



# O MAPEAMENTO DE PROCESSOS COMO SUPORTE NA IMPLEMENTAÇÃO DA GESTÃO DE DOCUMENTOS: ESTUDO DE CASO EM UMA TRANSMISSORA DE ENERGIA ELÉTRICA

Área temática: Gestão Estratégica e Organizacional

**Bruno Paradella Saturnino Braga**  
[brunoparadella@gmail.com](mailto:brunoparadella@gmail.com)  
(LATEC/UFF)

**Resumo:** *O presente artigo é um estudo de caso sobre como o mapeamento de processos foi relevante na implantação de um Centro de Documentação (CEDOC) em uma empresa de Transmissão de Energia Elétrica localizada no Centro do Rio de Janeiro. Este mapeamento teve como principais finalidades definir as novas diretrizes de guarda e expedição de documentos, auxiliando na elaboração de políticas, procedimento e instruções de trabalho deste novo setor, bem como servir de base para a criação de um sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED), dinamizando o acesso por parte dos usuários. Primeiramente mapeou-se como era a trajetória de todos os tipos documentais em seus respectivos setores. Com isso foi possível localizar alguns gaps desde o surgimento dos documentos até a sua destinação (eliminação ou guarda), e sugerir mudanças no processo que culminou em diversas melhorias na gestão de documentos da organização, vislumbrando maior versatilidade no acesso às informações através de uma gestão de documentos mais profissional.*

**Palavras-chaves:** *Mapeamento de Processos, Gestão de Documentos, Gerenciamento Eletrônico de Documentos, Transmissora de Energia.*

## 1-Introdução

### Objetivo

É inegável a importância que a informação possui nos dias de hoje não só no âmbito da concorrência empresarial, como também em atividades probatórias no que concerne às legislações vigentes. Justamente por conta desse cenário muitas empresas optam por tratar seu acervo documental de maneira mais zelosa. Foi o caso desta transmissora de energia elétrica, objeto deste estudo.

Antes de iniciarmos, é importante salientar que dentro do setor elétrico existem três vertentes: geração, transmissão e distribuição. A empresa em questão conforme já citado é da vertente de transmissão, e iniciou suas atividades no ano 2000 quando um grupo italiano do setor elétrico conquistou o direito de concessão através de um dos leilões promovidos pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL). No decorrer dos anos a empresa foi incorporando outras empresas (concessões) do ramo elétrico que foi adquirindo. Vale salientar que as concessões são válidas pelo período de 30 anos, prorrogáveis por igual período.

No ano de 2009 essa organização passou a ser administrada por outro grupo que passou a deter seus direitos. Grupo esse onde a sócia majoritária é uma grande empresa nacional do setor elétrico.

Um fator importante a ressaltar é que desde o primeiro momento o objetivo da organização é administrar sua documentação com excelência. E no que concerne ao acesso digital de documentos, por conta da gama da sua documentação não bastaria a empresa criar um mero sistema de automação de documentos, mas sim um sistema de gerenciamento eletrônico de documentos (GED) robusto, que contemple todos os documentos da organização permitindo acesso de todos os colaboradores aos documentos de suas respectivas alçadas.

Para tal, fez-se necessário mapear os processos tal como eram. O mapeamento de processo é a técnica mais utilizada para identificar uma seqüência produtiva (OLIVEIRA, SILVA, 2015). Após isso, analisar e redesenhar esses processos estabelecendo novas tarefas necessárias ao maior controle das informações. A partir dos novos fluxogramas de processos redefinidos, tornou-se possível instrumentalizá-los em forma de política e instruções de trabalho, bem como identificar as particularidades da organização, e assim criar a modelagem do GED com base nas necessidades da mesma.

## Referencial Teórico

Na atual conjuntura global, o *boom* de informações é intrínseco ao cotidiano das pessoas. E isso é refletido também no ambiente corporativo. Em meados do século XX, principalmente a partir da II Guerra Mundial, e em decorrência do progresso científico e tecnológico alcançado pela humanidade, a produção de documentos cresceu a níveis tão elevados que superou a capacidade de controle e organização das instituições, as quais se viram forçadas a buscar novas soluções para gerir as grandes massas documentais acumuladas nos arquivos (PAES, 1997).

