

**UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE – UFF
INSTITUTO DE ARTE E COMUNICAÇÃO SOCIAL– IACS
DEPARTAMENTO DE CIENCIA DA INFORMAÇÃO – GCI
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ARQUIVOLOGIA**

BRUNO ROTATORI ACAMPORA

**GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE
DOCUMENTOS (GED): UM ESTUDO DE CASO
SOBRE A APLICAÇÃO DO GED NA EMPRESA FSB
COMUNICAÇÕES.**



**NITERÓI
2014**

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE – UFF
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ARQUIVOLOGIA

BRUNO ROTATORI ACAMPORA

**GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS (GED): UM ESTUDO DE
CASO SOBRE A APLICAÇÃO DO GED NA EMPRESA FSB COMUNICAÇÕES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Universidade Federal Fluminense, como requisito
para obtenção do Grau de Bacharel. Área de
Concentração: Arquivologia.

ORIENTADORA: PROFESSORA LINDALVA ROSINETE SILVA NEVES

Niterói

2014

Ficha Catalográfica

BRUNO ROTATORI ACAMPORA

**GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS (GED): UM ESTUDO DE
CASO SOBRE A APLICAÇÃO DO GED NA EMPRESA FSB COMUNICAÇÕES**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Universidade Federal
Fluminense, como requisito para
obtenção do Grau de Bacharel. Área
de Concentração: Arquivologia.

APROVADO EM: / /

BANCA EXAMINADORA

Professora Lindalva Rosinete Silva Neves - Orientadora

Universidade Federal Fluminense

Professora Elisabete Gonçalves de Souza

Universidade Federal Fluminense

Professora Sandra Borges Badini

Universidade Federal Fluminense

Niterói

2014

Dedico este trabalho à minha família, à minha namorada e aos meus amigos, por terem me apoiado e acreditado em mim. Obrigado por toda a força.

AGRADECIMENTOS

À minha namorada, Luana, pelos conselhos, por todos os dias que me impulsionou pra frente e não me deixou desanimar, por todo apoio, companheirismo, compreensão e força.

À minha mãe, Fatima, pela figura tão importante que é em minha vida e por suas palavras que sempre me serviram de base para tudo que sou hoje.

Ao meu Pai, Marcos, por todo o suporte e por ter me ensinado como um homem de verdade deve agir e se portar.

À minha irmã Barbara, por existir em minha vida, por ser tão companheira e amiga.

Ao meu amigo Leandro, por ser o meu melhor amigo há 26 anos, sempre com bons conselhos e exemplos.

À minha professora e orientadora Lindalva, por toda a paciência, sabedoria e por tudo que se dispôs a fazer por mim para o desenvolvimento desta monografia.

Aos meus companheiros de trabalho do CEDOC, Luis, Nelson, Mônica, Eduardo e Thalles por terem acreditado em mim e por terem me ensinado o verdadeiro significado de trabalho em equipe.

Vocês fazem parte dessa história.

"Os arquivos são armazéns da História e o arsenal da Administração"

Michel Duchein

RESUMO

Este trabalho monográfico tem por objetivo mostrar que a tecnologia de Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) é uma alternativa viável e econômica na gestão da informação estratégica. Cada vez mais, as organizações têm acumulado suas informações em documentos textuais formais e informais. Contudo, sem uma gestão arquivística adequada, grande parte dessa informação se perderá juntamente com seu valor. Com o intuito de facilitar a tomada de decisões gerenciais, parte-se do princípio que o GED é um recurso estratégico se bem planejado e implantado nas empresas. Nesse trabalho faz-se um estudo sobre a tecnologia GED apresentando suas vantagens e desvantagens de utilização, bem como os custos/benefícios para o mercado corporativo. Esses pontos serão analisados tendo como base a empresa FSB Comunicações.

Palavras-Chaves: GED, Gerenciamento Eletrônico de Documentos, Informação.

ABSTRACT

This monographic work aims to show that the technology of electronic document management (EDM) is a viable alternative and economically strategic information management. Increasingly, organizations have accumulated your information in textual formal and informal documents. However, without a proper archive management, much of this information will be lost and with its value. In order to facilitate managerial decision-making, it is assumed that the GED is a strategic resource if well planned and deployed in companies. This work is a study on the GED technology showing their advantages and disadvantages of use, as well as the costs/benefits for the corporate market. These points will be analyzed based on the FSB Communications company.

Keywords: EDM, electronic document management, information.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABES	Associação Brasileira de Empresas de Software
BPM	<i>Business Process Management</i>
CENADEM	Centro Nacional de Gestão da Informação
CEDOC	Centro de Documentação
CONARQ	Conselho Nacional de Arquivos
E-ARQ	Modelo de Requisitos para Gestão Arquivística de Documentos
ECM	<i>Enterprise Content Management</i>
DI	<i>Document Imaging</i>
DM	<i>Document Management</i>
GED	Gerenciamento Eletrônico de Documentos
OCR	<i>Optical Character Recognition</i>
RIM	<i>Records and Information</i>
SIGAD	Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos
TI	Tecnologia de Informação
UFF	Universidade Federal Fluminense

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	12
2 DOCUMENTOS ARQUIVISTICOS.....	16
2.1 CONCEITOS.....	17
2.2 CICLO DE VIDA DOCUMENTAL.....	22
2.3 ARMAZENAMENTO E PERIODICIDADE.....	23
3 GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS (GED).....	24
3.1 DEFINIÇÃO DE GED.....	24
3.2 PRINCÍPIOS E CARACTERÍSTICAS DA TÉCNICA GED.....	28
3.3 VANTAGENS E DESVANTAGENS DA UTILIZAÇÃO DO GED.....	29
4 O CONTEXTO DO GED NO BRASIL.....	30
4.1 PROBLEMAS ENFRENTADOS PELAS EMPRESAS BRASILEIRAS.....	30
4.2 DIFICULDADES DE APLICAÇÃO DA TECNOLOGIA GED.....	31
4.3 BENEFÍCIOS QUALITATIVOS DO GED.....	31
4.3.1 AUMENTO DA PRODUTIVIDADE E ESTRATÉGIA NA TOMADA DE DECISÕES...31	
4.4 BENEFÍCIOS QUANTITATIVOS DO GED.....	32
4.4.1 REDUÇÃO DO VOLUME DO ESTOQUE E DOS CUSTOS.....	32
5 OBJETO DE ESTUDO: EMPRESA FSB COMUNICAÇÕES.....	33
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	39
BIBLIOGRAFIA.....	41
ANEXO.....	46

1 INTRODUÇÃO

Desde a Grécia antiga o homem tem a necessidade de registrar pensamentos e acontecimentos, que serviriam de provas e testemunhos para as gerações futuras. Assim, tinha início o acúmulo de registros, que depois se observou incontrolável e, por vezes, de impossível localização.

Dessa forma, surgiram os arquivos, como solução para o controle desses registros e com o passar do tempo foram aperfeiçoados métodos e técnicas.

Ao final da Segunda Guerra Mundial teve início o conceito de gestão de documentos (*records management*) nos Estados Unidos, com a explosão documental e o acúmulo de documentos ocorrido nos países anglo-saxônicos, como forma de racionalizar a produção documental e facilitar o seu acesso (INDOLFO, 2007, p. 42).

Uma das principais consequências da introdução deste conceito foi a elaboração da teoria das três idades, ou ciclo vital, isto é, os documentos de arquivo têm uma idade ou fase, de acordo com as necessidades do órgão que o produziu.¹

Segundo Duranti (1994, p.57).

Já em 1940, Philip Brooks, dos Arquivos Nacionais dos Estados Unidos, reconhecia a necessidade de os arquivistas desviarem sua atenção dos usos acadêmicos dos registros para todas as fases do seu ciclo de vida. Ele acreditava firmemente que os arquivistas podiam dar uma contribuição única e importante para a implementação de melhores procedimentos de guarda e a formulação das políticas necessárias de uma gestão responsável de documentos.

Dessa forma tornou-se possível fazer a avaliação de documentos por meio de fases em que a documentação se encontra, quais sejam²:

- Documentos correntes: são aqueles que estão em curso, isto é, tramitando, ou que foram arquivados, mas são objetos de consultas frequentes; eles podem ser conservados nos locais onde foram produzidos sob a responsabilidade do órgão produtor;
- Documentos intermediários: são aqueles que não são mais de uso corrente, mas que por razões de interesse administrativo, aguardam sua eliminação ou recolhimento à instituição arquivística. Esses documentos devem ser recolhidos a um arquivo

¹ Cf. DUCHEIN, Michel. Seminário sobre arquivística contemporânea. Arquivo Nacional, 1982, p. 6-7.

² ROCHA, C. L. *et al.* Gestão Arquivística de Documentos Eletrônicos. Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos – Conarq, Rio de Janeiro, 2004. p. 5.

intermediário, sob a responsabilidade conjunta dos funcionários do órgão produtor e da instituição arquivística.

- Documentos permanentes: são aqueles de valor histórico, probatório e informativo que devem ser definitivamente preservados. Eles não são mais necessários ao cumprimento das atividades da administração. Devem ser conservados nas instituições arquivísticas, sob a responsabilidade dos profissionais de arquivo.

Assim, como é muito complicado e dispendioso prover espaço para o armazenamento de toda a massa documental produzida, bem como pessoal para cuidar dos mesmos, torna-se importante que a avaliação de documentos seja criteriosa para que se conservem o que realmente tem valor (SCHELLENBERG, 2006, p. 179-180).

Essa avaliação documental, embasada em conceitos e práticas arquivísticas teve seu marco no Brasil a partir da Lei 8.159, de 08 de janeiro de 1991³, que dispõe sobre a Política Nacional de Arquivos Públicos e Privados. Definindo o conceito de gestão de documentos e as diretrizes para sua eliminação.

Segundo Duranti (1994, p. 1), o documento de arquivo é gerado no curso de uma atividade prática e serve como fonte de prova da ação que o gerou, sendo que o valor desta fonte depende da fidedignidade e autenticidade do documento⁴.

De acordo com Rondinelly (2002, p. 15), “do ponto de vista legal e histórico, a confiabilidade de um documento tem que ser garantida, para que a justiça seja feita e o passado, compreendido”.

No mercado corporativo não poderia ser diferente, com os avanços tecnológicos, as instituições públicas e privadas que produzem e recebem um volume considerável de documentos, têm a necessidade de acesso rápido às informações.

Assim sendo, o processo de Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) de forma segura e funcional trouxe mudanças importantes na forma de criar, armazenar e distribuir um documento, bem como gerenciar o fluxo de trabalho baseado em documentos eletrônicos.

³ BRASIL. Lei 8159 de 08 de janeiro de 1991. Disponível em: www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm. Acesso em 10/08/2014.

⁴Apud RONDINELLI Rosely Cury. Gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2002, p. 64.

