

# FLUXOS DOCUMENTAIS EM AMBIENTES EMPRESARIAIS: CARACTERÍSTICAS, TIPOLOGIAS E USOS

BUENO, Danilo André<sup>1</sup>  
VALENTIM, Marta Lúcia Pomim<sup>2</sup>

Resumo: Analisa os fluxos informacionais/documentais e a gestão documental, caracterizando os tipos e usos das informações orgânicas, entendidas como aquelas que são produzidas internamente à organização, bem como o impacto causado pelas tecnologias de informação e comunicação (TICs), cujo uso leva à crescente proliferação de documentos gerados em meio eletrônico\digital, com o objetivo de estabelecer um modelo composto de métodos e técnicas aplicados no âmbito da gestão documental. Nesse sentido, acredita-se que a área precisa estabelecer parâmetros arquivísticos direcionados à gestão documental integrada, que aborde todos os aspectos da gestão documental, ou seja, desde a produção documental até o uso dos documentos. Ressalta-se que a gestão dos fluxos documentais é a base para estabelecer parâmetros arquivísticos para a guarda permanente dos documentos que possuem caráter comprobatório, legal e jurídico das atividades organizacionais. A pesquisa será desenvolvida na cidade de Jaú, estado de São Paulo, mais especificamente nas indústrias de calçados filiadas ao Sindicalçados. Os procedimentos metodológicos referem-se inicialmente à elaboração da revisão de literatura, definiu-se a entrevista como instrumento para a coleta de dados, visando obter informações sobre a gestão documental nas indústrias que fazem parte do universo pesquisado. Como resultado esperado, acredita-se que será possível elaborar um referencial teórico que sustente a discussão, bem como será possível propor um modelo de gestão documental em ambientes empresariais, apoiado em tecnologias de informação e comunicação, de forma a contribuir para a melhoria do fazer arquivístico nesse âmbito.

Palavras-Chave: Fluxos Documentais; Informação Orgânica; Gestão Documental; Tipologias Documentais; Processo Decisório; Ambiente Empresarial.

---

<sup>1</sup>Discente de Arquivologia (UNESP). E-mail: danilobuenoarq@hotmail.com.

<sup>2</sup>Profa. Dora. Marta Lúcia Pomim Valentim (UNESP). E-mail: valentim@valentim.pro.br

## 1 INTRODUÇÃO

As organizações vivem, atualmente, diante de uma realidade pouco confortável e extremamente complexa, em que nada é constante e previsível. Diante da realidade cujo ambiente empresarial é, cada vez mais, competitivo e globalizado, as informações exercem um papel importante nas organizações. Nesse sentido, a informação orgânica produzida internamente à organização ganha destaque, visto que é insumo essencial para o processo decisório em âmbito organizacional. Essas informações específicas produzidas pelas instituições são consideradas um insumo poderoso para as organizações, porquanto se constituem em elemento integrador das diversas atividades administrativas e processos organizacionais que refletem suas estruturas e funções, assim como formam e alicerçam o ambiente de informação de uma organização, bem como refletem as atividades de caráter técnico e/ou científico.

Desse modo, surge espaço para o desenvolvimento de estudos voltados para a gestão documental em ambientes empresariais, visando auxiliar o desenvolvimento de atividades/tarefas, o processo decisório e o planejamento de ações de curto, médio e longo prazo, tanto para produtores quanto para usuários desse tipo de informação. Além disso, a gestão dos fluxos documentais é a base para estabelecer parâmetros arquivísticos para a guarda permanente dos documentos que possuem caráter comprobatório, legal e jurídico das atividades organizacionais.

Os documentos arquivísticos diferenciam-se dos outros tipos de documentos, porque têm relação orgânica entre si. A informação contida em um documento complementa a informação existente em outro. Essas informações, chamadas de informações orgânicas, são um conjunto de informações sobre um determinado assunto, materializada em documentos arquivísticos que, por sua vez, mantêm relações orgânicas entre si e foram produzidos no cumprimento das atividades e funções da organização. As informações orgânicas, quando organizadas e ordenadas, formam os arquivos da instituição (CARVALHO; LONGO, 2002, p.115).

