

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ARQUIVOLOGIA**

SMALEY BRONWD DA COSTA ANDRADE

**A GESTÃO DOS ARQUIVOS EM PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS E O
ACESSO À INFORMAÇÃO COMO ESTRATÉGIA PARA TOMADA DE
DECISÃO**

JOÃO PESSOA – PB

2014

SMALEY BRONWD DA COSTA ANDRADE

**A GESTÃO DOS ARQUIVOS EM PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS E O
ACESSO À INFORMAÇÃO COMO ESTRATÉGIA PARA TOMADA DE
DECISÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentada ao Curso de Graduação
em Arquivologia da Universidade
Federal da Paraíba como requisito
para obtenção do título de graduação.

Orientador: Prof. Ms. Clezio Gontijo Amorim

SMALEY BRONWD DA COSTA ANDRADE

**A GESTÃO DOS ARQUIVOS EM PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS E O
ACESSO À INFORMAÇÃO COMO ESTRATÉGIA PARA TOMADA DE
DECISÃO**

APROVADO EM: _____ / _____ / _____

BANCA EXAMINADORA

Prof. Ms. Clezio Gontijo Amorim (Orientador)

Universidade Federal da Paraíba-UFPB

Prof^a Dr^a Alzira Karla Araújo da Silva

Universidade Federal do Paraíba – UFPB (Examinadora)

Prof^a Ms. Geysa Flávia Câmara de Lima Nascimento

Universidade Federal da Paraíba-UFPB (Examinadora)

Dedico este trabalho de conclusão de curso à minha mãe, Ednilza Miguel da Costa, pelo esforço e determinação eternos, característicos de uma verdadeira mãe. A você todo o meu amor e gratidão infinita.

AGRADECIMENTOS

Em primeira mão, agradeço a Deus, pela força espiritual que me dá, pela ajuda nos momento mais necessários da minha vida, pelas preces que faço e são atendidas;

Agradeço aos meus próximos, minha mãe Ednilza Miguel, por estar sempre ao meu lado, independentemente da situação;

À minha irmã Smalyanna Andrade, por ser um instrumento perfeito de vida e espelho para minha vida;

Ao meu pai pela sua força de vontade em ajudar de qualquer forma e em qualquer situação;

À minha prima Lucilene pelos momentos de necessidades que amparou e pressionou para que a jornada não acabasse antes do previsto;

Aos meus familiares, os quais fornecem incentivos de vida e dão força para completar a jornada e que seja bem sucedida;

Aos meus amigos Edlany, Laryssa, Thayza e Tamires, que se dedicaram junto comigo no decorrer do curso e juntos concluímos, aos que observaram minha caminhada e a todos os próximos que ajudam de alguma forma.

Ao professor Clezio Gontijo Amorim pela orientação e empenho oferecido nesse trabalho.

RESUMO

Objetivo analisar o uso dos arquivos nas pequenas e médias empresas como fonte de informação estratégica para tomada de decisão pelos empresários. Analisar o ciclo documental, como o armazenamento da documentação tramitada nos setores comerciais; tipologias da documentação utilizada; sua adequação aos demais setores da empresa; a metodologia de classificação; a acomodação dos documentos como instrumento de guarda e a estrutura do arquivo como guarda de documentos. A metodologia foi o estudo de caso em 04 empresas. Aplicou-se o questionário ao empresário com a finalidade de identificar como as informações contidas nos arquivos eram utilizadas para a tomada de decisão da empresa. Conclui-se que a informação contida nos arquivos das pequenas e médias empresas entrevistadas não está estruturada para servir de pesquisa para tomadas de decisões, como não existe a importância e o conhecimento dos empresários com a sua documentação com o objetivo de consulta.

Palavras-chave: Arquivo. Gestão da informação. Gestor. Tomada de Decisão. Micro e Pequena Empresa.

ABSTRACT

This study aimed to analyze the use of the file in small and medium enterprises as a source of strategic information for decision making by entrepreneurs. Documentary cycle was analyzed such as the storage of documentation application filed in commercial sectors; types of documentation used; its adaptation to other sectors of the company; the methodology of classification; the accommodation of the documents as an instrument guard and the file structure as document storage. The methodology was a case study in 04 companies. Applied the questionnaire to the entrepreneur in order to identify how the information contained in the files were used for making the company's decision. It was concluded that the information contained in the files of small and medium-sized companies surveyed is not structured to serve research for decision making, as there is the importance and knowledge of entrepreneurs with its documentation for the purpose of consultation.

Keywords: File. Information management. Manager. Decision Making. Micro and Small Enterprises.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	10
1.1 Questão Norteadora.....	12

1.2 Objetivos

1.2.1 Geral	12
1.2.2 Específicos.....	12
1.3 Justificativa.....	12

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Gestão de arquivos	13
2.2 Tomada de decisão nas pequenas e médias empresas.....	19

3 CONSIDERAÇÕES METODOLÓGICAS

3.1 Tipo de estudo.....	25
3.2 Descrição do local do estudo	26
3.3Público-alvo.....	26
3.4 Operacionalização da coleta de dados.....	26
3.5 Instrumento de coleta de dados.....	26
3.6 Análise dos dados.....	27
3.7 Aspectos éticos da pesquisa.....	27

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 Análise da organização dos arquivos empresariais das PMES.....	28
4.2 Discurso dos empresários sobre os métodos de organização dos arquivos.....	29
4.3 Organização, conservação e armazenamento.....	30
4.4 Métodos de tomada de decisão dos empresários das MPEs.....	30

5 CONCLUSÃO.....	31
------------------	----

6 IMPLICAÇÕES GERENCIAIS	32
--------------------------------	----

7 REFERENCIAS.....	33
--------------------	----

APÊNDICES

1 INTRODUÇÃO

Para Reis (2006), os acervos arquivísticos têm como objetivo preservar a memória das instituições e das pessoas e persistem desde que o homem registrou como

escrita as suas formas de relação social. Esses documentos se representam por meio de várias tipologias documentais e suportes, que foram desde o papiro até o nosso documento convencional, papel ou modo digital. Os documentos, além de nos beneficiar com a memória, constituem importantes fontes de informação estratégica para a tomada de decisão no campo empresarial.

Na idade moderna, em meados do século XVI, instalou-se um novo sistema administrativo, que no Estado Moderno, absolutista e centralizador, culminou na influência para a concentração dos arquivos. Esse fato impulsionou a criação do primeiro arquivo de estado, do qual possuía políticas de novas concepções administrativas e reformas institucionais. Com a ordem de Carlos V, criou-se o arquivo de Simancas em 1540, que de fato, era um novo sistema de arquivo administrativo, considerado como o primeiro exemplo de um arquivo de Estado (ANDREW, 2006).

A arquivística nasceu da necessidade da Revolução Francesa em ter novos serviços de arquivo, pelos atos diplomáticos. Contudo, antes do nascimento da arquivística como disciplina, ela nasceu da necessidade de armazenar informações, pois as pessoas praticavam um plano de conservação de fundos documentais, com intenção de resguardar os testemunhos escritos, e com base no seu direito (REIS, 2014).

