

UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES
DEPARTAMENTO DE LETRAS E ARTES
CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO TRILÍNGUE

LUCI MARIA DA SILVA

**A GESTÃO DOCUMENTAL EM UMA MULTINACIONAL: UM ESTUDO DE CASO
DA EMPRESA MERCEDES-BENZ/JUIZ DE FORA (MG)**

MONOGRAFIA

Universidade Federal de Viçosa
Viçosa – MG
Brasil
2011



Universidade Federal de Viçosa
Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes
Departamento de Letras e Artes
Secretariado Executivo Trilíngue

**A GESTÃO DOCUMENTAL EM UMA MULTINACIONAL: UM ESTUDO DE CASO
DA EMPRESA MERCEDES-BENZ/JUIZ DE FORA (MG)**

MONOGRAFIA

Monografia apresentada ao Departamento de Letras da Universidade Federal de Viçosa como exigência da disciplina SEC 499 - Monografia e como um dos requisitos para conclusão do curso de Bacharelado em Secretariado Executivo Trilíngue, tendo como orientadora a professora Fernanda de Freitas Castro Gomes e co-orientadora a secretária executiva (Embrapa/Juiz de Fora, MG) Ane Grasielle Gomes de Freitas.

Luci Maria da Silva

Universidade Federal de Viçosa
Viçosa – MG
Brasil
2011

A monografia intitulada

**A GESTÃO DOCUMENTAL NUMA EMPRESA PRIVADA: UM ESTUDO DE CASO DA
EMPRESA MERCEDES-BENZ/JUIZ DE FORA.**

Elaborada por:

Luci Maria da Silva

Como exigência da disciplina SEC 499 – Monografia e como requisito para conclusão de curso de Secretariado Executivo Trilíngue, foi aprovada por todos os membros da Banca Examinadora.

Viçosa, 04 de julho de 2011.

Prof^ª. Fernanda de Freitas Castro Gomes (DLA/UFV)
Orientadora

Prof^ª. Nathália Carvalho Moreira (DLA/UFV)
Examinadora

Prof^ª. Rosália Beber de Souza (DLA/UFV)
Examinadora

Conceito: _____

AGRADECIMENTOS

A Deus, pelo dom da vida e por nela capacitar-me para o estudo e para o trabalho;

Aos professores do curso de Secretariado Executivo Trilíngue, pela transmissão altruísta do saber, ao longo desses anos;

Aos meus colegas de curso, pelo companheirismo, frente aos desafios que superamos juntos;

À minha orientadora, por engajar-se no meu projeto “nos 45 do 2º tempo” e mesmo assim manter o otimismo, a paciência e a dedicação exemplares;

À minha co-orientadora, pela prontidão em atender-me e aceitar gentilmente a proposta;

Aos colegas de trabalho da Mercedes-Benz, por contribuírem para minha pesquisa sempre de forma agradável e solícita.

“Há sempre um copo de mar para um homem navegar”
(Jorge de Lima, A Invenção de Orfeu, 1952).

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	10
2	PROBLEMA.....	12
3	JUSTIFICATIVA.....	13
4	OBJETIVOS.....	15
4.1	Objetivo Geral.....	15
4.2	Objetivos específicos.....	15
5	REFERENCIAL TEÓRICO	17
5.1	Arquivos.....	17
5.2	Gestão da informação	19
5.3	Gestão documental	20
5.4	Legislação documental.....	26
5.5	Secretário executivo	27
6	METODOLOGIA.....	29
6.1	População e amostra.....	30
6.2	Unidade de análise.....	30
6.3	Método de coleta de dados	30
6.4	Análise de dados	31
7	RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	32

7.1	Descrição do processo de gestão documental.....	32
7.1.1	Fluxo documental na empresa	34
7.1.2	Idade corrente e idade intermediária.....	36
7.1.3	Fases da gestão documental	42
7.1.4	Funções arquivísticas.....	44
7.1.5	Uso da tecnologia da informação	45
7.1.6	Tabela de temporalidade.....	46
7.2	Atuação dos diversos profissionais	48
7.3	Atuação do profissional de secretariado.....	48
7.4	Desenho do processo.....	51
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	54
9	REFERÊNCIAS	56
	APÊNDICE A.....	60
	APÊNDICE B.....	61
	APÊNDICE C.....	62
	APÊNDICE D.....	63

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Tarefas da atividade “assegurar controle de registros e documentos”	33
Figura 2 - Atividade “administrar arquivo inativo” – envio e consulta de documentos	34
Figura 3 - Origem documental	35
Figura 4 - Fase final do fluxo na gestão documental	35
Figura 5 - Fluxograma da macro-atividade de gestão documental encontrada na Mercedes-Benz/Juiz de Fora	52

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Procedimentos nas idades corrente e intermediária_____	37
Quadro 2 - Fases da gestão de documentos_____	42
Quadro 3 - Funções arquivísticas_____	45
Quadro 4 - Gestão documental pelo secretariado_____	49
Quadro 5 - A função secretariado na gestão documental_____	50

1 INTRODUÇÃO

O tema gestão documental é amplo e muitas descobertas podem se iniciar a partir de seu estudo.

O armazenamento adequado dos registros de informações produzidas pelo homem tem permitido a manutenção dos documentos que explicam e comprovam os fatos do passado, a existência do indivíduo e suas atividades. Ao longo da história, viu-se afirmar a adoção de métodos e a sistematização de rotinas para que os documentos continuassem exercendo seu papel. Sobretudo depois da Segunda Grande Guerra quando os adventos tecnológicos provocaram um aumento da massa documental e a preocupação quanto à racionalização dos espaços nos escritórios.

Shellenberg (2005) atribui três idades aos documentos. E de acordo com ele, a maioria dos documentos, depois de sua criação, passa por elas numa organização. Atualmente, o conjunto documental é um recurso estratégico utilizado pelas organizações no alcance de seus objetivos no mercado. Entretanto, a maioria da bibliografia consultada dá ênfase nos arquivos do meio público. Não se sabe ao certo as nuances desse processo no meio privado.

O estudo proposto dedica-se à investigação de como se dá a prática de gestão documental dos arquivos de uma instituição privada. Pretende-se conhecer e saber como acontecem as rotinas sugeridas pela literatura.

Pretende-se também identificar os profissionais que contribuem para esse processo e compreender a atuação do secretário executivo nesse contexto, já que os autores e a legislação atribuem a esse profissional a competência de lidar com arquivos em seu dia a dia.

2 PROBLEMA

Assim como as instituições públicas, as grandes organizações privadas também produzem grande volume de massa documental em decorrências de suas atividades. Obviamente tanto uma quanto a outra precisam exercer a gestão documental ao longo de sua existência.

Para lidar com arquivos, o governo possui legislação específica, além de disponibilizar manuais de orientação para que seus órgãos apliquem as técnicas de gestão.

Já no meio privado, de acordo com a literatura, não há muitas publicações que abordem o tema de modo que revelem os aspectos do processo quando esse é aplicado numa organização privada.

Considerando-se a gestão documental, pretende-se responder à seguinte questão:

Como é a gestão documental na Mercedes-Benz/Juiz de Fora (MG) e a inserção dos profissionais neste processo?

3 JUSTIFICATIVA

Toda organização deve prezar pela gestão adequada de seus arquivos, pois eles abrigam os registros que comprovam a existência da entidade e legitimam seu papel diante do mercado, da economia, da sociedade. O presente estudo de caso possibilitará aos estudantes aprofundarem seus conhecimentos a respeito da gestão documental, no contexto empresarial, e assim fornecer bases para a compreensão e contribuição deles nesse processo. Além disso, este trabalho pode colaborar para que a Mercedes-Benz/Unidade Juiz de Fora obtenha dados que possam ser utilizados no aprimoramento de seus processos.

Em um levantamento realizado por mim, em 2011, no acervo de 47 monografias do curso de secretariado executivo da UFV, disponibilizadas na página do curso, revela que entre 2005 a 2006 há duas que versam sobre a gestão da informação, uma sobre gestão do conhecimento e uma sobre arquivos. Embora esses sejam temas afins, não há nenhum trabalho que se ocupe da gestão documental como o presente. Na base *Scielo* Brasil, por meio de pesquisa no formulário básico, se utilizada a expressão gestão de documentos, é encontrado apenas um artigo, enquanto que, com as

expressões gestão documental, arquivos privados, gestão de arquivos, o site lista zero arquivos.

Em suma, tais fatos corroboram para afirmar que há uma incipiente divulgação bibliográfica a respeito do tema ligado à produção científica dos alunos do secretariado executivo na UFV e que isso também ocorre em uma das mais consultadas bibliotecas eletrônicas - *Scielo*. Tendo em vista que o profissional de secretariado atua com arquivos em sua rotina de trabalho e poderá estar diretamente envolvido na gestão documental, torna-se viável compreender o processo bem como a relação do profissional de secretariado executivo com ele, colaborando assim, com a produção bibliográfica acerca desse assunto.

4 OBJETIVOS

4.1 Objetivo Geral

Descrever a gestão documental que ocorre nas principais áreas produtoras de documentos, na Mercedes-Benz/Juiz de Fora (MG), descrevendo o processo, de modo a entendê-lo melhor e identificar a participação dos diversos profissionais que ele absorve.

4.2 Objetivos específicos

- Desenhar o fluxo documental na empresa;
- Conhecer a contribuição dos diferentes profissionais envolvidos na gestão documental;

- Descrever a atuação do profissional de secretariado executivo neste processo.

5 REFERENCIAL TEÓRICO

5.1 Arquivos

O termo arquivo é proveniente do grego *Archeion*, que significa o lugar de guarda de documentos. Tal conceito modificou-se ao longo da história da humanidade, adaptando-se às circunstâncias e às conjunturas sócio-políticas peculiares a cada época. Tem-se, por exemplo, que na Antiguidade prevalecia o valor jurídico do arquivo, já em meados do século XIX predominava o valor histórico (PAES, 2004, p. 53).

Schellenberg (1979, p. 1) aponta para a ambiguidade do termo arquivo, que ora remete à Instituição e ora aos materiais. Tendo em vista essa situação, o autor defende que o termo, principalmente, na literatura técnica deve ser empregado de forma clara. De acordo com esse autor, cada país definiu tal palavra segundo o modo como se aplica aos materiais com que lidam. Diante disso, ele diz que não há uma definição de arquivo que possa ser considerada final e sim que ela pode ser modificada de acordo com o lugar.

De acordo com Souza (1950), citada por Paes (2004, p. 19), o conceito moderno estabelece que “arquivo é o conjunto de documentos oficialmente produzidos e recebidos por um governo, organização ou firma, no decorrer de suas atividades, arquivados e conservados por si e seus sucessores para efeitos futuros”. No Brasil, no que diz respeito a arquivos, a lei federal de arquivos n.º 8.159, de 8 de janeiro de 1991, art. 2.º diz:

Consideram-se arquivos, para os fins desta lei, os conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos.

Quanto aos privados, a mesma lei, no art. 11.º prevê que são considerados “arquivos privados os conjuntos de documentos produzidos ou recebidos por pessoas físicas ou jurídicas, em decorrência de suas atividades”.

É relevante lembrar que o conceito moderno de arquivos atribui a eles um ciclo de vida, que se fundamenta na teoria das três idades e cada uma delas exige procedimentos específicos para guarda, preservação e descarte. Conforme versa a teoria das três idades, o arquivo corrente (de primeira idade ou de primeira fase) é formado pelos documentos administrativos. São documentos em curso, consultados frequentemente e conservados na própria instituição que o produziu (PAES, 2004). Os arquivos correntes pertencem ao período de atividade em que os documentos ou ativos são indispensáveis às realizações quotidianas de uma administração (ROUSSEAU E COUTURE, 1998).