Surge então, diante da crescente utilização das novas tecnologias de informação, devido ao grande desenvolvimento tecnológico da área de informática e a contínua queda de seu custo, a preocupação com os estudos acerca do documento eletrônico e dos fenômenos que o envolvem como, por exemplo, a questão relativa ao acesso e uso, a necessidade de garantir formas de o profissional

arquivista gerenciar documentos eletrônicos desde a sua criação, visando a não destruição e má utilização, por parte de seus produtores e usuários respectivamente, auxiliando assim o processo decisório e as questões legais que envolvem a organização como, por exemplo, a comprovação legal e jurídica de suas atividades.

Diante desse contexto, cuja proliferação da produção de documentos eletrônicos aponta-se como problemática da pesquisa, o mau gerenciamento dos fluxos informacionais/documentais, que infelizmente recorrentemente é deficiente nas organizações, ocasionando desconfiança e insegurança quanto ao uso dos documentos para a tomada de decisão.

A gestão documental, portanto, é fundamental para amenizar a falta de parâmetros para a gestão dos fluxos de informação orgânica, que são relacionados às diversas tipologias documentais produzidas internamente à organização. Outra problemática relevante refere-se a falta de uma política de gestão que normatize a produção de informação orgânica no formato eletrônico, visto que primeiramente é necessário trabalhar a cultura informacional das pessoas em relação a essa produção, bem como aos diferentes tipos de informação/documentos e suas características particulares, cujo desconhecimento é um fator determinante para a ineficiência da gestão documental.

Em função do exposto, surge a necessidade em se definir modelos, métodos, técnicas e ferramentas tecnológicas para uma gestão documental integrada, que permita às empresas gerenciar os fluxos documentais/informacionais de forma ágil e consistente, de modo que as organizações possam usufruir os benefícios proporcionados pela gestão documental integrada. Nesse sentido, as tecnologias de informação e comunicação destacam-se como um recurso, cada vez mais, fundamental para a competitividade empresarial, pois oferece amplas possibilidades, especialmente quando aliadas aos processos inerentes à gestão documental de informações orgânicas.

Sendo assim, a proposição desta pesquisa consiste em analisar mediante revisão de literatura e diagnóstico, os sistemas, processos, métodos e técnicas aplicados à gestão documental em ambientes empresariais, mais especificamente, junto às indústrias calçadistas associadas ao Sindicalçados, da cidade de Jaú, estado de São Paulo.

Busca-se levantar os aspectos relevantes inerentes à gestão da informação e, principalmente, à gestão documental e as tipologias documentais existentes em ambientes empresariais, visto que de forma recorrente vêm sendo gerenciadas de forma inadequada. A gestão documental faz parte do fazer arquivístico, cujos preceitos teóricos e técnicos quanto aos fluxos formais de informação, podem resolver ou amenizar significativamente os problemas documentais/informacionais nesses ambientes.

O objetivo geral desta pesquisa é estabelecer um modelo composto de métodos e técnicas aplicados à produção, gerenciamento e acesso aos documentos, no âmbito da gestão documental, bem como verificar o impacto das tecnologias de informação e comunicação (TICs), cujo uso influi na crescente proliferação de documentos gerados em meio eletrônico/digital, e que provoca uma mudança de paradigma no campo científico da Arquivologia, assim como apresentar a importância da gestão documental em contextos empresariais, seus sistemas, processos, métodos e técnicas aplicados nesse ambiente específico.

Pretende-se, também, como objetivo específico, analisar através da literatura: as variáveis relevantes que influenciam a gestão documental em ambientes empresariais; a cultura informacional em relação ao uso das tecnologias de informação e comunicação voltadas à gestão documental; identificar e caracterizar as tipologias documentais, sua finalidade e uso nos ambientes empresariais; e estabelecer modelos, métodos e técnicas normativos para a produção, gerenciamento e acesso aos documentos, no âmbito da gestão documental.

