

UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ
Suélen Gonçalves Ferreira

**PROCESSO DE CUSTÓDIA DE
DOCUMENTOS: roteiro para a guarda de acervos**

Taubaté
2019

Suélen Gonçalves Ferreira

**PROCESSO DE CUSTÓDIA DE
DOCUMENTOS: roteiro para a guarda de acervos**

Monografia apresentada para
obtenção do Certificado de
Especialização pelo Curso de Gestão de
Processos Industriais do Departamento
de Engenharia Mecânica da Universidade
de Taubaté

Área de Concentração: Gestão e
Produção

Orientador: Professor Me.
Dawilmar Guimarães Araújo

**TAUBATÉ – SP
2019**

SIBi – Sistema Integrado de Bibliotecas / UNITAU

F383p Ferreira, Suélen Gonçalves
Processo de custódia de documentos: roteiro para a guarda de acervos /
Suélen Gonçalves Ferreira. -- 2019.
30 f. : il.

Monografia (Especialização) – Universidade de Taubaté, Departamento
de Engenharia Mecânica e Elétrica, 2019.

Orientação: Prof. Me. Dawilmar Guimarães Araújo, Departamento de
Informática.

1. Documento arquivístico. 2. Custódia de documentos.
3. Digitalização. 4. Descarte de documentos. 5. Gestão de documentos.
I. Especialização em Gestão de Processos Industriais. II. Título.

CDD – 651.54

Ficha catalográfica elaborada por Shirlei Righeti – CRB-8/6995

RESUMO

Com o constante aumento no volume de informações acessadas e geradas por uma organização, é imprescindível que esses dados estejam organizados para que o acesso esteja disponível no momento em que se fizer necessário. Sendo assim, um processo de gestão documental se faz necessário em toda organização, geradora e manipuladora de informações e dados, para que se tenha um gerenciamento de informações satisfatório e que atenda às necessidades da organização no momento e nas condições pretendidas. O presente roteiro descreve quais são as etapas necessárias para realização de um processo de custódia documental adequado em uma empresa especializada em gerenciamento de informações. São apresentados os processos de tratamento documental e os resultados que podem ser alcançados, tanto organizacionais quanto econômicos, ao se optar pela gestão documental na empresa especializada. Pode-se notar que, o gerenciamento das informações de uma organização é fundamental para que haja acessibilidade e segurança aos documentos gerados e armazenados, e que também ocorra a avaliação e eliminação dos arquivos dispensáveis a qualquer setor da organização.

Palavras-chaves: documento arquivístico; custódia de documentos; digitalização; descarte de documentos; gestão de documentos.

ABSTRACT

With the constant increase in the volume of information accessed and generated by an organization, it is imperative that this data is organized so that access is available at the time it is necessary. Thus, a document management process is necessary in every organization, generating and manipulating information and data, so that it has a satisfactory information management that meets the needs of the Organization at the moment and in Conditions. This roadmap describes what steps are required to perform an appropriate document custody process in a company specializing in information management. The processes of documentary treatment are presented and the results that can be achieved, both organizational and economic, when choosing the document management in the specialized company. It can be noted that the management of the information of an organization is essential for the accessibility and security of the documents generated and stored, and also the evaluation and elimination of the files expendable to any sector of Organization.

Keywords: Archival Document; Custody of documents; Scanning Document Disposal of documents; Records Management.

SUMÁRIO

RESUMO	3
ABSTRACT.....	4
1. INTRODUÇÃO.....	6
1.1. Motivação.....	9
1.2. Objetivo	9
1.3. Estrutura da monografia	9
2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	10
2.1. Documento arquivístico.....	10
2.2. Custódia de documentos	11
2.3. Digitalização de documentos físicos	13
2.4. Descarte de documentos	15
3. GESTÃO DE DOCUMENTOS	17
4. O PROCESSO DE CUSTÓDIA – UM ROTEIRO PARA A GUARDA DE ACERVOS.....	20
4.1. Análise preliminar para elaboração do roteiro.....	20
4.2. Análise de Resultados	23
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	24
REFERÊNCIAS	26

1. INTRODUÇÃO

“O documento é o conjunto de informações (em meio eletrônico ou não) que agrega dados estruturados, semi-estruturados e não-estruturados e que representam o conhecimento produzido ao longo de um processo da organização”. (FANTINI, 2001).

Freiberger (2012) menciona que à medida que ocorreu a evolução da sociedade, foi possível observar o valor dos documentos, fazendo-se necessária sua conservação e armazenamento para preservação dos resultados de suas atividades políticas, sociais, econômicas, religiosas e de suas vidas particulares.

A armazenagem de documentos em locais específicos é denominada custódia de documentos. Essa custódia é realizada na propriedade da empresa especializada, aqui denominada Empresa, com o propósito de reduzir os custos, ter maior controle e agilidade no acesso às informações, padronizar a política de guarda da contratante, garantir maior segurança tanto da guarda física quanto da informação, identificar o tempo de guarda e do posterior descarte – manter apenas os documentos úteis e necessários e digitalização do máximo possível para redução de guarda física. A decisão de realizar a guarda documental na Empresa também gera espaços significativos ao proprietário do acervo – contratante – que, antes utilizava esses espaços como arquivo para a manutenção dos documentos e que agora poderá aproveitar os espaços para outros fins. Essa otimização do espaço possibilita o uso da área para o desenvolvimento de atividades produtivas que irão agregar valor à organização.

Para Flores (2004), um programa de gestão documental assegura às empresas e organizações o controle qualitativo e quantitativo da documentação produzida e recebida, acesso às informações de forma rápida e de acordo com as necessidades.

De acordo com informações levantadas pela Coopers & Lybrand, um executivo gasta, aproximadamente, 4 (quatro) semanas por ano procurando documentos; em média, faz-se 19 (dezenove) cópias de cada documento. Gasta-se US\$ 120,00 para localizar e US\$ 250,00 para recriar cada documento perdido. (FANTINI, 2001).

