

POLÍTICA DE GESTÃO DOCUMENTAL DA SCGÁS: UMA ABORDAGEM ATRAVÉS DE MÉTRICAS

Miguel Rahn Ramos

Bacharel em Biblioteconomia e Arquivologia pela UFSC.

E-mail: guelramos@yahoo.com.br

Adilson Luiz Pinto

Prof. no Departamento de Ciência da Informação UFSC

E-mail : adilson@cin.ufsc.br

Resumo: Apresenta uma análise da Política de Gestão Documental da SCGÁS, através da mensuração dos processos de gestão, fluxos informacionais, estrutura física, tratamento técnico e as competências informacionais desejáveis aos membros da Comissão Permanente e Interdisciplinar de Gestão do Patrimônio Documental voltadas para a tomada de decisões da alta administração da empresa. Para a obtenção dos dados foi realizada uma pesquisa documental nos registros obtidos na empresa, um estudo de caso com o intuito de conhecer em vários aspectos as etapas dos processos aplicados aos documentos. Para a obtenção dos dados referentes às competências informacionais foi aplicado um questionário a 12 colaboradores da empresa, de diferentes áreas de atuação, a fim de identificar: Conhecimento, Habilidades e as Atitudes mais desejáveis aos membros que serão designados para compor a Comissão Permanente e Interdisciplinar de Gestão do Patrimônio Documental da Companhia de Gás de Santa Catarina – CPIGPD. Identificou-se que o espaço físico destinado para a guarda da documentação não esta compatível com o volume de documentos produzidos e recebidos pela empresa. Salienta-se a necessidade da produção e arquivamento dos documentos em meio eletrônico. Apresenta resultados do número de atendimentos solicitados ao Centro de Documentação e Informação, bem como as demandas de tempo para a realização dessas atividades. Identificam-se através de uma mensuração as 10 características de maior importância aos membros da CPIGPD.

Palavras-chave: Gestão documental. Fluxo de Informação. Competências Informacionais. SCGÁS.



1 INTRODUÇÃO

A denominada Sociedade da Informação e do Conhecimento acarretou em vários setores do mundo atual um

considerável aumento da produção documental, nos mais variados formatos e gêneros. Embora estivesse sempre presente em outros períodos históricos, a informação não recebia a importância que passou a ter na sociedade atual. Diante dos efeitos do atual momento da sociedade, torna-se necessário a intervenção realizada por profissionais qualificados, ou seja, a adoção de práticas de gestão para gerir as informações de maneira eficiente, não acarretando problemas no fluxo informacional em empresas sejam elas públicas ou privadas. Segundo Davenport (1994), o gerenciamento da informação é um alvo natural para a orientação de processos, constituindo-se em um pré-requisito nos processos administrativos para o sucesso competitivo. Para Castells (1999, p. 140) “[...] Conhecimento e processamento da informação são elementos decisivos para o crescimento econômico [...]”

Por mais que o ambiente empresarial seja refém de questões econômicas, o processo de gestão empresarial é muito amplo e tem gerado uma grande quantidade de massa documental acumulada. Implicando diretamente em questões financeiras. Reconhecendo a informação como recurso de alto valor econômico e, portanto, gerenciável. Segundo Lopes (1993, p. 42) “Para enfrentar todos estes desafios, precisaremos investir cada vez mais na formação profissional de gerentes da informação arquivística, treinados e cultos”. Lopes ainda relata que os profissionais da informação são chamados, muito mais para resolver os problemas gerados pelas massas documentais acumuladas do que para resolver as questões que as originam, mas isto está mudando.

Para a Companhia de Gás de Santa Catarina - SCGÁS, a informação não é somente um instrumento básico de pesquisa e planejamento, mas principalmente uma importante ferramenta para a tomada de decisão, transformando estratégias em ações.

A importância do Centro de Documentação e Informação - CDI, juntamente com uma Política de Gestão Documental bem estruturada é imprescindível no atual cenário de guarda, trocas e compartilhamentos de informações.

Sendo assim, este estudo objetivou identificar questões de

estrutura física e sua adaptação para o arquivo, bem como os processos do fluxo documental. Seus objetivos específicos foram: (i) identificar como é realizado o tratamento técnico dos documentos; (ii) averiguar o processo de preservação física e digital; (iii) identificar as competências, habilidades e atitudes dos membros as serem designados para a Comissão Permanente e Interdisciplinar de Gestão do Patrimônio Documental da Companhia de Gás de Santa Catarina – CPIGPD.