Toda empresa, seja ela pública ou privada, de pequeno ou grande porte, tem uso do ciclo da informação registrada no seu ambiente de trabalho, seja para consulta ou para uso de prova, como também para preservação do ciclo documental em suporte eletrônico e digital. Essa massa documental crescente em documentos arquivístico, meio eletrônico ou digital, produzido em ambiente empresarial, tem evidenciado a preocupação sobre a gestão, preservação e futuro acesso, com objetivo de resultados favoráveis a instituição de criação (INDOLFO, 2007).

Sobre a documentação gerada em empresas privadas, como conjunto de documentos produzidos ou acumulados no ambiente do direito privado e na execução das suas funções, é importante a presença de um profissional com instruções de arquivologia para aplicar uma metodologia clara e definida que vise a guarda documental, conservação e acesso aos diferentes tipos documentais que são valorosos para a esfera pública como prova, tais como: contratos, notas fiscais, notas de compras/serviços, comprovantes de despesas/custos, recebem cartas, redigem atas, etc.; tudo no âmbito de suas funções, onde relaciona as entidades públicas.

Conforme (LUZ, 2010) fala, o profissional da informação deve ser “capaz de fornecer a informação certa, da fonte certa, ao cliente certo, no momento certo, da forma certa e a um custo que justifique seu uso”.

Muitas vezes, por falta de um estudo detalhado nos bancos de dados dos sistemas informacionais que estão processando a documentação tramitada da pequena e média empresa, a documentação acaba escanteada em um local inadequado. Portanto, é essencial que o gestor disponha de um acervo documental da própria empresa, mas que ele não seja somente organizado por lista indexada em ordem cronológica, sem conhecimento algum das principais ferramentas da arquivística.

A informação disponível e organizada pelo profissional da arquivística torna acessível aos empresários as informações contidas na massa documental. A informação é estratégica para o processo de tomada de decisão em qualquer mercado altamente competitivo, seja para as grandes ou pequenas e médias empresas.

Toda essa documentação, sem auxílio de um profissional arquivista, dispensa muito tempo para escolher ou pesquisar a informação que o gestor procura, aumentando o tempo envolvido para selecionar as fontes ou procurar um documento. Porquanto, o gasto de tempo será maior tanto pelo responsável do acervo sem informação de arquivologia, quanto para os usuários que desejam o documento (LUZ, 2010).

A grande quantidade de informação pesquisada e exposta que relaciona no processo decisório é um dos itens primordial para uma sábia decisão. É por esse motivo que é especial uma gestão informacional bem organizada e estruturada no modo geral, com qualidade ao máximo na informação, pois devido a boa informação passada aos gestores, a solução para a problematização será bem estudada e com base nesse estudo a resposta e decisão será com um alto grau de confiabilidade.

Diante do exposto e da experiência vivida pelo autor, quando criança na empresa do tio, teve uma experiência que acreditava colocar em prática e tornando um objetivo pessoal para o autor, que era, método de gestão geral da empresa e de experiências com o tio (empresário), como de costume nessas experiências observava a falta de interesse do tio em ter a documentação gerada pela empresa, uma fonte de informação para tomada de decisão, contudo, foi gerando particularmente ao autor, uma necessidade pessoal de saber mais informações sobre a gestão informacional da empresa, desse forma generalizou e trouxe na prática com o uso do estudo de caso e trabalho de conclusão de curso.

1.1 Questão norteadora

A organização dos arquivos empresariais das pequenas e médias empresas constitui ferramenta estratégica para tomada de decisão dos gestores?

1.2 Objetivos

1.2.1 Geral

- ✓ Analisar se a organização dos arquivos empresariais das PMES (Pequenas e médias empresas) constitui ferramenta estratégica para tomada de decisão dos gestores.

1.2.2 Específico

- ✓ Verificar a existência de arquivos e a sua organicidade nas PMES.
- ✓ Verificar o discurso dos empresários sobre o método aplicado para arquivamento dos documentos nas PMES;
- ✓ Averiguar a organização, a conservação e o armazenamento da documentação empresarial das PMES;
- ✓ Investigar a tomada de decisão dos empresários da PMES com base nas informações contidas na documentação empresarial.

1.3 Justificativa

É importante para as empresas por que a organização dos arquivos possibilita informações necessárias à tomada de decisão gerencial, o que eleva o nível de eficiência e eficácia da gestão. Também para os órgãos fiscalizadores, uma vez que a informação sobre a gestão fiscal está disponível e acessível de forma rápida. É Relevante para a ciência da gestão e da informação, uma vez que a memória dos atos e fatos administrativos das empresas estão preservados. Portanto, acredita-se que o cotidiano dos empresários não permite um controle mais apurado dos arquivos, do ponto de vista do armazenamento e organização. Além disso, um não gerenciamento adequado de

alguns documentos empresariais pode comprometer o poder de decisão dos gestores prejudicando o seu comércio.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Gestão de arquivos de pequenas e médias empresas

Segundo (REIS 2006), a arquivologia foi criada no dia 24 de abril de 1841, surgiu através da Revolução Francesa onde trouxe novos serviços de arquivo, e com conceito que persistiu a sua vitória como arquivologia, além de defender a teoria que os documentos deviam ser organizados de acordo com suas instituições. Contudo, o grande salto que elevou a arquivologia como disciplina para o mundo foi no ano de 1898, quando se divulgou o manual dos arquivos Holandeses, aumentando consideravelmente a possibilidade de ser uma disciplina independente. Porém, muito antes de toda essa situação, existia a prática de conservação de fundos documentais e sistematização, desde que o homem criou os primeiros arquivos documentais.

Na idade moderna, começou-se a procurar novos métodos de arquivamento com intuito de evoluir na garantia de organização e conservação das documentações registradas. Em meados do século XVII e XVIII se observavam uma literatura arquivística, para discutir os conceitos de arquivologia na gestão, sob esse efeito causado na arquivologia, foi a partir daí que surgiu o interesse pela disciplina. No século XIX os estudiosos começaram a procurar novas teorias para facilitar a arquivologia com intenção de melhorar a suas táticas de gestão, aperfeiçoando a teoria do princípio da proveniência (REIS 2006).

No século XX, os pesquisadores procuraram novas técnicas para serem implantadas na gestão administrativa arquivística, com o objetivo de facilitar a gestão informacional. Posteriormente, surgiram as dimensões padrões da Arquivística, a História e a Administração. Nesse mesmo século, apareceram novas técnicas significativas, como também o Conselho Internacional de Arquivo (CIA), contribuindo com a arquivologia, uma dessas é o aprofundamento de matérias e uma promoção científica. Vale salientar que a revolução tecnológica também acrescentou informações

riquíssimas no campo da arquivologia, repercutindo em um futuro melhor na área da gestão informacional (REIS 2006).

Assim, a informação é um meio necessário e que cada vez mais se aponta como um item extremamente importante no meio empresarial, mesmo que sua forma de organização não seja clara e com facilidade para pesquisa. Sabe-se que em uma empresa, existem vários meios de processos informacionais, sendo um sistema aberto de comunicação. Contudo, a gestão da informação é sem dúvida o meio que mais facilita a gestão empresarial, e com a grande concorrência ativa do mercado as situações externas apontam para as empresas enfrentarem novas formas de adaptação e segurança no comércio como um todo. O aumento da proporção da concorrência e da diversidade no ambiente de negócios indica para os gestores empresariais a carência de melhores recursos para uma pesquisa na utilização da informação, sendo esta de qualidade para que se permita uma melhor tomada de decisão dos gestores (BRAGA, 2000).