Arquivo é a acumulação ordenada dos documentos, em sua maioria textuais, criados por uma instituição ou pessoa, no curso de sua atividade, e preservados para a consecução de seus objetivos, visando a utilidade que poderão oferecer no futuro (PAES, 1997).

Podemos afirmar ainda que documentos são informações registradas em algum suporte podendo ser este suporte físico (papel, CD, DVD) ou digital (arquivo eletrônico).

Gerenciar estas informações da melhor maneira possível torna-se então fundamental para que as organizações obtenham êxito no decorrer de suas atividades. Gestão de documentos é o planejamento, o controle, a direção, a organização, o treinamento, a promoção e outras atividades gerenciais relacionadas à criação, manutenção, uso, e eliminação de documentos, com a finalidade de obter registro adequado e apropriado das ações e transações (FONSECA, 2004).

Na organização em estudo, foi feito o mapeamento de processos na gestão de documentos que era praticada para se chegar ao resultado mais apropriado à conjuntura competitiva do mercado. Na atividade de mapeamento de processos, levanta-se o fluxo de atividades que permeia pela organização, seguindo a sua passagem por diversos departamentos, áreas e funções, onde gargalos podem ser identificados, e duplicidades de atividades são levantadas (MIYAMOTO, 2009).

O Mapeamento de Processos vem se tornando um método muito eficaz na luta das organizações pela sobrevivência no atual mercado, já que através do mapeamento de processos as organizações vêm alcançando o fortalecimento e um melhor controle e desenvolvimento dos processos, conduzindo-as ao caminho da excelência gerencial e da qualidade total. (MEDEIROS, 2011). O mapeamento dos processos é importante para a manutenção ou aumento da eficiência operacional, uma vez que tem capacidade de detectar problemas, sistemas análogos e particularidades de cada organização, auxiliando assim na diminuição da probabilidade de fracasso da organização (ARAÚJO, FREITAS, GUIMARÃES, 2015).

## 2 – Estudo de Caso

### Histórico

A empresa alvo do presente estudo detém até o atual momento concessões presentes nos estados de Alagoas, Bahia, Distrito Federal, Goiás, Maranhão, Mato Grosso, Minas Gerais, Pará, Paraná, Pernambuco, Piauí, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul, São Paulo, Santa Catarina, Sergipe, Tocantins e o escritório da Matriz no Rio de Janeiro. Possui hoje cerca de 9750 quilômetros de linhas de transmissão de energia, com previsão de ultrapassar os 12000 até o final de 2017.

Por conta do extenso histórico de incorporações que a organização em estudo executou no decorrer de sua existência, não é difícil concluir que sua massa documental é bastante extensa. São 1250 metros lineares de documentos. Ou seja, se colocarmos todos os documentos desta empresa enfileirados um atrás do outro, teremos uma “trilha” de documentos de 1 quilometro e 250 metros.

No início de 2013 seus gestores concluíram que seria viável a implantação de um CEDOC, pois a empresa já possuía mais de 10 anos de atuação no mercado, gerando uma grande massa documental que nunca fora devidamente tratada. Os documentos ainda em uso corrente ficavam em uma pequena sala de arquivo, porém sem padronização alguma de organização e arquivamento. Já os documentos de pouco ou nenhum uso eram enviados para a empresa de guarda externa pelos funcionários responsáveis pelos mesmos em seus respectivos setores, também sem nenhum parâmetro de padronização. Não eram raras as vezes que documentos eram encaixotados e enviados para a guarda externa sem que fossem descritos por quem os enviava. Isso obviamente fazia com que estas informações se “perdessem”, pois não saber em qual caixa localizar estes documentos tornava impossível a recuperação das mesmas para o seu devido uso. Obviamente este *gap* trouxe inúmeras perdas financeiras para esta empresa, seja em comprovações perante aos fornecedores e o fisco, seja em causas trabalhistas.

O recebimento e a expedição de documentos era função das recepcionistas, que não recebiam quaisquer tipos de treinamentos e tampouco controlavam estas entradas e saídas dos mesmos.