2 METODOLOGIA

A pesquisa apresentada é definida quanto à natureza aplicada, pois busca gerar conhecimentos para aplicação prática, com vistas a solucionar um problema específico. É também quantitativa, pois visa apresentar medições ou fazer uso de técnicas estatísticas. A técnica de coleta de dados é estudo de caso e documental com aplicação de questionário.

O objeto de estudo é a Companhia de Gás de Santa Catarina – SCGÁS, criada em 1994, onde teve sua política de Gestão Documental aprovada em 13 de março de 2013. Tendo por objetivo a administração da produção, manutenção e preservação de documentos confiáveis, autênticos e acessíveis, de maneira que possam apoiar as funções, atividades e tarefas organizacionais. No entanto a documentação produzida e arquivada anterior a essa data atingiu patamares de grandes proporções extrapolando o espaço físico destinado a sua guarda. Tornando-se um fator de risco para a eficiência administrativa. A importância da informação nas empresas esta diretamente atrelada à consciência empresarial atribuída por seus gestores. Em um mundo cada vez mais competitivo se faz necessário uma gestão documental ativa, com amplo detalhamento do fluxo documental, a fim de tornar a informação como um instrumento de grande importância para o desenvolvimento estratégico da empresa.

3 RESULTADOS

Com base nas Recomendações para a Construção de Arquivos elaborada pelo CONARQ, este estudo buscou relacionar as condições reais encontradas no Centro de Documentação e Informação - CDI, da Companhia de Gás de Santa Catarina - SCGÁS, contrapondo com os parâmetros ideais apresentados pelo Conselho Nacional de Arquivos. Respeitando todas e quaisquer características encontradas em função do prédio ser adaptado, utilizando-as como requisitos indispensáveis para a elaboração e encaminhamento da pesquisa.

O espaço físico utilizado pelo CDI para a realização de suas ações, bem como as demais atividades administrativas desenvolvidas pela companhia não foi construído de acordo com as necessidades da empresa no que tange a gestão documental. O Centro Empresarial Hoepcke, é um imóvel alugado que passou por uma série de adaptações visando suprir as carências encontradas, otimizando os espaços físicos de acordo com as necessidades específicas da SCGÁS. O CDI possui um depósito de 41,29% (contra 60% recomendado pelo Conarq); um escritório e protocolo em 34,09% (contra 15% recomendado pelo Conarq), e; um público de 24,62% (contra 25% recomendado pelo Conarq).

Quanto a sua localização, o CDI carece de rampas e elevadores de acesso para cadeirantes, portadores de necessidade temporária e monta-carga para transporte de caixas de documentos encaminhados para arquivamento, ou no atendimento de solicitações de empréstimos de uma grande quantidade de documentos, muito comum em períodos de auditorias, sejam elas internas ou externas.

Para a recepção foi identificado que a SCGÁS possui entrada exclusiva para documentos externos (Protocolo), enquanto que a triagem e seleção são realizadas no mesmo espaço físico do Protocolo, padronizados conforme recomendação do Conarq. Já a higienização não consegue atender as recomendações mínimas, onde deveria ter um espaço isolado para esta ação, no qual todo o tratamento técnico aplicado aos documentos é realizado na área administrativa do arquivo, não

havendo uma sala única para essas atividades.

No que se refere a equipamentos e mobiliário a bibliografia a SCGÁS não atende a recomendações portas adequadas (corta fogo), coberturas e mapotecas.

As atividades arquivísticas de cunho técnico realizadas pelo Centro de Documentação e Informação – CDI, estão diretamente relacionadas ao controle e organização da documentação produzidas na companhia. No entanto esse controle só passa a ser válido após a chegada dos documentos para o arquivamento. O acesso à tramitação da documentação não é permitido ao CDI, cabendo ao setor responsável esse cuidado. O controle da entrada e saída de documentos é extremamente cuidadoso, devido a constantes solicitações de consultas enviadas ao CDI.

O Arquivo da SCGÁS realiza as atividades de higienização, organização, classificação, indexação, acondicionamento e arquivamento dos documentos, seja na forma física ou eletrônica através do sistema de gerenciamento eletrônico Isosystem, que esta de acordo com o Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos – e-ARQ Brasil.