O arquivo intermediário é aquele constituído de documentos consultados com menos frequência e que se encontram em fase transitória de guarda, por isso não necessitam ser conservados próximos ao produtor (PAES, 2004, p. 22). Bellotto (2005, p. 24) acrescenta que nessa fase os documentos são submetidos às tabelas de temporalidade, as quais determinam seus prazos de vigências e de vida, fundamentados nas normas internas do órgão que os produziu, na legislação em geral e na finalidade dos documentos. As tabelas são elaboradas pelos arquivistas e esses são auxiliados por juristas, historiadores e administradores.

Já, o arquivo permanente, trata-se daquele que abriga os documentos que perderam seu valor de natureza e servem como fonte de pesquisa do passado (PAES, 2004, p. 22). De acordo com Bellotto (2005, p. 24), abre-se a terceira idade entre os 25 e 30 anos, depende da legislação de cada país, estado ou município. Em suma, nessa fase os documentos são recolhidos do arquivo intermediário e enviados para um local de preservação definitiva, onde os documentos ultrapassam o uso primário e passam a ter uso científico, social e cultural.

5.2 Gestão da informação

A Ciência da Informação é a grande área em que se situa a gestão da informação, sendo a gestão documental uma de suas vertentes. A respeito disso Montezano (2009, p. 3) cita Braga (2007), para quem a gestão da informação é a:

[...] gestão eficaz de todos os recursos de informação relevantes para a organização, tanto a de recursos gerados internamente, como os produzidos externamente e fazendo apelo, sempre que necessário, à tecnologia da informação.

A gestão da informação e a documental caminham lado a lado. A gestão documental engloba as técnicas necessárias para armazenagem, preservação e fluxo adequados dos documentos e conseqüentemente das informações. Quanto maior é a produção de informação, mais a gestão documental e os arquivos se tornam estratégicos para o gestor de organizações (TORRIZELLA, 2008).

Informação é todo conteúdo presente em qualquer tipo de documento ou arquivo. A respeito desse conceito, Montezano (2009, p. 13) cita Le Coadic (2005), para quem a informação é um conhecimento inscrito (registrado) em forma escrita, seja ela em meio impresso ou digital, oral ou audiovisual, em um suporte; possui um elemento de sentido e tem por objetivo a transmissão de conhecimento.

De acordo com Marchiori (2002, p. 74), a gestão da informação visa “incrementar a competitividade empresarial e os processos de modernização organizacional”. A

informação move as atividades de uma organização, portanto desde o tipo de suporte em que ela está armazenada até o fluxo que segue entre os funcionários, os clientes e os fornecedores são importantes para a gestão da informação.

Quanto aos instrumentos, conforme Torrizella (2008, p. 4), a gestão da informação se utiliza predominantemente das tecnologias de 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”.

O termo tecnologia da informação qualifica o conjunto de recursos tecnológicos e computacionais destinados à geração e uso da informação, constituído pelos seguintes elementos: *hardware* e seus dispositivos periféricos; *software* e seus recursos; sistemas de telecomunicações; e gestão de dados e informações (REZENDE e ABREU, 2000).

A respeito da importância dessas ferramentas tecnológicas, Albertini (2001, p. 41) diz que “as organizações têm buscado um uso cada vez mais intenso e amplo de tecnologia de informação, considerando-a uma poderosa ferramenta empresarial que representa investimento significativo e deve ter uma implementação bem-sucedida”.

Ademais, Drucker (1980, p. 33) enfatiza a demanda que a evolução dos negócios, mercados e economia dos dias atuais geram para aumentar o emprego da tecnologia da informação. De acordo com o autor, “nesses tempos uma empresa deve manter-se ágil, forte e sem gordura, capaz de suportar esforços e tensões e capaz também de se movimentar rapidamente para aproveitar as oportunidades”.

5.3 Gestão documental

Sobre a importância dos documentos tem-se que “as atividades clássicas da administração – prever, organizar, comandar, coordenar e controlar – não se efetuam sem documentos. Quanto mais informados os administradores/dirigentes estiverem sobre um assunto, melhor e mais completamente poderão decidir sobre ele” (BELLOTTO, 2005, p. 25).

A necessidade de gerir eficientemente documentos, sempre existiu ao longo da história e ocorreu expressivamente no século XIX, dada a numerosa produção documental em decorrência do progresso científico e tecnológico, observado após a II Guerra Mundial (PAES, 2004, p. 53). É no pós-guerra que surgem as teorias do norte-americano Schellenberg, consideradas pilares da arquivologia moderna, elas nasceram em resposta às dificuldades de lidar com os arquivos públicos desse período. É, portanto, dessa época que data a expressão inglesa *records management*, gestão documental.

Na perspectiva da arquivologia, gestão de documentos é “um conjunto de medidas e rotinas visando à racionalização e eficiência na criação, tramitação, classificação, uso primário e avaliação de arquivos” (DICIONÁRIO de terminologia arquivística, 1996). Sobre as instituições públicas e os documentos administrativos, em Rodrigues (2006, p. 101), Jardim (1987, p. 36) esclarece:

[...] as instituições arquivísticas públicas caracterizavam-se pela sua função de órgão estritamente de apoio à pesquisa, comprometidos com a conservação e acesso aos documentos considerados de valor histórico. A tal concepção opunha-se, de forma dicotômica, a de ‘documento administrativo’, cujos problemas eram considerados da alçada exclusiva dos órgãos da administração pública que os produziam e utilizavam.

Em âmbito privado, a gestão documental também tem 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 a tomada de decisão. 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 (TORRIZELLA, 2008, p. 4 e p. 10).

Na Lei Federal nº 8.159, de 8-1-1999, artigo 3º:

Considera-se gestão de documentos o conjunto de procedimentos e operações técnicas à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente.

Sobre a importância da gestão documental no meio empresarial Torrizella (2008, p. 2) afirma também que:

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.

De acordo com a mesma autora, para uma organização, a importância estratégica dos documentos reside no fato de conferirem ao processo decisório a base, a fonte das decisões e das ações que serão aplicadas. Seja qual for o tema (mercado, cliente, produto, serviço, tecnologia, mão-de-obra etc.), os administradores e gestores precisarão sempre estar munidos de registros informacionais a fim de embasar seguramente as estratégias da empresa.

A proposta de Rousseau e Couture (1998, p. 265), defende a existência de 7 funções arquivísticas voltadas para a gestão de documentos. Descritas da seguinte forma em Sousa (2007):

- Criação/Produção — Refere-se à produção diária documental de uma organização aplicando-se procedimentos para prevenção de acúmulo de documentos, duplicações desnecessárias, sob as orientações do arquivista, que deve auxiliar na elaboração de manuais específicos para a fase de criação documental e na execução das normas, a serem seguidas. Além de auxiliar na escolha dos materiais a serem utilizados;
- Avaliação — Baseia-se em normas pré-existentes sobre a análise dos documentos, quanto ao prazo de guarda e sua correta destinação;
- Aquisição — É o processo de transferência dos arquivos da fase corrente para as posteriores e as regras envolvidas nesse processo;
- Conservação/Preservação — Diz respeito aos processos de preservação da integridade física dos documentos e às tecnologias que auxiliam na recuperação dela;
- Classificação — É a classificação dos documentos em fase corrente e intermediária, com base na elaboração de um plano, cuja elaboração deve apoiar-se

nas atividades, tarefas e ações desempenhadas pela instituição acumuladora dos documentos;

- Descrição — Está vinculada predominantemente à fase permanente dos arquivos, entretanto ela perpassa por todas as outras para que haja uma adequada criação e utilização dos índices;
- Difusão/Acesso — Não se restringe ao acesso às informações, considera-se também a difusão dos manuais de gestão, do plano de classificação, da tabela de temporalidade, dos treinamentos para utilizá-la, a utilização dos sistemas informatizados de gestão etc.

Para os autores, dentre essas 7 funções, apenas a aquisição não é considerada necessária à execução das atividades cotidianas e à consecução dos objetivos da instituição, ou seja, ela não seria tão relevante para a gestão documental.

Uma versão resumida dessas funções é exposta por Paes (2004, p. 53), que considera apenas 3 fases básicas para a gestão de documentos: a produção, a utilização e a destinação.

- Produção: assim como em Rousseau e Couture (1998), trata-se da fase de criação documental pelos setores da instituição, ao longo de sua existência, sempre acompanhada pelas orientações do arquivista, que auxilia na elaboração de normas, na consulta, na disseminação e no cumprimento delas.
- Utilização: compreende as atividades específicas e diárias, as rotinas:

[...] de protocolo (recebimento, classificação, registro, distribuição, tramitação), de expedição, de organização e arquivamento de documento em fase corrente e intermediária, bem como a elaboração de normas de acesso à documentação (empréstimo, consulta) e à recuperação de informações, indispensáveis ao desenvolvimento de funções administrativas, técnicas ou científicas das instituições.

- Avaliação e destinação: considerada a mais difícil das etapas, envolve a avaliação dos documentos acumulados, separando aqueles que já perderam o valor para a instituição, daqueles que devem ser encaminhados ao arquivo intermediário, junto com os prazos de guarda.

Essa visão da autora baseia-se na Lei Federal nº 8.159, de 8-1-1991, já citada no presente trabalho, uma vez que a referida lei enfatiza a gestão de documentos como

uma atividade dirigida às duas primeiras fases de vida dos documentos: a corrente e a intermediária. De modo que para o arquivo corrente estão relacionadas 5 atividades distintas, as quais funcionam de forma integrada:

1. Protocolo (receber a correspondência, classificar, registrar e movimentar);
2. Expedição (receber e destinar as cópias e originais);
3. Arquivamento (classificar de acordo com os métodos de arquivamento);
4. Empréstimo e consulta (tarefas de controle da utilização efetiva dos arquivos pelos setores);
5. Destinação (analisar, avaliar, selecionar e eliminar).

As atividades de protocolo, expedição e arquivo corrente são distintas, mesmo assim o ideal é que funcionassem de forma integrada a fim de racionalizar as tarefas comuns. É muito comum encontrar numa organização órgãos de Protocolo e Arquivo, Arquivo e comunicação ou outra denominação similar (PAES, 2004).

No que diz respeito ao arquivo intermediário, esse é constituído por aqueles documentos que não foram eliminados na fase corrente e que devem ser conservados por algum tempo para fins administrativos, legais ou financeiros (ROUSSEAU e COUTURE, 1998, p. 119).

O arquivo intermediário nem sempre existiu, seu surgimento data da mesma época em que aparece a teoria das três idades e o conceito de gestão documental, especificamente, em meados do século XX, após a Segunda Grande Guerra. A partir desse momento, na história mundial, ocorreu um significativo avanço tecnológico e em função dele ocorreu um aumento na produção de documentos e as duas fases de arquivos existentes (administrativos e históricos) já não os comportavam, portanto criou-se uma fase intermediária.

Países como Canadá, Inglaterra e França contam com arquivos intermediários públicos. Já no Brasil, existe uma Divisão de Pré-Arquivo, instalada em Brasília (PAES, 2004). De fato, os arquivos intermediários surgiram como uma medida de economizar espaços e recursos nos escritórios administrativos. Rousseau e Couture (1998, p. 120) afirmam que a transferência ou agrupamento dos documentos em centros de arquivos intermediários reduz cerca da metade dos custos com conservação.

De acordo com a mesma autora, a atividade de destinação do arquivo corrente inicia o processo de transferência dos documentos dessa fase para o arquivo intermediário, por meio dos passos de análise, de avaliação e de eliminação de documentos. Embora alguns passem do corrente diretamente para o permanente, em geral, apenas os arquivos de segunda idade são preparados para o momento em que serão recolhidos à fase permanente. O que determinará as condições e os procedimentos para cada documento serão os instrumentos de destinação, a tabela de temporalidade elaborada pela organização e a legislação vigente (PAES, 2004).

