importância da informação no âmbito da empresa, muitos administradores desconhecem essa importância e acabam prejudicando as atividades e as tarefas organizacionais.

A informação é essencial em toda empresa, mas apesar da grande produção de informações, nem todas são importantes e válidas para o crescimento da organização, por isso a necessidade de separar o que, de fato, será útil. Aplicar a gestão informacional faz com que haja uma menor perda de informações fundamentais, diminuindo a dispersão dos fluxos documentais, podendo colocar a empresa à frente de seus concorrentes.

Nesse contexto, defende-se que a não gestão documental e informacional trazem problemas prejudiciais e irreversíveis à empresa, e quando há uma gestão adequada dessas informações, esses problemas tendem a ser menores ou amenizados, assim como contribui para a evolução e crescimento organizacional.

3 JUSTIFICATIVA

Este projeto visa analisar a importância dos fazeres arquivísticos para a gestão documental e informacional em ambientes empresariais, visto que a informação adequada às pessoas que atuam nesses contextos é extremamente importante.

A gestão da informação e a gestão documental utilizam métodos, técnicas e tecnologias de informação e comunicação, a fim de resolver ou amenizar os problemas informacionais que uma determinada empresa pode ter. Esta pesquisa propõe buscar analisar a literatura e estudos de casos, de forma a compreender de que forma os fazeres arquivísticos são relevantes para o setor empresarial.

Os fazeres arquivísticos envolvem desde ações diretamente vinculadas a manter uma cultura organizacional voltada à gestão documental, bem como pode contribuir de forma positiva, auxiliando no desenvolvimento de atividades e tarefas organizacionais, propicia uma condição mais favorável à obtenção de vantagem competitiva sobre a empresa concorrente e na construção de conhecimento organizacional para a tomada de decisão. Além disso, a gestão documental contribui para a memória organizacional, visto que a empresa passa a ter um acervo selecionado sobre a história institucional, tecnológica e social.

É importante ressaltar que esta pesquisa irá contribuir para o campo científico da Arquivologia e da Ciência da Informação, tanto no que tange às tipologias que compõem a gestão documental em ambientes empresariais, quanto no que tange ao desenvolvimento de métodos e técnicas arquivísticas, demonstrando a importância dos estudos arquivísticos junto à gestão documental no ambiente empresarial.

4 OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GERAL

Analisar a importância dos fazeres arquivísticos para a gestão documental e informacional em ambientes empresariais.

4.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS

- a) Compreender a gestão da informação através de uma abordagem conceitual;
- b) Compreender a gestão documental através de uma abordagem conceitual;
- c) Verificar quais são os fazeres arquivísticos aplicados à gestão da informação e à gestão documental;
- d) Identificar modelos de gestão da informação e de gestão documental aplicados em ambientes empresariais;
- e) Analisar a relação desses modelos de gestão com os fazeres arquivísticos anteriormente identificados.

5 REFERENCIAL TEÓRICO

5.1 GESTÃO DA INFORMAÇÃO

A gestão da informação é muito importante para as organizações empresariais, tanto para manter uma estrutura organizada, quanto para obter vantagem competitiva sob suas concorrentes. A falta de uma estrutura informacional organizada impede, principalmente, que haja uma boa comunicação entre os diferentes setores, dificultando o desenvolvimento de atividades e tarefas, bem como a tomada de decisão. Para haver maior competitividade é necessária criatividade, reagir rapidamente às mudanças, bem como saber utilizar da melhor maneira possível a informação e o conhecimento organizacional. As organizações devem gerenciar a informação de forma integrada, a fim de usá-la no momento da tomada de decisão e compartilhar a informação gerada internamente.

A gestão estratégica da informação é fundamental para as organizações se tornarem competitivas. A falta de uma estrutura organizacional sensível e atenta à gestão da informação impede a sinergia entre os diferentes setores, tanto em virtude do excesso como da falta de informação, ou mesmo o acesso de forma inadequada aos conteúdos informacionais pode levar os membros da organização a trabalhar com elevados níveis de tensão e imprecisão. (CÂNDIDO; VALENTIM; CONTANI, 2005, p.3).

Santos (2000, p.1) afirma que "O tomador de decisões necessita de informações relevantes, mas, antes de tudo, precisa de dispositivos de filtros, pois está exposto a uma massa infinita de informações irrelevantes, muitas delas, que ele mesmo solicitará". Esta afirmação defende a idéia inicial apresentada, qual seja, que a gestão da informação é fundamental em contextos organizacionais, pois só dessa maneira que o usuário terá informação precisa, e economizará um enorme tempo na busca do que precisa.

A organização, muitas vezes, tem uma grande dificuldade em reunir informações externas, ou seja, informações geradas fora da empresa. Essas informações têm que ser levadas em consideração, uma vez que podem contribuir como um modo de avaliação entre produtor e consumidor, a organização deve estar atenta a todas as questões críticas, por isso deve propiciar boas condições para à tomada de decisão. Quanto mais filtrada a informação for, mais chance de o modelo de gestão da informação estratégica dar certo.