Este processo em 2010 demandava em média seis dias uteis. Porém com o quadro funcional e o crescente aumento do volume de documentos, hoje esta etapa é realizada entre 8 a 10 dias, em virtude também das atividades diárias que requerem um atendimento especial para com as informações solicitadas. O número médio de consultas ou empréstimos solicitados ao Centro de Documentação e Informação da SCGÁS é de 30 pedidos mensais, em meses normais onde não aplicadas auditorias, sejam eles internos ou externos o tempo médio de atendimento fica em torno de 20 minutos. Nos meses onde a demanda por documentos em virtude das auditorias é em maior escala podemos verificar um aumento considerável no número de solicitações e o tempo médio de atendimento aumenta para 30 minutos.

O processo de preservação documental e a adoção de documentos eletrônicos é um dos pontos importantes que vem

sendo amplamente discutido pela chamada arquivologia moderna. O controle na íntegra de sua tramitação, aumento do espaço físico para seu arquivamento em virtude da ausência da necessidade de serem impressos, pode gerar uma economia significativa tanto em valores reais quanto em questões relacionadas à responsabilidade socioambiental.

É preciso repensar acerca do paradigma de que todo documento só possui valor legal quando este se encontra impresso e assinado, ignorando-se os demais suportes. É necessária uma ampla discussão entre todos os usuários da informação intramuros.

A eliminação de documentos em seu formato físico, através de uma avaliação executada pela CPIGPD colabora em muito para sabermos a previsão de crescimento do acervo. Como informado anteriormente, o Centro de Documentação e Informação da SCGÁS não realiza essa previsão por não haver a designação da Comissão Interdisciplinar de Avaliação de Documentos aprovada em reunião para o encaminhamento da documentação produzida na empresa. Para que possamos mensurar o volume de documentos produzidos de forma desnecessária em papel após sua migração para o eletrônico iremos identificar a quantidade de Ofícios, Memorandos e Relatórios de Viagens produzidos em formato físico entre os anos de 2002 e 2010. A Companhia de Gás de Santa Catarina, possui uma plataforma eletrônica para a elaboração dos documentos acima citados.

Tabela 1: Número de documentos produzidos em meio eletrônico que foram impressos para tramitação e arquivamento

Documentos	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	Total
Ofício	355	888	926	1138	1076	1323	1311	1221	1645	9883
Memorando	100	342	443	533	645	1040	1755	2615	3125	10598
Relatórios de Viagens	1	1239	998	1327	1313	1301	1243	1331	1739	10492

Total	456	2469	2367	2998	3034	3664	4309	5167	6509	30973
-------	-----	------	------	------	------	------	------	------	------	-------

Fonte: Dados da pesquisa.

Pode-se observar que em nove anos foram gerados aproximadamente 31 mil impressões, ou seja, cópias que poderiam ser evitadas. Aumentando o número de caixas arquivadas comprometendo desordenadamente o espaço físico para guarda de documentos.

Entre 2002 e 2010 houve considerável crescimento do número de documentos produzidos eletronicamente, que não necessitariam de tramitação em seu formato físico.

A adoção de documentos eletrônicos também pode ser vista como variável de grande importância para a melhoria dos processos internos de comunicação. Para que isso aconteça de maneira eficiente é necessário o rompimento das barreiras que se relacionam com os paradigmas a cerca da funcionalidade do fluxo eletrônico de documentos.

Como também a adoção de um plano de ação com todas as etapas e atribuições de cada funcionário e ao mesmo tempo usuário delegadas a ele. Ao tempo em que a cadeia do processo é analisada etapa por etapa, os funcionários são sensibilizados e orientados visando o sucesso da implantação dessa mudança de postura sobre os procedimentos e os trâmites do documento eletrônico.

Em paralelo, diante das atribuições inerentes aos membros futuramente designados pela Diretoria Executiva para compor a comissão, onde acordo com a resolução número 7 do CONARQ (1997) “Os órgãos e entidades que ainda não elaboraram suas tabelas de temporalidade e pretendem proceder à eliminação de documentos deverão constituir suas Comissões Permanentes de Avaliação [...]”. o presente estudo buscou identificar as competências informacionais mais desejáveis aos integrantes da CPIGPD.