Além disso, busca-se contribuir para o desenvolvimento dos estudos da gestão documental em ambientes empresariais, assim como desenvolver um referencial teórico que possa sustentar a discussão acerca dos pressupostos teóricos propostos pela Arquivologia e áreas afins, voltados a problemática já apresentada.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Baseado em alguns textos mais representativos e que abordam os principais conceitos, métodos e técnicas que possam auxiliar o processo de gestão

documental, os fluxos documentais, as tipologias documentais e seus usos, realizou-se um levantamento bibliográfico inicial em livros, teses, dissertações e artigos de periódicos, buscando o aporte teórico necessário para iniciar as discussões sobre o objeto da presente pesquisa.

## **2.1 Informação Orgânica**

A informação orgânica, em uma perspectiva de valorização do conteúdo informacional em detrimento ao suporte informacional, constitui-se em uma produção informacional vinculada às atividades, tarefas, funções e responsabilidades que as pessoas desenvolvem em uma determinada organização. Segundo Lopes (1996, p.32), “É orgânica a informação que pertence à pessoa ou organização que a acumulou. Enfatiza-se a originalidade, lembrando que os arquivos devem ser formados por informações que sejam específicas de seus acumuladores”. Essas informações específicas de cada instituição que refletem suas estruturas e funções formam e alicerçam o ambiente de informação de uma organização, visto que essas informações refletem as atividades de caráter administrativo, técnico ou científico.

Para Silva (2002, p.37) a informação é entendida como conjunto amplo de representações e como processo inevitável de comunicação, visto que, partindo “[...] desta perspectiva a informação pode ser mais bem compreendida e concebida no contexto de sistemas específicos”.

A informação orgânica para as organizações, partindo desse contexto específico, compõe o escopo das informações arquivísticas, e que dão origem a diferentes tipos de arquivos nos ambientes organizacionais, portanto, formam sistemas específicos com dimensões jurídicas e administrativas que possuem características importantes como, por exemplo, o valor de prova legal de suas atividades organizacionais.

A informação arquivística constitui-se em prova documental extremamente necessária à vida das organizações/instituições, como fonte de sua história e autenticidade e transparência de suas ações. É utilizada quer pelo seu valor primário (para decidir, para agir, e controlar as decisões e ações empreendidas), quer pelo seu valor secundário (para efetuar pesquisas retrospectivas que põem em evidência decisões ou ações passadas) (MORENO, 2006, p.81-82).

A importância de se gerenciar as informações orgânicas produzidas por uma determinada organização é extremamente importante, pois subsidia as estratégias de ação e os processos que envolvem a tomada de decisão, ou seja, se constitui em recurso vital e, por isso mesmo, são imprescindíveis à sobrevivência das organizações. As informações orgânicas são entendidas como recurso para a tomada de decisão nas organizações, conforme explicam Carvalho e Longo, as informações orgânicas constituem-se em um:

[...] centro ativo de informações, e precisam estar devidamente organizados e estruturados para atingirem seus objetivos, que são atender à administração, evitar erros e repetições desnecessárias, produzir conhecimento para acessar as tomadas de decisão e dar continuidade aos trabalhos das instituições (CARVALHO; LONGO, 2002, p.115).

Portanto, a arquivística moderna apontada por (LOPES, 1996; SILVA, 2002; SANTOS, 2002; CARVALHO; LONGO, 2002) trata dos documentos de arquivo sob uma perspectiva de valorização de seu conteúdo informacional, envolvendo o tratamento das informações contidas nos documentos em formatos tradicionais e eletrônicos, sob a possibilidade de acesso, produção e armazenamento dos documentos orgânicos, moderno campo de estudos da Arquivologia.