Diante do panorama no qual se encontrava a organização no que tange à administração de sua massa documental, foi criado o CEDOC em junho de 2013 com o objetivo de estabelecer as diretrizes de gestão documental e centralizar o controle de guarda da empresa. Este setor é composto por 5 pessoas, a saber: 1 coordenador, 2 técnicos de arquivo e 2 estagiários e é vinculado à Diretoria de Gestão Empresarial (DGE) da organização. Iniciado os trabalhos, o primeiro grande desafio foi entrevistar e entender como cada setor procedia com sua documentação gerada.

Depois de concluídas as entrevistas em todos os setores constatou-se que cada setor tratava a documentação sob sua responsabilidade de maneira diferente, resultando em uma constante falta de

padrão. Isso levava a erros de arquivamento, erros de classificação e até mesmo em eliminação precoce de documentos.

Concluída essa fase que durou cerca de 30 dias, o CEDOC mapeou os processos. Falaremos adiante mais detalhadamente sobre essa fase. Após, redesenhou os processos e tomou posse de todos os documentos arquivados da organização, passando a administrar também todos os documentos recebidos.

## Metodologia

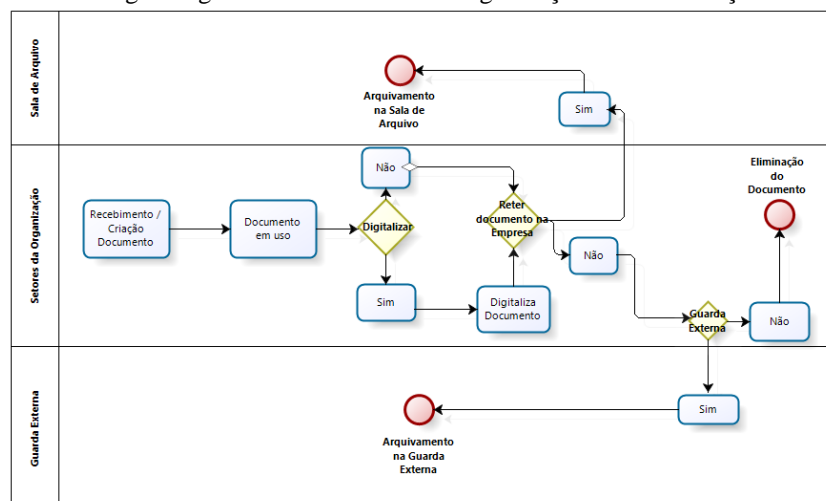
Essa pesquisa foi realizada *in loco*, no período de aproximadamente 20 meses usando como fonte de coleta de dados a própria rotina de trabalho do pesquisador, tendo como objetivo mensurar o que já foi realizado desde a implantação do CEDOC no que se refere ao *upgrade* que o mapeamento de processos proporcionou à gestão de documentos.

Outras fontes utilizadas para formulação deste trabalho são as pesquisas documentais e entrevistas com colaboradores das demais áreas.

## O Mapeamento dos Processos

Depois de concluídas as fases de entrevistas e posse documental, foi realizado o mapeamento de processos do fluxo de documentos na empresa. Alguns setores procediam com seus documentos de maneiras diferentes dos demais. Porém em linhas gerais, o fluxograma da Figura 1 retrata fielmente como a documentação era tratada de forma primitiva na organização:

Figura 1 – Fluxograma geral de documentos na organização antes da criação do CEDOC.



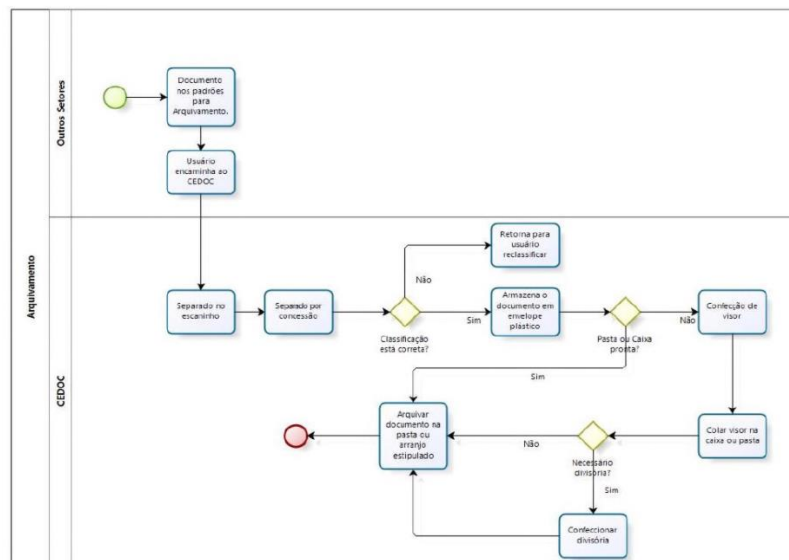
Fonte: Organização em estudo.