O CENADEM⁵, Centro Nacional da Gestão da Informação, iniciou suas atividades em 1976 e encerrou suas atividades em março de 2010, tinha como objetivo disseminar as novas tecnologias da informação e documentação, realizando pesquisas, projetos e implantando o Gerenciamento Eletrônico de Documentos em todo o Brasil. Foi o CENADEM quem criou o termo GED e introduziu toda a prática no Brasil.

Rondinelli (2002, p. 155), expõe que as primeiras iniciativas brasileiras vieram do Poder Executivo Federal, direcionadas a disponibilizar serviços e informações aos cidadãos através da internet, denominado Programa Sociedade da Informação.

Durante décadas toda a documentação manipulada nas empresas era em papel, gerando uma massa de documentos sem critérios de racionalização, de acesso e de eliminação. Neste cenário, as instituições privadas ou não, tentam se adequar aos novos tempos onde as necessidades para fazer bom uso da quantidade de dados e das informações vitais e estratégicas de uma organização, precisam ser preservadas, divulgadas e acessadas rapidamente tornando mais rápida e sustentável a tomada de decisões.

Em curto período de tempo a informação cresce de forma acelerada, a sociedade contemporânea em constante evolução utiliza cada vez mais tecnologia de informação para trocar e transmitir conhecimentos. Uma das ferramentas é a internet, um dos maiores veículos de transferência de informação, onde tudo está *on line* ou em tempo real. Neste contexto, o ciclo informacional tornou-se mais complexo e dinâmico, exigindo a criação de novas maneiras para se tratar, gerir e guardar a massa documental.

Pretende-se abordar os variados tipos de GED, suas potenciais aplicações, funcionamento e vantagens, fundamentais a velocidade exigida no mundo dos negócios globalizados.

A justificativa para a elaboração deste estudo está na experiência de estágio do autor na empresa FSB Comunicações, no Centro de Documentação (CEDOC), confrontando a teoria aprendida na faculdade, em especial, na Universidade Federal Fluminense, com a problemática encontrada no mercado de trabalho atual, onde se exige cada vez mais conhecimento multidisciplinar por parte do arquivista.

Nesse contexto, Luciana Duranti já compreendia essa mudança de paradigma na área de Arquivologia. Para ela, o arquivista precisava se adaptar, repensar seu papel e se atualizar em função das frequentes mudanças impostas na área pelo avanço das tecnologias de

⁵ CENADEM. Disponível em :<Http:// www.organize-tgi.com/TNX/conteudo.php?sid=44&cid=638>. Acesso em 09/08/2014.

informação e pelos impactos que elas produzem no objeto de estudo da área e no mercado de trabalho. Dessa forma, Duranti explicita (1994, p. 49).

Hoje, em função do desenvolvimento social e tecnológico, somos forçados a refletir novamente sobre o caráter, a natureza e a confiabilidade do nosso “remédio para a lembrança”, o registro documental, e sobre a capacidade do arquivista de se desincumbir de sua maior responsabilidade, “a proteção física e moral dos arquivos.

Por tratar-se de uma empresa cuja atividade fim é assessoria de imprensa, onde se busca construir e proteger a imagem e reputação do cliente através do relacionamento com as mídias, acaba gerando um volume grande de massa documental na área de atendimento. Essa documentação, quando cadastrada no GED, permite o acesso remoto desse conteúdo de qualquer lugar, otimizando o tempo dos jornalistas, diminuindo a dependência à rede da empresa e facilitando a recuperação das informações com a ajuda da tecnologia *Optical Character Recognition* (OCR), que é uma tecnologia para reconhecer caracteres a partir de um arquivo de imagem.

Segundo Innarelli (2007, p. 25), “com o auxílio da tecnologia de informação e comunicação, os documentos de valor permanente ou não, podem estar em qualquer lugar e a qualquer momento”.

Assim, o atual profissional da informação, através do acompanhamento dos avanços da Tecnologia de Informação - TI, vem trabalhando com o Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) como ferramenta de gestão da informação, com o intuito de tornar mais dinâmica e ágil o registro, a usabilidade e a recuperação das informações para a execução das tarefas do dia a dia.

Este trabalho tem o objetivo de mostrar como o Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED), pode ser uma ferramenta útil no ambiente corporativo, quando bem planejado e implantado, permitindo uma gestão eficaz do fluxo informacional, através da experiência adquirida na implantação e utilização do sistema GED Mcfile na empresa FSB Comunicações.

O primeiro capítulo é introdutório e apresenta uma breve leitura sobre o início do acúmulo de registro, da gestão de documentos, da importância da avaliação na gestão de documentos e da introdução do Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) no Brasil.

O segundo capítulo consiste em apresentar os conceitos fundamentais dos documentos arquivísticos desde o ciclo de vida documental, o arquivamento e periodicidade.

Os terceiro e quarto capítulos pretendem enfatizar os conceitos, princípios, características, vantagens e desvantagens da utilização do Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) e seu contexto no Brasil.

O quinto capítulo consiste em apresentar a utilização do GED na empresa FSB Comunicações e os benefícios agregados com a utilização do mesmo, visto que a justificativa para a elaboração deste estudo está na experiência de estágio do pesquisador na empresa FSB Comunicações, no Centro de Documentação (CEDOC), confrontando a teoria aprendida na faculdade, em especial, na UFF, com a problemática encontrada no mercado de trabalho atual, onde se exige cada vez mais conhecimento multidisciplinar por parte do arquivista.

A metodologia utilizada para o alcance dos objetivos propostos foi à pesquisa bibliográfica e documental. Esse estudo contará ainda com uma pesquisa exploratória, de caráter qualitativo, referente ao tema de estudo que é como o Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) pode viabilizar a otimização de tempo e de custos no armazenamento desses documentos. O campo de pesquisa utilizado será a empresa FSB Comunicações. Nesta etapa, será utilizada a entrevista semiestruturada como instrumento de coleta de dados.

Por fim será apresentada a conclusão sobre o estudo, que se propõe a mostrar como a utilização do GED apresenta uma solução para a otimização de tempo e custos para o mercado corporativo.

2 DOCUMENTOS ARQUIVISTICOS

A partir da Idade Média assiste-se a uma evolução da estruturação do documento escrito, fazendo com que a escrita seja considerada um testemunho da razão, da ordem e das ideias (MACNEIL, 2000, p. 19).

Segundo Rondinelli (2013, p.7 *apud* CTDE, 2008) “o documento arquivístico é o documento produzido e/ou recebido por uma pessoa física ou jurídica, no decorrer das suas atividades, qualquer que seja o suporte”.

Os arquivos são instituições públicas ou privadas, que têm como principais funções ou processos a criação, avaliação, aquisição, classificação, descrição, comunicação e conservação dos documentos gerados em decorrência do exercício de atividades funcionais (TANUS et al , 2012, p. 160 *apud* ROSSEAU et al,1998).

Gomes (1967, p. 5) aponta que a origem dos arquivos teve como base a escrita e a proliferação dos documentos nas mais variadas instâncias: individual, religiosa, jurídica, profissional, econômica, social ou nacional.

Dessa forma, a passagem de uma cultura oral para a escrita, permitiu ao ser humano conhecer na estrutura, no tempo e no espaço, o valor das palavras, levando-o a perceber que, depois da descoberta da escrita, a origem dos arquivos torna-se relevante para a sociedade (GOMES, 1967, p.5).

A organização dos documentos é a principal regra de todo arquivo e parte da função social do arquivista.

O gerenciamento da informação arquivística visa controlar, de forma eficiente, a produção, a administração, a manutenção e a destinação dos documentos, bem como garantir que a informação esteja disponível ao usuário e que possibilite sua preservação (GOMES, 2012, p. 21).

Ademais, é cumprido o objetivo de uma gestão documental eficiente quando se concentra atenção a esses documentos, desde sua produção até o momento em que eles são avaliados para a custódia definitiva ou eliminação. Assim, a informação deve estar organizada de forma adequada, confiável e acessível.

No contexto social, a informação tem papel fundamental, dessa forma, considerar a informação como um produto mercantil é importante para garantir o tratamento adequado quanto a sua representação, guarda e distribuição.

Segundo Vieira (2005, p. 33), os conceitos que circundam os arquivos e a diplomática vêm sofrendo transformações e novas abordagens a partir do século XX, e esse conjunto de fatores forçou um retorno às origens, um repensar dos seus respectivos conceitos funcionais.

2.1 CONCEITOS

No final do século XIX, a documentação, campo do conhecimento criado por Paul Otlet (1937, np)⁶ e Henri Fontaine, deu sua contribuição com a consolidação do conceito de documento, a saber:

Documento é o livro, a revista, o jornal, é a peça de arquivo, a estampa, a fotografia, a medalha, a música, é também atualmente o filme, o disco e toda a parte documental que prece ou sucede a emissão radiofônica. Ao lado dos textos e imagens há objetos documentais por si mesmos.

Dessa forma, a Documentação passou a extrapolar a dimensão do suporte em direção à informação contida nos mais variados documentos localizados em diferentes instituições.

O Arquivo Nacional em seu Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 73) tem como definição de documento “unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato”.

O conceito para documento arquivístico segundo Santos (2013, p. 10).

A informação registrada, independente da forma ou do suporte, produzida e/ou recebida no decorrer das atividades de um órgão, entidade ou pessoa, com sentido orgânico, retido para ação ou referência e que possui elementos constitutivos suficientes para servir de evidência/prova dessas atividades.

Para ser considerada evidência, o documento arquivístico deve possuir conteúdo, estrutura e contexto, e ser parte de um sistema arquivístico de gestão.⁷

As instituições produzem documentos de uso administrativo que testemunham a política e os procedimentos adotados pela instituição no desempenho de suas funções, documentos que envolvem proteção de direitos a curto ou em longo prazo.

Por isso é tão importante a atividade de avaliação de documentos. Se esta não for bem desenvolvida, pode-se deparar com documentos sem determinação dos seus valores, causando assim despesas desnecessárias quanto à preservação de documentos que poderiam ser

⁶ OUTLET, Paul. Documentos e Documentação. Introdução ao trabalhos do Congresso Mundial da Documentação Universal, realizado em Paris, em 1937. np Disponível em:<<http://www.conexaorio.com/bit/otlet>> Acesso em 20/set/2014.

⁷ Glossário da Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos, v.5.1, 2010, p. 12.

destruídos de imediato, ou documentos que não precisavam ser reproduzidos por meio de meio de microfilmagem ou digitalização e, acabam sendo feitos por falta de uma avaliação criteriosa com base nos conceitos e métodos arquivísticos.⁸

De acordo com Schellenberg (2006, p.180), as dificuldades na avaliação de documentos recentes são tão grandes que não admira que alguns arquivistas, em dado momento, tendessem a fechar os olhos e nada fazer.

Os documentos trazem conhecimento do que pode estar acontecendo na empresa e através dos mesmos, podem ser tomadas decisões mais precisas, onde o conhecimento passou a ser o novo motor da economia, um recurso essencial.