Paes (2004, p. 119) recomenda que o arquivo intermediário esteja subordinado ao permanente para manter uniforme a política arquivística e para isso deve ser dirigido por profissionais de arquivo. Sobre tratamento, armazenamento e localização, nessa fase, a mesma autora, sugere que depois de conferidos, os documentos devem ser limpos e desinfestados. A classificação usada na fase corrente deve ser mantida, porém as caixas podem ser armazenadas por ordem de recebimento. Em relação à construção e a equipamentos, aconselha que as dimensões do local de armazenamento devem ser estipuladas considerando a massa de papéis recebida e a receber. A construção deve possuir “meios modernos de proteção contra incêndio, explosão, poluição atmosférica, excesso de umidade e de luz solar”.

Para Rousseau e Couture (1998), quatro elementos regem a organização dos arquivos intermediários. O primeiro é a permanência dos documentos como propriedade exclusiva da unidade que os criou, ela delega apenas parte de sua responsabilidade para o centro de tratamento. O segundo elemento é a manutenção da ordem original dos documentos, que não deve ser alterada sem o consentimento da unidade produtora. O terceiro é a rapidez de acesso, ou seja, quando a unidade produtora resolver consultá-los, ela deve conseguir fazê-lo imediatamente. O quarto, por sua vez, trata-se do prazo de guarda, nenhum documento deve ser aceito no arquivo corrente sem que se conheça sua data para descarte.

5.4 Legislação documental

O CONARQ – Conselho Nacional de Arquivos é o órgão do governo criado por lei, vinculado ao Arquivo Nacional e responsável por definir a política nacional de arquivos públicos, privados e exercer orientação normativa visando à gestão documental. A RESOLUÇÃO Nº 1 do Conarq, de 18 de outubro 1995, dispõe sobre a necessidade da adoção de planos e ou códigos de classificação de documentos nos arquivos correntes, que considerem a natureza dos assuntos resultantes de suas atividades e funções:

Os órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos, como decorrência de um programa de gestão de documentos, deverão organizar seus arquivos correntes com base em métodos de classificação, que considerem a natureza dos assuntos dos documentos resultantes de suas atividades e funções.

Os Planos de Classificação e as Tabelas de Temporalidade simplificam e racionalizam a gestão documental, oferecendo agilidade na recuperação das informações e eliminação criteriosa de documentos, cujos valores já se esgotaram. Apenas após conhecer a organização, os tipos documentais produzidos e de realizar a classificação e avaliação, será possível elaborar tais instrumentos de trabalho (ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO, 2008, p. 6).

O Código de Classificação, Temporalidade e Destinação de Documentos é o recurso utilizado pelo Conarq para orientar os órgãos públicos na aplicação das diretrizes da gestão documental. Segundo o Código de Classificação, Temporalidade e Destinação de Documentos (CONARQ, 2001), caberá a cada órgão público definir a temporalidade e destinação de seus documentos específicos, complementando a tabela modelo apresentada pelo Conarq, sugerida na apostila do Código.

Para cada documento existe um prazo estabelecido por lei. No caso dos fiscais, por exemplo, cabe ao Código Tributário Nacional, que de acordo com o site Portal Tributário possui três dispositivos legais relacionados a esse assunto: O artigo 195º do Código, o artigo 37 da lei 9.430/1996 e o artigo 4º do Decreto-Lei 486/1969. Outro tipo

documental que recebe legislação específica é o trabalhista, de acordo com tabela divulgada no site do Fecomércio – Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de São Paulo, os prazos estão em leis, decretos, portarias do MTE – Ministério do Trabalho e Emprego, na Constituição, no Código de Legislação Trabalhista e no Código Tributário Nacional. O não cumprimento de tais normas pela organização ou pelo funcionário incorre em passivo trabalhista, que é o pagamento de multas aplicadas por órgãos de fiscalização (HERMANSON, 2010).

Por fim, é interessante citar também, os documentos referentes à saúde. A RESOLUÇÃO CFM nº 1.639/2002 define os procedimentos para a gestão documental do prontuário médico. Tal documento “Aprova as ‘Normas Técnicas para o Uso de Sistemas Informatizados para a Guarda e Manuseio do Prontuário Médico’, dispõe sobre tempo de guarda dos prontuários, estabelece critérios para certificação dos sistemas de informação e dá outras providências”.

5.5 Secretário executivo

As antigas características da profissão de secretariado executivo foram substituídas por excelência profissional, competência, conhecimentos múltiplos, cultura e aperfeiçoamento contínuo. Dado o seu perfil multidisciplinar, são várias as demandas do profissional, de modo que a gestão documental é apenas uma das diversas ferramentas em que o secretário executivo deve buscar domínio e atualização constantes (SABINO, 2004).

Não é necessário ser um arquivista para possuir compromisso direto na manutenção de arquivos. Segundo Sabino (2004, p. 85), o secretário executivo participa diretamente do ciclo de vida dos documentos, principalmente, daqueles em idade corrente, uma vez que esses fazem parte da rotina de trabalho do profissional, cujas atividades incluem aquela de manter um arquivo organizado, em papel ou meio eletrônico.

Entretanto, na lei nº 9.261 de 1996 que regulamenta a profissão, a organização e a manutenção de arquivos de secretaria não constam dentre as atribuições do secretário executivo e sim nas que dizem respeito ao técnico. Mesmo assim, no inciso I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria, infere-se que o secretário executivo também é responsável pelos arquivos. E mais, a lei aponta o secretário executivo como participante direto na gestão da informação, uma vez que o inciso III atribui a ele a coleta de informações para consecução de objetivos e metas de empresas. De modo geral, todos os autores abordam tarefas relacionadas a arquivo como parte da rotina do secretariado, ou seja, tanto para secretários executivos quanto para técnicos.

Sabino (2004, p. 85), ao discorrer sobre a organização de arquivos como uma das práticas do secretário executivo, enfatiza que um bom arquivamento depende de uma boa gestão documental. A essa ideia pode-se acrescentar que para uma boa gestão necessita-se um bom gestor. Montezano (2009, p. 7), ao fazer um paralelo entre o secretário executivo e os profissionais da informação, conclui que os dois profissionais possuem atribuições similares e que o:

Secretariado Executivo surge como potencial gestor de informações nas empresas, uma vez que cabe a ele elaborar documentos e gerenciá-los; captar informação, direta ou indiretamente, relacionadas com a empresa; gerenciar o fluxo de informações da área em que atua; estabelecer critérios de seleção das informações e manter um sistema prático e atualizado de armazenamento de informações, dentre outras.

Percebe-se por meio do trabalho dessa autora que as atividades exercidas pelo secretário executivo estão diretamente relacionadas com a gestão da informação e obviamente com a gestão documental.

6 METODOLOGIA

Em relação aos fins ou objetivos, a pesquisa pode ser classificada é exploratória, que consiste em conhecer situações, costumes e atitudes, por meio da descrição detalhada de uma atividade, objetos processos e pessoas (VERGARA, 2005). Esse tipo de pesquisa caracteriza-se por visar principalmente o aprimoramento de idéias ou a descoberta de intuições. Embora seu planejamento seja flexível, na maioria das vezes, desenvolve-se nos moldes do estudo de caso (GIL, 2007, p. 41).

No que se refere aos procedimentos técnicos, como estratégia de pesquisa, adotou-se o estudo de caso. Conforme as palavras de Yin (2005, p.24), ele é escolhido para examinar acontecimentos contemporâneos, quando não se podem manipular comportamentos e responde a questões de pesquisa formuladas a partir das expressões “como” e “por que”.

6.1 População e amostra

Fizeram parte da população, funcionários da empresa terceirizada, contratada pela Mercedes-Benz para os serviços de arquivo e correio; 19 colaboradores, dentre eles 14 pertencentes ao secretariado, das seguintes áreas: Ambulatório, Contabilidade, Diretoria, Engenharia da Qualidade, Logística, Tecnologia da Informação, Montagem de Carroceria, Planejamento de Fábrica e Recursos Humanos. Essas áreas possuem duas secretárias, sendo uma oficial e a outra não oficial ou estagiária.

Ressalta-se que para cada área há duas secretárias, sendo uma efetiva e a outra estagiária.

6.2 Unidade de análise

De acordo com YIN (2005, p. 43), uma unidade de análise pode ser um evento, uma entidade, os processos, as decisões etc. O presente trabalho estudou um processo da empresa multinacional Mercedes-Benz, em Juiz de Fora: a gestão documental.

6.3 Método de coleta de dados

Para a coleta de dados, adotaram-se as seguintes fontes:

- Documental: foram analisados os documentos sobre a prática da gestão documental na empresa.
- Entrevista semi-estruturada: aplicada ao responsável pela gestão documental (chefe da empresa terceirizada) e a funcionários (de algumas

áreas/departamentos) que participam diretamente desse processo, dentre eles os secretários executivos.

- Observações diretas, efetuadas em visita ao arquivo central e ao correio da empresa. Além da observação participante, facilitada pela presença diária da pesquisadora na empresa, como integrante do seu grupo de estagiários em secretariado executivo.

6.4 Análise de dados

Para validar a pesquisa, efetuou-se a análise de dados por meio da triangulação de dados, que busca as informações de várias fontes, tendo em vista a corroboração do mesmo fato. Em outras palavras, a triangulação nada mais é que a convergência de evidências direcionadas a um único estudo (YIN, 2005; p. 126). Para aperfeiçoar a compreensão e o alcance dos objetivos desse trabalho compararam-se os dados com a teoria exposta, de acordo Roesch (2009, “na revisão teórica apresentam-se teorias relacionadas com a explicação de um fenômeno em particular e comparam-se em termos de sua amplitude, consistência interna e natureza de suas predições”.

De acordo com um levantamento realizado pelo gestor de documentos, as áreas que mais produzem documentos em ordem decrescente são: Recursos Humanos, Contabilidade, Planejamento de Fábrica e Engenharia de Qualidade. Tendo em vista essa realidade, embora a coleta de dados tenha sido realizada também em outras áreas, delimitou-se a análise de dados àquelas onde há maior produção documental.

7 RESULTADOS E DISCUSSÃO

7.1 Descrição do processo de gestão documental

No que se refere à **documentação que registra o processo**, há dois planos de execução na intranet. Não foi autorizado reproduzi-los aqui, apenas relatá-los. O plano de execução “Assegurar controle de documentos e registros” é o maior e mais detalhado, versa desde a elaboração ao controle de documentos e registros do sistema de gestão integrado da Mercedes-Benz unidade de Juiz de Fora. Ele discorre basicamente sobre três tipos de documentos: os externos (as normas: ISO, DIN, VDA etc.), os corporativos (diretrizes, listas de peças, desenhos, procedimentos etc.) e os internos (Manual do Sistema de Gestão Integrado, Mapa de Processos, Plano de Execução etc.).