Conforme Menezes (2014), a permanente produção de documentos acarreta constante acréscimo de massa documental. Sendo assim, novas maneiras de armazenamento são fundamentais, permitindo redução do espaço físico utilizado para esse armazenamento e melhora na velocidade de busca de um documento.

Com o avanço das tecnologias digitais, é prevista uma queda significativa no número de documentos armazenados em papel e, conseqüentemente a alta do armazenamento de informações por meio de mídias digitais.

Os documentos físicos se transformaram em um meio inviável de armazenamento. O papel possui uma estrutura frágil e se exposto a determinadas condições de temperatura ou dependendo da maneira como é manuseado, podem se degradar. (GANDINI, 2019; SALOMÃO, 2019; JACOB, 2019).

Fruscione (1996) já afirmava que a tendência das indústrias de sistemas de informação era acelerar o avanço dos sistemas de gerenciamento de documentos.

A segurança, a conservação e a agilidade necessários atualmente não se adequam aos documentos tradicionais, em papel, o fluxo de informações tem que ocorrer com rapidez e as restrições são claras com os documentos em papéis(GANDINI, 2019; SALOMÃO, 2019; JACOB, 2019).

A digitalização dos acervos em papel vem sendo uma alternativa para diminuir a quantidade de papéis armazenados, assim como para reduzir o tempo de busca pelas informações. Os documentos digitalizados são localizados de maneira mais rápida e não necessitam de espaço físico para armazenamento.

Uma gestão documental sem qualidade implica na perda de 01 (um) documento a cada 12 (doze) segundos. O custo para recuperação desses documentos é em torno de US\$ 120, sendo assim, a gestão de arquivos é responsável por uma parte significativa das despesas de uma organização. SANTOYO (apud SILVA, 2018).

Ao digitalizar o acervo físico, será percebido que alguns documentos digitalizados poderão ser descartados, desde que seja

respeitada a data de vencimento do armazenamento do documento, ou seja, após o processo de digitalização pode-se decidir pelo descarte como destino do documento.

A segurança da informação deve ser primordial, tanto para o documento físico quanto para os documentos armazenados virtualmente. O armazenamento seguro deve estar entre as prioridades das organizações, pois evita ao máximo o vazamento ou perda de informações, mantém a privacidade das informações custodiadas, protege os dados confidenciais. O acesso ao acervo armazenado deve ser de pessoas autorizadas. Todas as medidas necessárias devem ser tomadas para manutenção da integridade dos documentos.

A estrutura de armazenamento, tanto a física quanto a virtual é de fundamental importância, pois a infraestrutura do local em que os documentos são armazenados deve obedecer a vários critérios de segurança para estarem isentos de sabotagens, incêndios, desastres naturais, invasões, dentre outras ameaças às quais um acervo está suscetível.

A tecnologia é grande aliada no gerenciamento de dados e de informações, pois favorece o controle, acelera na busca e localização dos documentos e diminui a perda de tempo dos funcionários nas buscas documentais. Quando a busca é mais rápida os processos são mais eficientes.

Gestão de documentos é o planejamento e controle das atividades de produção, classificação e recuperação, avaliação, descrição e difusão, proteção e preservação de documentos de arquivo. Visa à racionalização e eficiência dos documentos de arquivo desde a produção até o seu destino, que pode ser eliminação ou guarda permanente. (AQUINO, 2010).

Sendo assim, ao custodiar seu acervo na Empresa uma organização deseja liberar espaço físico, otimizar o processo de busca pela informação necessária, realizar a eliminação dos documentos disponíveis e diminuir os custos relacionados ao processo de gestão de documentos.

1.1. Motivação

A motivação do presente trabalho é discorrer sobre o processo de gestão documental, etapas necessárias para sua implantação, importância e valores gerados.

1.2. Objetivo

O presente trabalho tem a oportunidade de esquematizar o processo de custódia de documentos, apresentando as atividades necessárias, como é esperada a realização desse processo, qual a importância da migração do armazenamento físico para o armazenamento digital e o processo descarte dos documentos já disponíveis para o processo de eliminação.

1.3. Estrutura da monografia

Esta monografia está organizada em 3 (três) capítulos, além deste *Primeiro*, onde a contextualização e objetivos são apresentados:

o *Capítulo 2*, que traz uma essencial revisão bibliográfica sobre o tema, destacando suas áreas-chaves de conhecimento, custódia de documentos, processos de digitalização e de descarte de documentos;

o *Capítulo 3*, apresentando um panorama sobre o processo de gestão documental, com conceitos teóricos e operacionais;

o *Capítulo 4*, finalizando com o roteiro para realização de um processo de custódia de documento, considerando os aspectos mencionados na contextualização, seção introdução, com uma análise dos resultados identificados na pesquisa; e

o *Capítulo 5*, com as considerações do trabalho.

2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

2.1. Documento arquivístico

Não há concordância sobre o surgimento dos arquivos. Há quem julgue que eles surgiram no período pré-histórico, em que as informações eram marcadas nas paredes de cavernas e grutas; há quem considere que o surgimento dos arquivos está ligado à origem da escrita e, sendo assim, datariam, há seis mil anos na civilização do Médio Oriente. (CALDERON, 2013).