A gestão abrange todas as operações referentes à produção (definição de suportes, estrutura do documento, incluindo código de classificação de assunto), à tramitação (protocolo), ao uso (consulta e empréstimo), a avaliação (aplicação da tabela de temporalidade e destinação) e ao arquivamento (guarda e armazenamento).⁹

O desempenho desse conjunto de atividades precisa ser o mais completo possível, pois a ausência de um dos componentes pode comprometer todo o processo.

Como a gestão de documentos incorpora duas fases, corrente e intermediária, sua efetivação só pode ser alcançada dentro de um sistema que possa acompanhar e controlar todas essas atividades. Além disso, o sistema deve incorporar ferramentas e mecanismos para implementar a preservação a longo prazo dos documentos arquivísticos intermediários e permanentes.

De acordo com Gonçalves (1998, p.18) o conceito de documento tenderia para uma aproximação entre os profissionais de documentos.

Assim, cruzando reflexões historiográficas e inovações tecnológicas, poderemos compreender melhor a tendência de “os profissionais dos documentos” (arquivistas, museólogos, bibliotecários e documentalistas em geral) adotarem uma definição de “documento” que contemple toda essa diversidade - entendendo-o muito simplesmente, como todo registro material de informação.

Os documentos, por mais variados que sejam, possuem elementos característicos comuns. Gonçalves apresentou uma tabela de como classificar e ordenar documentos de

⁸ ALMEIDA, C. P. Avaliação de Documentos: Procedimento essencial para a gestão de documentos arquivístico. Monografia (Curso de Arquivologia). UFF-RJ. 2010. 56p.

⁹ ROCHA, C. L. *et al.* Gestão Arquivística de Documentos Eletrônicos. Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos – Conarq, Rio de Janeiro, 2004. p. 7.

arquivo. As definições dessa tabela são as mesmas que se encontram no Dicionário de Terminologia Arquivística da Associação dos Arquivistas Brasileiros de 1996.

Elementos	Definição técnica	Exemplos
Suporte	“Material sobre o qual as informações são registradas.”	fita magnética, filme de nitrato, papel
Forma	“Estágio de preparação e de transmissão de documentos.”	original, cópia, minuta, rascunho
Formato	“Configuração física de um suporte, de acordo com a natureza e o modo como foi confeccionado.”	caderno, cartaz, diapositivo, folha, livro, mapa, planta, rolo de filme
Gênero	“Configuração que assume um documento de acordo com o sistema de signos utilizado na comunicação de seu conteúdo.”	documentação audiovisual, documentação fonográfica, documentação iconográfica, documentação textual
Espécie	“Configuração que assume um documento de acordo com a disposição e a natureza das informações nele contidas.”	boletim, certidão, declaração, relatório
Tipo	“Configuração que assume uma espécie documental, de acordo com a atividade que a gerou.	boletim de ocorrência, boletim de frequência e rendimento escolar, certidão de nascimento, certidão de óbito, declaração de bens, declaração de imposto de renda, relatório de atividades, relatório de fiscalização

Fonte: GONÇALVES, *Como Classificar e Ordenar Documentos de Arquivo*.1998. (Projeto como fazer; v.2) ¹⁰

¹⁰ GONÇALVES, Janice. *Como Classificar e Ordenar Documentos de Arquivo*.¹⁰ São Paulo: Arquivo do Estado, 1998, p. 19. (Projeto como fazer; v.2)

As informações estão dispostas em documentos e estes podem ser gerados através de meios diferentes: análogos ou digitais.

O documento pode assumir diversas concepções, de acordo com a sua aplicação e em qual domínio de conhecimento é tratado e, podem ser de dois tipos:

- Documento Analógico

Geralmente, a informação que circula está contida em um ambiente analógico, papel, fichas e outros. O volume de papel gerado por essas informações, sobretudo com cópias, era e continua sendo nos dias atuais causa de problemas quanto ao seu armazenamento, deteriorização e muitas das vezes por extravio de informações importantes nas empresas, significando desperdício de tempo e de dinheiro.

- Documento Digital

Documento em meio eletrônico com formato digital, processado por computador. Que apresentam forma (*links*, nome do originador (*e-mail*), assinatura digital e certificado); anotações (data, hora e local da transmissão) e contexto tecnológico (*hardware e software*).¹¹

Os documentos informáticos tem a digitalização como característica fundamental porque são trabalhados digitalmente para que possam ter um ciclo de vida maior que os documentos tratados de forma comum.

A informação no século XXI tornou-se dependente do documento arquivístico digital como meio para registrar as funções e as atividades de indivíduos, instituições e governos.¹²

Entretanto, estas informações em formato digital são suscetíveis a intervenções não autorizadas como perdas, adulterações e até destruição, bem como a obsolescência tecnológica de *hardware, software* (ROCHA, 2004, p. 4). causando preocupação entre os produtores de dados e órgão detentores dessas informações.

Nesse sentido, a estrutura disponível para a organização desse acervo, deve ser gerenciada de modo a englobar as necessidades atuais do mercado.

¹¹ ROCHA, Claudia Lacombe et. al. Gestão Arquivística de Documentos Eletrônicos. CONARQ. Rio de Janeiro, 2004. p. 4.

¹² ROCHA, Ibid., p. 2

O Conselho de Justiça Federal, por meio de enunciados aprovados na IV Jornada de Direito Civil¹³, diz que:

O documento eletrônico tem valor probante, desde que seja apto a conservar a integridade de seu conteúdo e idôneo a apontar sua autoria, independentemente da tecnologia empregada (Art. 212 do Código Civil) [Enunciado n.º. 297];

Os arquivos eletrônicos incluem-se no conceito de “reproduções eletrônicas de fatos ou de coisas”, do art. 225 do Código Civil, aos quais deve ser aplicado o regime jurídico da prova documental (Art. 212 e 225 do Código Civil) [Enunciado n.º. 298]. (PESSOA; VIEIRA; DANTAS; COSTA, 2008).

No entanto, sua gestão deve contemplar procedimentos específicos a fim de garantir sua integridade e presunção de autenticidade (SANTOS, 2013, p. 11).

Como havia o entendimento comum de que “documento eletrônico” não era confiável, o legislador brasileiro promulgou a Medida Provisória n.º 2.200-2, de 24 de agosto de 2001¹⁴, cujo Art. 1º dispõe que o objetivo da infraestrutura é:

[...] garantir a autenticidade, a integridade e a validade jurídica de documentos em forma eletrônica, das aplicações de suporte e das aplicações habilitadas que utilizem certificados digitais, bem como a realização de transações eletrônicas seguras. (BRASIL, 2001)

Considerando que a maioria dos centros de documentações ainda mantém uma estrutura convencional com documentos em papel, faz-se necessária a conversão desses para o formato digital, portanto, pode-se dizer que a digitalização frequentemente precede a utilização de um sistema de GED.

A adoção de um processo de digitalização implica no conhecimento não só dos princípios da Arquivologia, mas também no cumprimento das atividades inerentes aos documentos eletrônicos.

É necessário, para que o processo de digitalização ocorra de maneira mais correta possível, definir-se quais documentos serão digitalizados, através deste processo que envolve três etapas: preparação dos documentos, captura da imagem e indexação.

¹³ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. IV Jornada de Direito Civil – Enunciados 297 e 298. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/publicacao seriada/index.php/jornada>>. Acesso em 10/10/2014.

¹⁴ BRASIL. Medida Provisória n.º 2.200-2 de 24 de agosto de 2001. Disponível em: <www.planalto.gov.br/ccivil_03/mpv/antigas_2001/2200-2.htm> Acesso em: 10/10/2014.

2.2 CICLO DE VIDA DOCUMENTAL

Segundo Paes (2005, p.16), o arquivo caracteriza-se como sendo uma acumulação ordenada de documentos, em sua maioria textuais, criados por uma instituição ou pessoa, no curso de sua atividade, e preservado para a consecução de seus objetivos, visando a utilidade que poderão oferecer no futuro.

Neste contexto, é essencial que se apresente os três estágios do ciclo de vida dos documentos, ou teoria das três idades, sendo eles: corrente, intermediário e permanente, já conceituados no capítulo anterior.

Essa classificação conceitual no arquivo existe para que possamos otimizar o uso dos espaços físicos de acordo com a frequência de uso e o valor dos documentos, bem como se faz necessária para a elaboração da Tabela de Temporalidade, que conforme destaca o Conselho Nacional de Arquivos (2001, p. 43).¹⁵

A tabela de temporalidade é um instrumento arquivístico resultante de avaliação, que tem por objetivos definir prazos de guarda e destinação de documentos, com vista a garantir o acesso à informação a quantos dela necessitem. Sua estrutura básica deve necessariamente contemplar os conjuntos documentais produzidos e recebidos por uma instituição no exercício de suas atividades, os prazos de guarda nas fases correntes e intermediárias – a destinação final – eliminação e guarda permanente – além de um campo para observação necessária à sua compreensão e aplicação.

E, Indolfo (2007, p. 16).

[...] a fixação da temporalidade é essencial para se alcançar a racionalização do ciclo documental, para reduzir, ao essencial, a massa documental dos arquivos e para ampliar o espaço físico de armazenamento, assegurando as condições de conservação dos documentos de valor permanente.

Vale destacar ainda que, junto ao ciclo documental, inúmeras são as características no sistema de registro de documentos, destacando a composição física das unidades de arquivamento e os métodos de ordená-las. Assim, os arquivos são classificados, também, quanto às entidades mantenedoras, estágios de sua evolução, extensão de sua atuação e natureza dos documentos.¹⁶

¹⁵ Conselho Nacional de Arquivos. Conarq. 2001. p.43

Disponível em: <http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/media/resolucao_14>. Acesso em : 09/10/2014.

¹⁶ NETO, C. N. V. *et. al.* Avaliação da Implantação do Ged nos arquivos da Unimed/nne como forma de recuperação da informação. *In: Biblionline*. João Pessoa, v.6. n.1. p. 125-141, 2010.

2.3 ARMAZENAMENTO E PERIODICIDADE EM ARQUIVOS

A periodicidade ou durabilidade na questão do armazenamento, segundo Fantini (2001, p.17) “é definida de acordo com as necessidades burocráticas do processo administrativo ou são regidas por uma legislação específica (...)”

A legislação estabelece prazos que variam de 03 a 30 anos para a guarda de documentos, e ainda há aqueles que se a informação nele consignada possui valor permanente, deve ter seu formato original preservado, ainda que seja microfilmado, como pode ser observado no Decreto nº 1.799/1996 (Art. 13).¹⁷

No Brasil, a Lei Nacional de Arquivos, de 1991¹⁸, no seu art. 8º reconheceu o conceito de ciclo vital, no qual, os documentos de arquivos têm uma idade ou fase, de acordo com as necessidades do órgão que o produziu.