Importante salientar que a padronização é complementar ao mapeamento de processos, pois define quem, onde, quando, por que, e como as atividades, principalmente as críticas, serão executadas (CANÇADO, OLIVEIRA, SILVA, 2015), sendo portanto de extrema importância para a realização do mesmo. Após a realização do mapeamento acerca da situação anterior, foi realizado um plano de ação para redefinir os fluxos dos documentos a partir de então. Porém como cada processo foi mapeado individualmente (e muitos se tornaram muito extensos), apresenta-los aqui um a um tornaria a pesquisa pouco dinâmica. Os processos foram redefinidos e colocados em prática.

São os processos mapeados: arquivamento, atendimento de solicitações, digitalização, expedição, lançamento de documentos no GED, e recebimento de documentos.

Para fins de ilustração, a seguir está o processo mais curto, que é o processo de arquivamento de documentos na sala de arquivo da organização:

Figura 2 – Fluxograma de arquivamento de documentos.



Fonte: Organização em estudo.

Diante deste cenário tempestuoso o CEDOC tomou posse do processo de expedição e guarda de toda a documentação da empresa, e criou um modelo único de gestão de documentos válido para todos os setores. Esse modelo de gestão de documentos baseado nas boas práticas de mercado e amparado pela literatura arquivística foi devidamente mapeado, instrumentalizado e validado após a publicação da política de gestão de documentos. Falaremos mais detalhadamente acerca destes instrumentos adiante.

### 3 – Resultados

#### **Diretório de Documentos Digitais**

Foi criado um diretório na rede da organização onde apenas os colaboradores do CEDOC possuíam acesso. Os documentos recebidos no setor começaram a ser digitalizados e suas vias digitais arquivadas nas respectivas pastas e subpastas criadas nesse diretório. Quando algum colaborador necessita de algum documento, faz a solicitação via e-mail formalizando seu pedido. Há pastas e subpastas também para os controles (planilhas de controle, orçamentos e planejamentos) do setor.

#### **Elaboração da Política de Gestão de Documentos e Instruções de Trabalho**

Após a realização do mapeamento e revisão de todos os processos envolvendo os documentos da empresa, elaborou-se a Política de Gestão de Documentos, bem como algumas Instruções de Trabalho e Formulários, tornando oficial as novas diretrizes definidas pela coordenação do CEDOC.

Além da Política, dois outros instrumentos certamente são bastante relevantes nessa nova gestão de documentos da empresa: um é a Instrução de Trabalho que traz a elaboração de um vocabulário controlado (ou vocabulário padronizado). Na perspectiva da recuperação da informação, o vocabulário controlado é um instrumento de controle terminológico (AGUIAR, 2008, p. 222).

São termos organizados de maneira estruturalmente relacionadas e que visam estabelecer diretrizes que torne a entrada e saída de dados do sistema de informação mais coerente, evitando que haja mais de uma forma de descrição de um determinado termo no sistema.

O vocabulário controlado estabelece padronização nas descrições documentais da organização, desde elementos mais simples até elementos mais complexos.

Como exemplo de vocabulário controlado mais simples temos: Contrato de Locação de Imóvel ao invés de Contrato de Aluguel de Imóvel. Correspondências Enviadas ao Invés de Cartas Expedidas.

Como vocabulário controlado mais complexo temos o exemplo abaixo:

Figura 3 – Exemplo de vocabulário controlado complexo.

**Endereços** – Colocar de forma completa, incluindo os complementos, utilizando após o nome da rua ou avenida (logradouro) a vírgula, em seguida espaço, traço e espaço. Não será aceita abreviação, exceto para o campo de número, onde a letra (N) deve ser escrita com letra maiúscula. Não utilizar ponto para separar o número.