Ele apresenta um quadro com o prazo mínimo de arquivamento para cada tipo de registro. Cada um deve possuir um controle (Lista Mestre de Controle de Registros), também disponível na intranet, um formulário em que devem constar as seguintes

informações: processo, identificação, onde coletar, como será indexado (ex: por data); qual o meio de arquivamento (ex: digital), quem poderá acessar etc. O plano categoriza os documentos em 4 níveis, o 1º é estratégico (define a organização), o 2º é tático (o que fazer), o 3º é operacional (como fazer) e o 4º é registro (resultado). Em seguida, ele versa sobre as cópias controladas e a sequência de tarefas na elaboração de documentos do sistema de gestão integrada. De forma geral, o plano descreve os procedimentos para:

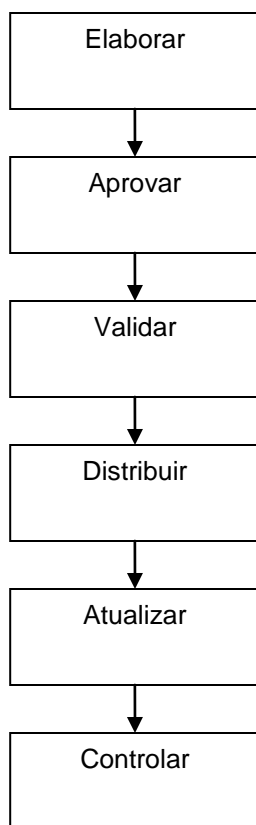


Figura 1 - Tarefas da atividade “assegurar controle de registros e documentos” (Fonte: Adaptado de MERCEDES-BENZ, 2010)

Já o plano que aborda a atividade “Administrar Arquivo Inativo” mostra um fluxograma que descreve passo a passo quem, como, quando e onde deve ser realizada cada etapa no processo de destinação dos documentos para o arquivo inativo bem como de consulta. Há também um documento, denominado “Instrução de Trabalho”, disponibilizado em um dos drives, utilizados pelo Arquivo Geral, que também

oferece informações a respeito das atividades de envio e consulta. Com base neles, chegou-se aos seguintes esquemas que as resumem:

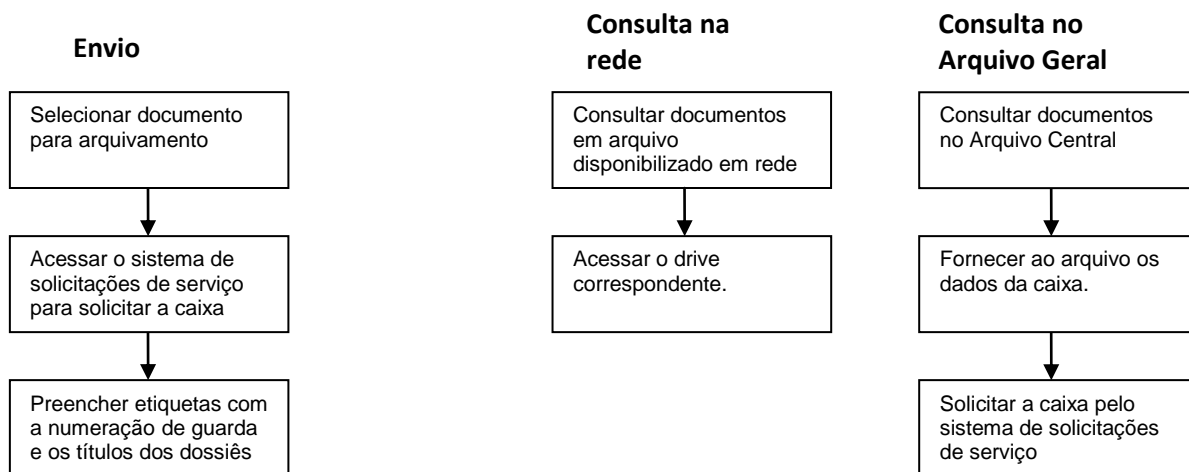


Figura 2 - Atividade “administrar arquivo inativo” – envio e consulta de documentos (Fonte: Adaptado de MERCEDES-BENZ, 2010).

Tais planos de execução bem como a tabela são os instrumentos que resumem as principais rotinas relacionadas aos principais documentos que compõem os arquivos corrente e intermediário da empresa. Esse material, de acordo com a entrevistada da área e Engenharia de Qualidade, baseou-se em normas como a OHSA - *Occupational Health and Safety Assessment Services* e a ISO 9001 – Organização Internacional para Padronização. Ao longo das entrevistas, poucas pessoas disseram conhecer esses materiais e nenhuma delas disse que os consultava. Apenas a funcionária da Engenharia de Qualidade, que ajudou a elaborá-los e o funcionário de IT, que ajudou a revisá-los, pois o plano também menciona softwares, utilizados na produção dos documentos.

7.1.1 Fluxo documental na empresa

A partir da realidade verificada na empresa, diante dos documentos analisados e observações realizadas, percebeu-se que o fluxo documental na Mercedes-Benz pode

ter duas origens (interna e externa) e iniciar-se de duas formas, ora na criação documental dentro da área ou na entrega pelo correio interno.

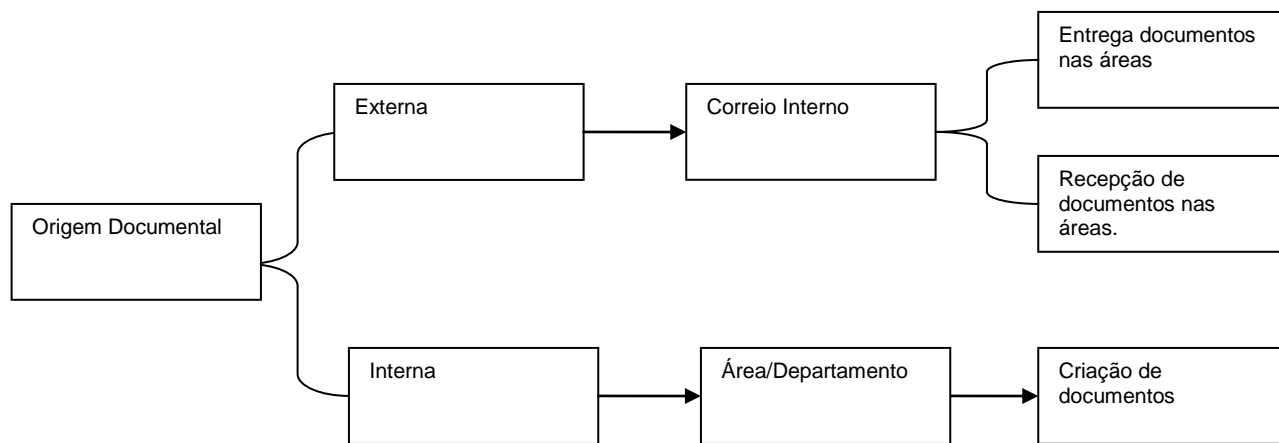


Figura 3 - Origem documental (Fonte: Resultado da pesquisa, 2011)

Em seguida, os documentos circulam pela empresa e enquanto são utilizados, são arquivados nas áreas, onde eles permanecem por no mínimo 1 ano antes de serem enviados ao arquivo intermediário. Quando chega a época de transferi-los acontece o fluxo de ações propostas pelo plano de execução Administrar Arquivo Inativo (Figura 2). Acredita-se então que a finalização do fluxo resume-se em escolher a melhor destinação:

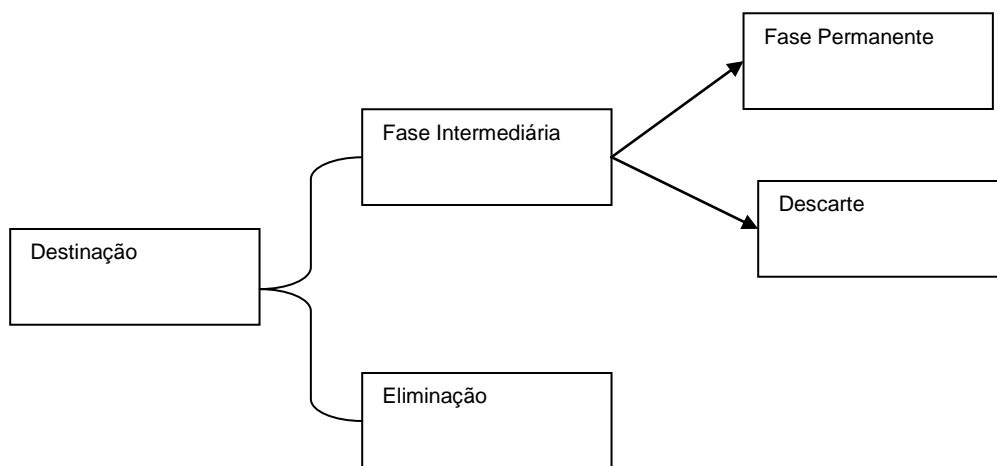


Figura 4 - Fase final do fluxo na gestão documental (Fonte: Resultado da pesquisa, 2011)

Projetar o início e o fim do fluxo bem como as atividades de envio e consulta permite-nos alcançar uma visualização prévia das partes que vão integrar o macro-fluxo da gestão documental, que será exibido ao final desse trabalho.

7.1.2 Idade corrente e idade intermediária

A teoria lista procedimentos indispensáveis e desejáveis à prática de gestão documental em suas principais fases, a corrente e a intermediária. O quadro abaixo mostra essas propostas e evidencia o que foi encontrado na empresa a fim de relacioná-las.

IDADE	ETAPAS ENCONTRADAS	
	NA TEORIA, conforme Paes (2004) e Rousseau e Couture (1998)	NA EMPRESA
CORRENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Protocolo (Receber a correspondência, classificar, registrar e movimentar); • Expedição (Receber e destinar as cópias e originais); • Arquivamento (Classificar de acordo com os métodos de arquivamento); • Empréstimo e consulta (Tarefas de controle da utilização efetiva dos arquivos pelos setores); • Destinação (Analisar, avaliar, selecionar e eliminar). 	<ul style="list-style-type: none"> • Protocolo: O correio interno é responsável pelo protocolo e também pela expedição; • Expedição: O Arquivo Geral oferece suporte ao arquivo corrente de contabilidade por meio do Arquivo Fiscal, o que inclui tirar cópias das notas que chegam e são emitidas por Juiz de Fora e enviá-las a São Bernardo do Campo, a unidade sede da empresa no Brasil; • Métodos de arquivamento utilizados: numéricos e temáticos. Material de consumo: Pastas A/Z, pastas suspensas, armários de madeira e envelopes; • Empréstimo e consulta: Não foram encontradas normas específicas para a fase corrente; • Anualmente, ou assim que é verificado um acúmulo na área, cada funcionário realiza os passos da destinação no próprio arquivo.

<p style="text-align: center;">INTERMEDIÁRIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Análise, avaliação de documentos; • Manutenção da ordem original dos documentos; • Documentos devem ser limpos e desinfestados. As caixas podem ser armazenadas por ordem de recebimento; • Aplicação dos instrumentos de destinação, a tabela de temporalidade e da legislação vigente; • Destruição ou recolhimento à fase permanente; • Atividades dirigidas por profissional em arquivo e subordinadas ao arquivo intermediário; • Construção e equipamentos: As dimensões do local de armazenamento devem ser estipuladas considerando a massa de papéis recebida e a receber. A construção deve possuir “meios modernos de proteção contra incêndio, explosão, poluição atmosférica, excesso de umidade e de luz solar”. • Órgãos de Protocolo e Arquivo, Arquivo e comunicação ou outra denominação similar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica-se o documento para o arquivo inativo; Solicita-se caixa para arquivo; Preenche-se etiqueta e cola-se na caixa; Solicita-se transporte do material para o prédio do Arquivo Geral; • O Arquivo Geral não deve manipular os documentos que estão nas caixas, apenas com a autorização das áreas produtoras, como em caso de digitalização, por exemplo; Os documentos não passam por limpeza nem desinfestação; • Embora ocupem os mesmos andares, elas estão em estantes distintas, numeradas por ordem de chegada ao Arquivo Geral; • Há uma TTD – Tabela de Temporalidade Documental, mas não foi possível acessá-la; • Os documentos de fase intermediária estão junto com os de fase permanente; • Atividades dirigidas por um profissional formado em Ciências Econômicas; • Nessa fase a Mercedes-Benz é atendida por uma terceirizada, que cuida também dos serviços de correio interno; • As caixas estão distribuídas entre dois grupos de classificação: geral (conjunto de caixas contendo documentos dos mais diversos assuntos, provenientes de todas as áreas da empresa) e fiscal (conjunto de caixas de documentos produzidos pela área contábil da empresa: como notas fiscais, contratos, certidões etc.); • O setor de arquivo recebe o nome de Arquivo Geral.
---	--	--

Quadro 1 - Procedimentos nas idades corrente e intermediária (Fonte: Resultado da pesquisa, 2011)

É interessante citar mais alguns detalhes a respeito do que foi encontrado nas áreas de Recursos Humanos, Ambulatório, Contabilidade, Engenharia de Qualidade e Planejamento de Fábrica.