Os conceitos de gestão de documentos e de ciclo vital, ao serem incorporados na legislação, subsidiaram e possibilitaram a elaboração do código de classificação e da tabela de temporalidade, citada anteriormente, das atividades meio da administração pública federal.¹⁹

A necessidade de rapidez na comunicação e na localização de informações contidas nos documentos fez com que cada vez mais as empresas e instituições priorizassem novas formas de armazenamento. Assim, o papel tornou-se um suporte menos prático para o armazenamento, dependendo de muito espaço para sua guarda, lenta recuperação de informações, e consequente perda de tempo e dinheiro se comparado ao suporte eletrônico.

Os manuais nacionais (Arquivo Nacional, 1993, 2001) preconizam que nenhum documento deverá ser conservado por tempo maior do que o necessário para o cumprimento das atividades que o geraram (Indolfo, 2007, 16).

Assim sendo, o armazenamento eletrônico constitui-se em uma eficiente alternativa, pois é feito com o auxílio de mídias (*cd-rom*, *worm*, *cd-r*, *magneto óptico*, *microfilmagem*, etc). Dessa forma ocupa menos espaço, é mais barato e tem rápida recuperação, permitindo que as informações sejam recuperadas de forma concisa e coerente, proporcionando um melhor suporte a toda administração organizacional.

¹⁷ BRASIL. Decreto Lei nº 1.799 de 1996.

Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/antigos/D1799.htm>. Acesso em: 10/10/2014.

¹⁸ Conarq. Op. Cit.p.13

¹⁹ ROCHA, Claudia Lacombe et. al. Gestão Arquivística de Documentos Eletrônicos. CONARQ. Rio de Janeiro, 2004. p. 6.

3 GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS (GED)

A tecnologia GED tem como finalidade facilitar o gerenciamento, o armazenamento, a localização e a recuperação de documentos produzidos em papel e posteriormente armazenados em suporte digital. Assim, a empresa que utiliza o GED reduz gastos e ganha tempo na localização de documentos, atuando como ferramenta de tomada de decisão.

Os sistemas informatizados foram criados para auxiliar e agilizar as atividades decorrentes do trabalho arquivístico e, potencializar a recuperação da informação quando estas estão sistematizadas por procedimentos de registro da informação (VILLALOBOS, 2014, p. 24).

O Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) tem que ser bem planejado de acordo com as normas arquivísticas, para que haja organização e posterior recuperação da informação que é o objetivo das atividades arquivísticas. Conforme Negreiros (2007, p. 84) “quanto mais sistematizados forem os procedimentos de registro da informação, mais rica será a possibilidade de sua recuperação”.

A Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ) estabelece requisitos para um Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos (SIGAD). O objeto do e-ARQ é o documento arquivístico digital.

Para o CONARQ (2006, p. 8) “O e-ARQ Brasil deve ser utilizado para desenvolver um sistema informatizado ou para avaliar um já existente, cuja atividade principal seja a gestão arquivística de documentos”.

3.1 DEFINIÇÃO DE GED

O Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) também chamado de Gerenciamento de Conteúdos Eletrônicos (ECM) e Automação de Processos (Workflow/BPM), segundo Sprague (1995, p. 95-102) consiste em:

- Gerenciamento: refere-se à criação, armazenamento, organização, transmissão, consultas, manipulação, atualização, e eventual disposição de documentos para preencher um propósito organizacional.
- Eletrônico: está ligado à utilização de tecnologias de informação.

- Documento: entende-se como um conjunto de informações pertinentes a um tópico, estruturado para a compreensão humana, representado por uma variedade de símbolos, armazenado e manuseado como uma unidade.



Fonte: TI Especialistas – O que é GED? (2013)²⁰

Para Koch (1997, p. 23), “O GED visa a gerenciar o ciclo de vida das informações desde sua criação até o seu arquivamento. As informações podem originalmente estar armazenadas em mídias analógicas ou digitais em todas as fases de sua vida”.

Segundo Avedon (2002, p. 11), “os sistemas de GED preservam as características visuais e espaciais e a aparência dos documentos originais em papel”.

Muitas são as definições para o GED, contudo trata-se de um sistema de gestão de informação voltado ao registro e recuperação digital de documentos, capaz de acelerar os processos de recuperação de informações, reduzir custos e impressos, e manter a integridade dos documentos.

As principais tecnologias relacionadas ao GED são:²¹

- Capture – Acelera processos de Negócio através da captação de Documentos e formulários, transformando em informações confiáveis e recuperáveis, passíveis de serem integradas a todas as aplicações de negócios;

²⁰VELAZ, Bruno. O que é GED? 2013. Disponível em: www.tiespecialistas.com.br/2013/09/o-que-e-ged. Acesso em 13/10/2014.

²¹ Tecnologias GED. Fonte: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Gerenciamento_eletr%C3%B4nico_de_documentos> <<http://www.tiespecialistas.com.br/2013/09/o-que-e-ged-gestao-eletronica-documentos/#sthash.ZpMKPf20.dpuf>>

- Document Imaging (DI) – É a tecnologia de GED que propicia a conversão de documentos do meio físico para o digital através de Processo de digitalização com scanners;
- Document Management (DM) (Gerenciamento de Documentos) – É a tecnologia que permite gerenciar com mais eficácia a criação, revisão, aprovação e descarte de documentos eletrônicos;
- Workflow / BPM – Controla e gerencia processos dentro de uma organização, garantindo que as tarefas sejam executadas pelas pessoas corretas no tempo previamente definido. Organiza tarefas, Prazos, trâmites, documentos e sincroniza a ação das pessoas;
- COLD/ERM – Tecnologia que trata páginas de relatórios, incluindo a captura, indexação, Armazenamento, gerenciamento e recuperação de dados de forma otimizada, em meios de baixo custo, mantendo-se sua forma original;
- Forms Processing (processamento de formulários) – tecnologia que possibilita reconhecer as Informações e relacioná-las com campos em bancos de dados;
- Records and Information Management (RIM) – É o gerenciamento do ciclo de vida de um documento, desde a criação, envolvendo armazenamento, processamento, Manutenção, disponibilização e descarte dos documentos, sob controle de categorização e tabelas de temporalidade;

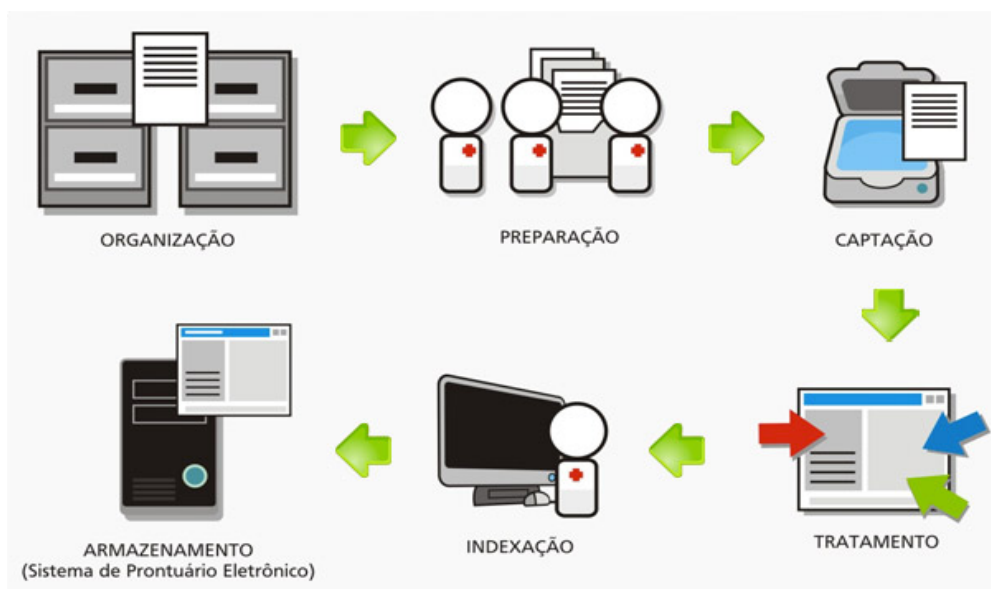
Conforme Baldam (2002, pp. 37-38), as razões para implementar um ambiente GED são:

- Para o usuário e o cliente: Redução do tempo de processamento e manuseio do papel; aumento de satisfação do usuário; Incremento à produtividade; melhoria de satisfação com o trabalho; acesso imediato e multiusuário a qualquer informação; melhoria da qualidade do trabalho; alta velocidade e precisão na localização de documentos; melhor atendimento ao cliente por proporcionar respostas mais precisas e instantâneas.
- Para a gestão documental: melhor controle dos documentos; redução do espaço físico de armazenamento; facilidade de implementar temporalidade documental; minimização de perda e extravio de documentos.
- Para o pessoal de TI (Tecnologia da Informação): integração com outros sistemas e tecnologias; facilidade adicional para implantar empresa virtual; disponibilidade instantânea de documentos sem limites físicos; gerenciamento e otimização Workflow [fluxo de trabalho]; possibilidade da empresa virtual sem limites físicos; maior agilidade nas transações entre empresas; maior velocidade na implementação de mudanças nos processos.
- Para a redução e proteção de investimentos: redução de custos com novos escritórios/depósitos/equipamentos; proteção do patrimônio; eliminação de retornos; proteção contra processos; eliminação de fraudes, principalmente em agências governamentais; proteção contra catástrofes que poderiam danificar seu acervo.

Dessa forma, a tecnologia GED torna-se uma ferramenta de suma importância para as empresas, bem como também para as pessoas que trabalham no manuseio de documentos representados na forma de papel.

Ainda de acordo com Baldam (2002, p. 40) o ambiente propício ao funcionamento do GED necessita de componentes típicos, tais como:

- Documento: pode estar em papel ou nativamente digital;
- Escâner: equipamento usado para digitalizar o documento, ou seja, obter uma imagem do documento e ser armazenada eletronicamente;
- Processador: normalmente os sistemas GED são instalados em um ou mais computadores, normalmente servidores, em rede para facilitar a distribuição de informação;
- Rede: meio de comunicação entre os diversos componentes do sistema;
- Armazenamento: pode ser no próprio servidor de imagens ou outro ambiente computacional;
- Impressora: sempre usada quando da necessidade de obter uma cópia física do documento;
- Estação de trabalho: computador para acesso ao servidor que pode permitir consultar, criar novos documentos, cadastrar documentos existentes, etc.



Fonte: TI Especialistas – Projeto de GED com implantação de um CEDOC (2013).²²

As entidades que tenham um fluxo de informação constante e um número considerável de procura pelos usuários são as indicadas para utilizar do sistema de gerenciamento

²² VELAZ, Bruno. Benefícios do GED. 2013. Disponível em: www.tiespecialistas.com.br/2013/09/beneficios-do-ged-empresa. Acesso em 13/10/2014.

eletrônico de documentos (GED). As vantagens dependerão da escolha do sistema, que devem atender suas especificações.