O CEP é necessário o traço para separação dos últimos dígitos, conforme regra dos Correios.

Exemplo:

1. Avenida Brasil, N°0000 – 16° andar – sala 605 – Gamboa – Rio de Janeiro – RJ – CEP 0000-000

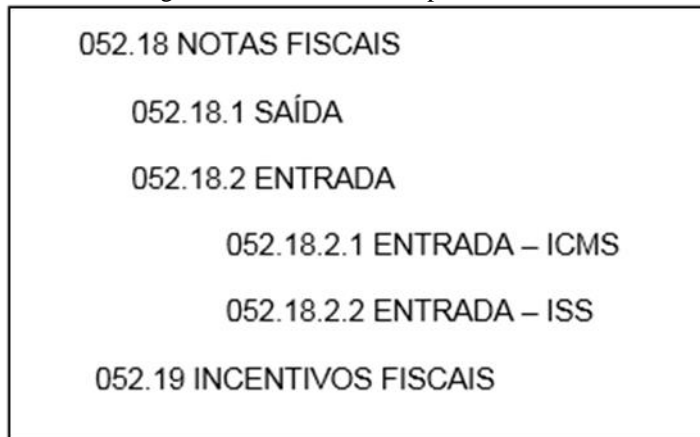
Fonte: Organização em estudo.

O outro ponto importante é a Instrução de Trabalho que cria o Código de Classificação de Documentos (CCD). Segundo a Câmara Técnica do Arquivo Nacional, o código de classificação de documentos de arquivo é um instrumento de trabalho utilizado para classificar todo e qualquer documento produzido ou recebido por um órgão no exercício de suas funções e atividades. A classificação por assuntos é utilizada com o objetivo de agrupar os documentos sob um mesmo tema, como forma de agilizar sua recuperação e facilitar as tarefas arquivística relacionadas com a avaliação, seleção, eliminação, transferência, recolhimento e acesso a esses documentos, uma vez que o trabalho arquivístico é realizado com base no conteúdo do documento, o qual reflete a atividade que o gerou e determina o uso da informação nele contida. A classificação define, portanto, a organização física dos documentos arquivados, constituindo-se em referencial básico para sua recuperação (ARQUIVO NACIONAL, 2001).

Como o código possui 373 tipologias (incluindo classes e subclasses), usaremos como exemplo a classe 052 – ASPECTOS FISCAIS para exemplificarmos como funciona a estrutura desse Código de Classificação de Documentos.



Figura 4 – Classe 052 – Aspectos Fiscais.



Fonte: Organização em estudo.

## Metadados

Os Metadados são informações úteis para identificar, localizar, compreender e gerenciar os dados, visando facilitar o acesso dos usuários às informações dos documentos. Na busca pelo metadado, o usuário do sistema pode localizar, interpretar e acessar com agilidade os dados disponíveis no sistema.

## Metadados Básicos

Os metadados básicos devem ser descritos para todos os tipos de documentos da empresa. São eles a seguir:

**Data de Ingresso** – Data de ingresso do documento no sistema. Gerada automaticamente.

**Empresa** - Identificar a empresa (concessão) referente ao documento, lembrando que, um documento pode conter mais de uma empresa do grupo. Desta forma o documento deverá ser inserido no sistema nas diferentes empresas.

**CNPJ** - Descrever o número do registro do Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica.

**Classificação** - É a classificação por assunto que o documento será codificado de acordo com o Código de Classificação, onde aparecerão em lista mestre todos os códigos.

**Código do Documento** - Código gerado pelo sistema agregando as seguintes informações: EMPRESA + CÓDIGO CLASSIFICAÇÃO NUMÉRICO + NÚMERO SEQUENCIAL. O código deve ser gerado automaticamente pelo sistema, e os números sequenciais podem ser editados pelos operadores, e incluindo LETRAS para os aditivos dos documentos.

**Data do Documento** – Deve ser descrito a data do documento, visando a agilidade o mesmo deve ser apresentado no sistema em forma de calendário. Em alguns casos o documento não apresenta data. Para esses será necessário no calendário a opção de documento sem data.

