

TERCEIRIZAÇÃO DE GESTÃO DOCUMENTAL ARQUIVÍSTICA: MAPEAMENTO NA REGIÃO METROPOLITANA DE FLORIANÓPOLIS - SC¹

Rodrigo Marcelo Gonçalves

Graduado em Arquivologia na Universidade Federal de Santa Catarina
e-mail: rodrigomrgoncalves@gmail.com

Eva Cristina Leite da Silva

Professora Dra. no Departamento de Ciência da Informação e no Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina
e-mail: eva.cristina@ufsc.br

Resumo: Este estudo tem como objetivo mapear os serviços arquivísticos contratados por instituições públicas e privadas e os serviços prestados por empresas que terceirizam a Gestão Documental Arquivística na Região Metropolitana de Florianópolis (SC). São abordados conceitos referentes à gestão documental, funções arquivísticas, usuário e terceirização. Dos procedimentos metodológicos para atingir os objetivos do estudo, foi utilizado o tipo de pesquisa exploratória, para abordagem do problema, a pesquisa qualitativa e a quantitativa. Por meio de buscas na web, foram identificadas as empresas que prestam serviços arquivísticos e empresas clientes que os compram. Para mapear os serviços terceirizados foram aplicados dois questionários: um para as empresas prestadoras de serviços arquivísticos e outro para as empresas clientes. Por fim, estimou-se a satisfação das empresas clientes quanto à terceirização do gerenciamento em seus arquivos. Dos resultados referentes às empresas prestadoras, nota-se que os serviços mais contratados/buscados são organização, digitalização e guarda de documentos em meio convencional. Apontam-se ainda em gráfico informações sobre frequência de solicitação dos documentos, procedimentos para envio/entrega do documento e uma estimativa do tempo que leva para ser enviado. Quanto às empresas clientes, nota-se que estão satisfeitas com os serviços arquivísticos terceirizados recebidos. Conclui-se que a temática abordada no estudo é escassa na área da Arquivologia, mas, ainda assim, foi possível atingir os objetivos propostos neste estudo.

Palavras-chave: Arquivo. Gestão Documental. Terceirização. Terceirização de Gestão Documental.



1 INTRODUÇÃO

No Brasil, a gestão documental passou a ser desenvolvida especialmente frente à necessidade de a administração pública organizar os documentos produzidos e recebidos no decorrer do exercício de suas atividades. A gestão documental é composta por uma série de procedimentos técnicos e intelectuais, desde a sua produção, tramitação, uso, avaliação e o arquivamento em sua determinada idade, seja ela corrente ou intermediária, que terão como destino a eliminação ou recolhimento para guarda permanente (BRASIL, 1991).

Em contexto internacional, as produções dos documentos da administração pública impulsionaram desde a criação dos primeiros Arquivos Nacionais, por exemplo, do Arquivo Nacional da França, primeiro a ser criado e instalado no início da Revolução Francesa, o qual

¹ Membros da Banca de Avaliação do TCC: Sonali Molin Bedin/UFSC; e-mail: sonali.bedin@ufsc.br; e CamilaSchwinden Lehmkuhl / UFSC; e-mail: camila.lehmkuhl@gmail.com; Orientadora: Eva Cristina Leite da Silva/UFSC; e-mail: eva.cristina@ufsc.br.

atendia especialmente as necessidades de centralização e guarda das massas documentais produzidas (ESTEVÃO; FONSECA, 2010).

Contemporaneamente, o arquivo passou a ter outros papéis com a importância da informação, como a função de ser fonte de informações administrativa e técnica. O arquivista é responsável por reunir, conservar e organizar as informações, logo, ele tem responsabilidade na tomada de decisão (SANTOS, 2009).

Para Rousseau e Couture (1998), a organização e gestão dos serviços de arquivo perpassam pela gestão de recursos humanos, financeiros e o tratamento do arquivo, entendido aqui por procedimentos arquivísticos com a finalidade de organizar e disponibilizar os documentos com o objetivo de agilizar processos internos e externos e evidenciar a transparência na administração, pautados pelo acesso às informações, entre outras funções.

Desse modo, a gestão de documentos de arquivo envolve toda a vida da instituição produtora. As informações são registradas de acordo com o exercício das atividades realizadas por instituições, pessoas físicas ou jurídicas, assim gerando um volume de documentos que, conseqüentemente, necessita de uma gestão documental arquivística.

É nesse aspecto — e especificamente na terceirização da gestão documental arquivística — o interesse da presente pesquisa. Segundo Oliveira (2015), a terceirização de serviços teve seu início nos Estados Unidos, mais precisamente durante a Segunda Guerra Mundial, no intuito de terceirizar os armamentos. O processo de terceirização no Brasil chegou por volta dos anos 1950 e 1960, porém o enfoque de contratação de terceiros era no ramo automobilístico. O segmento da terceirização de procedimentos arquivísticos no Brasil despertou no início dos anos 80, mas seu resultado nem sempre alcançava os objetivos estabelecidos.

Esse contexto instigou a busca de conhecimentos a respeito da terceirização em arquivos e suscitou o problema do presente estudo: a escassez de pesquisas atuais (séc. XXI) a respeito da temática (apontada a seguir).

Justifica-se o interesse pelo tema em razão do envolvimento profissional do pesquisador com serviços em terceirização de gestão documental, obtidos durante sua atuação em estágios não obrigatório e obrigatório, realizados em uma empresa de gerenciamento de informação e execução de atividades operacionais. Na perspectiva acadêmica, aborda o propósito de contribuição com a literatura arquivística voltada para o conteúdo de terceirização de gestão documental, uma vez que, ao buscar pesquisas e trabalhos científicos na Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), foi encontrado apenas um artigo científico com a busca “Terceirização de Gestão Documental”. Já no Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), não foram encontrados artigos científicos com a referida pesquisa.

Para tanto, tem-se como objetivo geral mapear a contratação e prestação de serviços terceirizados de Gestão Documental Arquivística na Região Metropolitana de Florianópolis (SC) e os respectivos prestadores e clientes.

Os objetivos específicos compreendem identificar empresas prestadoras de serviços arquivísticos e clientes na Região Metropolitana de Florianópolis (SC), evidenciar os serviços terceirizados oferecidos pelas empresas prestadoras e serviços contratados por clientes (instituições) e estimar a satisfação dos clientes com relação aos serviços recebidos.