Sobre os **arquivos correntes**, apenas na área de Recursos Humanos (RH), encontrou-se o arquivo localizado em sala própria, equipada com armários de ferros de estantes deslizantes, onde se arquivam por ordem cronológica assuntos como: prontuários, processos trabalhistas, contratos de rescisão e testes de seleção.

O Ambulatório da empresa é subordinado ao RH e possui duas salas exclusivas para a guarda de arquivos correntes. Tanto no RH quanto no Ambulatório utiliza-se de método numérico de guarda dos prontuários por registros dos funcionários. Em ambos há prontuários, contudo, apenas o Ambulatório possui prontuários médicos, ou seja, aqueles que tratam apenas da saúde do funcionário. Os prontuários do RH são documentos emitidos no momento da contratação do funcionário, como contratos, cópias de documentos pessoais e exame admissional.

No Ambulatório, estão também os formulários emitidos pela enfermagem nos exames admissionais, demissionais, ASO's — Atestados de Saúde Ocupacional etc., os quais ocupam armários de madeira, numa sala próxima à enfermagem, enquanto que os prontuários e fichas de evolução médica ocupam uma sala próxima à recepção com estantes de madeira embutidas.

A área de Contabilidade, por sua vez, recebe e emite predominantemente notas fiscais. Essas são arquivadas conforme uma sequência numérica específica de registro de notas fiscais. Essa ordem numérica é recebida da unidade Mercedes-Benz de São Bernardo do Campo e é colocada em etiquetas, que cobrem a parte lateral das pastas A/Z. Dentro delas, as notas são organizadas em ordem cronológica de lançamento, o que de acordo com a funcionária entrevistada é uma determinação do governo federal, pois isso facilitará a busca dos documentos nos registros do “livro fiscal”, que hoje em dia é digital e disponibilizado no SPED – Sistema Público de Escrituração Digital. No arquivo corrente da Contabilidade estão todas as notas do mês corrente e do anterior, já as notas dos outros meses de 2011, e dos anos de 2010 e 2009, estão arquivadas numa sala próxima à área, onde a empresa de arquivos oferece suporte à área de contabilidade.

Nessa sala, denominada de arquivo fiscal, estão prateleiras de ferro com caixas contendo, majoritariamente, notas fiscais. Há duas funcionárias. Diariamente, elas são responsáveis por tirar cópias dos documentos emitidos e recebidos pela área de contabilidade, enviar as cópias para SBC e arquivar os originais no armário de arquivo corrente da área. Mensalmente, elas devem retirar as notas que estão no arquivo corrente, levá-las para o arquivo fiscal, analisá-las, registrar em planilha digital a quantidade de notas, de acordo com a natureza da operação (Entrada ou Saída) e guardá-las em caixas organizadas por mês e ano. Mesmo não pertencendo ao ano corrente, pode ocorrer a necessidade de consultá-las, para isso permanecem arquivadas num lugar próximo à área de Contabilidade e não no Arquivo Geral, localizado em outro prédio.

As caixas de dois anos atrás podem ser transferidas para o arquivo intermediário. Só então, recebem uma etiqueta contendo a relação dos tipos de documentos e o prazo de guarda para eles. Nota-se que os documentos arquivados no chamado arquivo de fiscal, podem também ser classificados como correntes, assim como aqueles que permanecem em pastas A/Z, guardados na área

O arquivo corrente da área de Planejamento de Fábrica é composto de documentos sobre temas como, meio ambiente, riscos industriais, tráfego, manutenção civil, mecânica, elétrica etc. A secretária organiza seus arquivos por ordem hierárquica e por assunto. Há preocupação em evitar a produção desnecessária de papel e digitalizar os documentos que de fato são relevantes, evitando assim a duplicidade. Na área de Engenharia de Qualidade, ficou claro na entrevista que de fato cada funcionário é responsável pelo controle dos documentos que o seu tema de trabalho produz. A entrevistada dessa área, por exemplo, é responsável pelo tema finanças, então, ela organiza os documentos do ano corrente, em pastas anuais com guias mensais.

Quanto ao **arquivo intermediário** está quase exclusivamente sob a incumbência da empresa terceirizada. Os documentos estão armazenados no chamado Arquivo Geral, localizado no prédio de Planejamento de Fábrica, onde, além do Arquivo, estão alocados outros setores da fábrica, como a prestadora de serviços de limpeza. Ao visitar o local do Arquivo, percebeu-se que as caixas são de papelão e estão distribuídas em três pisos, construídos com plataformas almojarifado, o escritório da

equipe da Área de Planejamento de Fábrica e o da de metal, especificamente, para abrigar estantes que antes eram utilizadas pelo almoxarifado e agora são reaproveitadas pelo Arquivo Geral.

Acima dos arquivos, há tubulações de água que serão acionadas, em caso de incêndio. Os canos de água e as lâmpadas estão muito próximos às caixas que ocupam a última prateleira da estante. Isso está incorreto, de acordo com o funcionário responsável pelo arquivo, no lugar da água deveria haver um tipo de extintor especial para proteger arquivos em caso de incêndio e a pequena distância entre o teto e o armário aproxima demasiadamente o calor da lâmpada das caixas, o que também prejudica a conservação. Observou-se também que os materiais de trabalho, no local, são os computadores, as fotocopiadoras, máquinas de triturar papéis e de digitalização de documentos.

O contato entre as áreas e o Arquivo Geral dá-se pelo Sistema de Solicitação de Serviços, por meio dele os funcionários solicitam o envio de caixas ao Arquivo Geral bem como a retirada delas para consulta.

Diante do exposto e das comparações no Quadro 1, percebe-se que na fase corrente, a maioria dos procedimentos acontece (Expedição, Arquivamento e Destinação). Porém, o modo como ocorrem é questionável. Eles estão dispersos, ora executados pelo correio interno ora pelo arquivo geral. As recomendações de Paes (2004) levam a inferir que essas práticas, ainda que setORIZADAS, deveriam estar submetidas a um órgão de Protocolo e Arquivo e serem acompanhadas por ele, mas na Mercedes-Benz elas são apenas parte das incumbências específicas do correio interno. Acredita-se que esse deveria ter uma ligação direta com os serviços de arquivo, de modo que a rotina referente a arquivos correntes fossem executadas de modo íntegro e completo como se encontra em Paes (2004).

O **Empréstimo e a Consulta** não foram mencionados nas entrevistas e nem nos planos de execução. Isso é preocupante, pois evidencia ausência de controle e isso compromete a segurança da informação bem como a recuperação da mesma. Em linhas gerais, nota-se que não há um acompanhamento especializado para a idade corrente. Já que a terceirizada foi contratada apenas para os serviços da fase

intermediária, a MB poderia acrescentar-lhe as rotinas referentes aos correntes ou fazê-lo por conta própria.

Na fase intermediária, o princípio da manutenção da ordem, por exemplo, confere exatamente com o proposto na literatura. Todavia há melhorias a executar. Existem alguns descuidos em relação à conservação na fase intermediária, a MB deveria consultar e adotar os materiais específicos que protegem os papéis dos danos causados por intempéries ou acidentes, como é expresso por Paes (2004). O fato de os arquivos dessa fase estarem juntos com os permanentes opõe-se à proposta teórica de Paes (2004) em que os de 2ª idade deveriam estar submetidos aos permanentes. A unidade da MB em Juiz de Fora só possui 12 anos, mesmo que os documentos não tenham alcançado os 25 ou 30 anos, mencionados por Bellotto (2005), e assim chegarem à fase permanente, alguns podem vir a ser mantidos depois dos 5 anos previstos para descarte. Em outras palavras, nesse caso, específico acredita-se que esses documentos poderiam ser considerados de 3ª idade e realocados ou, de outro modo, a temporalidade de 5 anos atribuída a eles deveria ser reavaliada.

Pensa-se que a contratação de um arquivista ou um profissional treinado na área de arquivos seria uma forma de obter orientações especializadas, seguras e adequadas a cada fase documental. Isso não excluiria a participação do gestor, que, sendo formado em Ciências Econômicas poderia continuar a contribuir realizando levantamentos, estudos e propondo medidas para uma gestão mais eficiente minimizando gastos e aumentando e evidenciando numericamente os ganhos da empresa.

7.1.3 Fases da gestão documental

Considerando-se a proposta de Paes (2004) de 3 fases básicas para a gestão de documentos, efetuou-se uma comparação entre as determinações da teoria e o que se encontrou na empresa.

FASES DA GESTÃO DE DOCUMENTOS	
NA TEORIA, conforme Paes (2004)	NA EMPRESA
Produção: criação documental pelos setores da instituição, ao logo de sua vida, sempre acompanhada pelas orientações do arquivista, que auxilia na elaboração de normas, na consulta, na disseminação e no cumprimento delas.	Os documentos são produzidos nas áreas ou entregues pelo Correio Interno, conforme figura 1. Cada produtor determina o método de arquivamento que julga melhor. Não há manuais para essa fase. Há apenas um plano de atividades na intranet, mas que poucos conhecem;
Utilização: rotinas [...] de protocolo (recebimento, classificação, registro, distribuição, tramitação), de expedição, de organização e arquivamento de documento em fase corrente e intermediária, bem como a elaboração de normas de acesso à documentação (empréstimo, consulta) e à recuperação de informações, indispensáveis ao desenvolvimento de funções administrativas, técnicas ou científicas das instituições.	Protocolo e expedição estão a cargo do Correio Interno, já a organização e o arquivamento são responsabilidades do funcionário ou setor que produziu o documento. Normas de acesso e recuperação da informação são determinadas pelos planos de execução, já citados aqui, e pela Instrução de Trabalho utilizada pelo Arquivo Geral.
Avaliação e destinação: envolve a avaliação dos documentos acumulados, separando aqueles que já perderam o valor para a instituição, daqueles que devem ser encaminhados ao arquivo intermediário, junto com os prazos de guarda.	Essa fase é composta pelas atividades propostas pelos planos de execução e orientada pelo conhecimento individual dos funcionários

Quadro 2 - Fases da gestão de documentos (Fonte: Resultado da pesquisa, 2011)

Acerca da **Produção**, é interessante lembrar a Figura 3, que mostra duas origens documentais, uma se dá na área e a outra pelo Correio, o qual se insere na fase de **Utilização**, pois recepciona e posta todas as correspondências que chegam e saem do prédio. Ele está incumbido de distribuí-las ou recolhê-las pela fábrica, nas bandejas de entradas e saídas. Fazendo um paralelo com a proposta de Paes (2004), percebe-se que o Correio da Mercedes executa rotinas do arquivo corrente, principalmente, a primeira atividade: Protocolo (Recebimento e Classificação; Registro

e Movimentação). O escritório do Correio localiza-se na portaria do prédio, lá se protocolam as correspondências e malotes, registram-se em formulários, separam os envelopes por setor e os distribui entre os prédios e áreas da empresa. Quando postam as correspondências, também efetuam o protocolo e em alguns casos, quando se trata de malote, por exemplo, a cópia do protocolo acompanha a documentação. Não existe uniformização dos passos a serem seguidos na **Utilização**, o que pode conduzir os funcionários a equívocos no momento do arquivamento. Os efeitos negativos disso podem se estender inclusive à próxima etapa de Avaliação e Destinação.