Foram listadas 30 variáveis, divididas em três categorias: Conhecimento, Habilidade e Atitude com 10 opções de resposta cada.

Quadro 1: Variáveis avaliadas através da aplicação do questionário

CONHECIMENTO	HABILIDADE	ATITUDE
A cultura organizacional	Adaptar-se as novas situações	Ter atitude e Proatividade
Legislação Pertinente	Alcançar objetivos	Capacidade de Análise e Síntese
Instituição onde atua (Missão, Visão Estrutura)	Aprender	Comprometimento com o trabalho
As demandas por informação	Administrar (planos, projetos e programas)	Consciência coletiva
As necessidades dos usuários	Gerenciar equipe	Ter Autoconfiança
Recursos Informativos	Negociar	Ser Ético
Fluxo Informativo	Ouvir	Ser Produtivo
Riscos Informativos	Gerenciar conflitos	Ser Ponderado
Teorias de Gestão da Qualidade	Propor mudanças	Ter Bom Senso
Rotinas e Recursos relativos ao trabalho	Lidar com pessoas	Ter Visão Sistêmica

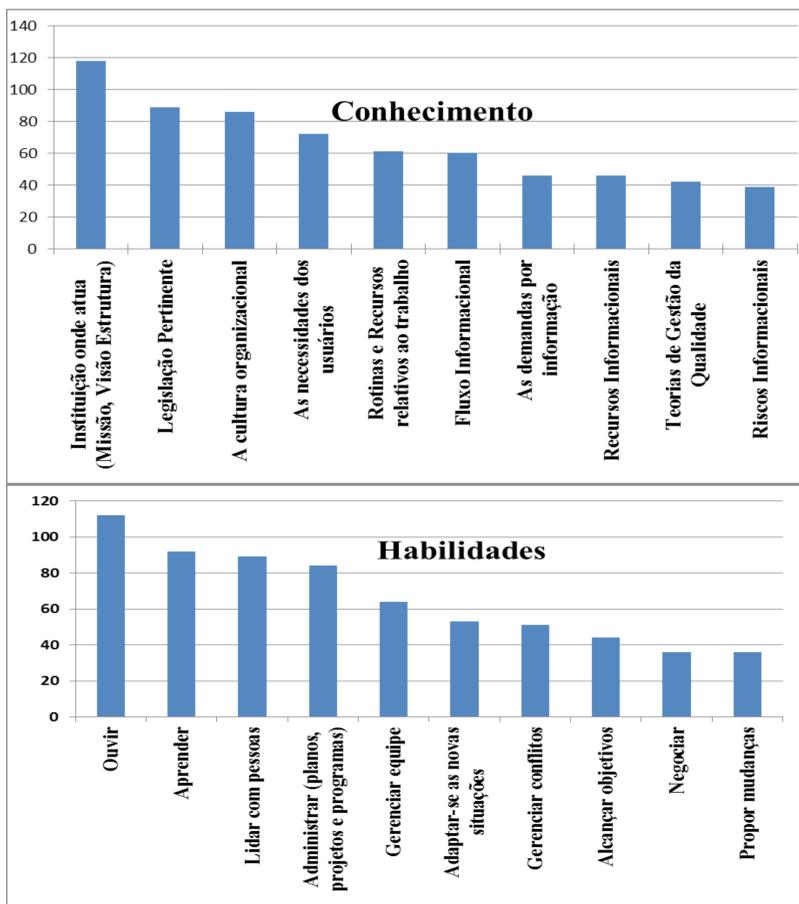
Fonte: Dados da pesquisa.

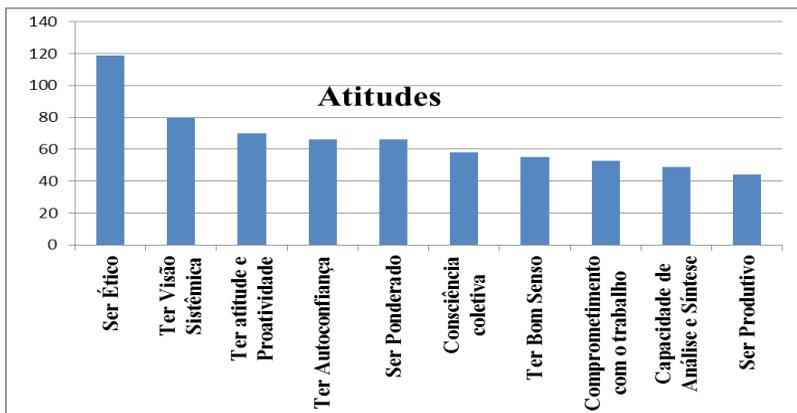
Entende-se que as variáveis apresentadas são vistas como necessárias aos membros da CPIGPD, para que as atividades que lhes serão atribuídas possam ser executadas com alto grau de produtividade e harmonia entre o grupo.