2 GESTÃO DOCUMENTAL E TERCEIRIZAÇÃO

O referencial teórico deste artigo apresenta elementos para melhor entendimento da temática, assim como das análises e resultados do estudo proposto. Aponta conceitos de gestão documental, funções arquivísticas, usuário e a terceirização.

2.1 GESTÃO DOCUMENTAL ARQUIVÍSTICA

A Gestão Documental Arquivística é um conjunto de procedimentos essenciais para preservação e acesso à informação, independentemente do suporte. De acordo com Bernardes e Delatorre (2008, p. 07),

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

Nessa perspectiva, a gestão documental arquivística faz parte de todo o ciclo de vida do documento, respeitando cada idade, seja corrente, intermediária ou permanente. Com relação às idades, segundo Jardim (2015, p. 32),

A teoria das três idades encontra suas bases na concepção de ciclo vital de documentos [...] Em síntese, sustenta a ideia de que os documentos arquivísticos, em função dos seus usos e valores para a organização produtora ou para terceiros, podem ser objeto de intervenção em uma ou mais fases: corrente, intermediária e permanente.

Toda documentação possui um valor, desde sua criação até sua fase final, podendo haver transformações segundo seus usos. Segundo Indolfo (2007), os documentos possuem dois valores: o valor primário está ligado ao uso da administração, razão pela qual o documento foi criado; já o valor secundário está relacionado ao uso dos documentos como fonte de pesquisa e informação, não só para a administração mantenedora como pesquisadores de fora.

A identificação desses valores é especialmente realizada no processo de avaliação documental, que estabelece prazos de guarda e destinação dos documentos, sejam para fins de eliminação ou guarda permanente e que, por sua vez, estão relacionados a outros processos

arquivísticos. Esses processos ou conjuntos de procedimentos estão vinculados às funções arquivísticas, discutidas a seguir.

2.1.1 Funções Arquivísticas

Sousa (2013) aborda que, na literatura arquivística, existe um consenso da existência de sete funções arquivísticas. Apesar disso, há autores que não utilizam a mesma quantidade de funções, outros as agrupam ou até mesmo não consideram todas. Contudo, as sete funções arquivísticas, segundo Couture e Rousseau (1998), são: produção, classificação, avaliação, descrição, aquisição, difusão e conservação.

Diante das funções citadas, apresenta-se uma breve abordagem sobre cada uma delas.

a) Produção: está ligada à criação de documentos, independentemente do suporte. Ela está presente na rotina do ser humano, em instituições públicas, privadas e a produção documental. Porém, no contexto arquivístico, a produção tem uma função importante. Segundo Sousa (2013, apud COUTURE, 2005), a produção tem como enfoque controlar a criação de documentos e informações. Dessa forma, o controle da produção de documentos irá tornar os processos administrativos mais eficazes e evitar a duplicidade de informação.

b) Classificação: segundo Schellenberg (1973, p. 75), “desde que se começou a registrar a história em documentos, surgiu para o homem o problema de organizá-los”. Para Sousa (2008, p.55), a classificação "pode ser realizada com base nas funções exercidas pela entidade, ou seja, procede-se ao agrupamento dos documentos gerados pelas atividades decorrentes das respectivas funções. Com isso, esses documentos respondem também pelo testemunho/memória instrucional".

Para Gonçalves (1998, p.13), "o objetivo da classificação é, basicamente, dar visibilidade às funções e às atividades do organismo produtor do arquivo, deixando claras as ligações entre os documentos". A essência da classificação é fazer o agrupamento dos documentos a fim de organizá-los e torná-lo acessível ao usuário.

c) Avaliação: tem o papel de determinar a vida e temporalidade do documento. De acordo com Schellenberg (1959, p.179), "uma redução na quantidade de tais documentos torna-se essencial, tanto para o próprio governo quanto para o pesquisador". Em uma perspectiva integral, segundo Indolfo (2007, p. 42-43),

A avaliação é um processo de análise e seleção de documentos que visa estabelecer prazos de guarda e destinação final dos documentos, definindo quais documentos serão preservados para fins administrativos ou de pesquisa e em que momento poderão ser eliminados ou recolhidos ao arquivo permanente, segundo o valor e o potencial de uso que apresentam para a administração que os gerou e para a sociedade.

Oliveira (2007) aponta que a avaliação influencia na redução da massa documental, estabelece o controle da produção do documento, ajuda na conservação dos documentos

permanentes, favorece a administração e o pesquisador, bem como os recursos humanos, financeiros e materiais. A partir desses fatores da avaliação, a recuperação da informação torna-se mais eficiente.

d) Descrição: segundo a Norma Brasileira de Descrição Arquivística,

Tem por objetivo estruturar a informação a partir de elementos de descrição comuns, buscando interferir o mínimo possível na forma final em que as descrições são apresentadas. Cabe a cada entidade custodiadora e a seus profissionais a decisão acerca dos recursos utilizados para a descrição, bem como o formato final de seus instrumentos de pesquisa, sendo apenas imprescindível a presença dos elementos de descrição obrigatórios (BRASIL, 2006. p. 11).

A ISAD(G): Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística (2000, p. 11) diz que "o objetivo da descrição arquivística é identificar e explicar o contexto e o conteúdo de documentos de arquivo a fim de promover o acesso aos mesmos". Ou seja, a descrição é um instrumento que serve para fazer descrever documentos visando facilitar o gerenciamento de um arquivo de instituição pública, privada ou pessoal, bem como agilizando a recuperação do documento.

e) Aquisição: segundo o Arquivo Nacional (BRASIL, 2005, p. 85), aquisição faz parte do "ingresso de documentos em arquivo, seja por comodato, compra, custódia, doação, depósito, doação, empréstimo, legado, permuta, recolhimento, reintegração ou transferência; ingresso de documentos em arquivo corrente".

Sousa (2013) diz que, na aquisição de documentos institucionais feita pela transferência entre a fase corrente e intermediária, ou o recolhimento para a fase permanente, deve ser usada a tabela de temporalidade para servir de suporte que, no caso, é o resultado da avaliação. Já ao se tratar de documentos não institucionais, a forma de aquisição deve acontecer em um âmbito diferente, com uma política que estabeleça as necessidades referentes à aquisição desses documentos.

f) Difusão: Bellotto (2006) apresenta difusão em arquivos em três âmbitos: a difusão educativa, que está ligada a uma relação entre a instituição arquivo e a sociedade — por exemplo, escolas — por meio de visitas para conhecimento da documentação que o arquivo resguarda; a difusão editorial, que, mediante publicações, divulga os produtos e serviços do arquivo, e a difusão cultural, relacionada a projetos culturais com diferentes temáticas. Esse último conceito de difusão busca "lançar elementos de dentro para fora, procurando atingir um campo de abrangência cada vez mais amplo, e a que permite o retorno dessa mesma política, acenando com atrativos no recinto do arquivo" (BELLOTTO, 2004, p. 228).

No Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005), a difusão está ligada à disseminação da informação, a quem compete proporcionar a difusão das informações mediante meios de comunicações.

g) Conservação: para Cassares (2000, p.12), "é um conjunto de ações estabilizadoras que visam desacelerar o processo de degradação de documentos ou objetos, por meio de controle ambiental e de tratamentos específicos (higienização, reparos e acondicionamento)". Ou seja, seria um processo consolidado, buscando evitar a deterioração do documento para manter a informação acessível ao usuário.

Para Costa (2003, p. 3), conservação "é o levantamento, estudo e controle das causas de degradação, permitindo a adoção de medidas de prevenção". A autora fala que a conservação também inclui diagnóstico, monitoramento ambiental e vistoria.

Com essa breve abordagem das funções arquivísticas, fica nítido o quão importante é o desenvolver dessas funções para o ciclo documental, desde a sua origem até seu destino final. A consequência da prática dessas funções arquivísticas faz com que o acesso seja facilitado para o usuário, agilizando a recuperação da informação quanto aos processos administrativos internos e externos, e quanto à preservação de memórias e histórias perpassadas nos documentos.

2.2 USUÁRIO E ACESSO

Próxima das discussões de difusão arquivística, está a temática "usuário e acesso", e o termo usuário no Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (BRASIL, 2005, p. 169) é definido como "pessoa física ou jurídica que consulta arquivos, também chamado consulente, leitor ou pesquisador". Nesse contexto, é evidente que o usuário do arquivo é aquele que dele faz uso como fonte de informação, a fim de atender suas expectativas.

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, Art. 5º, trata do direito ao acesso: "é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional" (BRASIL, 1988). A Lei de Acesso à Informação 12.527/2011 afirma que "todas as informações produzidas ou custodiadas pelo poder público e não classificadas como sigilosas são públicas e, portanto, acessíveis a todos os cidadãos". Sobre o acesso à informação, o Conselho Internacional de Arquivos (2014, p. 7) discorre que "o serviço de acesso conecta arquivos ao público; fornece informação aos usuários sobre a instituição e seu acervo; influencia o público quanto à confiança nos custodiadores das instituições arquivísticas e no serviço que prestam".

Para Prade e Perez (2017), as políticas de acesso à informação são importantes para as instituições arquivísticas, em virtude de facilitar e tornar disponível a informação para recuperação do usuário, bem como proporcionar a difusão do acervo para a comunidade.

Com base nos conceitos apontados, entende-se que o usuário é quem faz consulta à informação, e acesso é a ponte, o elo do usuário com as informações, muitas vezes respaldadas em leis, já citadas aqui, visando resguardar os direitos do cidadão ao acesso à informação de caráter público.

2.3 TERCEIRIZAÇÃO DE SERVIÇOS ARQUIVÍSTICOS

Para Girardi (2006), terceirização é contratar terceiros para realizar atividades que não estão ligadas ao objetivo principal da empresa, fazendo com que o direcionamento da empresa seja totalmente voltado ao seu foco. Segundo Oliveira (2015, p. 193),

[...] o conceito de terceirização é elaborado com base na ideia do repasse de atividades-meio (accessórias) para execução por terceiros especializados, permitindo, assim, que a instituição/empresa, ao terceirizar algumas de suas atividades, possa direcionar a atenção para suas atividades finalísticas. É enfatizada, também, a importância de a terceirização estar inserida no planejamento global da instituição/empresa, bem como a necessidade de uma parceria constante entre os agentes do processo.

Para Martins (2012), a terceirização consiste na possibilidade de contratação de terceiros para cumprimento das atividades que não representam o objetivo principal da empresa, podendo ser nomeadas como serviços temporários.

De acordo com Magano (1992 apud CAMPOS 2004, p. 295), o procedimento de "terceirizar significa transferir a terceiros atividades anteriormente a cargo da própria empresa. A terceirização, assim concebida, possui duas vertentes: transferência a terceiros de toda e qualquer atividade ou apenas das chamadas atividades-meio", que são as atividades não principais da empresa.

No que tange à necessidade da terceirização da gestão documental, ela parte da percepção caótica em que se encontra o arquivo, logo, as instituições recorrem às empresas especializadas prestadoras de serviços arquivísticos. As instituições que repassam para terceiros a gestão de arquivo e guarda física têm como expectativa a solução de todos os problemas, porém não é exatamente dessa forma que funciona.

Oliveira (2015) ressalta que terceirizar serviços arquivísticos consiste em dois parâmetros comuns sobre as vantagens e desvantagens. As vantagens envolvem a possibilidade de a empresa ou instituição que contrata os serviços investir em suas atividades fins, tornar-se competitiva no mercado, obter maior produção e conter qualidade nos produtos e serviços. Como desvantagens, a empresa tem possibilidade de perder autonomia e aumentar a sua dependência relacionada à terceirização, comprometer a segurança de suas informações e documentos e não saber como estão sendo aplicados os procedimentos técnicos em seus documentos.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Quanto aos objetivos, a presente pesquisa caracteriza-se como exploratória que, segundo Gil (2007), é um tipo de pesquisa que possibilita maior ligação com o problema.

Na abordagem do problema, foi utilizada a pesquisa qualitativa, a qual, segundo Oliveira (2011, p. 28) é "um processo de reflexão e análise da realidade através da utilização de métodos e

técnicas para compreensão detalhada do objeto de estudo em seu contexto histórico e/ou segundo sua estruturação”. Dessa forma, realizou-se o estudo envolvendo pessoas, reflexões, entendimentos e percepções distintas sobre o tema proposto.