A cultura organizacional possibilita aos atores da organização conhecer os padrões, modelos e regras comuns. Nesse sentido, a boa interação entre os membros do espaço organizacional é essencial para o bom funcionamento da empresa. Todo indivíduo que é inserido numa determinada cultura já existente, busca necessariamente adaptar-se a fim de pertencer a um grupo. Gomes (2004, p.4) afirma que existem seis características diferentes embutidas na cultura: valores, crenças, atmosfera, normas, símbolo e filosofia.

Segundo Souza (s.d., p.1), na gestão da informação a maioria trata apenas de dados e informações gerados e armazenados em computadores. Os arquivos são tão importantes quanto os sistemas tecnológicos e, portanto, devem ser gerenciados junto com as bases de dados da organização. Contudo, nem toda informação deve ser tratada da mesma maneira, cada um dos componentes de um sistema de informação tem cunho específico, as suas próprias estruturas, teorias e práticas profissionais, ou seja, são subsistemas do sistema de gestão da informação. Toda organização produz e recebe informações, que podem ser verbais ou registradas em diferentes suportes como papel, fita magnética, vídeo, CD-ROM, microfilme, etc.

Toda organização no desenvolvimento de suas atividades, definidas a partir da missão, produz e recebe informações, que podem ser verbais ou registradas num suporte como o papel, a fita magnética, o vídeo, o disco ótico ou o microfilme. As principais características da informação, que estamos procurando definir, é que ela deve ser registrada em um suporte material e ser resultado do cumprimento da missão da organização. Esse tipo de informação recebe, então, o adjetivo orgânico, que a diferencia dos outros tipos de informação existentes nas organizações (SOUZA, s.d., p.2).

A principal característica da informação refere-se ao fato de que deve ser registrada em algum tipo de suporte, e ser resultado do cumprimento da missão da organização. Esse tipo de informação denominada de informação orgânica, é que se diferencia dos outros tipos de informação existentes nas organizações. Nem todas as informações arquivísticas são de caráter orgânico.

Com base na literatura consultada a gestão informacional se faz necessária no espaço organizacional, pois facilita o processo de acesso e recuperação de dados e informações e, conseqüentemente, auxilia no processo decisório e na obtenção de vantagem competitiva.

5.2 GESTÃO DOCUMENTAL

A gestão documental tem um papel fundamental nas empresas, pois nelas existe um grande acúmulo de informações produzidas diariamente, e com um processo adequado essas informações se tornam essenciais para a estratégia competitiva e para tomada de decisão.

Moreno (2007, p.9) explica que a informação se tornou indispensável para a empresa, deixando de ser apenas uma fonte para ser um instrumento de desempenho, competitividade e estratégia organizacional. A maneira com que os documentos são gerenciados é igualmente importante. Hoje em dia a informação está presente em todos os setores da vida humana, ela auxilia uma melhor compreensão em relação às situações que se impõem, e em como lidar com as dificuldades que se apresentam. No caso de uma empresa deve-se ficar atento, tanto às influências externas quanto aos fatores internos da empresa.

A fragmentação impede que a informação seja percebida como recurso fundamental da empresa. Não podendo ser observada de maneira global, sua importância estratégica passa despercebida e a direção da empresa não a identifica como algo que lhe seja relevante. A administração da informação é então relegada aos "especialistas" ou simplesmente esquecida. Neste caso a informação passa a ser um recurso potencial, mas totalmente negligente e de pouca responsabilidade (LESCA; ALMEIDA, 1994, p.9).

A informação é necessária para iniciar, realizar e controlar as operações de funcionamento dentro da empresa. A não gestão desses fluxos pode trazer consequências como, por exemplo, a degradação do desempenho da empresa. É importante que a empresa se mantenha informada, bem como antecipar qualquer ação competitiva. A gestão da qualidade dos fluxos de informação tem como objetivo obter vantagem competitiva junto ao mercado na qual atua.

Segundo Miranda (1999, p.286) através desses conceitos, observa-se a importância de se formular ações estratégicas apoiadas na informação. Considerando-se os recursos financeiros, humanos, tecnológicos, materiais etc., para a obtenção de dados e informações relevantes são fundamentais para melhorar os sistemas organizacionais, em especial os sistemas de informações que permeiam toda a organização. A organização deve ser constantemente monitorada

avaliando seu próprio desempenho e comparando-se com outras empresas, assim é mais fácil encontrar soluções para futuros problemas.

A gestão documental é necessária dentro de uma empresa, porém, os administradores, em sua maioria, não dão o devido valor ou importância para a informação e os documentos, fato que acaba influenciando no desenvolvimento da empresa ou até mesmo gerando graves prejuízos, por esses e outros motivos destaca-se a gestão da informação e a gestão documental no contexto empresarial.