3.2 PRINCÍPIOS E CARACTERÍSTICAS DA TÉCNICA GED

A tecnologia GED surgiu para melhorar a organização informacional das empresas, pois ela provê o armazenamento, a localização e a recuperação de informações existentes em documentos eletrônicos durante todo o ciclo de vida (BALDAM *et. al.*, 2002, p. 32).

Deste conceito é possível retirar alguns princípios do GED:²³

- Possui modo de gerenciamento e visualização de documentos em formato digital, seja digitalizada em processador de texto, planilha ou outro;
- Não é restrita somente a documentos acabados, no estágio final de aprovação ou com destino ao arquivo. São sistemas que, dependendo de sua necessidade, podem controlar o documento desde sua criação.

A sigla GED tem uma grande variedade de tecnologias, onde cada uma delas tem uma finalidade determinada para atender as aplicações específicas.

Uma das características típicas da gestão de documentos é a forma segura que a tecnologia trata as informações documentais das empresas, e dentre as maneiras o GED têm a finalidade de capturar os documentos utilizando scanner para a conversão em imagens digitais, armazenando-as convenientemente e gerando índices eficazes para a pesquisa.

Segundo Villalobos (2014, pp. 28-29), além dos documentos em papel e imagens de microfímes que são digitalizados para serem incorporados ao sistema de gerência:

[...] os documentos nativamente digitais, incluindo e-mails, fax e documentos gerados a partir de programas como Word, Excel, Power Point e Computer Aided Design, Desenho Auxiliado por Computador (CAD), também podem ser associados e processados através do GED.

É importante que o acesso propiciado pelos sistemas de GED aos documentos seja uniforme, independente da plataforma, tecnologia de rede e formato dos documentos. Ainda, é necessário manter a integridade dos documentos armazenados.

²³ KAMIROSKI, Vera Lúcia. Aplicação para gerenciamento eletrônico de documentos. URB:Blumenau, 2004, p. 28

3.3 VANTAGENS E DESVANTAGENS DA UTILIZAÇÃO DO GED

O Conselho da Justiça Federal (2001, p. 14), em seu manual, destaca as vantagens do GED:

As vantagens da aplicação da gestão de documentos numa organização se caracterizam pela economia do custo operacional, assegurando a produção, tramitação, utilização e destinação final do documento; pelo acesso rápido e disponibilidade da informação governamental e pela utilização adequada de técnicas avançadas, garantindo a preservação dos documentos de valor histórico e científico para sua guarda permanente [...] clareza na distinção do valor dos documentos; melhor organização dos documentos; maior consciência do valor dos arquivos; redução considerável de custos governamentais. (BRASIL, 2001, p.158)

Enquanto Starbird e Vilhauer²⁴ (1997, p. 158 apud FACHIN, 2010) destacam o aperfeiçoamento e aceleração de tarefas de processamento da informação.

Para Jardim (1987, p. 3), as instituições “hoje dispõem de considerável prestígio e de maiores orçamentos, pois foi reconhecido que, como instituições, economizam mais dinheiro e gastam em resultados de suas atividades de gestão de documentos”.

Porém, a escolha do software mais adequado exige pesquisa e cautela. De acordo com Silva (2006, p. 28), “definir esse sistema não é tarefa das mais fáceis, mesmo porque a área da computação vive em constantes mudanças”.

Nas desvantagens, os problemas de implantação e planejamento podem fazer com que o sistema de gerenciamento nunca funcione da forma pretendida ou imaginada, por isso é fundamental a consulta a profissionais especializados.

O alto custo de implantação, a sua complexidade, a rápida obsolescência tecnológica, os aspectos legais ainda não resolvidos e a resistência de colaboradores.

Para a implantação exige-se uma infraestrutura de apoio com máquinas e ferramentas que possuem, ainda, um alto custo no mercado. A complexidade de sua implementação exige esforços do pessoal das áreas de Administração, TI e de Arquivologia. E a tecnologia em constante mudança contribuem com as desvantagens para a implantação do GED.

²⁴ STARBIRD, Robert W.; VILHAUER, G.C., Como tomara decisão de implantar a tecnologia do Gerenciamento Eletrônico de Documentos. 1 ed. São Paulo: CENADEM, 1997. p. 158.

4 O CONTEXTO DO GED NO BRASIL

O mercado de GED no Brasil está diretamente ligado ao mercado brasileiro da Tecnologia de Informação (TI), que conforme estudo divulgado pela Associação Brasileira de Empresas de Software (ABES)²⁵, em setembro de 2014, cresceu mais de 15% em 2013, representando o 7º maior crescimento do mundo.

A pesquisa realizada mostra que os investimentos chegaram a um total de US\$ 1,6 bilhões no ano de 2013, o que significa que o Brasil é responsável por 47,4% do mercado de TI da América Latina.

Dessa forma, as empresas pesquisadas GED BRAZIL, INDEXLOG e DESTAQUE TECNOLOGIA (2014), têm a expectativa de que o crescimento das consultorias especializadas em serviços de TI e de tecnologia GED, tenha um crescimento que varia de 20% a 50% este ano.

Entre parcerias e lançamentos específicos, a procura pelos serviços relacionados a tecnologia GED por parte de pequenas e médias empresas financeiras, jurídicas, farmacêuticas e principalmente de órgãos governamentais explicam as altas expectativas.

4.1 PROBLEMAS ENFRENTADOS PELAS EMPRESAS BRASILEIRAS

A cada dia as instituições buscam soluções para tratar o crescente volume de documentos. Além das técnicas de gestão documental, a tecnologia é aliada indispensável nessa tarefa.

Com o impacto das inovações tecnológicas, novas questões passaram a fazer parte da rotina das empresas e profissionais brasileiros, tais como:²⁶

- Como conciliar a guarda e a preservação do acervo e a ampliação dos serviços de acesso à informação?
- Qual o investimento necessário?
- Qual ferramenta adotar?
- Haverá necessidade de contratação de profissionais com habilidades específicas?
- E a questão da segurança informacional?

²⁵ ABES. Associação Brasileira de Software. Disponível em: www.abessoftware.com.br Acesso em: 14/10/2014.

²⁶ NASCIMENTO, Raphael Meneses. Ged no Judiciário. Tribunal Superior Eleitoral. 2013. Disponível em: www.tse.jus.br Acesso em 13/10/2014.

Contudo, um dos principais motivos de insucessos de projetos envolvendo tecnologias GED, é que as empresas não analisam suas reais necessidades, e resolvem adquirir recursos para solucionar problemas envolvendo suas operações (COSTA, 2010, p. 43).

4.2 DIFICULDADES DE APLICAÇÃO DA TECNOLOGIA GED

As dificuldades para a implantação de uma eficaz gestão documental no Brasil, estão relacionadas aos aspectos culturais do país e, ao fato de, existirem três cenários²⁷ na área de GED: os documentos originalmente físicos (em papel), os documentos digitalizados (que migraram de suporte) e os documentos digitais (originalmente eletrônicos).

Pinheiro (2013) diz que: “nós ainda não temos a mentalidade de tratar os documentos eletrônicos como provas, estamos vivendo uma era muito mais documental (que a era do papel), apesar de ainda não nos preocuparmos tanto com a gestão desses documentos.”

O custo, a avaliação do hardware e software envolvidos no processo e as constantes mudanças que ocorrem nas tecnologias são dificuldades encontradas pelas empresas para que possam ter uma eficiente gestão documental.

Diante dessa realidade, é preciso avançar na cultura digital e na cultura de segurança da informação. É imprescindível atualizar a política de gestão documental (brasileira) e treinar equipes.

4.3 BENEFÍCIOS QUALITATIVOS DO GED

Quando implantado e utilizado de forma correta, os benefícios do GED para a empresa tornam-se significativos e perceptíveis em todos os departamentos da organização. São muitos os benefícios, como será tratado a seguir de talvez os mais importantes para as empresas.

4.3.1 AUMENTO DA PRODUTIVIDADE E ESTRATÉGIA PARA TOMADA DE DECISÕES

Para a empresa GED BRAZIL (2014), o aumento da produtividade com a implantação do GED, se dá em função de que o processo de produção de documentos torna a atividade mais rápida, padronizando o estilo de trabalho dos funcionários, facilitando as atividades entre

²⁷ PINHEIRO, P. P. Ged no Judiciário. Tribunal Superior Eleitoral. 2013. Disponível em:<<http://www.tse.jus.br>> Acesso em 13/10/2014.

pessoas e equipes, com velocidade e precisão na localização e recuperação de documentos, bem como minimizando recursos humanos.

A implantação do GED melhora no processo de tomada de decisão trazendo maior velocidade na implementação de mudanças, no controle do processo de negócios entre empresas e na qualidade do atendimento ao seu cliente.

4.4 BENEFÍCIOS QUANTITATIVOS DO GED

Enquanto os benefícios qualitativos estão relacionados à qualidade, os benefícios quantitativos são destaques pela diminuição nos custos e no volume do estoque.

4.4.1 REDUÇÃO DO VOLUME DO ESTOQUE E DOS CUSTOS

A redução de custos com cópias, é um dos benefícios da implantação do GED, visto que há a disponibilização de documentos em rede. E o melhor aproveitamento do espaço físico, pois diminui consideravelmente a utilização de armários ou arquivos para armazenamento, tendo inclusive empresas, como o caso da empresa DESTAQUE TECNOLOGIA, que coloca a disposição galpões para guarda documental.

5 OBJETO DE ESTUDO: EMPRESA FSB COMUNICAÇÕES

A FSB Comunicações é uma agência de comunicação integrada, especializada em gerenciar a imagem e a reputação das organizações. Ao longo de mais de 30 anos de atuação, desenvolveu a capacidade de entender a necessidade do cliente e oferecer a ele soluções práticas, criativas e eficazes para que seus objetivos e metas sejam alcançados.

A empresa oferece produtos e serviços customizados nas áreas de:

- Relações com a Mídia;
- Comunicação Digital;
- Comunicação Interna;
- Comunicação com a Comunidade;
- Comunicação com Investidores;
- Comunicação de Governo;
- Eventos Corporativos;
- Vídeo, Pesquisa;
- Design & Conteúdo;

A FSB Comunicações no processo de gerenciamento de crises, desenvolve estratégias de comunicação que permitem às empresas uma reação rápida e eficaz aos fatos, notícias e acontecimentos críticos à sua imagem.

A partir de um planejamento estratégico e de forma a se modernizar, o que já vem acontecendo no mercado, a FSB Comunicações por ser uma empresa de comunicação social cuja atividade fim demanda grande produção documental, deu início, no ano de 2010, ao projeto de implantação do GED.

Projeto esse que nasceu da necessidade de organizar a forma de tratamento em meio eletrônico e disseminação de informações dos documentos da empresa, onde seria possível, através do GED, auxiliar na recuperação do material digitalizado e instituir uma forma de padronização, para diminuir a dependência e os custos com a empresa de guarda externa e para suprir uma demanda dos departamentos de RH e Jurídico que contavam com arquivos correntes setoriais, localizados em cada departamento.