Como forma de análise, as opções de respostas deveriam ser avaliadas com notas de 1 a 10, indicando o número 10 a alternativa que corresponde o maior grau de importância dos dados referentes à Conhecimento, Habilidade e Atitude.

Definindo-se através da soma das 12 notas atribuídas, a classificação das Competências Informativas, mais desejáveis aos membros da Comissão Interdisciplinar de Avaliação de Documentos da SCGÁS. Classificando as de 0–40 pouco desejável, 41–80 desejável e 81–120 muito desejável.

Gráfico 1: Apresentação dos valores obtidos em Conhecimento, Habilidades e Atitudes





Fonte: Dados da pesquisa.

Com o grau de relevância atribuído aos conhecimentos analisados, podemos observar a importância em conhecermos a instituição onde estamos inseridos, bem como sua cultura organizacional e a legislação que ampara todas as ações realizadas pela SCGÁS, especificamente as leis arquivísticas voltadas para as atividades da CPIGPD. Com relação às variáveis “Demandas por Informação”, “Recursos Informacionais” e “Riscos Informacionais” verifica-se uma baixa atribuição de valor, contrapondo-se com a alta necessidade de conhecimento do assunto às atividades desenvolvidas pela comissão de avaliação. Destacando-os como oportunidades de melhorias no que se refere à disseminação do assunto para todos os colaboradores.

Já com relação às Habilidades analisadas destacam-se com a classificação *Muito Desejável*, variáveis relacionadas diretamente às questões comportamentais do indivíduo. Saber ouvir, aprender e lidar com pessoas são características que podem sofrer alta variação do empenho empregado às atividades, através das mudanças de comportamento, sejam elas associadas a fatores externos ou internos ao ambiente de trabalho. E por outro lado, habilidades em negociar e propor mudanças foram definidas como *Pouco Desejável*, embora necessitem de um prévio conhecimento sobre o assunto a ser argumentado com tais habilidades, identifica-se também a participação direta da ação comportamental em virtude da inibição ou até mesmo do medo ao

realizar ou propor tais ações, em virtude da sua colocação hierárquica dentro do organograma.

Os membros da comissão, definidos como do nível decisório, responsáveis pela análise, aprovação e validação dos trabalhos da CPIGPD devem ficar atentos às essas características a fim de eliminar as inconformidades que possam interferir no desenvolvimento dos estudos da comissão.

O resultado final, com relação às atitudes avaliadas, define o quesito Ser ético, como a maior pontuação obtida: 119. Com uma larga margem de pontos para o segundo item melhor avaliado, classificado como Desejável se ter uma visão sistêmica. Estranha-se a avaliação aplicada aos itens *Ser Produtivo e Comprometimento com o Trabalho*, tendo-os mesmos recebidos valores pouco significativos para o grau de importância dentro da CPIGPD.

As notas das Competências Informacionais mostram uma aproximação dos valores atribuídos em grande parte das variáveis, nas três categorias apenas uma opção de cada recebeu uma média superior a 9, atingindo quase uma unanimidade entre os respondentes.

4 CONCLUSÃO

O estudo conclui-se que a **identificação das questões de estrutura física e sua adaptação para o arquivo, bem como os processos do fluxo informacional**, ficou prejudicada por ser uma construção adaptada e a guarda dos documentos não se encontra de acordo com os padrões estabelecidos pelo Conarq. No que tange os itens materiais de construção e revestimento, as estantes e janelas estão de acordo com os padrões estabelecidos, sendo diferente para os itens *Portas, Coberturas e Mapotecas* que estão em desconformidade.