Para apontar as empresas prestadoras de serviços arquivísticos na Região Metropolitana de Florianópolis (SC), recorreu-se à busca na web por meio de *sites* de pesquisa, como Google, Bing e Yahoo, usando palavras relacionadas ao tema do estudo (terceirização de gestão documental). Foram identificadas oito empresas prestadoras de serviços arquivísticos na Região Metropolitana de Florianópolis. Aceitaram contribuir com a pesquisa seis empresas: Acervo, Arquivar, Boomerang Doc Solutions, Documentalize, Michelle Witkowski e Papirotec.

Em seguida foram identificadas 30 instituições que contratam serviços arquivísticos na Região Metropolitana de Florianópolis (SC), a identificação aconteceu por meio de buscas nos *sites* das empresas prestadoras de serviços arquivísticos, as mesmas possuem um campo em seus *sites* mostrando os clientes/parceiros em que atendem e/ou atenderam. Entre as 30, cinco participaram da pesquisa: CredCrea Cooperativa de Crédito, Conselho Regional dos Corretores de Imóveis (CRECI), Hospital S.O.S Córdio, Departamento Estadual de Infraestrutura (DEINFRA) e Unimed.

O período de identificação e abordagem das empresas clientes/prestadoras aconteceu em específico no mês de maio/2018, elas foram convidadas a participarem da pesquisa por meio de ligação telefônica, quanto ao questionário, enviado por e-mail.

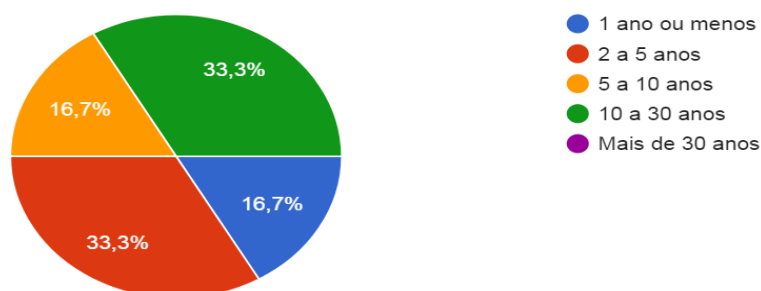
Com o apoio do registro das empresas que prestam e contratam serviços arquivísticos, realizou-se um mapeamento dos principais serviços terceirizados oferecidos pelas empresas prestadoras e os contratados por empresas clientes. Para tanto, foram aplicados dois questionários, sendo um para prestadores de serviços arquivísticos e o outro para empresas clientes que os compram, para, desse modo, adquirirem-se os dados que indicam os serviços realizados e satisfação dos contratantes, entre outros aspectos.

Segundo Marconi e Lakatos (1991, p.201), questionário "é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador".

4 APRESENTAÇÃO DOS DADOS COLETADOS

Para obter um parâmetro de atuação no mercado das empresas que prestam serviços de Gestão Documental Arquivística, foi levantado, conforme Gráfico 1, o tempo de atuação delas na prestação da terceirização.

Gráfico 1 - Tempo de atuação das empresas no mercado



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

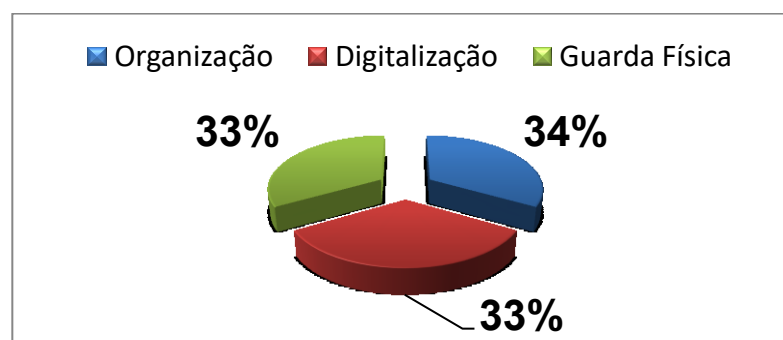
Observa-se que 83,3% das empresas respondentes atuam há mais de dois anos com terceirização de Gestão Documental arquivística, e uma atua há um ano ou menos.

Conforme os dados obtidos na pesquisa, os serviços arquivísticos oferecidos por essas empresas prestadoras são:

- a) organização;
- b) classificação;
- c) avaliação;
- d) conservação/preservação;
- e) gestão eletrônica de documentos;
- f) digitalização;
- g) microfilmagem;
- h) guarda física do documento.

Ainda para as empresas prestadoras dos serviços terceirizados, foi questionado (pergunta aberta) quais são os três serviços mais procurados/contratados no mercado pelas empresas clientes, obtendo-se os resultados conforme o Gráfico 2:

Gráfico 2 - Os três principais serviços procurados/contratados

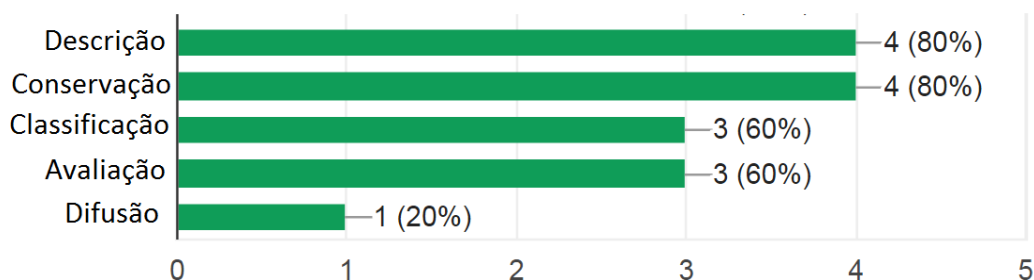


Fonte: Dados da pesquisa (2018).

É perceptível no Gráfico 2 que, das empresas que ofertam os serviços de terceirização (6 respondentes), elas elencam que os serviços mais contratados são organização, digitalização e guarda físicos.

Já para as empresas clientes (5 respondentes) que contratam os serviços terceirizados para gestão de documentos de seus arquivos, com o intuito de facilitar sua compreensão e entendimento a respeito dos serviços, houve uma breve abordagem das funções arquivísticas: classificação, avaliação, descrição, difusão e conservação. As empresas clientes foram questionadas sobre quais funções citadas têm relação com os serviços utilizados/contratados desenvolvidos em seus documentos/arquivo, conforme retrato no Gráfico 3.