Quadro 1: Resumo da evolução histórica da arquivologia

Até o século XIII	Guarda de documentos para fins probatórios de ordem legal ou fiscal Arquivos religiosos, locais ou privados
Séculos XIV - XVIII	Arquivos de propriedade pública Centralização dos arquivos administrativos Início do valor histórico dos arquivos Surgem as normas sobre rotina da profissão de gestão de arquivos
Século XIX	Aumenta tendência sobre o valor histórico dos arquivos. Busca pela organização, conservação e preservação dos acervos.
Século XX e XXI	A segunda guerra mundial marca o início dos princípios para gestão documental. Aplicação de princípios de administração científica. Surgem os primeiros computadores, mas limitado aos governos Incremento na complexidade de equipamentos e programas de computador Surgem os Centros de Processamento de Dados nas empresas Socialização dos computadores pessoais. Avanços profundos em tecnologia de rede: locais e Internet Documentos arquivísticos convencionais passam a ser gerados em meio digital As empresas e governos buscam o Gerenciamento Eletrônico de documentos

Fonte: Balan (2009)

Segundo o dicionário brasileiro de terminologia arquivística, arquivo é o “conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma entidade coletiva, pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades, independentemente da natureza do suporte”. (ARQUIVO NACIONAL, 2005).

Para Paes (2004), o acúmulo ordenado de documentos produzidos por instituição ou pessoa no desenvolver de suas tarefas e que devem ser mantidos para o cumprimento de algum objetivo e tendo em vista serem úteis no futuro é denominado arquivo.

Ainda, segundo Paes (2004), autor, um documento arquivístico é aquele gerado ou recepcionado por uma instituição pública ou privada, no cumprimento de suas atividades, e que representa elemento de prova ou de informação.

A informação registrada que serve para atestar que se desenvolveu uma prática, um dado que se converte em informação, são considerados documentos arquivísticos. (SILVA, 2016; GONGIN, 2016; SOUZA, 2016; SOUSA, 2016).

Os documentos são classificados em três fases, o que garante o controle desde a sua origem até o seu destino. (BERNARDES, 2008; DELATORRE, 2008).

Quadro 2: Fases de um documento

1ª Idade FASE CORRENTE	Documentos vigentes e frequentemente consultados.	Arquivo Corrente
2ª idade FASE INTERMEDIÁRIA	Final de vigência. Aguardam prazos de prescrição e precaução, raramente são consultados e aguardam destinação final: eliminação ou guarda permanente.	Arquivo Intermediário
3ª idade FASE PERMANENTE	Documentos que perderam a vigência administrativa porém são providos de valor secundário ou histórico-cultural.	Arquivo Permanente ou Histórico

Fonte: Bernardes, Delatorre (2008).

2.2. Custódia de documentos

A custódia de um documento é a responsabilidade jurídica pela guarda e pela proteção desse documento, independentemente do vínculo de posse. (ARQUIVO NACIONAL, 2005).

A custódia teve a sua relevância reduzida a partir do século XIX. Era relacionada com a guarda física e o armazenamento dos documentos sem utilidade, porém a custódia se manteve pelos documentos e arquivos necessitarem de um local com autoridade e responsabilidade pela sua preservação. (SILVA, 2015).

Além de responder juridicamente pela proteção do documento, a custódia define um arquivo, pois quando um documento está arquivado significa que ele está em um lugar. [...] O conceito custódia salienta a responsabilidade e a autoridade exigidos, pois indica que há um responsável pela preservação dos documentos e que o local de guarda habilitado para tal atividade. (SILVA, 2015).

O mercado de capitais norte-americano enfrentou crises de credibilidade envolvendo renomadas empresas, portanto se fez necessária uma ação para retomar a credibilidade do mercado. Para tanto, o congresso dos Estados Unidos aprovou a Lei Sarbanes-Oxley, com o objetivo de proteger os direitos das empresas, fazendo uso de normas e regras e contando com penalidades para aqueles que não seguirem a lei. (SANTOS, 2007; LEMES, 2007).

A lei Sarbanes-Oxley tem por objetivo estabelecer sanções que coíbam procedimentos não éticos e em desacordo com as boas práticas de governança corporativa por parte das empresas atuantes do mercado norte-americano. O objetivo final é o de restabelecer o nível de confiança nas informações geradas pelas empresas e, assim, consolidar, a teoria dos mercados eficientes, que norteia o funcionamento do mercado de títulos e valores mobiliários. (BORGERTH, 2007).

A Seção 802 do artigo VIII da lei Sarbanes-Oxley descreve as sanções penais por alterações de documentos e determina as penalidades criminais para quaisquer alterações, destruição ou falsificação de algum documento a ser utilizado nas vistorias da SEC – Securities and Exchange Commission. (MARCIANO, 2015).

No Brasil, a Constituição Federal de 1988 prevê na forma da lei que cabem à administração a gestão de documentos, assim como as providências para torná-los acessíveis. A lei 8.159 publicada em 1991 foi elaborada para normatizar a política nacional de arquivos públicos que visa promover a gestão de documentos e também a acessibilidade a informação governamental. O CONARQ (Conselho Nacional de Arquivos) e o Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo (SIGA) foram implementados para assegurar a gestão de documentos nos órgãos públicos, facultar o acesso à informação, estabelecer responsabilidade penal sobre quem causar danos aos arquivos, e estabelecer diretrizes para destinação legal e eficiente dos documentos. (REIS, 2015).

O decreto nº 58.052 de maio de 2012, regulamenta a lei federal nº 12.527, de novembro de 2011, sobre o acesso a informações, e dá

providências correlatas. [...] “Considerando que cabe ao Estado definir, em legislação própria, regras específicas para o cumprimento das determinações previstas na Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações”[...] (SÃO PAULO, 2012)

2.3. Digitalização de documentos físicos

Um documento eletrônico é uma informação registrada, codificada em forma analógica ou em dígitos binários e que pode ser acessada e interpreta com a utilização de um equipamento eletrônico. Já um documento digital também é uma informação registrada e codificada em dígitos binários, mas seu acesso e interpretação é por meios computacionais. (CONARQ, 2014).

“É importante esclarecer que na literatura arquivística muitas vezes, documentos digitais e documentos eletrônicos são usados como sinônimos, mas [...] tecnicamente existem diferenças entre os mesmos”. (SOARES, 2016; MELO, 2016).