Segundo Nelson Salomão Neto, gestor do CEDOC (entrevista ANEXO I), a tentativa de implantação do GED falhou, pois não contrataram profissionais qualificados para mapear o fluxo de produção documental da empresa e nem previram a necessidade de se realizar um tratamento prévio na documentação. Utilizaram as informações que as próprias áreas já

possuíam em suas redes e como não havia um bom controle sobre elas, o projeto não foi à frente. Neste caso, uma solução seria a realização de uma pesquisa no que se refere a tipologia e volume de documentos gerados em cada setor.

Nesse sentido, é importante ressaltar que na fase do planejamento para implantação do GED, é necessário que a empresa, seja ela qual for, possua em seu quadro de funcionários, um profissional arquivista para mapear o fluxo da informação dentro da empresa, sendo sua responsabilidade também planejar, gerir, organizar e disseminar de forma adequada todo o conteúdo informacional até o momento em que essa documentação é enviada ao arquivo para que este possa exercer suas funções de forma plena.

Segundo Paes (PAES, 2006 apud ROSSI, 2009, p. 107) ²⁸ a função primordial dos arquivos é disponibilizar as informações contidas nos documentos para a tomada de decisão e comprovação de direitos e obrigações que só se efetivará se os documentos estiverem corretamente classificados e organizados.

Nesse contexto, a nova tentativa aconteceu no ano de 2012, em consequência da criação do Centro de Documentação (CEDOC), que unificou os acervos setoriais em um único arquivo central de caráter intermediário e passou a tratá-los de forma unificada e padronizada, já com um profissional da informação conhecedor das funções de um arquivo.

Dessa maneira, de forma planejada começou a busca por empresas que detinham softwares de GED no mercado. Após esta busca, chegou-se aquele que atendia as demandas da empresa, e no final de 2012 foi dado início ao projeto de implantação do GED na empresa com a instalação do *software* Mcfile 5.0, desenvolvido e fornecido pela empresa Destaque Tecnologia©.²⁹

Antes da instalação do GED, a FSB Comunicações possuía uma produção de conteúdo enorme, e não havia padronização para identificar os documentos, pois a identificação ficava a critério pessoal ou setorial ocorrendo na maioria das vezes falhas no momento de recuperar essas informações.

Conforme nos mostra Paes (2005, p.22) ³⁰, os arquivos podem ser classificados em dois tipos, os quais se diferenciam com a preservação dos documentos a que se destinam. São eles, os arquivos “setoriais e gerais ou centrais”:

²⁸ ROSSI, Tatiana. Organização de arquivo empresarial: relato de experiência. Revista ACB: biblioteconomia em Santa Catarina. Florianópolis . v.14, n. 1, p. 104-108, jan/jun, 2009. p. 107.

²⁹ Sistema McFile. Copyright © 2009 Destaque Tecnologia. Todos os direitos reservados (All rights reserved). Disponível em: www.destaque.com Acesso em 10/10/2014.

³⁰ PAES, M. L. Arquivo teoria e prática. 3. ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro: FGV, 2004.p.22

- a) Arquivos setoriais: são os que permanecem junto aos órgãos operacionais, exercendo a função de arquivo corrente e frequentemente costumam ser descentralizados;
- b) Arquivos gerais ou centrais: são os que recebem os documentos correntes dos diversos órgãos que compreendem a estrutura organizacional de determinada entidade mantenedora, passando a ser centralizado;

No caso da FSB os arquivos da empresa eram setoriais e cada área controlava seu próprio acervo. Não havia comunicação entre elas e a recuperação da informação era custosa e lenta, pois a documentação não recebia nenhum tipo de tratamento arquivístico e frequentemente perdiam-se documentos.

Diante dessa necessidade de organização dos arquivos da FSB, é que foi criado o CEDOC. Logo de início o setor fez um diagnóstico para conhecer a estrutura organizacional e uma análise dos documentos da empresa permitindo a verificação da situação dos arquivos da empresa. Intervenções como a conscientização dos gestores das áreas quanto ao tratamento dados as informações e a importância do protocolo também foram realizadas, possibilitando o início da centralização dos arquivos e a padronização de alguns procedimentos, tais como a criação de uma nova nomenclatura para pastas e subpastas, para que cada usuário do setor trabalhasse com os mesmos nomes dos arquivos salvos. Com isso tornou-se possível a criação de uma rede própria do setor, com documentos digitalizados de várias áreas da empresa.

Com um planejamento bem estruturado, foi possível a criação de um modelo de requisitos funcionais que garantisse a produção e manutenção dos documentos arquivísticos, que segundo Rocha *et.al.* (2004, p. 9)³¹ devem ser:

- produção de documentos essenciais à administração da organização: evitar duplicação e garantir que as atividades sejam registradas em documentos de arquivo;
- o documento deve ser completo, isto é, deve conter elementos suficientes que assegurem sua capacidade de sustentar os fatos que atesta: data, hora e lugar da produção, da transmissão e do recebimento; assinatura; nome do autor, do destinatário e do redator; assunto, código de classificação etc;
- controle sobre procedimentos de produção: os procedimentos de criação devem ser rigorosos, detalhados e rotineiros a fim de garantir a sua fidedignidade. Os sistemas eletrônicos de gerenciamento arquivístico devem ser idôneos, prevendo: a limitação de acesso à tecnologia por meio da criação de privilégios de acesso (senha, cartões); a definição de regras de workflow através da integração dos procedimentos administrativos e documentários e o estabelecimento de uma trilha de auditoria que registre todas as intervenções feitas no documento.³²
- métodos que garantam a não adulteração dos documentos: mecanismos que garantam a segurança da transmissão, incluindo a capacidade do sistema eletrônico

³¹ROCHA, C. L. *et al.* Gestão Arquivística de Documentos Eletrônicos. Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos – Conarq, Rio de Janeiro, 2004 .p. 9

³²RONDINELLI, Rosely Cury. Gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2002, p. 64-66

identificar o original; mecanismos de preservação (reprodução e migração) e de verificação da proveniência.

Ultrapassada esta etapa, partiu-se para a escolha e definição do software e dos equipamentos disponíveis no mercado a serem utilizados na implantação do GED. A escolha de uma forma geral foi para o que apresentou a melhor solução em termos de gerenciamento eletrônico, concentrando em um único sistema, a gestão eletrônica, o armazenamento e o acesso das informações da empresa, independente da forma como estas se encontrassem: imagens digitalizadas ou arquivos eletrônicos (originalmente gerados em Word, Excel, etc.).

Além de uma avaliação dos custos e dos requisitos necessários para o processo os critérios para escolha da melhor solução foram:

- Manipulação de documentos estruturados e gerenciamento de componentes;
- Garantia de constante atualização;
- Definição de tipos de documentos;
- Manipulação de múltiplos formatos de dados;
- Tratamento de versões;
- Segurança e proteção;
- Flexibilidade de apresentação e visualização;
- Capacidade de execução em ambientes Internet;
- Informação da localização física do documento;
- Métodos de pesquisas com mecanismos de busca;
- Garantir a consistência e integridade do documento.

Após análise a empresa escolheu um *software* que permite organização, dispositivos de busca, agilidade na obtenção de dados, atualização contínua dos dados de processo e acesso simultâneo a partir de qualquer parte do país.

O McFile³³ é uma poderosa ferramenta corporativa para Gestão Eletrônica de Documentos, Gestão de Conteúdo e Gestão de Processos (Workflow), capaz de apoiar projetos complexos de *Enterprise Content Management* – ECM e *Business Process Management* – BPM. Uma forte característica da plataforma McFile é a flexibilidade, que

³³Sistema McFile. Copyright © 2009 Destaque Tecnologia. Todos os direitos reservados (All rights reserved). <Disponível em: www.destaque.com> Acesso em 10/10/2014.

permite a sua integral customização a fim de se adequar perfeitamente às necessidades da sua empresa.

O *software* demonstrou possuir vantagens pré-estabelecidas como fundamentais para a implantação do GED, que podem ser resumidas em quatro características: tecnologia, confiabilidade, suporte técnico e interoperabilidade.

Contudo, a implantação do GED na FSB levou sete meses, porque foram verificadas as necessidades da empresa e as vantagens que o processo de instalação ofereceria até finalmente o sistema poder receber o aval para entrar em operação. Nesse período os esforços do CEDOC foram voltados para o levantamento de dados da empresa que segundo Paes (2004, p. 36).³⁴, devem ser considerados:

[...] a análise de regimentos, as normas, os organogramas, a coleta de informações sobre a documentação da instituição, a análise dos gêneros documentais, a estrutura física e humana, inclusive todo o material levado em consideração no reflexo da instituição.

Com o sistema já em funcionamento, foram realizados treinamentos específicos para cada área da empresa, e criadas senhas de acesso, como medida de segurança. Estes acessos foram criados de acordo com o perfil do usuário, de forma a evitar a exclusão de qualquer documento de forma errada, o que o sistema também avisa através de alertas.

De acordo com Salomão (ANEXO I), no processo de implantação do GED foi utilizado um servidor próprio da empresa, propiciando a integração com outros sistemas e facilitando o acesso do usuário de qualquer lugar, pela equipe de informática assessorada pela equipe técnica do fornecedor.

Para a FSB a implantação do GED atendeu as demandas da empresa na rede de atendimento ao criar fichas para cadastro para essa documentação, com campos de descrição padronizados e metadados. Além do sistema OCR, que permitiu aos jornalistas recuperarem as informações diretamente do conteúdo do documento.

O Centro de Documentação da Empresa (CEDOC) passou a concentrar essa documentação, fazer sua seleção, avaliação, classificação e a disponibiliza-la de forma estruturada. Bem como, trabalhar para a elaboração de uma Tabela de Temporalidade que institua datas de vencimento para cada tipo de documento e, habilite uma função aonde o

³⁴ PAES, M. L. Arquivo teoria e prática. 3. ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro: FGV, 2004.p.22

próprio sistema possa alertar de sua expiração visando à tomada de medidas necessárias, seja encaminhamento para arquivo permanente ou eliminação.

Antes do sistema, um dos maiores problemas da FSB era o volume de papéis gerados e copiados indiscriminadamente. A conversão para documentos digitais, conforme Salomão (ANEXO I), possibilitou que cópias fossem eliminadas e até mesmo, documentos originais de menor valor jurídico informacional, pois sua simples imagem digital já era suficiente para cumprir com seu propósito de criação. Dessa forma, utilizando-se de métodos de requisitos funcionais, “a produção de documentos essenciais à administração da organização: evita a duplicação e garante que as atividades sejam registradas em documentos de arquivo” (ROCHA *et.al.* 2004, p.8), houve uma considerável redução de custos.