Gráfico 3 - Funções arquivísticas relacionadas aos serviços contratados

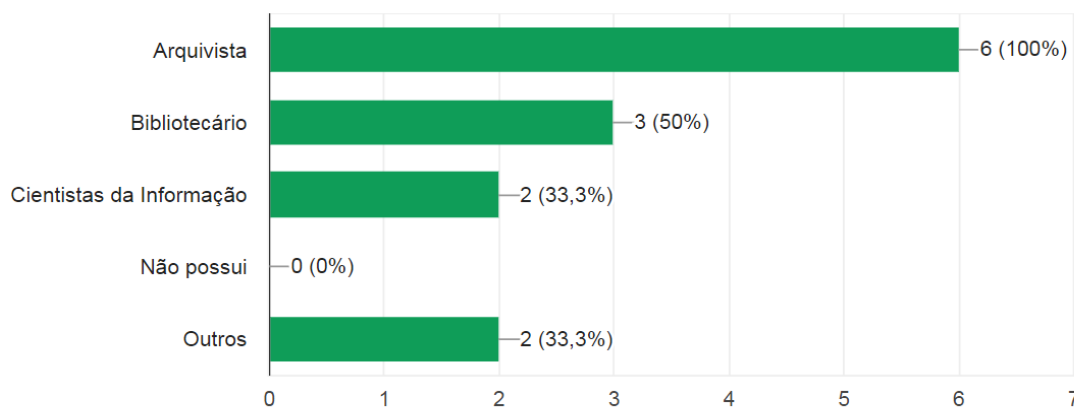


Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Conforme o Gráfico 3, nota-se que, no entendimento dos respondentes (empresa cliente), as funções arquivísticas têm uma relação bem próxima com os serviços terceirizados que são por elas contratados, todavia, salienta-se o baixo número de empresas respondentes (5 de 30 convidadas), o que pode não expressar um entendimento próximo do geral.

Para se ter uma percepção referente aos responsáveis pela execução das atividades arquivísticas, foi questionado (às empresas prestadoras de terceirização de serviços de gestão arquivística) se nelas havia profissionais formados na área da Ciência da Informação para realizarem os serviços arquivísticos, o que é apresentado no Gráfico 4.

Gráfico 4 - Profissionais da área da informação



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Percebe-se que todas as empresas respondentes prestadoras de serviços arquivísticos possuem um arquivista. De modo geral, todas contam com profissionais da área de Ciências da Informação.

Para obter estimativa de satisfação das empresas clientes quanto aos serviços arquivísticos contratados, necessitou-se elaborar algumas análises específicas, descritas a seguir.

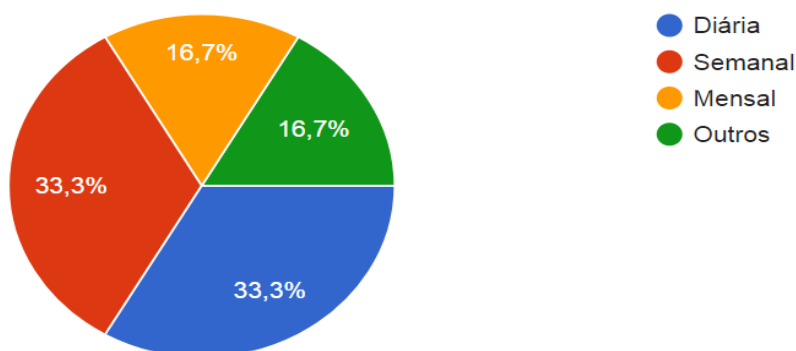
Das cinco empresas clientes que participaram da pesquisa, segundo os dados levantados, todas puderam perceber mudanças após a terceirização da gestão documental arquivística aplicada a seu arquivo. Abaixo seguem os impactos positivos levantados sobre o que elas perceberam:

- a) agilidade nos procedimentos internos;
- b) otimização de espaço físico;
- c) economia/financeiramente; e
- d) recuperação da informação rápida e objetiva.

Uma das empresas respondentes apontou um impacto negativo após terceirizar os serviços arquivísticos. Antes de fazer a terceirização da guarda física, a empresa possuía um galpão próprio para guarda dos documentos, tornando mais ágil a recuperação. Após a terceirização, é preciso fazer uma solicitação com antecedência para conseguir ter acesso aos documentos.

Como, segundo os dados, na perspectiva das empresas que oferecem os serviços, a guarda física do documento é um dos serviços mais buscados/contratados, entende-se que as empresas precisam, a partir da terceirização, fazer a solicitação do documento para depois ter acesso à informação desejada. Quanto a isso, buscou-se saber qual é a frequência de solicitação de documentos pelas empresas clientes, o que apresentado no Gráfico 5.

Gráfico 5 - Frequência da solicitação documental

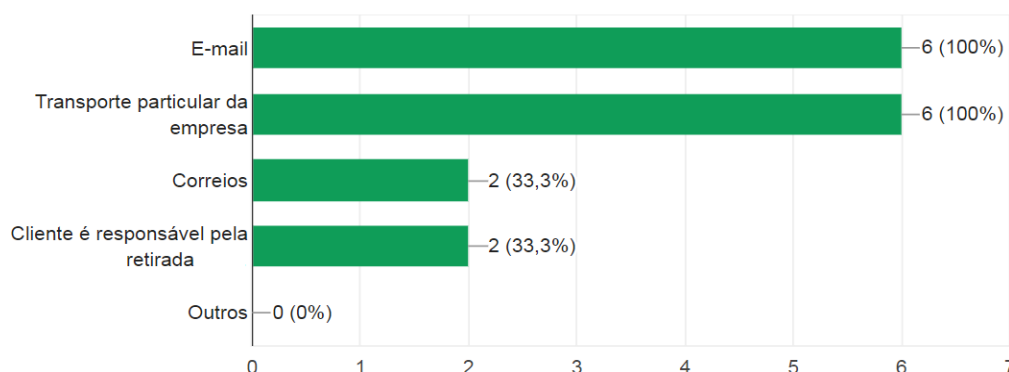


Fonte: Dados da pesquisa (2018).

No âmbito das empresas fornecedoras dos serviços de terceirização de gestão documental arquivística, identificaram-se os prazos em que os clientes são atendidos, cujos resultados da pesquisa, nota-se que há constante frequência na solicitação de documentos pelas empresas clientes. O tempo máximo é de 12 horas para fazer o envio/entrega da documentação/informação solicitada.

Para compreender a forma pela qual as solicitações são atendidas, procurou-se saber como são enviados/entregues os documentos para as empresas clientes, conforme apontado no Gráfico 7.