Já o fluxo informacional identificou-se a necessidade de um maior controle da tramitação da documentação interna, podendo assim o CDI, prever a quantidade de documentos que serão enviados, identificando locais para guarda, em virtude que

sua área física para o arquivamento encontrar-se amplamente limitada para esta ação.

Em relação à **identificação de como é realizado o tratamento técnico dos documentos**, conclui-se que todo o processo de higienização, organização, classificação, indexação, acondicionamento e arquivamento realizado pelo CDI seja em formato físico ou no arquivamento eletrônico através do software *IsoSystem*. Devida a morosidade na aprovação da Política de Gestão Documental da empresa (em 2013), quase 20 anos após a criação da SCGÁS é possível identificar um grande número de documentos carentes de tratamento técnico, a inexistência de uma comissão de avaliação de documentos designadas pela diretoria executiva, bem como o quadro funcional ser insuficiente em relação às atividades relacionadas com a gestão documental.

Evidenciando ainda mais a carência funcional, bem como as demandas por informações em meses onde são aplicadas auditorias. Aumentando o número de solicitações e principalmente o tempo demandado para a recuperação dos documentos solicitados.

Com relação ao **processo de preservação documental**, identificou-se a necessidade de um melhor uso no que se refere à produção e arquivamentos dos documentos eletrônicos. Foi analisado o número de documentos (Ofício, Memorando e Relatórios de Viagens) produzidos eletronicamente sem a necessidade de sua impressão para a tramitação entre os setores. No período analisado constatou-se a impressão de aproximadamente 31 cópias dos documentos que poderiam ser evitadas através da tramitação eletrônica. Contribuindo ainda mais para o aumento da escassez do espaço físico para arquivamento, bem como o seu controle de entrada junto ao CDI.

Em relação à **identificação das Competências Informacionais mais desejáveis aos membros da Comissão Permanente e Interdisciplinar de Gestão do Patrimônio Documental da Companhia de Gás de Santa Catarina**, após a aplicação de um questionário a 12 colaboradores de diferentes áreas de atuação onde foram listadas 30 variáveis divididas em

três categorias: Conhecimento, Habilidades e Atitudes, pode-se identificar e classificar de acordo com o grau de importância obtido, as características mais desejáveis aos membros que serão designados pela diretoria executiva para compor a comissão. Identificam-se as necessidades informacionais que carecem de um maior apoio da direção junto aos colaboradores, bem como as características altamente desejáveis indispensáveis aos colaboradores.

O perfil traçado através da mensuração das variáveis irá servir de um instrumento de auxílio junto aos gestores no momento que irão definir quais colaboradores serão designados para compor a CPIGPD.

REFERÊNCIAS

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo (SP): Paz e Terra, 1999. 698p.

CONARQ. **Recomendações para a construção de arquivos**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1997.

DAVENPORT, T. H. **Reengenharia de processos**: como inovar na empresa através de tecnologia da informação. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

LOPES, Luiz Carlos. Arquivópolis: uma utopia pós moderna. **Ciência da informação**, Brasília, v. 22, n. 1, p. 41-43, jan./abr. 1993.

POLICY DOCUMENT MANAGEMENT OF SCGÁS: AN APPROACH USING METRICS

Abstract: *Presents an analysis of the SCGÁS Document Management Policy, through the measurement of management processes, information flows, physical structure, technical treatment and information competencies desirable to members of the Standing Committee and Interdisciplinary Management of the Documentary Heritage oriented decision making senior management of the company. For obtaining data documentary research in the records obtained in the enterprise, a case study in order to know the steps on various aspects of the processes applied to the documents was performed. To obtain the data relating to information literacy questionnaire to 12 employees of the company in different areas was applied to identify: Knowledge, Skills and Attitudes more desirable to members who are appointed to compose the Standing Committee and Interdisciplinary CPIGPD - Managing the Documentary Heritage Gas Company of Santa Catarina. It was found that the physical space intended to guard the documentation is not compatible with the volume produced and received by the company documents. We emphasize the need for production and archiving of electronic documents. Presents results on the number of visits requested the Centre for Documentation and Information, as well as the demands of time to perform these activities. Identify themselves through a measurement of the 10 characteristics most important to members of CPIGPD.*

Keywords: *Document Management. Information Flow. Information Literacy. SCGÁS.*

Originais recebidos em: 01/03/2014

Aceito para publicação em: 14/03/2014

Publicado em: 21/03/2014