Segundo Dias (2003), o controle da informação é muito importante e tem seu valor como ferramenta de ponto de vista empresarial. Ademais, os documentos da empresa é a sua essência, além de ser um dos pontos da inteligência competitiva, deve ser controlada, organizada e armazenada, uma vez que esta documentação servirá de consulta para futuras tomadas de decisões (MORAES, 2005).

As informações podem ser mostradas em níveis de confiabilidade e prioridade, apontando a classe das informações para as atividades das empresas sendo item de instrumentos na arquivística (MORAES, 2005). Para melhor entendimento, são mostradas abaixo os níveis de confiabilidade e prioridade.

- **Informação Pública** Documentação em formato digital ou não, que podem ser compartilhada a qualquer pessoa, seja funcionário ou não, que não traga influencia que possa prejudicar a empresa no geral;
- **Informação Interna** Tipo de informação na qual não convém ser exposto ao público, embora sua informação não traga consequências ou dano a empresa, mas que seja tomada procedimentos para que não haja o compartilhamento dessa informação;
- **Informação Confidencial** Tipo de informação na qual deve ser subitamente restrita ao campo da empresa, na qual seu compartilhamento pode ser algo prejudicial à gestão da empresa e poderá até causar um impacto na gestão interna ou externa da mesma;
- **Informação Secreta** Tipo de informação que é de extrema importância para a sobrevivência da empresa, já sendo um caso critico, que deve ser preservada a qualquer tipo de

situação e seu compartilhamento será com o número mínimo de pessoas. A segurança dessa informação é imprescindível para a empresa

Historicamente a concepção de arquivo mudou de acordo com as mudanças políticas e culturais que as comunidades ocidentais viveram; segundo esse conceito, o arquivo é a imagem que a sociedade cria para si, e a forma que a sociedade interpreta, e acompanha as transformações que ocorrem. Assim, a palavra arquivo já foi marcada com finalidade de documento, suporte e tipologias, no entanto hoje já não se usam com frequência esses termos, embora alguns autores publicaram que arquivo é um conjunto de informações e não um conjunto de documentos. Mesmo duvidando que o arquivo seja um conjunto de informações, entende-se que o termo informação não conceitua como arquivo. (RODRIGUES 2005) ressalta que a definição do arquivo é um “conjunto de documentos produzidos e recebidos no discurso das ações necessárias para o cumprimento da missão predefinida de uma determinada entidade coletiva, pessoa ou família”.

A lei de arquivos denomina a diferença dos arquivos públicos e privado: geralmente a primeira documentação gerada na empresa é atividade de órgão público de responsabilidade privada, contanto que seja de gestão de serviços públicos, já a documentação em tramitação, ou seja, a documentação corrente da empresa são documentos que tem relação com o comércio, e com as atividades da empresa, seja ela pessoa física ou jurídica de direito privado. Também a lei diz que os arquivos podem ser declarados de interesse público e social, quando “[...] sejam considerados como conjuntos de fonte relevantes para a história e desenvolvimento científico nacional” (CARAIOLA, 2012).

É importante ressaltar o motivo que gera toda essa discussão, que geralmente se destaca como falta de interesse e conhecimento por parte do trabalhador empresarial, que muitas vezes ignora o tratamento documental na gestão de arquivo da empresa como fonte de pesquisa, como também, a desvantagem do empresário em preservar documentos e arquivos. Quando comparando a países como Alemanha, França, e Estados Unidos, o Brasil é visto como um dos países pioneiro a prática da gestão de arquivo em empresas, de pequeno, médio ou grande porte, sendo ela, pública ou privada. Toda essa informação evidenciada tem o objetivo de compreender aspectos que

tenha relação com desenvolvimentos econômico e sócio econômico brasileiro (CARAIOLA, 2012).

Acerca desse processo de expansão e reconhecimento das empresas para a necessidade de um arquivo, tornou-se indispensável o desenvolvimento de uma legislação e planejamento direcionado a preservação da documentação e dos arquivos nacionais. Diante da situação dos arquivos como fonte de informação para pesquisa, houve a discussão sobre os benefícios de arquivo públicos e privados no Brasil, através da publicação da Lei nº 8.159/91, que tem como umas das finalidades a diferenciação entre arquivos públicos e privados; entre documentos correntes, intermediários e permanentes; a noção do ciclo de vida documental; a criação do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ), o Sistema Nacional de Arquivos (SINAR) (CARAIOLA, 2012).

Observando o documento, é responsabilidade do poder público zelar pela proteção de documentos que ofereça suporte para a administração, cultura, desenvolvimento científico que caracterize como elemento de prova ou informação. A lei nº 8.159 demonstra mais observações sobre a definição de arquivos, como sendo: “os conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos” (CARAIOLA, 2012).

No entendimento da arquivologia, compreendemos a gestão de documentos o conjunto de medidas e rotinas que visa à racionalização e eficácia na criação, classificação, tramitação, uso primário e avaliação desses arquivos (DICIONARIO DE TERMINOLOGIA ARQUIVISTICA, 1996).

A classificação é entendida como um dos pontos importante na gestão de arquivos. A classificação dos documentos aponta que é uma das atividades que estrutura a gestão de documentos. Contudo, existem autores que, definem a classificação dos documentos de punho permanente batiza-se como arranjo. Já quando se usa a expressão classificação, ai direciona como os arquivos correntes. Porém para limitar essa discussão, sobre a gestão de documentos arquivísticos direcionado a classificação, de acordo com o Dicionário de terminologia arquivística (1996), a classificação é a “sequencia e operações que, de acordo com as diferentes estruturas, funções e atividades da entidade produtora, visam distribuir os documentos de um arquivo” (RODRIGUES, 2005).

É fácil a observação de problemas que podem ser evitados, quanto aos princípios arquivísticos estão as visões do gestor nas organizações dos arquivos, além da importância de se usar ferramentas arquivísticas para uma boa metodologia, que sirva para organizar qualquer arquivo corrente, sendo ele de porte público ou privado (RODRIGUES, 2005).

A indisponibilidade de arquivos para futuras pesquisas, seja ela histórica ou social, por falta de interesse e desconhecimento dos empresários, é assunto discutido na literatura, como também o contratempo de acesso as informações e documentos existentes, pois os gestores tem impressões de o arquivo ser um repositório do passado da empresa. Diante do exposto, Caraiola (2012) aponta alguns dos princípios da gestão de arquivo e seus benefícios:

- Base na gestão, como um privilégio usar ferramentas principais para adicionar a eficiência organizacional por meio de contração de custos;
- Cunho de informação, para fonte de pesquisa, através de experiências e habilidades geradas na empresa;
- Suporte geral na gestão da informação da empresa, onde rodea o arquivo de informações e diversos projetos desenvolvidos pela empresa, e o registro sobre diversas atividades e eventos;
- Prestação de contas exigidas pela legislação e pelos órgãos públicos, e documentação e preservação.

Em relação aos benefícios que a gestão do arquivo pode ter para empresa, destacam-se: Manutenção da comunidade da organização, que prova que a documentação bem conservada e preservada é um forte instrumento de prova que são evidências que junta a história da empresa do passado ao presente; o progresso da comunicação e identidade organizacionais, que é da superação de bloqueio departamental no interior da empresa e precaução da informação e documentos importante; o avanço no tempo de entrega da documentação solicitada; a confiança da segurança e a salvaguarda da documentação gerada pela empresa, como também o suporte de qualidade nas atividades de gestão e inovação (CARAIOLA, 2012).