Gráfico 7 - Formas de envio/entrega de documentos/informações



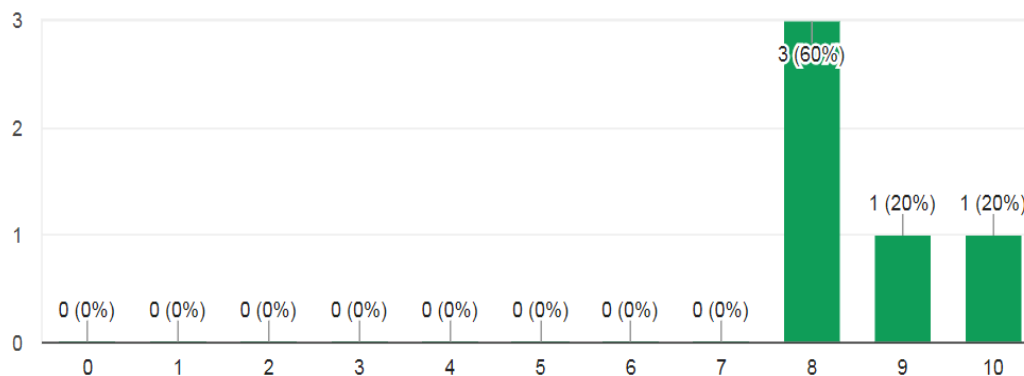
Fonte: Dados da pesquisa (2018).

De acordo com questão aplicada às empresas fornecedoras, pode-se entender que os clientes que fazem a solicitação do documento/informação são atendidos especialmente por e-mail e, ou transporte particular da empresa fornecedora dos serviços arquivísticos.

Desse modo, observa-se que há possibilidades de facilitação de envio e, logo, da recuperação da informação, o que pode tornar os procedimentos internos ágeis.

Para estimar a satisfação dos clientes, elaborou-se uma questão dos aspectos gerais da prestação dos serviços de Gestão Documental Arquivística terceirizada questionando qual o número que melhor expressava a satisfação dos serviços terceirizados recebidos em uma escala de 0 a 10 (sendo 0 nenhuma satisfação e 10 escala máxima de satisfação), cujos resultados são apresentados no Gráfico 8.

Gráfico 8 - Avaliação dos clientes quanto aos serviços recebidos



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Em conformidade com a pesquisa aplicada, de modo geral pode-se afirmar que as empresas clientes sentem-se satisfeitas quanto ao recebimento dos serviços arquivísticos realizados por terceiros em seu arquivo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento do presente estudo possibilitou salientar que a gestão documental e as funções arquivísticas são fundamentais para o gerenciamento de um arquivo. A sua aplicabilidade faz com que as informações sejam disponíveis aos usuários de forma facilitada e, por consequência, agilizam os procedimentos internos e externos da instituição.

Percebe-se que terceirizar serviços arquivísticos pode gerar uma série de fatores positivos para a empresa, como otimização de espaço físico, tendo em vista que a organização não precisa dispor de determinado espaço para armazenar os documentos; economia financeira, na qual não será preciso investir em recursos que são necessários para fazer o gerenciamento de um arquivo; recuperação rápida e objetiva da informação, na qual a documentação passa ser organizada, fazendo com que a informação possa ser encontrada e fique disponível para uso. Todavia, algumas empresas podem sofrer pelo fato de seus documentos estarem alocados em outro local e ocorrer a impossibilidade de acesso imediato, como apresentado na presente pesquisa — o único fator negativo elencado foi a necessidade de se fazer uma solicitação com antecedência para conseguir ter acesso aos documentos. Ainda assim, abre-se para outras pesquisas e indagações de possíveis problemas e, ou limitações, por exemplo, frente aos serviços contratados ou não, de descrição arquivística, função especialmente responsável pela recuperação do documento etc.

Dos objetivos propostos neste estudo, foi possível atingir todos. Um fato que não se esperava na pesquisa era obter um número tão baixo de respondentes no questionário das empresas clientes, pois o número de empresas convidadas para a pesquisa quintuplicou o número de respondentes. Embora esse número não tenha sido o esperado, foi possível fazer uma análise e ter uma percepção referente ao objetivo do estudo.

Para fundamentação deste estudo, houve grandes dificuldades quanto ao tema na área de terceirização de Gestão Documental, pois a literatura nessa temática é escassa. Ainda assim, foi possível fazer o embasamento teórico, porém com certa restrição de autores.

Dessa forma, como sugestão acadêmica, fica a indicação de outras pesquisas e, ou aprofundamentos na referida temática e, quiçá, haver maior explicitação dela em grades curriculares (matérias e, ou conteúdo) que tratem da terceirização de Gestão Documental especialmente nos cursos de graduação em Arquivologia, Biblioteconomia, Ciência da Informação.

REFERÊNCIAS

- BELLOTTO, H. L. Arquivos permanentes: tratamento documental. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.
- BELLOTTO, H. L. **Arquivos permanentes**: tratamento documental. 4. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.
- BERNARDES, I. P.; DELATORRE, H. **Gestão Documental Aplicada**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008.
- BRASIL. ARQUIVO NACIONAL. **Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. 230 p.
- BRASIL. Lei n. 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. **Diário Oficial [da] União**. Brasília, DF, 9 jan. 1991. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm>. Acesso em: 17 set. 2018.
- BRASIL. Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5. **Diário Oficial [da] União**. Brasília, DF, 18 nov. 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 17. set. 2018.
- BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.
- BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. CONARQ. **NOBRADE**: Norma Brasileira de Descrição Arquivística. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2006. Disponível em: <<http://www.siga.arquivonacional.gov.br/images/publicacoes/nobrade.pdf>>. Acesso em: 17. set. 2018.
- CAMPOS, J. R. Aspectos da terceirização e o direito do trabalho. **Revista da Faculdade de Direito**, São Paulo, v.1, n.1, p. 290-309, 2004. Disponível em: <<https://www.metodista.br/revistas/revistas-ims/index.php/RFD/issue/view/49>>. Acesso em: 17. set. 2018.
- CASSARES, N. C. **Como fazer conservação preventiva em arquivos e bibliotecas**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, Imprensa Oficial, 2000. Disponível em: <<http://www.arqsp.org.br/arquivos/oficinas_colecao_como_fazer/cf5.pdf>>. Acesso em: 17. set. 2018.
- CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS. CIA. **ISAD(G)**: Norma geral internacional de descrição arquivística. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, CONARQ, 2000. Disponível em: <http://conarq.arquivonacional.gov.br/images/publicacoes_textos/isad_g_2001.pdf>. Acesso em: 17. set. 2018.
- CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS. **Princípios de acesso aos arquivos**. Orientação técnica para gestão de arquivos com restrições. Tradução: Silvia Ninita de Moura Estevão e Vitor Manoel Marques da Fonseca. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2014. Disponível em: <www.conarq.gov.br/images/publicacoes_textos/principios_acesso_arquivos.pdf>. Acesso em: 17. set. 2018.