## **2.2 Gestão Documental**

A gestão de documentos, comumente conhecida, surgiu a partir de reformas administrativas, no final da década de 1940, nos Estados Unidos e Canadá, visto que buscavam a economia e eficácia na produção, manutenção, uso e destinação final dos documentos, porquanto lidavam com massas documentais cada vez maiores produzidas pelas administrações (MORENO, 2006 p.87).

Para Santos, o maior problema da Arquivologia reside justamente no lidar com as informações orgânicas, com a constante proliferação e avanço da tecnologia, com relação à produção em massa dos documentos eletrônicos sem controle e tratamento técnico adequado.

Os arquivos correntes sob a guarda direta do produtor/acumulador não recebiam atenção devida. Nesse ambiente os documentos eletrônicos surgiram e proliferaram, sem controle técnico tornando-se rapidamente um dos grandes problemas para a arquivística moderna solucionar (SANTOS, 2002, p.22).

A gestão documental é um sistema de apoio para a gestão da informação visando à tomada de decisão mais segura e confiável através dos registros das empresas. “É preciso esclarecer que os arquivos não se constituem em uma coleção de documentos, mas sim em uma acumulação sucessiva, orgânica, natural de documentos” (MORENO, 2006, p.16-17).

Os documentos arquivísticos são fontes primordiais de informação, pois são instrumentos das atividades institucionais, fazendo-se necessário uma gestão documental que vise uma abordagem global e integrada de seu valor primário e secundário, considerando o todo, ou seja, os documentos nas fases corrente, intermediária e permanente, possibilitando a agilidade na recuperação das informações indispensáveis para o processo de tomada de decisão.

Diante desse contexto, pode-se resumir que a gestão documental está entendida de forma global e integrada, considerando-se o valor primário (decisão, ação e controle das decisões e ações empreendidas) e o valor secundário (efetuar pesquisas retrospectivas que evidenciam decisões ou ações passadas) dos documentos (MORENO, 2006, p.91).

A gestão documental de arquivos eletrônicos, segundo Santos (2002, p.63), se faz necessária “[...] desde sua criação, para evitar que eles sejam destruídos por seus produtores uma vez que tenham cumprido seus objetivos”. Para Barran (2000-2001, p.91, tradução nossa) e de acordo com o dicionário de terminologia arquivística, a gestão de documentos se constitui em um “[...] conjunto de medidas e rotinas visando à racionalização e eficiência na criação, tramitação, classificação, uso primário e avaliação de arquivos”, ou seja, a gestão dos documentos produzidos por uma determinada organização.

A forma para solucionar problemas de acesso às informações nos arquivos através da gestão documental, discutido por Carvalho e Longo (2002, p.116), são constituídos por diferentes recursos de gestão, entre eles pode-se mencionar a tabela de temporalidade que visa a padronização de procedimentos e prazos precaucionais e prescricionais dos documentos; o estabelecimento de uma metodologia referente às espécies e tipos documentais, que visam auxiliar a identificação e utilização de uma espécie documental adequada para cada ato; e o plano de classificação que visa organizar os documentos e localizar as informações.

O que os autores analisados ressaltam é que, cada vez mais, nas instituições públicas ou privadas, se faz necessária a gestão documental utilizando-

se de parâmetros arquivísticos, isto é, utilizando-se os princípios fundamentais da Arquivologia como, por exemplo, a organicidade, a unicidade e a proveniência. Além disso, o termo gestão documental engloba desde a produção, avaliação, tratamento, organização, tramitação, destinação, acesso e uso dos documentos de arquivo, assim como o planejamento de novas espécies documentais, tornando-se, portanto, atribuições dos profissionais arquivistas.

### **2.3 Fluxos Documentais/Informacionais**

O moderno campo de estudo da Arquivologia apontado por Lopes (1996), ressalta que os métodos e técnicas arquivísticas são essenciais para as atividades vinculadas aos documentos gerados eletronicamente, uma vez que devem ser capazes de assegurar políticas para a produção, avaliação, tratamento, organização, acesso e uso adequados a essas massas e fluxos documentais.