Segundo Rondinnelli (2011), “pode-se dizer que todo documento digital é eletrônico, mas nem todo documento eletrônico é digital. Um exemplo seria a fita cassete cujo som, embora necessite de um equipamento eletrônico para ser ouvido, não se apresenta codificado em bits”.

Digitalizar documentos é uma das técnicas utilizadas para facilitar o acesso e a difusão dos documentos arquivísticos. A digitalização colabora com a conservação do documento original, pois diminui a manipulação da via física e favorece o acesso concomitante remoto ou local aos representantes. (CONARQ, 2010)

Corroborando Menezes (2014): “Nos arquivos físicos a digitalização do acervo seria de grande contribuição para a organização, pois evitaria o manuseio do original, diminuindo o tempo de procura pela informação e contribuindo para a sua preservação”.

A digitalização de documentos proporciona agilidade e eficácia nas atividades rotineiras, porém, esse aumento de documentos digitais

ressalta a necessidade de uma gestão documental assim como para os documentos convencionais. (SOARES, 2016; MELO, 2016).

Cinco fases compõem o processo de digitalização: preparação, captura das imagens, conferência, indexação e finalização, conforme figura a seguir.

Figura 1: Fases do processo de digitalização



Fonte: Ministério da Fazenda, 2016.

Alguns ajustes devem ser realizados nas configurações do equipamento digitalizador antes de se iniciar o processo de digitalização.

O quadro abaixo demonstra os principais ajustes a serem efetuados para se obter um arquivo digitalizado adequado.

Quadro 3: Ajustes necessários antes da digitalização

Resolução recomendada	Cor	Tipo original	Formato de arquivo ⁶	Reconhecimento de texto (OCR) ⁷
Tipo de documento: textos impressos, sem ilustração, em preto e branco				
300 dpi	Monocromático (preto e branco)	Texto	PDF/A	Ativado
Tipo de documento: textos impressos, com ilustração em preto e branco				
300 dpi	Escala de cinza	Texto/Foto	PDF/A	Ativado
Tipo de documento: textos impressos, com ilustração e cor				
300 dpi	RGB (colorido)	Texto/Foto	PDF/A	Ativado
Tipo de documento: fotografias, documentos cartográficos				
300 dpi	RGB (colorido)	Foto	PNG	Desativado
Tipo de documento: plantas				
600 dpi	Monocromático (preto e branco)	Texto/Foto	PNG	Desativado

Fonte: Ministério da Fazenda, 2016

Os documentos e processos físicos que foram digitalizados devem ser reorganizados e arquivados. (MINISTÉRIO DA FAZENDA, 2016).

2.4. Descarte de documentos

A TTD (Tabela de Temporalidade Documental) é uma ferramenta utilizada para determinação de prazos e condições da guarda documental, conforme exemplo Tabela 01, sendo decidida a transferência, o recolhimento, o descarte ou a eliminação de documentos. (ARQUIVO NACIONAL, 2005).

Tabela 1: Tabela de Temporalidade Documental Simplificada

Documento	Prazo de guarda	Suporte Legal
Aviso e recibo de férias	10 anos	Dec.3.048/99, Art.225
Certidão Negativa de Débito	90 dias	Decreto 4.729/03, Art.257
Contas de água, luz e telefone	05 anos*	Lei 5.172/66, Art.173
Contrato de estágio	05 anos	Const.Federal, Art.7
Espelho ou cartão ponto	05 anos	Const.Federal, Art.7
Extrato bancário	05 anos*	Lei 5.172/66, Art.173
Declaração de informações econômicas e fiscais da pessoa jurídica - DIPJ (Imposto de Renda)	10 anos	Lei 8.212/91, Art.46
Nota fiscal	05 anos*	Lei 5.172/66, Art.173
Prestação de contas de viagem	05 anos*	Lei 5.172/66, Art.173
Controle de entrega de vale transporte e alimentação	05 anos	Const.Federal, Art.7
*O prazo inicia no exercício seguinte ao do fato gerador. Por exemplo, se uma conta de luz venceu no mês de março/2003, comece a contar o prazo de guarda a partir de janeiro de 2004.		
ATENÇÃO!		
Ao implantar a Tabela de Temporalidade Documental deve-se utilizar como referência os prazos de guarda estabelecidos pelas legislações, mas sempre considerando as particularidades de sua empresa.		

Fonte: Freiburger, 2012

Elabore a TTD definindo o prazo de guarda dos documentos com base na legislação vigente e nas particularidades da Instituição, possibilitando a adoção de critérios para guarda e descarte dos documentos, maior confiabilidade em ações de expurgo, redução de custos operacionais, racionalização de espaço físico, materiais e recursos humanos. (FREIBERGER, 2012).

A eliminação de documentos consiste na destruição dos documentos que já cumpriram prazo de guarda e não possuem valor secundário. O objetivo da eliminação é evitar o acúmulo desnecessário de documentos em depósitos, diminuindo os gastos com recursos humanos e materiais. A eliminação é resultado da avaliação documental e deve ter como base a Tabela de Temporalidade de Documentos em vigor. (ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, 2012).

3. GESTÃO DE DOCUMENTOS

De acordo com a Lei nº 8.159, de 08/01/1991, que estabelece acerca da Política Nacional de Arquivos Públicos e Privados, “considera-se gestão de documentos o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente”. (BRASIL, 1991).

Na concepção arquivística, gestão de documentos é “um conjunto de medidas e rotinas visando à racionalização e eficiência na criação, tramitação, classificação, uso primário e avaliação de arquivos” (RODRIGUES, 2006).