Diante da realidade verificada no Quadro 2, percebe-se que em todas as 3 fases, inclusive para a **Avaliação e Destinação** os planos de execução podem estar presentes, contudo durante a pesquisa, notou-se que o acesso a esses planos não é tão simples. Eles estão em locais diferentes no sistema, pois são sub-processos de macro-atividades. Além disso, descrevem as atividades sob o ponto de vista da engenharia de qualidade. Essas informações deveriam ser compiladas e disponibilizadas aos funcionários em formato de manual de gestão documental, construído por meio de conhecimentos tanto administrativos quanto arquivísticos.

A forma dispersa em que os planos de execução se encontram hoje se torna um problema que pode afetar a agilidade na busca pela informação, extremamente, importante para as tomadas de decisões na empresa, como dito por Torrizella (2008). Por isso, sugere-se a elaboração e a disponibilização de um material, cujo acesso seja mais fácil.

7.1.4 Funções arquivísticas

O quadro abaixo possui um conteúdo semelhante ao anterior, entretanto, Rousseau e Couture acrescentam à gestão documental outros quatro tópicos:

FUNÇÕES ARQUIVÍSTICAS	
NA TEORIA, conforme Rousseau e Couture (1998)	NA EMPRESA
Criação/Produção – produção diária documental de aplicando-se procedimentos para prevenção de acúmulo de documentos, duplicações desnecessárias, sob as orientações do arquivista, que deve auxiliar na elaboração de manuais específicos para a fase de criação documental e na execução das normas, a serem seguidas. Além de auxiliar na escolha dos materiais a serem utilizados;	Os documentos são produzidos nas áreas ou entregues pelo Correio Interno. Cada produtor determina o método de arquivamento que julga melhor. Não há manuais para essa fase. Há apenas um plano de atividades na intranet, mas que poucos conhecem;
Avaliação – normas pré-existentes sobre a análise dos documentos, quanto ao prazo de guarda e sua correta destinação;	Existe na intranet o plano de execução que apresenta um resumo sobre alguns documentos e uma tabela detalhada e extensa que determina prazos para alguns documentos.
Aquisição – processo de transferência dos arquivos da fase corrente para as posteriores e as regras envolvidas nesse processo;	Existe um plano sobre administrar o arquivo inativo, que descreve os passos para a execução da transferência.
Conservação/Preservação – Processos de preservação da integridade física dos documentos e tecnologias que auxiliam na recuperação dela;	Dos recursos de tecnologia empregados, há fotocopadoras, scanners, software para gerenciar os documentos digitais, software para solicitar caixas de arquivo.
Classificação – Classificação dos documentos em fase corrente e intermediária, com base na elaboração de um plano, cuja elaboração deve apoiar-se nas atividades, tarefas e ações desempenhadas pela instituição acumuladora dos documentos;	Não foi encontrado plano de classificação, apenas definições dos documentos de nível superior e documentos internos;
Descrição – Vinculada predominantemente à fase permanente dos arquivos, entretanto ela perpassa por todas as outras para que haja uma adequada criação e utilização dos índices;	Não há descrição;

<p>Difusão/Acesso – Não se restringe ao acesso às informações, considera-se também a difusão dos manuais de gestão, do plano de classificação, da tabela de temporalidade, dos treinamentos para utilizá-la, a utilização dos sistemas informatizados de gestão etc.</p>	<p>Há os planos já citados e a tabela, que estão na intranet para o acesso de todos. Não há treinamentos especificamente promovidos para a gestão documental. O uso do sistema de solicitação de serviços é autoexplicativo. Para divulgação dos documentos digitalizados, há o Doc. Manager, sistema, cujo acesso é liberado apenas ao Arquivo Geral e às áreas que precisam acessá-lo.</p>
---	--

Quadro 3 - Funções arquivísticas (Fonte: Resultado da pesquisa, 2011)

Nesse quadro destacam-se dois tópicos, não detalhados nos quadros anteriores: Classificação e Descrição. Nenhuma das duas foi identificada na empresa. Diante desse fato, atenta-se mais uma vez para a ausência de uma prática arquivística completa na empresa, ou seja, que contemple todas as propostas oferecidas por essa área do conhecimento.

A ausência de um plano de classificação pode dificultar e retardar a recuperação da informação no arquivo corrente. No Manual de Gestão Aplicada do Arquivo Público de São Paulo (2008) diz que os Planos de Classificação e as Tabelas de Temporalidade simplificam e racionalizam a gestão documental. Acredita-se que a não adoção de tais instrumentos pode estar vinculada à falta de um conhecimento mais amplo da legislação nacional para arquivos bem como do Código de Classificação.

7.1.5 Uso da tecnologia da informação

A partir das respostas do gestor, constatou-se, a participação de outros colaboradores no processo. O setor de qualidade, por exemplo, auxiliou na elaboração das orientações que estão na intranet e é um dos principais usuários do serviço de digitalização. Foi identificada também a área de TI – Tecnologia da Informação como a responsável pela elaboração dos softwares como o Doc Manager – Gerenciamento de Documentos Digitalizados e o Solicitação de Serviços. A área também cuida da manutenção desses equipamentos de TI e outros utilizados pelo Arquivo Geral.

Ao questionar o entrevistado da área de TI sobre a importância da tecnologia da informação para a gestão de documentos físicos e eletrônicos, obteve-se a seguinte resposta: “*Os recursos de TI flexibilizam a rotina de trabalho, reduz o tempo de procura evitam-se perdas e extravios*”. Isso reforça o que diz Torrizella (2008) e Drucker (1980) acerca dos recursos tecnológicos e computacionais, cuja ideia central está em proporcionar agilidade aos processos, evitando ruídos e falhas.

A Mercedes-Benz possui aparato tecnológico para facilitar os processos, contudo parece não ser utilizado em todo o seu potencial, principalmente, no que diz respeito à gestão documental. Marchiori (2008) cita a gestão da informação como elemento de modernização na empresa. Partindo dessa visão, para modernizar os processos de arquivos, outros projetos e programas poderiam ser pensados juntamente com a área de TI, uma vez que essa pertence a mesma área de conhecimento que a gestão documental, como prevê Torrizella (2008), além de andar lado a lado com ela. Sim, constatou-se tal relação na Mercedes-Benz, mas ela não é explorada devidamente, o que pode retardar o desenvolvimento e o avanço da gestão documental na empresa.

7.1.6 Tabela de temporalidade

No que se refere aos procedimentos para envio, aos prazos de guarda para a documentação, à classificação para os documentos intermediários, tem-se que o Arquivo Geral está autorizado apenas a estabelecer classificação numérica das caixas para resgatá-las dentro do prédio. Ele não pode abrir as caixas, apenas os funcionários das áreas geradoras podem intervir na documentação, determinar o prazo de descarte e preencher as etiquetas com os nomes dos documentos.

Encontrou-se aí uma pequena incoerência, pois nas Instruções de Trabalho do Arquivo Geral consta que ele possui uma TTD – Tabela de Temporalidade Documental, contudo, ao entrevistar o gestor, por ele ainda estar em fase de treinamento disse desconhecer a Tabela. Mesmo que a empresa tenha uma Tabela é necessário torná-la

acessível também aos usuários do arquivo corrente, uma vez que os procedimentos de destinação acontecem na fase corrente.

A tabela chamada Lista Mestra de Documentos ou Controle dos Registros da Qualidade é citada nos dois planos de execução, como um material complementar a eles. Nela estão detalhados os principais tipos de registros (documentos) gerados nos processos da empresa, as áreas que podem acessá-los, onde devem ser armazenados (arquivo físico, central ou eletrônico), por quantos anos e o que fazer após o vencimento desse prazo. Lembra muito a tabela de temporalidade proposta pelo Conarq (2001), dada a presença desses elementos. Contudo, seria necessária uma comparação mais minuciosa com os modelos vigentes, pois ela não alcança todas as áreas, como a de Contabilidade, por exemplo.

Na área de Contabilidade, a temporalidade é estabelecida com base na legislação do ICMS, disponibilizada no site da Secretaria da Fazenda do Estado de Minas Gerais.

No Ambulatório, a funcionária entrevistada declarou não consultar os documentos da intranet, ela é formada no curso técnico de enfermagem, portanto diz orientar seus procedimentos com base nas aulas de enfermagem do trabalho e nas orientações éticas da profissão: *“os documentos do paciente são confidenciais, portanto apenas ele e quaisquer profissionais da área de saúde podem acessá-los”*.

De acordo com os funcionários do ambulatório, responsáveis pelos arquivos, os documentos deverão ser guardados por 30 anos, o que destoa do plano de execução, o qual prevê no mínimo 20 anos. Os documentos do Ambulatório dificilmente vão para o Arquivo Geral, ainda ocupam pouco espaço no prédio que os produz.

Nesse caso, por não ocorrer transferência, pode-se afirmar que os documentos que a princípio são correntes também podem ser classificados como intermediários. Já o RH arquiva em seu escritório apenas a documentação do ano corrente e a do ano anterior.

7.2 Atuação dos diversos profissionais

Durante a entrevista ao gestor, detectaram-se evidências da participação de funcionários do setor de TI e de Engenharia da Qualidade no processo de gestão documental. Além desses, cita-se o gestor documental, que é elemento direto do processo. Ele é formado em Ciências Econômicas, responsável por estabelecer o contato entre os funcionários da MB e o Arquivo Geral. Os demais funcionários da empresa terceirizada possuem formação do segundo grau ou de algum curso superior na área de Ciências Sociais Aplicadas ou na de Ciências Humanas, como Administração, Gestão em Recursos Humanos e Psicologia.

Ao longo do fluxo documental, no deslocamento das caixas do arquivo para as áreas e vice-versa, encontraram-se mais dois colaboradores, eles também pertencem a uma empresa terceirizada que presta serviços para o almoxarifado e para o Arquivo Geral transportando materiais entre os prédios da empresa e entre essa e outras empresas.

Todos esses participam da gestão documental e trabalham para que o fluxo aconteça. O secretário executivo também é um profissional que exerce influência direta nesse processo, o que será abordado em seguida.

7.3 Atuação do profissional de secretariado

As perguntas aplicadas ao secretariado foram divididas em dois tópicos: um sobre as atividades desempenhadas pelo arquivo geral e outro sobre as atividades do secretário executivo. Em relação ao primeiro grupo de questões, percebeu-se que o secretariado conhece as principais atividades desempenhadas pelo Arquivo Geral e utiliza-se constantemente os serviços dele, alguns mais que outros. A entrevista confirmou que a área de Contabilidade, inclusive por meio da secretária, é uma das que

mais se utiliza dos serviços. A maioria respondeu ser responsável pelos procedimentos de envio de documentação para o arquivo inativo.

Já no segundo bloco, as respostas confirmaram que todo o secretariado utiliza-se do correio interno para correspondências internas e externas. Sobre os métodos empregados na gestão dos arquivos correntes, poucos funcionários souberam responder qual é aquele empregado por toda a área. A maioria afirmou que cada colaborador é responsável pelo seu próprio arquivo, ou seja, a secretária na maior parte do tempo cuida do próprio arquivo, não interferindo nos documentos dos demais funcionários.