Uma Gestão de arquivo constituído facilita a recuperação da informação, sendo rápida e com bastante eficácia. Na gestão de arquivo, o principal objetivo é suprir os gestores com todas as necessidades indispensáveis aos processos de tomadas de

decisões, como também diminuir a produção de documento e escapar do armazenamento de documentos sem valor empresarial (FLORES, 2005). Define alguns termos utilizados a arquivista:

Inventário das séries e tipos documentais: denominam-se como ferramenta que aponta cada uma das séries, como também mostra sua localização. De modo que seja um plano de classificação e tabela de temporalidade, concorda a automatização das transferências de documentos aos sistemas de arquivo intermediário, e também reconhece os documentos que precisam ser eliminados, bem como os que precisam ser preservados no arquivo.

Classificação dos documentos: um dos funcionamentos importante para o documento do arquivo, que se aproxima a ideia de organizar os documentos, por classes e ou séries, onde a documentação se ordena. De acordo com a classificação, é importante ressaltar que a documentação só será organizada através de um modelo de classificação. Para LOPES (1996) a classificação das informações depende desde o momento que é criada, passando por todo o processo de tramitação até o seu destino final. Segundo (RODRIGUES 2005) em relação a forma dos elementos de classificação são analisados de acordo com sua função, além da identificação do tipo de documento; bem como sua estrutura orgânica, e mencionar qual é o seu órgão produtor ou temas de documentos.

Documento corrente são documentos eficientes, que quando necessário seu uso, a localização é rápida e na maioria das vezes sem transtorno ou qualquer tipo de empecilho. Esse tipo de documento fica nas proximidades da empresa e seu uso é bem maior e muitas vezes necessários para consulta. Esse fase da documentação pode gerar transtornos aos gestores, pelo fato de preservar sem ter a obrigação, tanto pelo lado financeiro e como também pelo acúmulo de documentos no mesmo espaço, causando a dificuldade da acessibilidade documental.

Documento intermediário embora seja pouco usada, é importante, pelo fato de um dos pontos principais ser especialmente para consulta, ou seja, a documentação intermediaria geralmente fica mais abandonado e muitas vezes servindo de consulta, contudo existe outras formas de utilização, pode servir para ganhar nova informações além de serem reativados e reutilizados.

Documento permanente é a última fase e tem por objetivo a guarda permanente, onde existe documentos importante para a vida da empresa futura, por isso dizemos que essa é a fase que tem maior valor nos documentos, servindo de estrutura

para informar processos da empresa, tendo documentos relacionado a organização, administração e as atividades da empresa, seja ela pública ou privada (FLORES, 2005).

Como mencionado acima e devido às mudanças tecnológicas e econômicas em que vivemos acabou causando um impacto na nossa forma de sobreviver, e consequentemente no comércio como um todo, as incertezas aumentaram, e de acordo com esse crescimento tudo que é de caráter comercial, impera a dúvida e a necessidade pela demanda informacional como também pela qualidade da informação. Através dessa situação, e de acordo com esse cenário, é preciso que as tomadas de decisões também tenham que ser rápidas, por isso, é importante ter como fonte de pesquisa, o arquivo e sua documentação, é preciso que a organização seja impecável em relação aos processos e gestão informacional para uma tomada de decisão com um alto grau de confiabilidade (DUDZIAK, 2010).

2.2 Tomada de decisão nas pequenas e médias empresas

Segundo (CAZARINI 1995) no inicio da década de 90, toda tomada de decisão na empresa, era responsabilidade da centralização da empresa, ou seja, o gestor ou dono, que tinha como entendimento a melhora para seus funcionários e para empresa. Foi nessa época, que observaram os funcionários como seres passivos, onde não tinham condições de prepará-los para um treinamento, por entenderem que os funcionários não teriam princípios e conteúdo para empresa, e com base nessa teoria, quem não se destacasse, e não servisse para o trabalho, eram descartados, ou seja, quando não fossem mais considerados rendosos. Foi neste século que começaram a perceber a empresa como um sistema aberto, a partir desse temporada, ficou provado que as atitudes e sentimentos dos funcionários abalados ou felizes, trariam consequências importante na área de produção

Nesse momento da produção, com relação à quantidade de informação rápida e volumosa, que estava quebrando os paradigmas inseridos no plano social, econômico, técnico e organizacional; existiu a necessidade de um esforço maior na capacidade de criar e usar ferramentas organizacionais que assegurassem a competitividade nas empresas e tem sido uma condição imprescindível para os empresários se manterem à frente da concorrência (MORAES, 2002).

Ademais, o volume e a velocidade das informações disponíveis no mercado podem contribuir positivamente ou negativamente na tomada de decisão do empresário, dependendo de como ele utiliza tais informações. Ferramentas da arquivística podem contribuir para melhorar a tomada de decisão, uma vez que facilita a organização, o acesso e a disponibilização destas informações, independente do seu volume e velocidade.

A tomada de decisão é essencial no processo de gestão empresarial, pois sem a decisão, não existiria a problematização, afinal, a decisão faz parte de praticamente toda e qualquer situação relacionada a empresa. Vale ressaltar que toda tomada de decisão terá uma consequência, seja ela boa ou inesperada-(CAZARINE, 1995).

Importante frisar o processo de tomada de decisão (CAZARINI 1995)

- **Diagnóstico e reconhecimento da cena:** meio extremamente importante para entender e reconhecer o propósito da decisão, sendo as falhas e futuras necessidades para ter uma definição do futuro, ter resultado com um alto grau de confiabilidade;
- **A escolha da opção:** de acordo com o diagnóstico apresentado, com base bem estruturada e de qualidade surgem as opções para a melhor tomada de decisão;
- **Confrontação das opções:** de modo lógico e estudado, é importante escolher a alternativa que mais convenha com a melhor situação, são analisados as alternativas e observados os seus benefícios;
- **Observações dos problemas futuros após a escolha da alternativa:** mesmo sabendo qual opção é a mais viável, elas nunca deixam de ocultar riscos, passando a ter um grave grau de risco até quase zero e também na posição igualitária de riscos para ambos lados. Por isso é essencial saber qual é a melhor tomada de decisão, e tentar não chegar ao ápice de uma melhor benefício tendo em vista ter um grande risco como um todo; (não está claro a frase)
- **Eleger a melhor opção:** para o gestor, esse é um ponto que é pura tomada de decisão, pois após todas essas fases supracitadas, é essa situação que ditará como será o futuro da empresa, é necessário que o

gestor, sob o estudo das fases, compreenda e adapte a melhor escolha e a que trará melhor benefício a sua organização

- **Aplicação e resultado** após a decisão, será aplicado o parecer e o resultado estará na comparação dos procedimentos históricos da empresa, com fins de benefício a mesma.

Exige-se das empresas, uma gestão da informação e gestão estratégica ágil, na qual existe a facilidade pela utilização de ferramentas inteligentes oferecidas pela gestão da informação arquivística. Hoje, não se admite uma empresa que queira competir com vantagem, sem o uso dos serviços arquivísticos, para uma melhor tomada de decisão através da gestão informacional. Esses serviços começam a abrir lacunas para os novos gestores, novas visões procuram o aperfeiçoamento contínuo para suas empresas (BAZZOTTI, 2007).