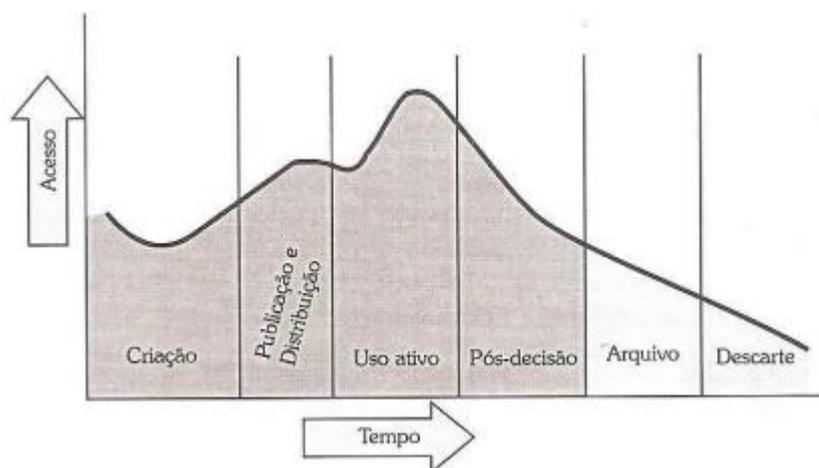
Rondinelli (2005) considera o advento da gestão de documentos um marco na arquivologia, segue trecho exemplificando:

“O período que se segue ao fim da II Guerra Mundial aparece como o quarto momento significativo na trajetória dos arquivos e da arquivologia. O grande aumento do volume de documentos produzidos pelas instituições públicas levou à necessidade de se racionalizar a produção e o tratamento desses documentos, sob pena de as organizações inviabilizarem sua capacidade gerencial e decisória. Nesse sentido, comissões governamentais foram instaladas nos EUA e no Canadá, e como resultado, vemos surgir o conceito de gestão de documentos (RONDINELLI, 2005).

Os documentos possuem um ciclo de vida, são criados, publicados, distribuídos, utilizados, e, mediante uma decisão são arquivados, descartados ou armazenados permanentemente. (BALDAM, 2002; VALLE, 2002; CAVALCANTI, 2002).

A Figura 02 ilustra as fases do ciclo de vida dos documentos.

Figura 2: Ciclo de vida dos documentos



Fonte: Baldam, 2002; Valle, 2002; Cavalcanti, 2002..

Para Paes, a gestão de documentos é dividida entre as fases de Produção, Utilização e Avaliação e Destinação, seguem definições:

Produção de documentos: refere-se à elaboração dos documentos em decorrência das atividades de um órgão ou setor. Nesta fase, o arquivista deve contribuir para que sejam criados apenas documento essenciais à administração da instituição e evitadas duplicação e emissão de vias desnecessárias; propor consolidação de atos normativos alterados ou atualizados com certa frequência, visando à perfeita compreensão e interpretação dos textos; sugerir criação ou extinção de modelos e formulários, apresentar estudos sobre a adequação e o melhor aproveitamento de recursos reprográficos e informáticos; contribuir para a difusão de normas e informações necessárias ao bom desempenho institucional; opinar sobre escolha de materiais e equipamentos; participar da seleção dos recursos humanos que deverão desempenhar tarefas arquivísticas e afins. Em resumo, a gestão de documentos assumiu nas instituições papel tão relevante quanto a gestão de materiais e de recursos humanos, embora ainda não seja assim reconhecido. Utilização de documentos: esta fase inclui as atividades de protocolo (recebimento, classificação, registro, distribuição, tramitação), de expedição, de organização e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, bem como a elaboração de normas de acesso à documentação (empréstimo, consulta) e à recuperação de informações, indispensáveis ao desenvolvimento de funções administrativas, técnicas ou científicas das instituições. Avaliação e destinação de documentos: talvez a mais complexa das fases da gestão de documentos, se desenvolve mediante a análise e avaliação dos documentos acumulados nos arquivos, com vistas a estabelecer seus prazos de guarda, determinando quais serão objeto de arquivamento permanente e quais deverão ser eliminados por terem perdido seu valor de prova e de informação para a instituição. (PAES, 2004).

A gestão de documentos é uma série de tarefas e procedimentos com a finalidade de aumentar a eficiência e a economia nos processos relacionados aos documentos de uma organização. (MUNDET, 2016).

Corroborado por Silva, et. al (2016), os conceitos aqui apresentados fortalecem a gestão de documentos, pois asseguram que essa gestão é uma série de tarefas e procedimentos que contribuem com o aumento da eficiência e com a economia nos processos que estão relacionados aos documentos de uma organização. “Esses conceitos fortalecem o quanto a gestão de documentos é essencial no ambiente organizacional, pois assegura a preservação e a recuperação das informações produzidas e que contribuirão para tomadas de decisões assertivas”. (SILVA, et. al. 2016).

4. O PROCESSO DE CUSTÓDIA – UM ROTEIRO PARA A GUARDA DE ACERVOS

4.1. Análise preliminar para elaboração do roteiro

Todos os processos relacionados à gestão documental de uma empresa podem ser executados por ela mesma, porém a realização da custódia documental em uma empresa especializada no segmento é a busca por executar o serviço da melhor maneira possível, sempre considerando as necessidades da empresa proprietária dos documentos (cliente) e oferecendo as melhores soluções.

É perceptível que um dos principais motivos para a guarda de um acervo em empresa especializada é pela infraestrutura oferecida por essas empresas. Tanto a segurança física quanto a segurança da informação são primordiais no armazenamento de documentos, além da agilidade no resgate dos documentos solicitados, aumento de espaço físico e redução de custos. A contratante deve verificar se a estrutura oferecida pela Empresa atende aos requisitos desejados.