- COSTA, M. F. **Noções básicas de conservação preventiva de documentos**. Fundação Osvaldo Cruz. CICT: Biblioteca de Manguinhos, Laboratório de conservação preventiva de documentos, 2003. 14p.
- DRUMOND, M. C. P. **Preservação e conservação em museus**. 2. ed. Belo Horizonte, 2006.
- ESTEVÃO, S. N. M.; FONSECA, V. M. M. A França e o Arquivo Nacional do Brasil. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 23, n. 1, p. 81-108, jan./jun., 2010.
- FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GIRARDI, D. A terceirização como estratégia competitiva nas organizações. **Coletânea Gelre**. Série Estudos do Trabalho. 2016. Disponível em: <http://gelre.com.br/wp-content/uploads/2016/01/Estudo_Terceirizacao.pdf>. Acesso em: 17. set. 2018.
- GHIZONI, V. R.; TEIXEIRA, L. C. **Conservação preventiva de acervos**. Coleção Estudos Museológicos, v. 1, Florianópolis: FCC, 2012. Disponível: <https://issuu.com/sisem-sp/docs/down_151904conservacao_preventiva_1>. Acesso em: 17. set. 2018.
- GONÇALVES, J. **Como classificar e ordenar documentos de arquivo**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 1998. Disponível em: <http://www.arqsp.org.br/arquivos/oficinas_colecao_como_fazer/cf2.pdf>. Acesso em: 17. set. 2018.
- INDOLFO, A. C. Gestão de documentos: uma renovação epistemológica no universo da arquivologia. **Arquivística.net**, v. 3, n. 2, p. 28-60, 2007. Disponível em: <<http://www.brarci.inf.br/index.php/article/view/0000005190/685b225279ed0b370d8d0b7168f3bf7>>. Acesso em: 17 set. 2018.
- JARDIM, J. M. Caminhos e perspectivas da gestão de documentos em cenários de transformações. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 28, n. 2, p. 19-50, jul./dez. 2015. Disponível em: <<http://revista.arquivonacional.gov.br/index.php/revistaacervo/article/view/607>>. Acesso em: 17. set. 2018.
- JARDIM, J. M.; FONSECA, M. O. Arquivos. In: CAMPELLO, B.; CALDEIRA, P. T. (Orgs.). **Introdução às fontes de informação**. Belo Horizonte: Autêntica, 2005.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1991.
- MARTINS, S. P. **Direito do Trabalho**. 28. ed. São Paulo: Atlas, 2012. Disponível em: <<https://direitom1universo.files.wordpress.com/2016/08/sc3a9rgio-pinto-martins-direito-do-trabalho.pdf>>. Acesso em: 17. set. 2018.
- OLIVEIRA, M. I. A terceirização das atividades arquivísticas na administração pública federal. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 2, p. 192-205, jul./dez. 2015. Disponível em: <<http://oaji.net/articles/2016/3932-1475251156.pdf>>. Acesso em: 17. set. 2018.

OLIVEIRA, M. I. Classificação e avaliação de documentos: normalização dos procedimentos técnicos de gestão de documentos. *Acervo*, Rio de Janeiro, v. 20, n. 01/02, p. 133-148, jan./dez. 2007.

OLIVEIRA, M. M. **Como fazer projetos, relatórios, monografias, dissertações e teses**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

PRADE, A. M.; PEREZ, C. B. A importância da gestão documental no contexto do acesso aos documentos e difusão dos arquivos. *Ágora*, Florianópolis, v. 27, n. 54, 2017. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000023427/fe4ddd16a8c5a57773aee95faf272404>>. Acesso em: 17. set. 2018.

ROUSSEAU, J. Y.; COUTURE, C. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Glossário. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1998.

SANTOS, V. B.; INARELLI, H. C.; SOUSA, R. T. B. de (Orgs.). **Arquivística: Temas contemporâneos**. 3. ed. Brasília, DF: SENAC, 2009.

SPINELLI, J.; BRANDÃO, E.; FRANÇA, C. **Manual Técnico de Preservação e Conservação**. Arquivo Nacional (Brasil), Fundação Biblioteca Nacional, 2011. 01-47p.

SCHELLENBERG, T. R. **Arquivos modernos**. Princípios e técnicas. Rio de Janeiro: FGV, 1973.

SOUSA, F. N. **Funções Arquivísticas: Contribuições para o cumprimento da Lei de Acesso à informação**. Disponível em: <http://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/114/Souza_F%C3%A1bio_Nascimento.pdf?sequenc e=3>. Acesso em: 17. set. 2018.

SOUSA, R. T. B. Fundo arquivístico: múltiplas leituras a respeito do termo. In.: BARTALO, L.; APARECIDA, N. **Gestão em Arquivologia: abordagens múltiplas**. Londrina: EDUEL, 2008. Cap. 2. Disponível em: <<http://aqv.wikidot.com/local--files/cin-7115/Cap.%202%20Fundo%20Arquiv%C3%ADstico.pdf>>. Acesso em: 17. set. 2018.