**Estado** – É o estágio que o documento está Vigente ou Pendente de Assinatura que deve ser colocado no sistema em forma opcional.

**Acesso** – O acesso pode ser ostensivo ou confidencial, deve ser colocado no sistema de forma opcional. A opção confidencial deve bloquear o acesso dos usuários, apenas usuários selecionados na lista de RESTRIÇÃO terá acesso ao documento.

**Enviado por e-mail** – Esse item também será tratado como opcional sim/não que deve ser identificado caso o documento tenha sido enviado por e-mail, para que controle e sirva de respaldo para o CEDOC dos documentos que serão recebido apenas por meio eletrônico.

**Título** – O tipo documental (Ata, Contrato, Livro Fiscal,...).

**Número do Documento** – Deve ser descrito o número do documento caso apresente.

**Descrição** – Descrição detalhada do documento.

**Registro da Correspondência** - Deve ser descrito o nome da empresa que enviou o documento e código de rastreamento, sem pontos e traços, apenas números corridos e letras.

**Data Recebimento CEDOC** – Dia no qual o documento entrou no setor para início do processo.

**Anexos** - Devem ser descrito todos os documentos anexos ao documento principal.

## **Metadados Específicos**

Os metadados específicos devem ser descritos para cada tipo de documento especificado no código de classificação de documentos da empresa. Ao todo são 373 classes de metadados específicos (sendo que algumas se repetem), totalizando aproximadamente 3500 campos de descrição. Desta maneira fugiria do propósito deste estudo elencar todos aqui.

## **Controle de Recebimento e Expedição de Documentos**

Todos os documentos que entram ou saem da empresa passaram a ser protocolados pelo CEDOC. Com isso tornou-se possível controlar a movimentação destes documentos. Toda documentação enviada ou recebida (por correios, malotes ou portadores), passaram a ser registradas em protocolos em arquivos Excel (antes da entrada em produção do sistema GED), onde informações como data/hora, remetente/destinatário, setor, localizador (código de rastreamento no caso dos serviços dos Correios como sedex e carta registrada), número da sacola e lacre no caso do serviço por malote, ou

se saiu por portador, serviço (no caso de ser um dos serviços de envio pelos Correios como sedex por exemplo) e descrição do documento.

A seguir para fins de exemplo dois modelos de protocolos de controle de documentos que passaram a ser utilizados até que o GED entre em operação. São eles o protocolo de retirada de documentos, e o protocolo de distribuição de correspondências recebidas. Ambos via Correios e portador. Foi retirado o logotipo com o nome da organização para preservação do sigilo.

Figura 5 – Modelo de protocolo de retirada de documentos.

Protocolo: 0001/2016							
Data: 04/01/2016							
Nº	Data	Remetente	Destinatário	A/C	Serviço	Solicitante	Setor
1	04/01/2016	Empresa Nome Setor	Empresa Endereço	Nome Setor	Tipo de Serviço	Nome do funcionário	Nome do funcionário
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

Acuso o recebimento dos documentos descritos acima.

Rio de Janeiro, \_\_\_\_\_ de Janeiro de 2016. Hora: \_\_\_\_ : \_\_\_\_

Responsável pelo Recebimento: \_\_\_\_\_ Rubrica: \_\_\_\_\_  
(nome legível)

Fonte: Organização em estudo.

Figura 6 – Modelo de protocolo de distribuição de documentos.

Distribuição Interna								
Protocolo: 0001/2016								
Data: 04/01/2016								
Responsável:								
Nº	Remetente	Destinatário	Setor	Localizador	Quantidade	Descrição	Recebido por: (Carimbo e Rubrica)	Data Hora
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

Acuso o recebimento dos documentos descritos acima.