A Empresa possui um software capaz de administrar e monitorar os documentos por todo o seu ciclo de vida, com acompanhamento de todas as solicitações realizadas e histórico em sistema dessas solicitações. Dispõe de uma base de dados única, para todo o acervo cadastrado e, o acesso às informações é seguro. Quanto à segurança física, as instalações possuem controle de temperatura e umidade, sistema de detecção de combate a incêndio, sistema de alarme, circuito fechado de televisão, acesso restrito e controlado.

Outro motivo de suma importância para a realização da guarda de um acervo na Empresa é a agilidade no processo de resgate dos documentos, ou seja, quando se fizer necessária a apresentação de algum documento, esse será rapidamente localizado nas dependências da Empresa e enviado ao proprietário. Esse envio poderá ser fisicamente ou então o documento físico poderá ser enviado digitalizado. A digitalização pode já ter sido realizada no momento de entrada do acervo, se esse procedimento estiver contemplado no escopo do projeto,

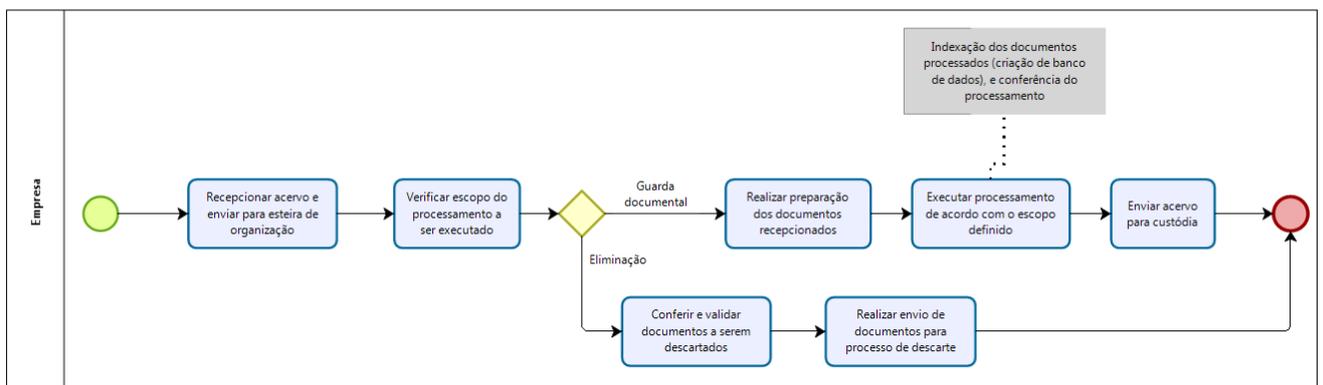
mas também poderá ser realizada no momento da solicitação e apenas do documento requisitado.

O tempo de resgate do documento solicitado deve ser acordado em contrato. Há um SLA (*Service Level Agreement*) para cada tipo de solicitação realizada, ou seja, os contratos de serviço exibem um SLA com os prazos de atendimento relacionados a cada tipo de pedido efetuado.

A solicitação de um documento deverá ser realizada pelo proprietário do acervo e diretamente no sistema da Empresa. Nesse sistema, estará cadastrado o banco de dados da empresa contratante e todos os documentos estarão disponíveis para consultas e solicitações, dessa maneira, é possível a localização do documento necessário e posterior pedido de envio.

A Figura 3 apresenta um macro fluxo de como será realizada a recepção de um acervo e a execução do processo de gestão documental na Empresa. O fluxo é apresentado de forma genérica, sem detalhes, pois os mesmos serão definidos de acordo com o escopo acordado em conjunto entre Empresa e contratante, antes de o acervo ser enviado, para minimizar o risco de divergências e retrabalho operacional.

Figura 3: Fluxograma do processo



Fonte: A autora, 2019

Conforme o escopo previsto, serão realizadas, no volume enviado e recepcionado, as operações necessárias e acordadas. Durante o processamento do acervo serão enviados relatórios periódicos informando o desenvolvimento do projeto em execução e ao final da operação um relatório final, informado o resultado do projeto executado. Esse procedimento almeja garantir que as atividades realizadas nos documentos da contratante estejam em conformidade ao que foi contratado e acordado.

Como descrito no fluxograma, quando os documentos não serão enviados para a guarda eles podem sofrer o processo de eliminação ou descarte. Esse processo, também denominado de destruição segura, ocorre nas dependências da Empresa e é realizado quando o período de guarda legal do documento expira ou conforme necessidade do contratante. O cliente deve enviar uma base de dados com os documentos que estão aptos ao descarte e a área responsável por esse procedimento na Empresa realiza o cruzamento dessa base de dados com os dados do banco de dados do cliente cadastrado no sistema da Empresa. Essa ação se faz necessária para localização dos documentos a serem descartados, para criação de controles por meio de planilhas programadas com fórmulas, para verificação dos documentos enviados à operação de descarte, se são realmente os disponibilizados para destruição. Essas operações são necessárias para que não seja realizado nenhum descarte indevido. A eliminação de documentos que estejam com o prazo de armazenamento expirado diminui o volume do acervo armazenado e, conseqüentemente, reduz os custos que a contratante tem com o processo de custódia.

A digitalização de um acervo recepcionado também reduz custos e o volume de arquivos armazenados, pois os documentos ficarão disponíveis para solicitações digitalmente e o documento físico poderá ser descartado. Porém, essa alternativa está disponível apenas para documentos que possam ser fisicamente descartados, que não sejam necessárias as vias físicas durante um processo de auditoria ou de representação judicial, por exemplo. A disponibilização de um

documento para descarte é feita pela empresa proprietária do acervo, a Empresa apenas realizará a operacionalização dessa destruição.

4.2. Análise de Resultados

Além da segurança do acervo e da agilidade no processo de resgate de documentos, o aumento na qualidade da informação armazenada, a redução nos custos relacionados aos documentos da organização e a diminuição no volume de documentos armazenados, são outras metas a serem atingidas quando se elege o armazenamento de documentos fora da organização proprietária do acervo.