Os arquivos constituem desde sempre a memória das instituições e das pessoas, e existem desde que o homem fixou por escrito as suas relações como ser social (REIS, 2006).

Além da memória, podem conter informações organizadas e representativas do desempenho das organizações. Durante o ciclo de vida de um processo organizacional, estas informações são importantes para direcionar decisões futuras. O aprendizado do risco de decisões na empresa está contido na massa documental em um dado período. O desempenho organizacional nasce de um desejo mais prático que pode ser alcançado com maior êxito se o empresário embasar as suas decisões em informações contidas em documentos passados (ANDREW, 2006).

De acordo com o mesmo autor, esse hábito de sistematizar o conhecimento existente em documentos proporciona ao administrador a possibilidade de obter melhores resultados. Ainda que uma boa decisão não garanta um ótimo resultado, diante de um resultado negativo, deve permanecer as tradições empresariais, e não perder o foco fazendo com que prospere a sofisticação e gestão de risco (ANDREW, 2006).

É importante para realização completa e sucedida dos trabalhos com ligação ao conhecimento, que as empresas saibam aclarar o que são dados, informação e conhecimento; assim o sucesso ou o derrota organizacional muitas vezes pode sujeitarse do uso desses elementos para solução de defeito e tomada de decisões (BAZZOTTI, 1995).

Segundo Oliveira (1992), a gestão da informação ajuda no processo decisório, quando devidamente estruturada é de suma importância para empresa, combina os diversos objetivos da gestão da informação para empresa conseguir solucionar seus problemas.

O papel dos gestores torna-se de extrema importância principalmente quando tomam decisões que podem influenciar a vida dos próximos e molda até mesmo o seu futuro. Esse tipo de situação pode envolver assuntos como o equilíbrio ou desequilíbrio da empresa, a adesão de novas gestões informacionais e tecnologias, atingem direto ou indiretamente a rotina de uma empresa e dos seus funcionários, a liderança empresarial sobre a vida dessas pessoas pode influenciar de alguma forma (GUIMARÃES, 2004).

No momento de trabalho, a tomada de decisão é uma atividade onde é responsabilidade dos gestores da empresa, seja de qualquer tipo o aspecto da tomada de decisão, porém, deve ser fruto de um processo regulado, que faz-se o processo de um estudo de um problema ou pode ser para uma futura melhora da empresa, a partir de um levantamento de dados, produção de informação, definição de proposta de solução e análise informacional (GUIMARÃES, 2004).

A tomada de decisão nem sempre é resultado de um processo estruturado da gestão informacional, com propriedade e ferramentas para resolver e solucionar o problema de busca. Contudo, a gestão da informação é um recurso primordial para a tomada de decisão, e quanto mais se tem domínio sob o processo organizacional, mais o uso do mesmo é transmitido e compartilhado para empresas que decida ter como fonte principal de busca as ferramentas arquivística, que possa responder os pedidos e necessidades do gestor. Sendo assim, o documento requerido para essa decisão, tem mais finalidade e são mais quantificáveis, fazendo mais o uso do serviço arquivístico que possam organizar, recuperar e disponibilizar documentos durante o processo de trabalho (ÉVORA, 2004).

Com a grande concorrência empresarial, gerando informação demais e com a grande globalização de mercado, as empresas ficaram a mercê internamente de informação rápidas e de valor, dessa forma delimita novas prioridades, como ajustes de ferramentas na gestão informacional, causando a indispesabilida, com o intuito de encarar o impacto de uma incerteza futura (VANALLHE, 2002).

De acordo (VANALLHE, 2002) gestão da informação é importante no apoio à tomada de decisão estratégica, assim também no apoio as operações empresariais. Segundo o mesmo autor, “[...] a informação é fundamental no apoio as estratégias e processos de

tomadas de decisão”, tendo como objetivo o compartilhamento dessa informação aos gestores para uma elaboração de uma tomada de decisão estratégica.

No que relaciona a maiorias das pequenas e médias empresas, já terem um sistema de informação, nem sempre a documentação dos sistemas, em suporte ou não, estão focados e com objetivos traçados para sua finalidade, que são informações para tomada de decisão, que as vezes são tipologias documentais que atendem o operacional sem estarem fundamentado no objetivo do negócio. Algumas vezes as empresas demostram a preocupação, mas nem sempre procuram soluções para seus problemas. Portanto esse é um problema que deve ser enfatizado aos gestores, configurando e disciplinando seus métodos e propostas para uma melhor empresa e com resultados positivos (VANALLHE, 2002).

Mesmo sob grande explicação e enfatizado pelo senso comum da lei da procura e da oferta, é claro ver empresários com pouca experiência administrativa informacional que tendem a se encaminhar pela demanda de seus serviços ou produtos e crê que é a única forma de obtenção financeira capaz de auxiliar nas decisões. Assim, as empresas que procuram elaborar indicadores financeiros, no histórico de vendas, sem nenhuma ajuda na gestão informacional, tendem a fracassar (VANALLHE, 2002).

A informação para tomada de decisão, exerce um papel enorme na procura por inovação empresarial, ao evidenciar todos os dados, é ela, que após organizada, apresenta o conhecimento das necessidades dos consumidores e do comércio que tendem a apresentar histórico de situações passadas boas ou ruins que pode levar a melhoria dos produtos ofertados ou até mesmo sua completa reestruturação. Podendo assim, a produção conduzir a estratégia, abastecendo para a empresa a vantagem competitiva precisa para seus objetivos. “oferecendo produtos e/ou serviços melhores, mais rápidos, em tempo, em maior variedade e mais barato do que seus concorrentes” (MORAES, 2005).

Stoner (1991) ressalta que não existem dúvidas sobre as gestões de administração, organização, controle e liderança em relação à importância para a empresa fornecer informações aos gestores, pois são de informações de qualidade e no tempo adequado que os gestores precisam colocar em prática para que se possa tomar uma decisão com propriedade na empresa e transformando esses planos em realidade.

Um dos fatores que podem afetar o gestor na sua tomada de decisão é o seu nível social, a religião, a sua saúde, e poder de resolutividade, costumes entre outros, tais fatores podem trazer problemas, caso a decisão que ele tome possa ser influenciado pelo

seu estado emocional uma vez que problemas pessoais podem repercutir diretamente no desenvolvimento da empresa (CAZARINI, 1995).

BAZZOTI (2007) ressalta alguns benefícios ao usar a gestão da informação com o objetivo de uma tomada de decisão e melhora da empresa de pequeno e médio porte:

- Depois de instalada a gestão da informação, o custo da operação sem controle diminuirá, e os custos também despencarão;
- Rapidez no acesso a informação da empresa, com mais facilidade e menos esforços;
- Aumento no processo de produtividade da empresa como um todo, através da informação mostrada na gestão informacional;
- Melhora nos serviços realizados e oferecidos através da gestão da informação;
- Um grande salto na melhoria das tomadas de decisões, fornecida pelos arquivistas;
- Beneficiamento na estrutura hierárquica, dividindo o poder com os funcionários responsáveis pelos seus setores;
- E uma melhora para empresa, com gestão da informação completa e de qualidade para debater com a concorrência quando futuros problemas acontecerem.