Outro ponto importante, segundo Salomão foi quanto à certificação digital que por ter um custo operacional elevado não foi adotada pela FSB. Contudo mesmo sem essa ferramenta, o acesso aos documentos ficou mais rápido e em questão de segundos é possível recuperar as informações. Essa atividade antes custosa passou a ser tarefa simples, e com um controle muito melhor da documentação acessada.

Dessa forma, com a implantação do GED na FSB foi possível a redução de custos de cópias, otimização de tempo, e por consequência, a redução de custos com a guarda documental externa, Além do ganho em espaço físico.

Por fim, vale ressaltar também que este projeto mudou a cultura dos funcionários da empresa, que passaram a enxergar os benefícios provenientes não só da implantação do GED, que é uma base de dados segura e de fácil acesso, como também dos arquivos em si. Hoje todos os funcionários da empresa elogiam e utilizam amplamente o sistema seja na busca de informações pra elaboração de novos conteúdos, ou na busca de documentos para embasar suas decisões.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho analisou, sob uma ótica arquivística, a implantação do GED na empresa FSB Comunicações acerca das etapas e dos procedimentos adotados no processo de implantação, que contempla as aplicações de tal tecnologia construída para empresas que necessitem de um sistema de gerenciamento eletrônico de documentos.

No decorrer deste estudo, percebeu-se o quão importantes são os documentos de arquivo, e as informações contidas neles para as instituições, pois, além de servir de prova ou testemunho, permitem a preservação da história, e são essenciais para o pleno funcionamento das empresas. Os arquivos merecem atenção especial por serem, desde os primórdios, locais de preservação e administração das informações, sendo aperfeiçoadas no decorrer da história.

Contudo, caso não seja executada uma reorganização periódica e sistemática, o arquivo perde sua função e passa a ser considerado como um simples depósito de papéis, gerando atrasos e ocasionando problemas na recuperação da informação.

Dessa forma, verifica-se que a problemática em torno da concepção de um projeto de GED se dá pelo fato de influenciar no *modus operandi* dos profissionais que lidam com a guarda do conhecimento. Uma massa de informações pode ser tão intensa e volumosa quanto pilhas de peças em estoque, além de não garantir a retenção do conhecimento organizacional.

Existem muitas alternativas tecnológicas para implementação de um sistema de gerenciamento eletrônico de documentos. Os aspectos metodológicos, conceituais e comportamentais é que dispendem energia e horas de discussões e avaliações. Por isso, a análise dos processos organizacionais, mapeamento dos fluxos informacionais e a correta identificação dos requisitos dos usuários, é que podem garantir uma aderência completa e eficiente na implantação do GED.

Foi possível afirmar também que sua implantação somente é eficaz se o planejamento for realizado de forma correta, juntamente com as etapas de classificação e avaliação de documentos nesta ordem e no momento certo, pois é nesta fase que existem acervos acumulados de documentos descontextualizados, não classificados, dificultando o processo de análise dos valores dos documentos.

Por isso, é de suma importância, que mesmo nos casos em que haja terceirização dos serviços de implantação do GED, onde a empresa contratada não conheça a estrutura organizacional e seu funcionamento da empresa contratante, esta possa ser assessorada

diretamente por um arquivista da empresa, que conheça as atividades desenvolvidas pela instituição.

Constatou-se que a implantação do GED na FSB Comunicações foi uma excelente solução para os problemas de má utilização do tempo (procura de documentos), custo de armazenamento elevado, precária preservação dos documentos e segurança das informações, e outros problemas de caráter administrativo. Após sua implementação a empresa se tornou mais integrada e eficiente como um todo. Houve diminuição no número de cópias produzidas, maior rapidez na recuperação da informação de forma segura e eficaz, auxiliando no processo de tomada de decisões.

Com isso, o CEDOC se consolidou como um departamento indispensável ao bom funcionamento da empresa como um todo, pois através do GED, criou as condições ideais para a melhoria da comunicação entre as áreas, trazendo um verdadeiro choque de gestão e integração aos processos que antes demandavam tempo e retrabalho desnecessários.

Portanto, foi possível constatar que, se bem planejado, a implantação do sistema GED constitui-se em uma alternativa viável e eficiente, devendo ser recomendada para qualquer tipo de instituição onde exista produção de documentos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Cimara Pereira. **Avaliação de documentos:** Procedimento essencial para a gestão de documentos arquivísticos. 2010. 56 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) – Instituto de Artes e Comunicação Social, Universidade Federal Fluminense, Rio de Janeiro.

ANDRADE, R. R. **Implantação e avaliação do gerenciamento eletrônico de documentos GED:** um estudo de caso da Unimed Central Norte. 2012. 60 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) – Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, Universidade Estadual da Paraíba, Paraíba.

AVEDON, Don M. **Gerenciamento da imagem eletrônica:** processamento da imagem e discos ópticos. São Paulo: CENADEM, 2002.

BALDAM, R.; VALLE, R.; CAVALCANTI, M. **GED:** Gerenciamento eletrônico de documentos. São Paulo: Érica, 2002.

BELLOTTO, Heloisa Liberalli. **Arquivos permanentes:** Tratamento documental. 4. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

BORREGO, M. C. S.; MODESI, Simone. Centros de Memória Institucionais: métodos, procedimentos, ferramentas e tecnologia. *In: Cadernos de História.* Belo Horizonte, v. 14, n. 20, 2013.

BRASIL. ARQUIVO NACIONAL. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística.** Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1993.

BRASIL. **Decreto nº 1.799, de 30 de janeiro de 1996.** Regulamenta a Lei nº 5.433, de 8 de maio de 1968, que regula a microfilmagem de documentos oficiais, e dá outras providências. Disponível em: <www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/Antigos/D1799.htm>. Acesso em: 10 out. 2014.

BRASIL. **Lei nº 8.159, de 08 de janeiro de 1991.** Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm>. Acesso em: 10 ago. 2014.

BRASIL. **Medida Provisória 2.200-2, de 24 de agosto de 2001.** Institui a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil –, transforma o Instituto Nacional de Tecnologia da Informação em autarquia, e dá outras providências. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/mpv/Antigas_2001/2200-2.htm>. Acesso em: 10 out. 2014.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **IV Jornada de Direito Civil** – Enunciados 297 e 298. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/publicacaoeriada/index.php/jornada>>. Acesso em: 10 out. 2014.

CÂMARA TÉCNICA DE DOCUMENTOS ELETRÔNICOS. **Glossário**: versão 5.1 / março de 2010. Disponível em: <www.documentoseletronicos.arquivonacional.gov.br/media/publicacoes/glossario/2010glossario_v5.1.pdf>. Acesso em: 10 out. 2014.

CENTRO NACIONAL DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO (CENADEM). Disponível em: <www.organize-tgi.com/TNX/conteudo.php?sid=44&cid=638>. Acesso em: 09 ago. 2014.

CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL. **Programa de Gestão Documental**: Manual de Procedimentos. Brasília, DF, 2001, 59 p. Disponível em: <<http://columbo2.cjf.jus.br/portal/gestaodocumental/documentos/MANUAL%20DE%20PROCEDIMENTOS.pdf>>. Acesso em: 10 ago. 2014.

DESTAQUE TECNOLOGIA. Todos os direitos reservados (All rights reserved). Disponível em: www.destaque.com Acesso em 10/10/2014.

DUCHEIN, Michel. **Seminário sobre arquivística contemporânea**. Arquivo Nacional, 1982.

DURANTI, Luciana. Registros documentais contemporâneos como provas de ação. *In: Estudos Históricos*. Rio de Janeiro, v. 7, n. 13, 1994.

FANTINI, Sérgio Rubens. **Aplicação do gerenciamento eletrônico de documentos**: estudo de caso de escolha de soluções. 2001. 118 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, A. N. S. **Aproximação e distanciamentos ao gerenciamento eletrônico de documentos**: uma proposta de GED. 2012. 62 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) – Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, Universidade Estadual da Paraíba, Paraíba.

GONÇALVES, Janice. Como classificar e ordenar documentos de arquivo. *In: Projeto como fazer*. São Paulo, Arquivo do Estado, v. 2, 1998.

INDOLFO, A. C. Gestão de documentos: uma renovação epistemológica no universo da arquivologia. **Arquivística.net**. Rio de Janeiro, v. 3, n. 2, p. 28-60, jul./dez. 2007. Disponível em: <<http://www.arquivistica.net/ojs/viewarticle.php?id=155&layout=abstract>>. Acesso em: 17 ago. 2010.

INNARELLI, Humberto Celeste. Preservação digital e seus dez mandamentos. *In*: SANTOS, Vanderlei Batista dos; INNARELLI, Humberto Celeste; SOUZA, Renato Tarciso Barbosa de. **Arquivística: temas contemporâneos: classificação, preservação, gestão do conhecimento**. Brasília: Ed. Senac, 2007.

KAMIROSKI, Vera Lúcia. **Aplicação para gerenciamento eletrônico de documentos**. URB: Blumenau, 2004.

KOCH, Walter W. **Gerenciamento eletrônico de documentos: conceitos, tecnologias e considerações gerais**. São Paulo: CENADEM, 1997.

MINAYO, Maria C. de S. **Pesquisa social: teoria, criatividade e método**. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

NASCIMENTO, Raphael Meneses. **GED no Judiciário**: primeiro dia de seminário lota auditório do TSE. Tribunal Superior Eleitoral, 17 out. 2013. Disponível em: <<http://www.tse.jus.br/noticias-tse/2013/Outubro/ged-no-judiciario-primeiro-dia-de-seminario-lota-auditorio-do-tse>>. Acesso em: 13 out. 2014.

NETO, César da Nóbrega Vêras; *et.al.* Avaliação da implantação do GED nos arquivos da Unimed/nne como forma de recuperação da informação. *In*: **Biblionline**, João Pessoa, v. 6, n. 1, p. 125-141, 2010. Disponível em: <<https://infobci.wordpress.com/category/biblionline>>. Acesso em: 23 jul. 2014.

OUTLET, Paul. **Documentos e documentação**. Introdução aos trabalhos do Congresso Mundial da Documentação Universal, realizado em Paris, em 1937. Disponível em: <<http://www.conexaorio.com/bit/otlet>>. Acesso em: 20 set. 2014.

PAES, M. L. **Arquivo: teoria e prática**. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

PINHEIRO, P. P. **Ged no Judiciário**. Tribunal Superior Eleitoral. 2013. Disponível em: <<http://www.tse.jus.br>>. Acesso em 13/10/2014.

RIOS, J. A. GED como ferramenta na gerência do conhecimento explícito organizacional. *In: Encontro Nacional de Ciência da Informação*, 6, 2005, Universidade Federal da Bahia, Salvador. Disponível em: <www.cinform.2011.ici.ufba-br>. Acesso em: 14 out. 2014.

RONDINELLI, Rosely Curi. **Gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos**: uma abordagem teórica da diplomática arquivística contemporânea. 1. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2002.