Questionou-se sobre os procedimentos para a gestão de documentos (correntes e intermediários) e obtiveram-se as seguintes respostas:

SECRETÁRIADO	PROCEDIMENTOS
CONTABILIDADE	“Todas as Notas Fiscais que são contabilizadas são seqüenciadas por NRI’s (numérico) e guardadas no armário da área por um mês e depois vai para a extensão do Arquivo Geral, que fica no prédio do arquivo corrente. Intermediários - Todos os documentos que a nossa área deseja arquivar que não é documento fiscal (Ex.: CI’s, Protocolos de Reunião entre outros) é nossa área que cria a numeração das caixas. Quando é documento fiscal é o Arquivo Fiscal que nos passa a numeração.”
PLANEJAMENTO DE FÁBRICA	“A gestão documental fica a cargo do colaborador, utilizando algumas regras de arquivamento. Há um tipo de tabela temporal (informal).”
ENGENHARIA DE QUALIDADE	“Aplicam-se procedimentos de arquivamento dos documentos de acordo com os diferentes temas que abrangem a área.”

Quadro 4 - Gestão documental pelo secretariado (Fonte: Resultado da pesquisa, 2011)

As respostas comprovam que de fato elas sabem como funciona o arquivamento em seus setores, mas não revelam de forma clara como elas se veem inseridas no processo de gestão documental. Tendo em vista tal situação, apresentou-lhes a questão: Qual é a sua função no processo de gestão documental?

SECRETARIADO	FUNÇÃO
CONTABILIDADE	“Hoje eu sou apoio às estagiárias de secretariado que chegam à empresa em nossa área.”
*DIRETORIA	1. “Acredito que o profissional de secretariado executivo atua com um papel de facilitador na tramitação de documentos na empresa, filtrando as informações que são consideradas prioritárias.” 2. “Organizando, guardando e enviando conforme as normas.”
LOGÍSTICA	“Recepção e controle do fluxo documental, bem como encaminhamento dos mesmos para as áreas competentes.”
*PLANEJAMENTO DE FÁBRICA	1. “Orientar a área nos padrões e regras para arquivo de documento na área.” 2. “Organização e envio dos processos ao Arquivo Morto, além de orientar os demais colaboradores.”
ENGENHARIA DE QUALIDADE	“Todas as aprovações do sistema devem ser impressas para o recolhimento de assinaturas, auxilia na verificação dos prazos para as aprovações no sistema bem como para controle dos arquivamentos.”
*RECURSOS HUMANOS	1. “No recolhimento de caixas que vão pro Arquivo, no controle de arquivos que saem. Cada documentação tem um responsável. Todo mundo se envolve com o arquivo.” 2. “Apenas utilizo o sistema de solicitações de serviços.”

Quadro 5 - A função secretariado na gestão documental (Fonte: Resultado da pesquisa, 2011)

* Há duas respostas, uma é do estagiário em secretariado e a outra é da secretária oficial.

Nota-se por meio das respostas que todas elas têm ciência da sua colaboração no processo de Gestão Documental. Elas conseguem identificar a própria participação no transcorrer do fluxo dentro da empresa. De fato, trata-se do que prevê Sabino (2004), a gestão documental como parte das rotinas secretariais.

Avaliando as demais perguntas e respostas, percebeu-se também que na transição entre fase corrente e intermediária, a participação desse grupo se dá por meio do preenchimento das etiquetas, do lançamento dos dados da caixa (títulos dos documentos, as datas de destruição e a numeração) e do pedido de transporte do material seja da área para o Arquivo, seja do Arquivo para a área. Todas as secretárias e também o estagiário utilizam o correio interno e são os incumbidos pela recepção, separação e distribuição das correspondências que chegam na área e também pela postagem de alguns.

As secretárias estão presentes nas duas fases desse processo e interferem nas rotinas do fluxo documental. Além de serem a fonte das orientações para a área, pois é

a elas que os funcionários recorrem quando precisam enviar documentos para o arquivo intermediário. Mesmo assim, a pesquisa revela que o secretariado é subutilizado no processo.

As atividades desempenhadas pelo secretariado na gestão documental não precisam ser estritamente mecânicas. A legislação (lei nº 9.261 de 1996) atribui a esse profissional a incumbência de coletar informações para a consecução dos objetivos da empresa e a sua formação acadêmica o capacita para tarefas arquivísticas, ou seja, ele está apto a contribuir fornecendo ou procurando as informações a respeito dos métodos de guarda dos documentos tanto para a fase corrente quanto para a intermediária.

7.4 Desenho do processo

Ao final desse estudo, por meio da triangulação de dados e análise dos mesmos através da relação estabelecida com a teoria, chegou-se a um resumo da sequência de atividades do fluxo que compõem a gestão documental. Segue o desenho:

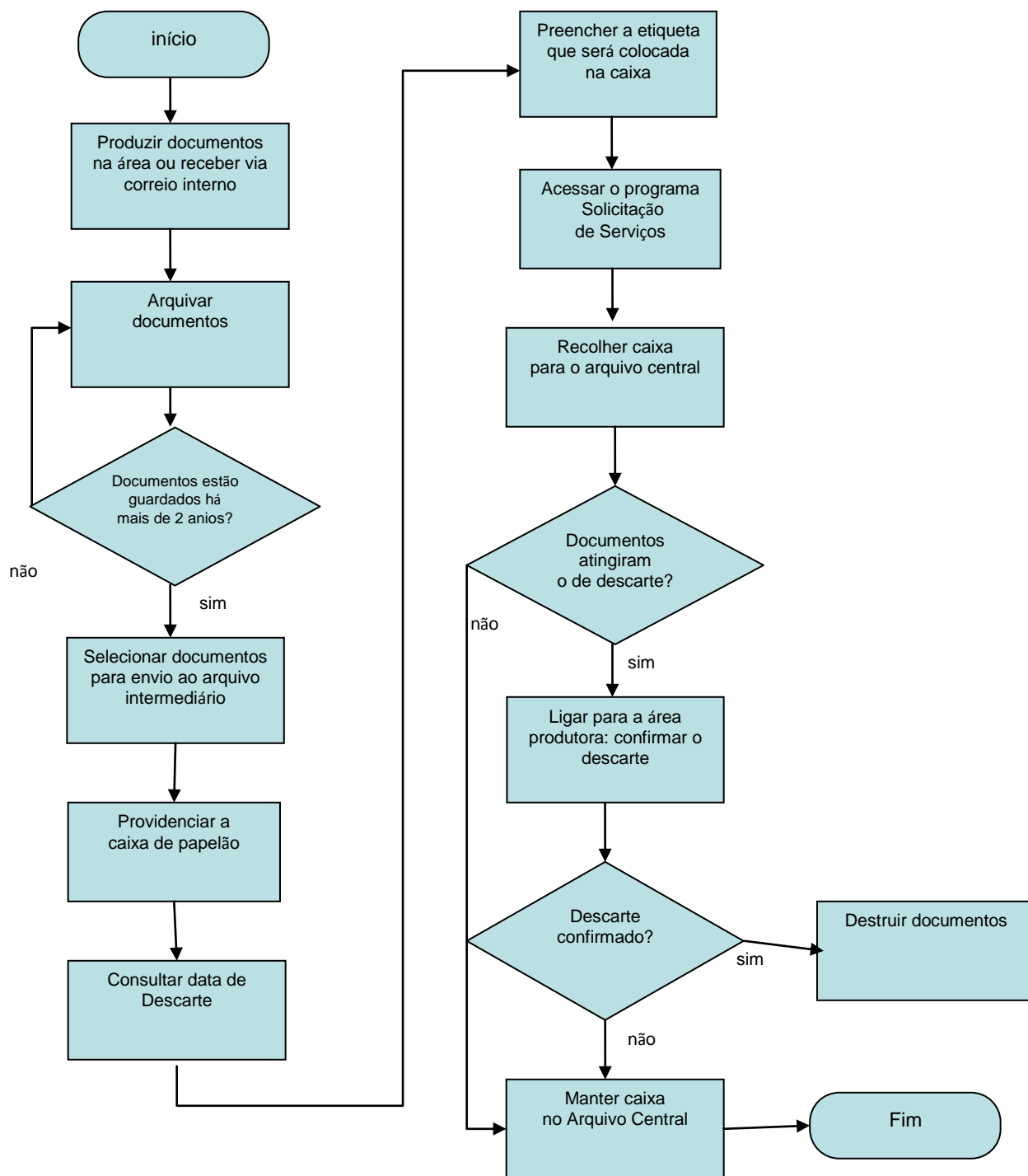


Figura 5 - Fluxograma da macro-atividade de gestão documental encontrada na Mercedes-Benz/Juiz de Fora (Fonte: Resultado da pesquisa, 2011)

Iniciou-se o fluxo a partir da origem documental, relatada no primeiro item da análise de dados e que está resumida no macro-fluxo. Em seguida, processam-se as

atividades de arquivo corrente como arquivamento, utilização por 1 ou 2 anos, avaliação, destinação, providência dos recursos necessários ao recolhimento do material nas áreas ao arquivo intermediário. Por fim, acontece a finalização com a atividade de descarte ou de manutenção do arquivo da empresa. Esse fluxo baseou-se nos documentos pré-existentes na empresa e nos dados coletados ao longo da pesquisa.

Acredita-se que esse fluxo pode ser aprimorado para atender de forma mais eficiente à empresa. Deveriam ser criados instrumentos arquivísticos institucionais que fossem consultados ao longo desse processo. A guarda dos documentos no arquivo corrente de 1 a 2 anos revela que não há uma preocupação em avaliar frequentemente os documentos que de fato devem permanecer nos armários por um prazo tão longo e que realmente possuem valor para atender à empresa na fase corrente. Esse comportamento atrasa a eliminação, aumenta a quantidade de documentos nas áreas e opõe-se à economia de espaço e redução de custos.

A empresa poderia, por exemplo, fazer *benchmarking* com outras unidades da Mercedes-Benz no Brasil e na Alemanha para conhecer os sistemas de gestão documental nesses lugares e implementar novas práticas arquivísticas na unidade de Juiz de Fora.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Comprovou-se que a empresa tem um processo de gestão documental parcialmente estruturado, em que se empregam muitos dos conhecimentos, métodos, legislações e normas que tratam dos cuidados relacionados à produção, conservação, utilização, tramitação e destinação dos documentos. Entretanto, ainda faltam ações importantes para que a gestão documental se torne mais efetiva, em relação aos instrumentos de trabalho arquivístico, como a tabela de temporalidade, que deveria ser trabalhada com maior rigor.

Além disso, percebeu-se que na empresa não há uma única fonte de informação para as questões relativas ao modo como lidar com a documentação produzida. Os documentos da intranet, por exemplo, mostraram-se claros, objetivos. Só não parecem muito completos, quanto ao conteúdo, e dispersos, quanto à localização. Sob o olhar da teoria arquivística, é possível afirmar que faltam elementos específicos sobre a gestão documental, propriamente dita, o processo como um todo, partindo da criação até a transferência.

Embora, sejam instrumentos úteis, não se sabe a medida da aplicação deles, o efeito deles, pois aparentemente não são consultadas pela maioria dos entrevistados,

apenas por aqueles que tiveram alguma relação direta na criação desse material. Eles foram criados, a princípio, para atender normas de qualidade, daí serem inspirados nelas.

Diante dessa realidade, devia-se pensar em algo mais prático e que acompanhasse os funcionários em suas atividades diárias de criação documental, de arquivamento e de descarte. Seria interessante programar treinamentos sobre técnicas arquivísticas. Contratar um consultor na área de arquivos também serviria de grande ajuda aos procedimentos tanto no corrente quanto no intermediário.