Rezende e Abreu (2003) contribuem com enfoque atual quanto ao uso das tecnologias de informação e comunicação no âmbito empresarial, visto que as organizações são geradoras e usuários de informações, assim como são aliadas às TICs, porquanto seu corpo gestor é dependente delas para administrar as diversas atividades e funções existentes de forma eficiente. Porém, os autores alertam que é necessário um cuidado especial na elaboração e produção de documentos, criando-se um padrão normativo para a produção documental no âmbito organizacional, adequado às necessidades de fluxos informacionais da empresa.

Este padrão normativo para a produção documental, portanto, é ponto chave para uniformizar os fluxos documentais nos sistemas de arquivos, dinamizando seu uso nos diversos departamentos e seções que englobam a organização como um todo e que interage com essas informações documentais constantemente, visto que pode e deve ser usada no processo de tomada de decisão.

O glossário de espécies e tipos documentais apontados por Carvalho e Longo (2002, p.116) é uma das formas de se controlar e agilizar os fluxos documentais, pois é um “[...] instrumento auxiliar para identificação dos documentos abrangidos pelo sistema de arquivo, instruindo para que se utilize a espécie adequada para cada ato e para que possa reconhecer esse ato em toda organização”. Para tornar o fluxo eficaz é preciso monitorá-lo adequadamente

através de instrumentos de controle adequado de criação e armazenamento de documentos.

Beuren (2000) discute o gerenciamento da informação como sendo um processo estratégico para a tomada de decisão, e uso eficiente de seus recursos informacionais no âmbito organizacional, visto que para a autora a gestão da informação é um mecanismo que coleta e administra informações sobre a organização e o ambiente externo a ela, visando definir estratégias e criar cenários futuros para uma ação organizacional eficaz no atual mercado internacionalizado.

A contribuição da presente pesquisa consistiu-se em uma análise crítica do papel da informação orgânica na definição, avaliação e execução da estratégia da organização, em relação ao seu papel, importância, influência e impacto nos processos de gestão empresarial, pois se acredita que quanto maior for a interação entre o que é gerado e o que é usado, em termos de informação orgânica, maior será a eficiência do processo de tomada de decisão.

As organizações estão à procura de novos modelos de gestão, visando enfrentar os desafios do mundo globalizado. Nesse sentido, a Arquivologia pode contribuir para novas formas de ação quanto à produção de documentos eletrônicos.

Desse modo, é necessário elaborar novas abordagens e metodologias próprias, visando o uso da gestão documental como um elemento fundamental das organizações que buscam mais eficiência e eficácia aos seus processos.

Estudar os processos organizacionais, no que tange a informação orgânica, a fim de identificar cada etapa do processo, as pessoas que as executam, assim como identificar como ocorrem os fluxos informacionais em âmbito organizacional, visando dinamizar e uniformizar procedimentos referentes à gestão documental.

### **3 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Concluimos, a partir deste estudo inicial, que a abundância de as informações geradas no espaço organizacional, mas nem sempre relevantes e nem sempre disponíveis, têm se tornado um fator complicador para o funcionamento e gerenciamento dos sistemas de informação que deveriam interagir de forma dinâmica com os fundamentos da Arquivologia, uma vez que as informações devem ser geradas, gerenciadas, tratadas, armazenadas e disponibilizadas a partir de

métodos e técnicas que permitam propiciar maior qualidade informacional nesse âmbito. Porém, essas informações não têm recebido a gestão adequada, bem como não há uma preocupação com o estabelecimento de procedimentos arquivísticos para a produção de documentos, cujas normativas são extremamente necessárias à gestão documental de qualidade, e as necessidades informacionais das pessoas que atuam em organizações empresariais. Partindo-se deste pressuposto, evidencia-se primeiramente a necessidade de se estudar a cultura informacional das organizações, bem como os problemas causados pelo uso incorreto dos recursos tecnológicos, humanos e financeiros no âmbito da gestão documental.