3 CONSIDERAÇÕES METODOLÓGICAS

FIGURA 1: 3.1 Tipo de Estudo

Trata-se de um estudo de caso, que com uma pesquisa empírica, com procedimentos preestabelecidos, que investiga fenômenos contemporâneos no contexto da vida real (YIN, 2005).

Uma das características deste tipo de estudo é a necessidade de compreender o que está acontecendo a partir da perspectiva do participante ou dos participantes do estudo. Durante a pesquisa, utiliza-se questões do tipo “como” ou “por que”.

Segundo Yin (2005) para utilizar o método de Estudo de Caso, deve-se seguir três fases distintas:

1. Escolha do referencial teórico sobre o qual se pretende trabalhar; a seleção dos casos e o desenvolvimento de um protocolo para a coleta de dados;
2. Condução do estudo de caso, com a coleta e análise de dados, culminando com o relatório do caso;
3. Análise dos dados obtidos à luz da teoria selecionada,

interpretando os resultados da pesquisa. O protocolo configura-se como o grande componente de confiabilidade ao estudo de caso.

O autor supracitado ainda apresenta três situações nas quais o estudo de caso é indicado, das quais a primeira é quando o caso em estudo é crítico para se testar uma hipótese ou teoria explicitada. A segunda ocorre quando o fato é extremo ou único. A terceira ocorre quando o caso é revelador, que se da quando o pesquisador tem acesso a um evento ou fenômeno até então inacessível à pesquisa científica.

O método deve ser escrito com clareza para tornar possível a qualquer outro pesquisador a replicação do estudo. As técnicas de pesquisa utilizadas devem ter suas fontes mencionadas. A escolha da amostra deve ser justificada e o pesquisador deve anotar e escrever as limitações, implicações e sugestões em suas conclusões finais (MARCONI; LAKATOS, 1999).

3.2 Descrição do local do estudo

Foram visitadas quatro empresas de pequeno e médio porte na cidade de João Pessoa, sendo uma construtora, duas imobiliárias e uma distribuidora de cosméticos.

- 1) **MD construtora LTDA**, 45 funcionários, localizada no centro da cidade, e com 09 anos de mercado.
- 2) **Erasmo Brito corretor de imóveis**, imobiliária, 04 funcionários, Localizada no Castelo Branco I, constituída a no mercado a 6 meses.
- 3) **Perfil Imóveis LTDA**, imobiliária, 08 funcionários, localizada nos Bancários e constituída a 08 anos.
- 4) **Bmarti Cosméticos**, Distribuidora, 01 funcionário, localizada em Mandacaru e constituída a 02 anos.

3.3 PÚBLICO-ALVO

Os participantes foram quatro empresários, maiores de 18 anos que aceitarem participar da pesquisa de forma voluntária e permitirem a observação dos documentos arquivísticos das suas empresas. Foram três mulheres e um homem.

3.4 Operacionalização da coleta de dados

Os dados foram coletados por meio da observação do setor arquivístico e dos documentos empresariais, bem como mediante entrevista gravada. Essa operacionalização foi necessária para que não se perca nenhum depoimento dos empresários. Esses discursos foram escutados posteriormente e compuseram os resultados da pesquisa.

3.5 Instrumento de Coleta de dados

O instrumento de coleta de dados foi um questionário em forma de *checklist*. Desse modo, pode-se marcar as alternativas mais coerentes no momento da avaliação do setor de arquivos e dos documentos.

Em relação à entrevista, foi utilizado um roteiro de perguntas que melhor direcionasse o discurso dos participantes. Nesse momento, a entrevista será gravada para evitar perda de informações relevantes ao estudo.

3.6 Análise dos dados

Os discursos foram redigidos e os depoimentos foram analisados, considerando a proposta da pesquisa e o objeto de estudo. Nos resultados do estudo, houve fragmentos dos discursos para ilustrar as respostas dos participantes mediante as indagações referentes ao objetivos da pesquisa e coerentes com a questão norteadora.

3.7 Aspectos éticos da pesquisa

Torna-se importante frisar que participaram da pesquisa aqueles empresários que aceitarem colaborar de forma voluntária com o estudo, mediante a assinatura do termo de consentimento livre e esclarecido.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 Análise da organização dos arquivos empresariais das PMES

As documentações produzidas nas empresas são instrumentos importantes para a rotina de trabalho, mesmo sabendo a importância dela, os gestores não se preocupam ao nível necessário, sob esse conceito, é importante para a gestão da informação na empresa adotar algumas ferramentas básicas da arquivística.

Conforme as entrevistas nas quatro empresas, foi observado que algumas das empresas não possuíam um espaço físico para armazenar toda a documentação, sendo esta organizada em armário e arquivo suspenso. Muitas dessas documentações estavam guardadas de acordo com o modo de trabalho dos gestores, o que pode acarretar a ação de certas consequências, como perda, roubo e destruição, por parte dos funcionários ou ação da natureza documental.

Das quatro empresas que foram analisadas, as documentações eram acondicionadas em armários pequenos, de no máximo um metro e meio quadrado, onde permaneciam por longo tempo e de acordo com cada gestor, algumas tipologias eram descartadas após um período de cinco anos ou permanecia no ‘arquivo’ da empresa servindo para consulta.

Para que as empresas tenham um suporte do contador para a guarda do documento para serviço de consulta, é preciso que o proprietário da empresa entre em contato com o contador e solicite por um e-mail, contudo, caso a necessidade seja a original do documento, é enviado através de um motoboy.

No decorrer da pesquisa foi observado que duas das quatro empresas não possuíam o auxílio do contador, e por isso a documentação gerada pela empresa era criada e tramitada apenas internamente, Desta forma, o arquivo que guarda a documentação era compartilhada com outros tipos de itens, como: material de escritório, canetas, cola, pastas, folha de ofício, dentre outros, armazenados em uma espécie de almoxarifado.

Figura 1: Armários com documentos e outros itens da empresa ou funcionários.



4.2 Discurso dos empresários sobre os métodos de organização dos arquivos

Os gestores deixaram claro que a documentação da empresa é um tipo de necessidade fundamental para a consulta de informação em prol da empresa, porém, não procuram métodos inovadores e científicos para melhorar na sua gestão de informação principalmente para consulta e tomada de decisão.

O método usado em todas as empresas foi praticamente padrão, analisando a documentação como fonte de pesquisa. É claro e perceptível que algumas das empresas não possuíam um alto grau de interesse em enxergar a documentação como fonte de pesquisa, até mesmo para tomar decisões importantes, tendo em vista que a documentação gerada e de valor é apenas guardada em pastas por meios alfabéticos, cronológicos e por assunto ou nomenclatura dependendo da segmentação.

4.3 Organização, conservação e armazenamento

Os documentos eram organizados por ordem alfabética, cronológica e por assunto relacionado à sua segmentação. Mesmo com funcionário em nível de gestão informacional, não existia um método classificativo, uma tabela de temporalidade e um plano de acondicionamento de documentos, e geralmente os mesmos procuravam organizar os documentos de acordo o com que acreditavam ser mais fácil e compreensível.

Figura 2: Arquivos das empresas



4.4 Métodos de tomada de decisão dos empresários das MPEs

Todas as empresas apresentavam a mesma forma de tomar decisões referentes ao comércio, são essas: experiências passadas, por meio de leitura de revistas, sites, de parceiros da mesma segmentação; e sempre colhendo o máximo de informação. Nenhuma das empresas apontou a documentação como fonte de pesquisa para tomada de decisão, deixando claro que o uso da documentação, segundo seus gestores, não tem importância para decisão inteligente da empresa.