Quando um acervo é enviado à Empresa o processamento é executado de acordo com o previsto em escopo e contratado pelo cliente. Os relatórios de acompanhamento e o relatório final são garantias de que o projeto da execução conforme o escopo definido e aprovado pelo contratante.

Durante o processamento do acervo poderão ser verificadas as execuções das atividades, que estarão sendo realizadas por colaboradores treinados, seguindo as normas de segurança da informação e em ambiente sigiloso, assim como o local de armazenamento dos documentos, que contempla a infraestrutura necessária para uma guarda segura.

Quando uma organização decidir realizar sua gestão documental na Empresa, poderá definir o escopo do projeto juntamente com a área responsável pelo processamento, será capaz de acompanhar o andamento do projeto, por meio de relatórios enviados pela Empresa, conseguirá verificar a operação e tramitação do acervo e, dessa maneira controlará o processamento dos documentos enviados, assegurando assim que a gestão documental seja realizada conforme o almejado.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O gerenciamento de informações é fundamental em uma organização e influencia todo o ambiente organizacional. Para acompanhar o crescente aumento na quantidade de informações corporativas, as quais são manipuladas rotineiramente, uma organização deve estar com seus documentos – dados e informações, minimamente organizadas para que o acesso, o resgate e o descarte sejam realizados de maneira satisfatória.

Assim sendo, o presente trabalho buscou dissertar sobre o processo de custódia documental, apresentando um roteiro de como ele é realizado em uma empresa especializada em gerenciamento de documentos e informações. Foram explanados os conceitos necessários para o entendimento do processo de gestão de documentos, as etapas necessárias para o processamento de um acervo foram descritas e também foram demonstradas as atividades operacionais necessárias.

A guarda do documento físico, a digitalização de documentos e o descarte do documento com validade expirada foram tratados no texto, pois são as principais atividades de organização executadas para atendimento de um processo de gestão documental.

O trabalho demonstrou a influência do processo de gestão documental no cotidiano das organizações, o quanto essa organização documental auxilia em todas as áreas da organização.

O escopo do projeto a ser executado é definido pela organização proprietária dos documentos, em acordo com a empresa contratada, portanto o processamento do acervo recepcionado é realizado conforme as necessidades do cliente. As principais precisões do cliente são a garantia de acessibilidade aos documentos e a diminuição no volume de documentos armazenados, além da segurança dos arquivos disponibilizados para a gestão documental.

Foi apresentado o fluxo do processo, conforme execução operacional e com as opções de tratamento disponíveis, e os acompanhamentos realizados durante o processamento do acervo, para

que o projeto esteja sendo executado conforme exigências do contratante.

Então, é notável a importância de uma gestão documental em uma empresa, pois desse modo há agilidade no acesso às informações necessárias, ocorre a diminuição nos custos com o gerenciamento das informações e a liberação de espaço físico nas dependências da organização.

REFERÊNCIAS

AQUINO, Marisete Bertaglia Verano de. **Manual de gestão arquivística** - Tribunal de Contas do Estado do Mato Grosso. 2010. 437p. Cuiabá. Disponível em: <https://simagestao.com.br/wp-content/uploads/2016/02/Manual-de-Gesta%CC%83o-Arquivi%CC%81stica.pdf>. Acesso em: 22 de setembro de 2019.

ARQUIVO NACIONAL. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. 2005. 231f. Rio de Janeiro. Disponível em: http://www.arquivonacional.gov.br/images/pdf/Dicion_Term_Arquiv.pdf. Acesso em: 01 de outubro de 2019.

ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. **Manual de gestão de documentos do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro**. 2012. 122p. Rio de Janeiro Disponível em: [http://www.rj.gov.br/arquivos/MANUALDEGESTAOEDOCUMENTOS\(final\).pdf](http://www.rj.gov.br/arquivos/MANUALDEGESTAOEDOCUMENTOS(final).pdf). Acesso em: 01 de outubro de 2019.

BALAN, Luciana. **A gestão da informação aplicada ao arquivo do INCQS**. 2009. p.146-160. Rio de Janeiro. Disponível em: <https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/2441>. Acesso em: 21 de setembro de 2019.

BALDAM, Roquemar; VALLE, Rogério.; CAVALCANTI, Marcos. **GED: gerenciamento eletrônico de documentos**. São Paulo. Erica, 2002. 201f.

BERNARDES, Ieda Pimenta. DELATORRE, Hilda. **Gestão Documental**. Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008. 107f. São Paulo. Disponível em: http://www.arquivoestado.sp.gov.br/site/assets/publicacao/anexo/gestao_documental_aplicada.pdf. Acesso em: 21 de setembro de 2019.

BORGERTH, Vania Maria da Costa. **SOX - Entendendo a Lei Sarbanes-Oxley**. São Paulo. Cengage Learning, 2007. 95p.

BRASIL. Lei nº 8159, de 08 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. **Política Pública de Arquivos e Gestão Documental do Estado de São Paulo**, Brasília, Brasil, 2º ed., p.23-26, 2014.

CALDERON, Wilmara Rodrigues. **O arquivo e a informação arquivística**: da literatura científica à prática pedagógica no Brasil. Marília. Cultura Acadêmica, 2013. 226f.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS (Brasil). Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos. **Glossário**: Documentos Arquivísticos Digitais 2014. Disponível em: http://www.conarq.gov.br/images/ctde/Glossario/2014ctdeglossario_v6_public.pdf. Acesso em: 24 de setembro de 2019.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS (Brasil). Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos. **Recomendações para digitalização de documentos arquivísticos permanentes**. 2010. Disponível em: http://conarq.arquivonacional.gov.br/images/publicacoes_textos/Recomendacoes_digitalizacao_completa.pdf. Acesso em: 02 de outubro de 2019.