Esta pesquisa encontra-se em fase inicial de desenvolvimento, portanto, não apresenta até o momento as considerações finais em relação aos objetivos propostos. No entanto, por meio da análise da literatura realizada, é possível perceber que na literatura da área há o início de uma discussão no sentido de estudar os fenômenos inerentes a gestão documental em ambientes empresariais, bem como se acredita que será possível propor um modelo de gestão documental apoiado em tecnologias de informação e comunicação, para ambientes empresariais, de forma a contribuir para a melhoria do fazer arquivístico nesse âmbito.

## **REFERÊNCIAS**

ARAÚJO, L. C. G. de. **Organização, sistemas e métodos e as modernas ferramentas de gestão organizacional**. São Paulo: Atlas, 2001. 311p.

BEUREN, I. M. **Gerenciamento da informação**. São Paulo: Atlas, 2000. 104p.

BARRÁN, A. C. Gestión de documentos en países de Iberoamérica y el Caribe. **Informatio**, Montevideo, n.5/6, p.89-113, 2000-2001.

CARVALHO, E. L. de; LONGO, R. M. J. Informação orgânica: recurso estratégico para a tomada de decisão. **Informação&Informação**, Londrina, v.7, n.2, p.113-133, jul./dez. 2002.

CASTRO, A. de M. et al. **Arquivística=técnica; Arquivologia=ciência**. Brasília: ABDF, 1985, 145 p.

DAVENPORT, T. H. **Dominando a gestão da informação**. Porto Alegre: Bookmam, 2004. 407p.

DIAS, M. M. K. **O gerenciamento de unidades de informação tecnológica sob enfoque da gestão da qualidade: do estudo das percepções e reações dos clientes...** São Paulo: USP, 2001. 148f. Tese. (Doutorado em Ciências da Comunicação). Universidade de São Paulo, São Paulo.

FONSECA, M. O. **Arquivologia e Ciência da Informação**. Rio de Janeiro: FGV, 2005. 124p.

FRANCO, R. de O. S. **Organização, sistemas e métodos e sua interface com a gestão documental**. Marília: UNESP/FFC, 2007. 109f. (Trabalho de Conclusão de Curso - TCC). Universidade Estadual Paulista, Marília.

JANNUZZI, C. A. S. C. **Informação tecnológica e para negócios no Brasil**. Campinas: Alínea, 2002. 134p.

LIMA, G. A. B. O. et al. Tecnologia da informação: impactos na sociedade. **Informação & Informação**, Londrina, v.7, n.2, p.75-94, jul./dez. 2002.

LOPES, L. C. **A informação e os arquivos: teorias e práticas**. Niterói: EDUFF; São Carlos: EDUFSCar, 1996. 142p.

MCGEE, J. **Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade de sua empresa**. Rio de Janeiro: Campus, 2002. 244p.

MORENO, N. A. **A informação arquivística no processo de tomada de decisão em organizações universitárias**. 2006. 220f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2006.

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. **Tecnologia da informação**. São Paulo: Atlas, 2000. 316p.

RHOADS, J. B. **La función de la gestión de documentos y archivos en los sistemas nacionales de información: un estudio del RAMP**. Paris: UNESCO, 1989. 51p. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0008/000847/084735so.pdf>>. Acesso em: 10 nov. 2007.

SILVA, A. B. M. da. **Das Ciências Documentais à Ciência da Informação**. Porto: Afrontamento, 2002. 174p.

SILVA, A. B. M. da. et al. **Arquivística: teoria e pratica de uma ciência da informação**. Porto: Afrontamento, v. 1, 2 ed., 2002, 254 p.

SANTOS, V. B. dos. **Gestão de documentos eletrônicos**. Brasília: Associação Brasileira de Arquivologia, 2002. 140p.

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

VALLS, V. M. **O profissional da informação no sistema de qualidade nas empresas**: um novo espaço para atuação com ênfase no controle de documentos e registros da qualidade. São Paulo: USP, 1998. 126f. Tese. (Doutorado em Ciências da Comunicação). Universidade de São Paulo, São Paulo.