5 CONCLUSÕES

As informações documentais produzidas revelam-se como um dos fatores importantíssimo para empresa, principalmente para uma tomada de decisão. Contudo, é necessário ter como diferencial a presença de um gestor específico de arquivo, dentro da empresa, proporcionando um resultado satisfatório para o seu sucesso e desenvolvimento, no tempo hábil de acordo com a necessidade da situação; como também facilitar as atividades de toda equipe empresarial.

A gestão da informação arquivística é extremamente importante para a empresa, pois mostra aos gestores que o uso da informação é um ponto relevante e permite ao responsável pela informação compartilhar fatos e dados que podem mudar o cenário da empresa, bem como a forma de pensar dos atores envolvidos, convertendo em vantagens e um diferencial competitivo.

É importante frisar a falta de interesse e conhecimento dos empresários com a documentação empresarial, como um arquivo (setor físico). Nenhuma das empresas entrevistas possui acervo documental em condições de uso para fins de tomada de decisão estratégica.

Por isso, todo o cuidado é pouco na manutenção e guarda de documentos que, na maioria das vezes, não tem valor aos olhos de um leigo, mas, analisados sobre o ponto de vista jurídico, administrativo e histórico tem valor inestimável. A consequência desse tipo de postura pode gerar em termos de guarda de documentação, uma deficiência por falta de acomodação, organização, agilidade e eficiência dos documentos, podendo causar sérios prejuízos, como a perda documental e a degradação dos documentos por parte dos fatores naturais sem nenhum tipo de resguardo e cuidado físico da documentação. E tão pouco, sistematização que possibilite a gestão da informação como suporte na tomada de decisões.

Após a análise dos dados coletados nas entrevistas, observações e questionário, concluiu-se que as empresas pesquisadas não usam as informações contidas na massa documental à sua disposição como fonte de informação nas decisões tomadas. Também se verificou que a massa documental não é organizada seguindo algum princípio da arquivística, o que contribuiu para que a informação contida nestes documentos se perdesse, cumprindo apenas o seu papel legal perante o governo. Não se extrai dos

documentos informação gerencial para melhorar a tomada de decisão no dia a dia da empresa.

6 IMPLICAÇÕES GERENCIAIS

Após a conclusão, o presente trabalho viabiliza as implicações gerenciais abaixo:

- Organizar os arquivos seguindo a tabela de temporalidade
- Mapear as informações necessárias para as tomadas de decisão e identificar os documentos que disponibilizam as informações, para serem organizados.
- Desenvolver a cultura da Gestão de Informação nos micros e pequenos empresários em João Pessoa.

FIGURA 2: REFERÊNCIAS

- ANDREW, B. L. E. O. **UMA BREVE HISTÓRIA DA TOMADA DE DECISÃO.** A tomada de decisão, Havard Business Review, v.1, n.1, p.1-16, 2006. Disponível em: <http://tupi.fisica.ufmg.br/michel/docs/Artigos_e_textos/MPE_e_empresa_familiar/ISO_Pequenas_empresas.pdf> Acesso em: 30 jun. 2014
- BRAGA, A. **A GESTÃO DA INFORMAÇÃO.** Miillllenium, Universidade da Beira Interior, n.19, p.1-10, 2000. Disponível em: <<http://repositorio.ipv.pt/bitstream/10400.19/903/1/A%20GEST%C3%83O%20DA%20INFORMA%C3%87%C3%83O.pdf>> Acesso em: 28 jul. 2014
- CAZARINI, C. A. F. B. P. D. E. W. **A EVOLUÇÃO DO PROCESSO DECISÓRIO.** Sistemas de Apoio à Decisão, São Paulo, v.10, n.4, p.1-8, 1995. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGET1998_ART094.pdf> Acesso em: 10 jul. 2014
- CORAIOLA, D. M. **Importância dos arquivos empresariais para a pesquisa histórica em Administração no Brasil.** EBAPE.BR, Rio de Janeiro, v.10, n.1, p.256-269, 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/cebapec/v10n2/v10n2a02.pdf>> Acesso em: 28 jul. 2014
- DUDZIAK, E. A. **ARQUIVOS E DOCUMENTOS EMPRESARIAIS: DA ORGANIZAÇÃO COTIDIANA À GESTÃO EFICIENTE.** Trvista de Gestão e Secretariado, São Paulo, v.1, n.1, p.90-110, 2010. Disponível em: <<http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.3.8/index.php/secretariado/article/viewFile/5/74>> Acesso em: 17 jun. 2014
- EL-AOUAR, A. S. S. W. A. **O PROCESSO DE TOMADA DE DECISÕES ESTRATÉGICAS: ENTRE A INTUIÇÃO E A RACIONALIDADE.** Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, v.3, n.8, p.1-12, 2001. Disponível em: <<http://www.eadfea.usp.br/Cad-pesq/arquivos/v8-3-art02.pdf>> Acesso em: 30 jun. 2014
- ÉVORA, E. M. P. G. Y. D. M. **Sistema de informação: instrumento para tomada de decisão no exercício da gerência.** Ci. Inf, Brasília, v.33, n.1, p.72,80, 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n1/v33n1a09>> Acesso em: 30 jun. 2014
- GUIMAROES, C, A, J. MODERNO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO: ELEMENTOS PARA SUA FORMAÇÃO NO BRASIL. Tranformação, v. 9, n. 1 , p. 124-137, janeiro/abril, 1997. Disponível em: file:///C:/Users/Lara/Downloads/1597-3202-1-SM.pdf. Acesso em: 10/06/2004.
- INDOLFO, C, A. GESTÃO DE DOCUMENTOS: UMA RENOVAÇÃO EPISTEMOLÓGICA O UNIVERSO DA ARQUIVOLOGIA. Arquivística.net – www.arquivistica.net, Rio de janeiro, v.3, n.2, p. 28-60, jul./dez.2007. ABR –JUN.2006. Disponivel em: http://www.braptci.inf.br/_repositorio/2011/06/pdf_59336b505e_0003553.pdf. Acesso em: 10/06/2014.

FLORES, A. C. A IMPORTÂNCIA DOS SISTEMAS DE ARQUIVO NA QUALIDADE DAS INFORMAÇÕES EMPRESARIAIS. Revista Eletronica de contabilidade, Universidade Federal de Santa Maria (UFSM/RS, v.1, n.3, p.1-19, 2005. Disponível em: <<http://cascavel.cpd.ufsm.br/revistas/ojs-2.2.2/index.php/contabilidade/article/viewFile/26/3740>> Acesso em: 30 jul. 2014

LUZ, C. ARQUIVOLOGIA 2.0 - A INFORMAÇÃO HUMANA DIGITAL. Disponível em: http://books.google.com.br/books?id=mx25DOnl0qUC&printsec=frontcover&dq=arquivologia+nas+empresas&hl=pt-BR&sa=X&ei=ObaYU_2EM-rlsATk4IGQAg&ved=0CB0Q6AEwAA#v=onepage&q=arquivologia%20nas%20empresas&f=false. Acesso em: 11/06/2014.