FANTINI, Sérgio Rubens. **Aplicação do gerenciamento eletrônico de documentos**: estudo de caso de escolha de soluções. 2001. 104f. Florianópolis. Disponível em: <http://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/79392>. Acesso em 22 de setembro de 2019.

FLORES, Antônio Carlos. **A Importância dos Sistemas de Arquivo na Qualidade das Informações Empresariais**. 2004. 25f. Santa Maria. Disponível em: https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/548/Flores_Antonio_Carlos.pdf?sequence=1. Acesso em: 21 de setembro de 2019.

FREIBERGER, Zélia. **Gestão de Documentos e Arquivística**. 2012. Curitiba. 103f. Disponível em: <http://ead.ifap.edu.br/netsys/public/livros/Livros%20Curso%20Servi%C3%A7os%20P%C3%ABlicos/M%C3%B3dulo%20I/Livro%20Gestao%20de%20Documentos%20e%20Arquivistica/Livro%20Gestao%20de%20Documentos%20e%20Arquivistica.pdf> Acesso em: 24 de setembro de 2019.

FRUSCIONE, James. **Workflow automatizado:** como desenvolver projetos gerais e planejamento de suporte. São Paulo: Cenadem, 1996.

GANDINI, João Agnaldo Donizeti. SALOMÃO, Diana Paola da Silva. JACOB, Cristiane. **A segurança dos documentos digitais.** Disponível em <https://jus.com.br/artigos/2677/a-seguranca-dosdocumentos-digitais>. Acesso em: 02 de outubro de 2019.

MARCIANO, Liégine Maiara Santos. **A Lei Sarbanes-Oxley e seus efeitos em empresas brasileiras.** 2015. Campinas. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?down=000950122>. Acesso em: 23 de setembro de 2019.

MENEZES, Laurene Rodrigues. **GED – Gerenciamento eletrônico de documentos:** a preservação da informação e diretrizes para implantação. – 2014. 56f. João Pessoa. Disponível em: <http://www.ccsa.ufpb.br/arqv/contents/documentos/020LaureneRodrigue sdeMenezes.pdf>. Acesso em: 25 de setembro de 2019.

MINISTÉRIO DA FAZENDA. (BRASIL). Secretaria Executiva. Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração. Coordenação-Geral de Recursos Logísticos. **Procedimentos para digitalização de documentos e processos:** cartilha. Brasília: Coordenação-Geral de Recursos Logísticos/SPOA, 2016. 37 p.

MUNDET, José Ramón Cruz. **Administración de documentos y archivos:** Textos fundamentales. Madrid: Coordinadora de Asociaciones de Archiveros, 2016.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo:** teoria e prática. 3ª. ed. Rio de Janeiro. FGV, 2004. 228f.

REIS, Erlon da Fonseca Teffé dos. **Gestão de documentos:** a importância dos seus aspectos legais no Brasil. Niterói, 2015. 93f. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/bitstream/1/2722/1/REIS%2C%20Erlon.pdf>. Acesso em: 02 de outubro de 2019.

RODRIGUES, Ana Márcia Lutterbach. **A teoria dos arquivos e a gestão de documentos.** Belo Horizonte, 2006. p. 102-117. Disponível

em:

<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/449/260>.

Acesso em 01 de outubro de 2019.

RONDINELLI, Rosely Curi. **Gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos**: uma abordagem teórica da diplomática arquivística contemporânea. 3ª ed. Rio de Janeiro. FGV, 2005.

RONDINELLI, Rosely Curi. **O conceito de documento arquivístico frente à realidade digital**: uma revisão necessária. 2011. 207f. Rio de Janeiro. Disponível em: https://www.siarq.unicamp.br/siarq/images/siarq/publicacoes/preservacao_digital/tese_rondinelli.pdf. Acesso em: 24 de setembro de 2019.

SANTOS, Luciana de Almeida. LEMES, Sirlei. **Desafios das empresas brasileiras na implantação da Lei Sarbanes Oxley**. 2007. p.37-46. Uberlândia. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337228631004>. Acesso em: 01 de outubro de 2019.

SÃO PAULO (Estado). **Decreto nº 58.052, de 16 de maio de 2012**. Regulamenta a Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações, e dá providências correlatas. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2012/decreto-58052-16.05.2012.html>. Acesso em: 22 de setembro de 2019.

SILVA, Andréia Sousa da. GONGIN, Isabella Christina Chagas Silva. SOUZA, Juliana. SOUSA, Raquel Bona. **Em busca de uma gestão documental eficiente**: práticas aplicadas na implementação do arquivo central da Brognoli Negócios Imobiliários. 2016. p.242-252. Santa Catarina. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5392278.pdf>. Acesso em: 03 de outubro de 2019.

SILVA, Guilherme Cardoso. **Estudo e implementação de um indexador de documentos com webstorage**. 2018. 80f. Formiga. Disponível em: https://www.formiga.ifmg.edu.br/documents/2018/Biblioteca/TCCs_e_Artigos/Guilherme_Cardoso_Silva.pdf. Acesso em: 03 de outubro de 2019.

SILVA, Margareth da. **O arquivo e o lugar:** a custódia arquivística como responsabilidade pela proteção aos arquivos. 2015. 232f. São Paulo. Disponível em: https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8138/tde-22122015-093801/publico/2015_MargarethDaSilva_VCorr.pdf. Acesso em: 03 de outubro de 2019.

SOARES, Jaína Elissa Freires. MELO, Josemar Henrique de. **Os caminhos do documento digital:** a produção, a segurança e a preservação digital em instituições do Poder Público da Paraíba. 2016. p.912-932. João Pessoa. Disponível em: http://racin.arquivologiauepb.com.br/edicoes/v4_nesp/racin_v4_nesp_artigo_0912-0932.pdf. Acesso em: 02 de outubro de 2019.