A gestão documental se faz presente na rotina de qualquer organização, porquanto é necessário ter uma estrutura funcional, visto que os métodos e as técnicas de gestão auxiliam positivamente no desenvolvimento empresarial.

6 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa é do tipo bibliográfica e de natureza qualitativa. Segundo Krul, Rhoden e Poyer (2001, p.91) a investigação bibliográfica procura explicar o problema de pesquisa a partir da análise da literatura existente sobre o referido. Além disso, os autores explicam que esse tipo de pesquisa pode ser realizada independentemente ou em conjunto com outros tipos de pesquisa.

Os procedimentos metodológicos serão desenvolvidos posteriormente, de forma que abranjam o referencial teórico necessário ao atendimento dos objetivos propostos na pesquisa.

Referência

BELLOTTO, H. L. **Arquivística**: objetos, princípios e rumos. São Paulo: Associação de Arquivistas de São Paulo, 2002. 43p. (Scripta, 1)

BEUREN, I. M. **Gerenciamento da informação**: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial. São Paulo: Atlas, 1998.

CÂNDIDO, C. A.; VALENTIM, M. L. P.; CONTANI, M. L. Gestão estratégica da informação: semiótica aplicada ao processo de tomada de decisão. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v.6, n.3, p.1-16, jun. 2005.

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da Administração**. 7.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2003.425p.

CROTEAU, T. L. A gestão de documentos. **Arquivo & Administração**, v.5, n.1, p.5-12, 1977.

FONSECA, M. O. Informação, arquivos e instituições arquivísticas. **Arquivo e Administração**, Rio de Janeiro, v.1, n.1, p.33-44, jan./jun. 1998.

FRANCO, C. do A. P. M. Uma política de gestão de documentos: preparar a documentação do Século XX para o Século XXI. **Cadernos FUNDAP**, v.4, n.8, p.17-19, abr. 1984.

JARDIM, J. M. **A arquivologia, os arquivistas e a sociedade da informação no Brasil**. 2000. Disponível em: <<http://infocafe.cjb.net>>. Acesso em: 14 nov. 2007.

JARDIM, J. M. O conceito e a prática da gestão de documentos. **Acervo: Revista do Arquivo Nacional**, Rio de Janeiro, v.2, n.2, p.35-42, jul./dez.1987.

KRUL, A.; RHODEN, A.; POYER, C. N. **Caminhos do investigar**: metodologia, técnica de pesquisa. Londrina: CEFIL, 2001. 200p.

LESCA, H.; ALMEIDA, F. C. Administração estratégica da informação. **Revista de Administração**, São Paulo, v.29, n.3, p.66-75, jul./set. 1994.

LOPES, L. C. **A gestão da informação**: as organizações, os arquivos e a informática aplicada. Rio de Janeiro: Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro, 1997.

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

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria geral da Administração**: da revolução Urbana à revolução digital. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MIRANDA, R. C. da R. O uso da informação na formulação de ações estratégicas pelas empresas. **Ciência da Informação**, Brasília, v.28, n.3, p.284-290, set./dez. 1999.

MINTZBERG, H. **Criando organizações eficazes: estruturas em cinco configurações**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2003. 334p.

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.

MORENO, N. A. A informação arquivística e o processo de tomada de decisão. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.17, n.1, p.9 -19, jan./abr. 2007.

OLIVEIRA, D. de P. R. de. **Sistemas, organização e métodos**. 14.ed. São Paulo: Atlas, 2004. 493p.

PAES, M. L. **Arquivo: teoria e prática**. Rio de Janeiro: FGV, 2002.

PAIM, I. (Org.). **A gestão da informação e do conhecimento**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2003. 306p.

PONJUÁN DANTE, G. **Gestión de información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional**. Rosario: Nuevo Paradigma, 2004. 208p.

SANTOS, W. B. dos. **Gestão de documentos eletrônicos: uma visão arquivística**. Brasília: ABARQ, 2002. 140p.

SOUSA, R. T. B. **A informação orgânica arquivística**. S.n.t. Disponível em: <<http://www.pmatozo.hostmidia.com.br>>.

VALENTIM, M. L. P. **Gestão da informação e do conhecimento e a importância da estrutura organizacional**. Londrina: Info Home, 2005. Disponível em: <http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=241>.

VALENTIM, M. L. P. **Gestão da informação e gestão do conhecimento: especificidades e convergências**. Londrina: Info Home, 2004. Disponível em: <http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=88>.

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

VALENTIM, M. L. P. **Informação estratégica: insumo para tomada de decisão**. Palavra Chave, São Paulo, n.7, p.5-6, 1994.

VALENTIM, M. L. P. Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v.3., n.4, p.1-13, ago. 2002. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/ago02/Art_02.htm>.