_____. **O conceito de documentos arquivísticos**. Rio de Janeiro. Fundação Casa Rui Barbosa, 2013.

ROSSI, Tatiana. Organização de arquivo empresarial: relato de experiência. **Revista ACB: biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 14, n. 1, p. 104-108, jan/jun, 2009.

SANTOS, Vanderlei Batista dos. Gestão de documentos arquivísticos eletrônicos: o caminho percorrido pela administração pública brasileira. *In: Cadernos de História*, Belo Horizonte, v. 14, n. 20, 1º sem., 2013.

SCHELLENBERG, T.R. **Arquivos modernos**: princípios e técnicas. 6. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

SILVA, F. L. D. **Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED)**: Natureza, Princípios e Aplicações. 2001. 70 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências da Computação). Universidade Federal do Mato Grosso, Cuiabá, 2001. Disponível em: <[http://www.ufmt.br/cacomp/Downloads/monografias/GED Natureza PrincipioAplicao.pdf](http://www.ufmt.br/cacomp/Downloads/monografias/GED_Natureza_PrincipioAplicao.pdf)>. Acesso em: 10 ago. 2014.

SILVA, Verônica Leite da. **Aplicação do gerenciamento eletrônico de documentos (GED)**: Um estudo de caso da Unimed de S.J.R. Preto. 2006. 54 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação Tecnológica em Gestão de Negócios). Faculdade de Tecnologia de São José do Rio Preto, São José do Rio Preto.

SPRAGUE JÚNIOR., Ralph H. **Electronic document management**: challenges and opportunities for information systems managers. University of Hawaii, 1995. Disponível em: <[http://www.cba.hawaii.edu/sprague/MISQ/MISQ final.htm](http://www.cba.hawaii.edu/sprague/MISQ/MISQ_final.htm)>. Acesso em: 12 out. 2014.

STARBIRD, Robert W. ; VILHAUER, Gerald C.. **Como tomar a decisão de implantar a tecnologia do Gerenciamento Eletrônico de Documentos**: tudo o que você precisa saber para decidir corretamente. São Paulo: CENADEM, 1997.

VILLALOBOS, A. N. P. O. A gestão informatizada de documentos no Tribunal de Contas do Município da Bahia. *In: Ponto de Acesso*, Salvador, v. 8, n. 1, p. 24-38, abr. 2014.

VELAZ, Bruno. **Benefícios do GED**. Rio de Janeiro, 2013. Disponível em: <<http://www.tiespecialistas.com.br/2013/09/beneficios-do-ged-empresa>>. Acesso em: 13 out. 2014.

_____. **O que é GED?** Rio de Janeiro, 2013. Disponível em: <<http://www.tiespecialistas.com.br/2013/09/o-que-e-ged>>. Acesso em: 13 out. 2014.

ANEXOS

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE

QUESTIONÁRIO DE ENTREVISTA

Entrevistado: Nelson Salomão Neto

Empresa: FSB Comunicações

Função: Gestor CEDOC

1- Em que ano o GED foi implantado na empresa?

Resposta: O GED atual foi criado no final de 2012, em consequência da criação do Centro de Documentação (CEDOC), que unificou os acervos setoriais em um único arquivo central de caráter intermediário e passou a tratá-los de forma unificada e padronizada. Contudo, no ano de 2010, o departamento de T.I da empresa já havia feito uma tentativa de implantar um sistema GED, porém ela falhou, pois não contrataram profissionais qualificados para mapear o fluxo de produção documental da empresa e nem previram a necessidade de se realizar um tratamento prévio na documentação. Utilizaram as informações que as próprias áreas já possuíam em suas redes e como não havia um bom controle sobre elas, o projeto não foi à frente.

2- Qual o principal motivo que levou a empresa a optar pela implantação de um sistema GED?

Resposta: Na verdade foram quatro motivos:

Primeiro, devido a FSB ser de uma empresa de comunicação social cuja atividade fim demanda grande produção documental. Como essa produção de conteúdo era enorme, e não havia padronização para identificar os documentos, cada jornalista identificava a sua própria maneira e quando saía da empresa, era muito complicado recuperar essas informações. A rede da área de atendimento era um caos total. O GED acabou com esse problema ao criar fichas para cadastro para essa documentação, com campos de descrição padronizados e metadados. Além do sistema OCR, que permite aos jornalistas recuperarem as informações diretamente do conteúdo do documento.

Segundo, os arquivos da empresa eram setoriais e cada área controlava seu próprio acervo. Não havia comunicação entre elas e a recuperação da informação era custosa e lenta, pois a

documentação não recebia nenhum tipo de tratamento arquivístico. Frequentemente perdiam-se documentos. Com a criação do sistema GED, o Centro de Documentação da Empresa (CEDOC) passou a concentrar essa documentação, fazer sua seleção, avaliação, classificação e a disponibiliza-la de forma estruturada.

Terceiro, para diminuir a dependência e os custos com a empresa de guarda externa que detinha a posse da documentação antiga da empresa.

E quarto, para suprir uma demanda dos departamentos de RH e Jurídico que o sistema de controle de processos da empresa, o Protheus, não estava conseguindo.

3- Quanto tempo o GED demorou para ser totalmente implantado?

Resposta: Na verdade o sistema continua em processo de implantação, pois, sempre surgem novas demandas e propostas de melhoria pra ele, de acordo com as necessidades das áreas e da empresa. Mas desde a apresentação da idéia aos sócios até o início da operação, demorou sete meses.

4- Qual o tempo médio aproximado de acesso a estes documentos?

Resposta: Não sei exatamente, mas é extremamente rápido, questão de segundos.

5- De que forma é feita a pesquisa a estes documentos?

Resposta: É bem simples, o usuário escolhe o módulo em que pretende realizar a busca da informação, seja, RH, Jurídico, Contabilidade, etc, digita o nome ou o título do documento e o recupera.

6- Esses documentos possuem tempo de vida útil? Eles são eliminados automaticamente pelo sistema?

Resposta: No momento não. Mas estamos trabalhando na elaboração de uma tabela de temporalidade para poder definir as ações que serão aplicadas a todos os documentos cadastrados no GED. A idéia é instituir datas de vencimento para cada tipo de documento e habilitar uma função aonde o próprio sistema possa nos alertar da sua expiração para que

possamos tomar as medidas necessárias, seja encaminhamento para arquivo permanente ou eliminação e descarte.

7- O GED permite a extração de relatórios avançados de acompanhamento de processos?

Resposta: Sim, é possível gerar relatórios em excel e pdf sobre qualquer tipo de informação que esteja cadastrada no sistema. Com estes relatórios também podemos identificar quais profissionais acessaram os documentos, quais os visualizaram, quais os pesquisaram e controlar melhor a documentação.

8- Como é feita a disponibilização dos documentos? Em drive local ou em Rede?

Resposta: Nos dois. O GED possui seu próprio servidor para hospedar os documentos. E eles também são disponibilizados na rede

9- O GED alerta ao administrador do sistema quando existem problemas com os documentos ou com os processos?

Resposta: Sim. O sistema dispara e-mails automáticos informando a data de expiração de um contrato, ou tarefas que ficaram pendentes no fluxo informacional.

10- O usuário recebe algum tipo de treinamento para utilizar o GED?

Resposta: Sim, cada perfil possui um determinado nível de acesso. Dependendo da área em que o profissional vá trabalhar, ele recebe um treinamento específico ministrado por mim para acessar determinados tipos de informações.

11- É possível acessar o sistema de fora da empresa?

Resposta: Sim, o sistema pode ser acessado pela Internet, e é bastante utilizado pelos jornalistas que trabalham diretamente com o cliente ou de casa, por “home office”, sempre que precisam pesquisar informações antes acessíveis apenas pela rede da empresa.

12- Existe alguma maneira de se recuperar documentos excluídos acidentalmente do sistema?

Resposta: Nenhum documento é excluído acidentalmente. O processo de exclusão exige várias etapas de confirmação e nem todos os perfis de acesso possuem autorização para fazê-lo. Contudo, caso um documento seja apagado de forma errada, pode-se recuperá-lo pela rede.

13- O sistema tem autonomia para produzir documentos?

Resposta: Não, o sistema não produz documentos, apenas os gerencia.

14- Na sua opinião, qual seria o ambiente mais seguro pra se armazenar essas informações?
Meio eletrônico ou Arquivo?

Resposta: Difícil responder essa pergunta, depende muito do seu objetivo. Ambos possuem suas vantagens e desvantagens. Mas no caso específico do GED, obviamente que seria o meio eletrônico, tanto pela portabilidade e facilidade no manuseio quando pelos custos menores com espaço físico.

15- Os documentos cadastrados no GED possuem certificação digital?

Resposta: Não, o Adobe Professional até permite assinar digitalmente o documento. Contudo, esse procedimento é custoso e optamos por não realiza-lo.

16- Qual o programa utilizado para converter os documentos em documento eletrônico?
Houve algum critério específico para sua escolha?

Resposta: Escolhemos o programa Capture Perfect, pois ele é certificado pela Adobe e oferece uma maior gama de serviços.

17- Todos os documentos da empresa foram convertidos em documentos digitais?

Resposta: Sim, porém a maior parte deles foi eliminada após o processo de digitalização, pois apenas a sua imagem já era suficiente pra fazer cumprir o seu propósito de criação. Sobretudo as cópias, que antes eram arquivadas como se possuísem o mesmo valor que o documento original. Apenas documentos que apresentavam um maior valor informacional agregado, como contratos, termos, convênios, procurações e etc. foram mantidos.

18- O sistema trabalha com quais tipos de formatos de arquivo?

Resposta: Ele aceita vários formatos, como pdf, doc, xml, etc. Porém, por razões de segurança decidimos trabalhar apenas com os documentos em formato pdf, uma vez que além de padronizar a nossa operação, não permite alterações nas imagens, o que garante maior autenticidade ao documento.

19- Como você definiria a relação custo benefício do GED?

Resposta: A relação é a melhor possível. Após a implementação do sistema, houve grande otimização de tempo e custo para a empresa. A rapidez no acesso às informações fez com a produtividade aumentasse, uma vez que os profissionais puderam se dedicar mais as suas respectivas funções ao invés de perderem tanto tempo na busca por informações, o que simplificou os processos. Além de economizar nos gastos com transporte de documentação da guarda externa.

20- Em sua opinião, qual a maior vantagem que o GED trouxe para a empresa?

Resposta: Difícil responder essa pergunta, mas acredito que foi a maior eficiência que ele trouxe para os processos. Hoje, na própria ficha de cadastro do cliente, é possível visualizar os documentos do processo de licitação, caso seja público, o contrato gerado com o cliente, os documentos que foram produzidos pelos jornalistas e uma infinidade de outras informações. Isso gerou uma integração sem precedentes entre muitas áreas, melhorando a comunicação e como eu disse antes, a eficiência da empresa de modo geral.