OUTSOURCING OF ARCHIVAL DOCUMENTARY MANAGEMENT: A MAPPING IN THE METROPOLITAN REGION OF FLORIANÓPOLIS (SC)

Abstract: *This study aims to map the archival services contracted by public and private institutions and the services provided by companies that outsource Archival Document Management in the Metropolitan Region of Florianópolis (SC). Concepts related to document management, archival functions, user and outsourcing are discussed. From the methodological procedures to reach the objectives of the study, the type of exploratory research was used, to approach the problem, the qualitative and the quantitative research. Through web searches, the companies that provide archival services and companies that purchase customers were identified. To map the outsourced services, two questionnaires were applied: one for companies providing archival services and another for client companies. Finally, it was estimated the satisfaction of the client companies regarding the outsourcing of management in their archives. Out of the results referring to the companies providing the services, it is noted that the services most hired / sought are organization, digitization and document storage in conventional means. Information on the frequency of request of the documents, procedures for sending / delivering the document and an estimate of the time it takes to be sent is also indicated on the chart. As for the client companies, it is noted that they are satisfied with the outsourced archival services received. It is concluded that the topic addressed in the study is scarce in Archivology, but, nevertheless, it was possible to reach the objectives proposed in this study.*

Keywords: *Archive. Document Management. Outsourcing. Document Management Outsourcing.*

Originalis recebidos em: 02/08/2018

Aceito para publicação em: 17/09/2018

Publicado em: 20/10/2018

APÊNDICE A

Terceirização de Gestão documental em Arquivos Públicos e Privados

Caro respondente, agradecemos sua participação em nossa pesquisa intitulada "Terceirização de Gestão documental em Arquivos Públicos e Privados na Região Metropolitana de Florianópolis (SC)", ela constitui o Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Arquivologia, da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). O questionário que segue tem a finalidade de complementar a pesquisa e está composto por quatro questões fechadas e seis questões abertas. Sua contribuição ao responder a ele é de grande valia para nós. Reiteramos que o sigilo das informações será preservado por meio de adequada codificação dos instrumentos de coleta de dados. Especificamente, nenhum nome, identificação de pessoas ou de locais serão divulgados. Todos os registros efetuados no decorrer desta investigação serão usados para fins acadêmico-científicos e apresentados na forma de TCC ou artigo científico, não sendo utilizados para qualquer fim comercial. Obrigado!

- 1) Qual o nome da sua empresa?
- 2) Por qual motivo sua instituição terceirizou os serviços arquivísticos?
- 3) Por quanto tempo sua empresa faz a terceirização dos serviços arquivísticos?
- 4) No âmbito da Arquivologia, existem algumas funções que tratam de toda a organização e recuperação da informação. Quais delas têm relação com os serviços utilizados/contratados para serem desenvolvidos com seus documentos/arquivo?
() **Classificação:** organização dos documentos de um arquivo ou coleção, de acordo com um plano de classificação, código de classificação ou quadro de arranjo (BRASIL, 2005).
() **Avaliação:** a avaliação é um processo de análise e seleção de documentos que visa estabelecer prazos de guarda e destinação final dos documentos (INDOLFO, 2007, p. 42 e 43).
() **Descrição:** o objetivo da descrição arquivística é identificar e explicar o contexto e o conteúdo de documentos de arquivo a fim de promover o acesso a eles (ISAD, 2000).
() **Difusão:** difundir a importância da instituição na preservação de parte de história e divulgar as potencialidades do acervo, transformando o arquivo em uma ferramenta a serviço e à disposição da sociedade (BARBOSA E SILVA, 2012).
() **Conservação:** trata-se de toda ação que se destina à salvaguarda dos registros documentais (BRANDÃO, FRANÇA E SPINELLI, 2011, p. 4).
() Outros.
- 5) Com a terceirização da gestão documental, você pôde perceber mudanças na otimização do espaço físico?
() SIM () NÃO
- 6) Após a terceirização de gestão documental houve diferença na recuperação da informação?
() SIM () NÃO
- 7) Se a resposta acima for sim, em quais aspectos houve a diferença?
- 8) Com a terceirização da gestão documental, houve impactos positivos nos serviços internos administrativos? Quais?
- 9) Com a terceirização da gestão documental, houve impactos negativos nos serviços internos administrativos? Quais?
- 10) Dos aspectos gerais da prestação dos serviços terceirizados em gestão de documentos, qual o número que melhor expressa sua satisfação com esses serviços em uma escala de 0 a 10 (sendo 0 nenhuma satisfação e 10 escala máxima de satisfação): (0), (1), (2), (3), (4), (5), (6), (7), (8), (9), (10)

APÊNDICE B

Terceirização de Gestão documental em Arquivos Públicos e Privados

Caro respondente (empresa prestadora de serviços terceirizados de gestão documental), agradecemos sua participação em nossa pesquisa intitulada "Terceirização de Gestão documental em Arquivos Públicos e Privados na Região Metropolitana de Florianópolis (SC)", que constitui o Trabalho de Conclusão de Curso em Arquivologia, da Universidade Federal de Santa Catarina. O questionário que segue tem a finalidade de complementar a pesquisa e está composto por quatro questões abertas e sete questões fechadas. Sua contribuição ao responder a ele é de grande valia para nós. Reiteramos que o sigilo das informações será preservado por meio de adequada codificação dos instrumentos de coleta de dados. Especificamente, nenhum nome, identificação de pessoas ou de locais serão divulgados. Todos os registros efetuados no decorrer desta investigação serão usados para fins acadêmico-científicos e apresentados na forma de TCC ou artigo científico, não sendo utilizados para qualquer fim comercial. Obrigado!

- 1) Qual é nome da sua empresa?
- 2) Há quanto tempo sua empresa atua no âmbito da prestação de serviços arquivísticos?
() 1 ano ou menos() 2 a 5 anos() 5 a 10 anos
() 10 a 30 anos() Mais de 30 anos
- 3) Quais serviços arquivísticos sua empresa presta?
- 4) Entre os serviços que são prestados, quais são os três mais contratados?
- 5) Sua empresa possui profissionais formados na área da informação para executar os serviços arquivísticos?
() Arquivista() Bibliotecário() Cientista da Informação
() Não possui() Outros
- 6) Com qual frequência é feita a solicitação de documentos pelos clientes de sua empresa?
() Diária() Semanal() Mensal() Outros
- 7) A solicitação do documento pelo cliente é atendida e entregue com sucesso?
- 8) Qual é o tempo estimado para encaminhar a informação que foi solicitada pelo cliente?
() 2-6 horas() 6-12 horas() 1-2 dias() Mais de 2 dias
- 9) Qual é a forma de envio/entrega da informação/documento solicitado pelo cliente?
() E-mail() Transporte particular da empresa() Correios
() Cliente é responsável pela retirada na empresa() Outros
- 10) Qual é a média de clientes que sua empresa atende por ano?
() 1 a 10 clientes() 10 a 20 clientes() 20 a 30 clientes() Outros
- 11) Sua empresa oferece outros serviços além dos serviços arquivísticos? Quais?