Além disso, a empresa parece não possuir uma tabela de temporalidade de acesso público, o que torna difícil a consulta dos prazos por parte dos funcionários. Acredita-se que não poderia ser uma informação de difícil acesso, outros funcionários deveriam saber da existência dela. Pensa-se que assim como nas instituições públicas, a empresa deveria criar um manual de gestão documental e divulgá-lo nas áreas. E como parte das metas de obtenção de qualidade, criaria-se uma equipe para cuidar das questões relativas à gestão de documentos, que providenciaria tanto a revisão dos instrumentos já existentes quanto o treinamento do pessoal.

Ao longo desse estudo, observou-se a presença de vários colaboradores de diferentes áreas no processo da gestão documental, contudo os mais focados para essa pesquisa foram os profissionais do secretariado. Nesse caso, houve equiparação com a teoria. Pode-se dizer inclusive que o secretário executivo, estaria apto a contribuir como uma parcela maior de seus conhecimentos para o tema em questão.

Por fim, afirma-se que o presente trabalho alcançou os objetivos propostos. Para estudos futuros sugere-se maior detalhamento do processo, por meio de entrevistas aplicadas a um número maior de funcionários de todas as áreas e a um maior aprofundamento nas questões peculiares ao arquivo, no setor privado.

9 REFERÊNCIAS

ALBERTIN, A. L. Valor Estratégico dos Projetos de Tecnologia de Informação. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, SP, v.41, n.3, Jul./Set. 2011. Disponível em< <http://www.cefetrn.br/~valentim/disciplinas/gti/977.pdf>>. Acesso em: 15 de jun. de 2011.

ARQUIVO NACIONAL. **Subsídios para um Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística**. Disponível em:<http://www.arquivonacional.gov.br/download/dic_term_arq.pdf>. Acesso em: 28 de abr. de 2011.

ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Gestão Documental Aplicada**. São Paulo, SP, 2008.

ASSIS, M. I. **Prazo de Guarda dos Documentos Previdenciários e Trabalhistas**. Disponível em: <<http://www.mauavirtual.com.br/colunas.asp?id=205>>. Acesso em: 26 de mai. de 2011.

BRASIL. Conselho Nacional de Arquivos. **Classificação, temporalidade e destinação de documentos de arquivo; relativos às atividades-meio da administração**

pública. Arquivo Nacional. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2001. Disponível em: www.conarq.arquivonacional.gov.br

BRASIL. Presidência da República; Casa Civil; Subchefia para Assuntos Jurídicos; **Lei Federal nº 8.159, de 8-1-1999.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8159.htm>. Acesso em: 30 de nov. de 2010.

BRASIL. Leis e Decretos-Leis; **LEI Nº 8.159, de 8 de Janeiro de 1991.** Disponível em :<<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?infoid=100&sid=52>>. Acesso em: 31 de ago. de 2010.

BELLOTTO, H. L. **Arquivos Permanentes:** tratamento documental. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

FECOMÉRCIO. Prazo para a Guarda de Documentos – Tabela Prática. Disponível em: <http://www.fecomercio.com.br/arquivos/outros/9666d75b62_guarda_de_documentos.pdf>. Acesso em: 26 de Mai. de 2011.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2007.

GODOI, C. K. et al. **Pesquisa Qualitativa em Estudos Organizacionais:** Paradigmas, Estratégias e Métodos. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

GONÇALVES, A P. F. **Tratamento técnico arquivístico da documentação bernardina existente no acervo da Casa Arthur Bernardes.** 2003. Monografia (Graduação em Secretariado Executivo Trilíngue) – Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, MG, 2003.

HERMANSON, B. **O que é Passivo Trabalhista?** Disponível em: <<http://sebraemgcomvoce.wordpress.com/2010/06/28/o-que-e-passivo-trabalhista/>>. Acesso em: 26 de mai. de 2011.

MERCEDES-BENZ (Brasil). **Plano de Execução:** Administrar arquivo inativo. Juiz de Fora, MG, 2010.

MERCEDES-BENZ (Brasil). **Plano de Execução:** Assegurar controle de documentos e registros. Juiz de Fora, MG, 2010.

MONTEZANO, N. S. **A importância da Gestão da Informação para as empresas e para a atuação do Secretário Executivo – uma Revisão Bibliográfica.** 2009. Monografia (Graduação em Secretariado Executivo Trilíngue) – Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, MG, 2009.

OLIVEIRA, D. P. R. **Sistema, Organização e Métodos.** São Paulo: Atlas, 2002.

PAES, M. L. **Arquivo:** Teoria e Prática. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

PINTO, Alice Regina et al. **Manual de normalização de trabalhos acadêmicos.** Viçosa, MG, 2010. 88 p. Disponível em: <<http://www.bbt.ufv.br/>>.

RIBEIRO, I. M.; CUNHA, F. **Do Mito à Análise Documentária.** São Paulo: USP, 1990.

RODRIGUES, A. M. L. A teoria dos arquivos e a gestão de documentos. **Perspect. ciênc. inf.** v.11, n.1, Belo Horizonte Jan./Apr. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362006000100009>. Acesso em: 1º de mai. de 2011.

ROESCH, A. M. S. **Projeto de Estágio e de Pesquisa em Administração.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROSSEAU, Jean-Yves; COUTURE, C. **Os fundamentos da disciplina arquivística.** Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1998.

SABINO, R. F. **Do Escriba ao Web Writer.** Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SANTOS, Vanderlei Batista dos. **A prática arquivística em tempos de gestão do conhecimento**. In: SANTOS, Vanderlei Batista dos. et al. **Arquivística: temas contemporâneos**. Brasília: SENAC, 2007.

SHELLENBERG, T. R. **Arquivos Modernos: Princípios e Técnicas**. Rio de Janeiro: FGV, 2005 .

SILVA, L. S. **Avaliação, microfilmagem e preservação da documentação do Centro de Ciências Biológicas e da Saúde, uma análise crítica**. 2003. Monografia (Graduação em Secretariado Executivo Trilíngue) – Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, MG, 2003.

SILVA, Lopes da. **Aquivos, Patrimônios e Memória: Trajetórias e Perspectivas**. São Paulo: Editora UNESP: FAPESP, 1999.

TORRIZELLA, A. P. F. **Gestão Documental e o Fazer Arquivístico em Ambientes Empresariais**. Disponível em: <http://www.eneaq2008.ufba.br/wp-content/uploads/2008/09/01-ana_paula_ferreira_torizella.pdf>. Acesso em: 28 de abr. de 2011.

VERGARA, S. C. **Métodos de pesquisa em Administração**. São Paulo: Atlas, 2005.

YIN; R. K. **Estudo de Caso: Planejamento e Métodos**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

APÊNDICE A



UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA

CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES

DEPARTAMENTO DE LETRAS E ARTES

SECRETARIADO EXECUTIVO TRILÍNGUE

Entrevista elaborada pela estudante Luci Maria da Silva para fins de coleta de dados, que servirão à monografia sobre Gestão de Documentos, trabalho exigido para a conclusão do curso de Secretariado Executivo Trilíngue da UFV.

Caro colaborador, por favor, responda atentamente às perguntas abaixo.

Entrevistado: Secretário Executivo/Secretária Executiva.

Data: 26/05/2011

Sobre as atividades desempenhadas pelo Arquivo Geral MBBras Juiz de Fora:

1. O que você sabe sobre o Arquivo Central da MBBras Juiz de Fora?
2. Qual é a relação da sua área com o Arquivo Central?
3. Quais são as atividades de gestão documental que o Arquivo Central desempenha?
4. Em sua opinião, qual a importância do Arquivo Central para a Mercedes-Benz Juiz de Fora?

Sobre as atividades do secretário executivo:

5. Qual é a sua relação com o Arquivo Central?
6. Quando você utiliza o sistema de Solicitações de Serviço para serviços de arquivo?
7. Quais os procedimentos utilizados pela sua área na gestão dos documentos (correntes e intermediários)?
8. O que você conhece das orientações sobre destruição e destinação documental disponíveis na intranet? Quando teve que utilizá-las?
9. A quais serviços do correio interno você recorre para executar suas tarefas?
10. Qual é a sua função no processo de gestão documental?

APÊNDICE B



UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES
DEPARTAMENTO DE LETRAS E ARTES
SECRETARIADO EXECUTIVO TRILÍNGUE

Entrevista elaborada pela estudante Luci Maria da Silva para fins de coleta de dados, que servirão à monografia sobre Gestão de Documentos, trabalho exigido para a conclusão do curso de Secretariado Executivo Trilíngue da UFV.

Caro colaborador, por favor, responda atentamente às perguntas abaixo.

Entrevistado: Funcionário da Área de Contabilidade.

Data: 31/05/2011

1. Qual o método de arquivamento adotado para o arquivo fiscal corrente da área?
2. Como você aplica a legislação existente para arquivamento de documentos fiscais? Onde você busca essa informação?
3. Como os outros funcionários da Contabilidade participam da gestão dos documentos da área?
4. O que você conhece das orientações disponíveis na intranet sobre controle, arquivamento e envio de documentos para o arquivo central? Quando teve que utilizá-las?

APÊNDICE C



UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES
DEPARTAMENTO DE LETRAS E ARTES
SECRETARIADO EXECUTIVO TRILÍNGUE

Entrevista elaborada pela estudante Luci Maria da Silva para fins de coleta de dados, que servirão à monografia sobre Gestão de Documentos, trabalho exigido para a conclusão do curso de Secretariado Executivo Trilíngue da UFV.

Caro colaborador, por favor, responda atentamente às perguntas abaixo.

Entrevistado: Funcionário da Área de IT.

Data: 31/05/2011

1. Em sua opinião, qual a importância da Tecnologia da Informação para a gestão de documentos (físicos e eletrônicos) numa empresa?
2. Quais são todas as atividades desempenhadas pela Área de Tecnologia da Informação na MBBras/Juiz de Fora?
3. Como a A/IT contribui especificamente para a gestão de documentos na MBBras/Juiz de Fora?
4. Qual é a relação da A/IT com o Arquivo Central?
5. A A/IT teve alguma participação na elaboração das orientações, disponíveis na intranet, que versam sobre controle e arquivamento de documentos e registros? A A/IT já teve que utilizá-las?

APÊNDICE D



UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES
DEPARTAMENTO DE LETRAS E ARTES
SECRETARIADO EXECUTIVO TRILÍNGUE

Entrevista elaborada pela estudante Luci Maria da Silva para fins de coleta de dados, que servirão à monografia sobre Gestão de Documentos, trabalho exigido para a conclusão do curso de Secretariado Executivo Trilíngue da UFV.

Caro colaborador, por favor, responda atentamente às perguntas abaixo.

Entrevistado: Responsável pelo Correio Interno e pelo Arquivo Geral.

Data: 26/05/2011

1. Qual é a sua formação?
2. Você é responsável por quais arquivos da MB?
3. Como esta distribuída a sua equipe de trabalho?
4. Qual é a formação dos outros funcionários de sua equipe?
5. Você conta com a colaboração direta dos funcionários das áreas da MB nas atividades do arquivo?
6. Quais os seus instrumentos de trabalho?
7. Quais normas internas e legislações devem ser seguidas no trabalho de gestão dos documentos na MB?
8. Como você elabora as rotinas de trabalho para o arquivo intermediário, para o corrente e para o Correio? Quem participa desse processo?
9. Qual é seu instrumento para avaliar o tempo de guarda de cada tipo de documento (Tabela de Temporalidade)? Quem participou da elaboração?
10. Como você acompanha a prática de arquivamento dos documentos que ainda estão nas áreas da empresa ou se já os arquivos correntes?
11. Como ocorre a classificação documental?
12. Em sua opinião, qual a importância da gestão documental para a organização?
13. Como é a consultoria que a empresa recebe na área de arquivo, caso ela receba?