LUZ, J. C. C. A. R. OS ARQUIVOS E OS SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE1. revista Arquivo & Administração, Rio de Janeiro, v.3, n.1, p.51-64, 2005. Disponível em: <<http://arquivar.com.br/site/wp-content/uploads/2007/04/Os-Arquivos-e-os-sistemas-de-gestao-da-qualidade..pdf>> Acesso em: 28 jul. 2014

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. TÉCNICAS DE PESQUISA. 4^a ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MORAES, M. A. P. L. P. E. S. SEGURANÇA COMO ESTRATÉGIA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO. Revista Economia & Tecnologia – ISSN 1415-451X, .., v.8, n.3, p.38-44, 2005. Disponível em: <http://www.mlaureano.org/projects/seguranca/economia_tecnologia_seguranca.pdf> Acesso em: 6 mai. 2014

RODRIGUES, A. M. L. A TEORIA DOS ARQUIVOS E A GESTÃO DE DOCUMENTOS. Perspect. ciênc. inf, Belo Horizonte, v.11, n.1, p.102-117, 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v11n1/v11n1a09>> Acesso em: 28 jul. 2014

RODRIGUES, A. C. GESTÃO DE DOCUMENTOS: UMA ABORDAGEM CONCEITUAL. GESTÃO DE DOCUMENTOS: UMA ABORDAGEM CONCEITUAL. Universidade de São Paulo, n.1, p.1-12, 2003. Disponível em: <http://ejef.tjmg.jus.br/home/files/publicacoes/gest_arqui/palestra_ana_celia_rodrigues.pdf> Acesso em: 28 jul. 2014

VANALLE, S. P. F. R. M. O USO DA INFORMAÇÃO COMO RECURSO ESTRATÉGICO DE TOMADA DE DECISÃO. ENEGEP, Curitiba – PR, v.1, n.1, p.1-8, 2002. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2002_TR70_1226.pdf> Acesso em: 22 jul. 2014

YIN, R. K. ESTUDO DE CASO: PLANEJAMENTO E MÉTODOS. 3^a ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

CAMARGO, A. M. de A.; BELLOTTO, H. L. *Dicionário de terminologia arquivística.* São Paulo: AAB, 1996. 142p.

OLIVEIRA, M. de *Energia emocional.* São Paulo : Makron Books, 1997. 220 p.

LOPES, Luís Carlos. **A informação e os arquivos: teorias e práticas.** Niterói: EDUFF; São Carlos: EDUFSCAR, 1996.

OLIVEIRA, D. P. R. (1986). **Uma contribuição ao estudo dos instrumentos facilitadores da operacionalização do planejamento estratégico nas organizações.** Tese (Doutorado). São Paulo, FEA-USP.

BAZZOTTI, C.; GARCIA, E. **A importância do sistema de informação gerencial para tomada de decisões.** UNIOESTE, Cascavel - Paraná, v.1, n.1, p.7-13, 2007. Disponível em: <http://www.waltenomartins.com.br/sig_texto02.pdf> Acesso em: 22 mai. 2014

FILHO, E. E.; MORAES, G. D. A.; TERENCE, A. C. F. **A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO COMO SUPORTE À GESTÃO ESTRATÉGICA DA INFORMAÇÃO NA PEQUENA EMPRESA.** Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação, Universidade de São Paulo, Brasil, v.1, n.1, p.27-43, 2004. Disponível em: <<http://www.tecsi.fea.usp.br/revistatecsi/pdf/a02v01n01.pdf>> Acesso em: 12 jun. 2014

FILHO, E. E.; TERENCE, A. C. F. **AS PARTICULARIDADES DAS PEQUENAS EMPRESAS NO PLANEJAMENTO ESTRATEGICO: A ELABORAÇÃO DE UM ROTEIRO PRÁTICO.** ANAIS DO II EGEPE, Londrina, n.2, p.592-602, 2001. Disponível em: <<http://www.di.ufpe.br/hermano/cursos/si/artigos/pequenas-empresas-planejamento-estrategico.pdf>> Acesso em: 17 jul. 2014

REIS, L. **O arquivo e arquivística evolução histórica.** Biblios, Portugal, v.7, n.24, p.1-11, 2006. Disponível em: <<http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2152131.pdf>> Acesso em: 6 jul. 2014

FIGURA 3:

FIGURA 4:

FIGURA 5: APÊNDICES

INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O presente questionário tem como objetivo identificar e direcionar quais são as necessidades do acervo documental empresarial para um bom funcionamento da documentação usada no setor com intenção de uma melhor tomada de decisão através da gestão da informação.

Empresa	
Segmentação	
Quantos anos a empresa foi constituída.	
Numero de funcionários	
Quem toma as principais decisões.	
Possui algum funcionário no nível de gestão?	
Bairro	
Nome Entrevistado	
Endereço	
E-mail	
Telefone	

Questionário	Si m	Nã o
---------------------	-----------------	-----------------

A sua contabilidade é realizada por um contador fora da empresa? A sua documentação, durante o período do ano fiscal e antes do fechamento do balanço, fica na sua empresa ou no escritório de contabilidade?		
Se responder que fica no escritório de contabilidade, Durante a permanência da documentação no escritório, como as informações ficam disponíveis para a sua tomada de decisão? Após o devolução da documentação pelo contador, como estes documentos ficam arquivados na sua empresa?		
Na sua empresa existe arquivo organizado para a guarda da sua documentação? (documentos fiscais, trabalhistas, legais)		
Existe o hábito de consultar esse arquivo para algum tipo de tomada de decisão referente ao posicionamento da sua empresa frente à concorrência?		
No arquivo (espelho físico) existe apenas a guarda dos documentos ou o espaço é compartilhado com outra finalidade?		
A documentação do arquivo está organizada, seguindo algum método e que facilite e agilize a busca de informação para tomada de decisão, quando necessário?		
Existe profissional responsável pela gestão da informação da empresa?		
Existe métodos de organização, conservação e armazenamento da documentação?		
Como o senhor costuma tomar decisão na sua empresa?		
Nas suas decisões, como o senhor utiliza a sua experiência acumulada para melhorar a qualidade das decisões tomadas?		
O senhor utiliza outra forma de melhorar a sua decisão, além da sua experiência? Exemplo: leitura de textos, conselhos de outra pessoa.		
Os documentos contidos no arquivo da sua empresa são importantes para a tomada de decisão referentes ao seu negócio?		
Respondendo, sim, pergunta? Como acontece o processo de busca da informação?		

Quando o senhor busca a informação nos seus arquivos e não a encontra, qual a sua ação?		

APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

CONSENTIMENTO PÓS-ESCLARECIDO

Eu concordo em participar desta pesquisa, declarando para os devidos fins, que cedo os direitos de minha entrevista, podendo ser usada integralmente, ou em partes, sem restrições de prazos e citações, desde a presente data. Da mesma forma, autorizo o uso das citações a terceiros, sua publicação e divulgação em eventos científicos, que ficará sob a guarda da Universidade Federal da Paraíba.

Diante do exposto declaro que fui devidamente esclarecida e dou o meu consentimento para participar da pesquisa e para publicação dos resultados. Estou ciente que receberei uma cópia desse documento.

Agradecemos antecipadamente.

João Pessoa, ____ de _____ de 2014.

Assinatura do participante

Assinatura do Pesquisador

Impressão datiloscópica