Rio de Janeiro, \_\_\_\_\_ de Janeiro de 2016. Hora: \_\_\_\_ : \_\_\_\_

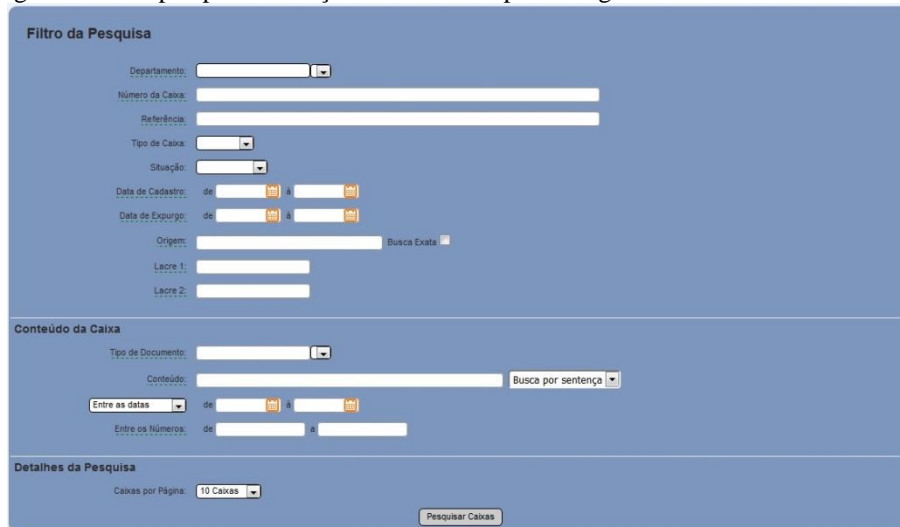
Responsável pela Distribuição: \_\_\_\_\_ Rubrica: \_\_\_\_\_  
(nome legível)

Fonte: Organização em estudo.

## Arquivamento de Documentos

O grande desafio encontrado foi convencer os colaboradores dos demais setores que todos os documentos deveriam passar a ser entregues ao CEDOC, evitando assim a criação de arquivos paralelos. Conforme já citado, a organização possui 1250 metros lineares de documentos, e o CEDOC passou a receber toda a documentação da empresa para arquivamento. Os dossiês de funcionários, pagamentos realizados nos 3 (três) meses anteriores ao mês corrente e atas do setor jurídico passaram a ficar em uma pequena sala de arquivo nas dependências da própria empresa. Os demais documentos passaram a ser enviados para a guarda externa, organizados de acordo com o novo padrão e devidamente descritos no site da empresa de guarda terceirizada (o que não costumava acontecer anteriormente). Logo nos primeiros meses observou-se uma grande queda no índice de documentos não localizados. Porém este índice não foi medido, e baseou-se apenas na percepção dos colaboradores da empresa.

Figura 7 – Campos para descrição no site da empresa de guarda externa de documentos.



Fonte: Organização em estudo.

Porém a quantidade de caixas na guarda externa sem descrição alguma, ou com descrição muito vaga foi quantificada. Das 2755 caixas que se encontravam na guarda externa no início das atividades do CEDOC, 499 (18,11%) do total encontravam-se nessas circunstâncias. Foi feito um plano de ação para solucionar a questão.

Essas 499 caixas foram solicitadas para serem avaliadas e descritas corretamente. Muitas delas estavam com quantidade pequena de documentos, e foram feitos remanejamentos de documentos para que estas atingissem o volume ideal de documentos comportados. Outras simplesmente vazias. E ainda as que tinham pertences pessoais de ex-funcionários tais como cadernos, agendas, apostilas

de treinamentos de sistemas já obsoletos, livros pessoais e até mesmo enfeites de mesa. Dessas 499 caixas, 218 (43,7%) estavam nessas situações descritas e foram expurgadas, trazendo já de imediato uma economia mensal de R\$ 350,00 (cerca de 8% da média do valor mensal das 2755 caixas) de custos de armazenagem.

O prazo para que a empresa de guarda externa transporte os documentos solicitados pelo CEDOC é por contrato de 48 horas uteis (em geral entregam em 24 horas). Este prazo será renegociado na próxima renovação contratual. O atendimento das solicitações passou a ser extremamente rápido quando a versão digital contempla o solicitante. No caso dos documentos em vias físicas, se os mesmos estiverem na sala de arquivo, também é realizado o pronto atendimento. Em caso de guarda externa há de se esperar o prazo da empresa de guarda externa de documentos.

## **Digitalização de Documentos**

Os documentos que chegam ao CEDOC são digitalizados em scanners de alta produção e salvos nas pastas correspondentes no diretório do setor, em formato PDF usando o OCR (Optical Character Recognition), uma tecnologia que permite converter tipos diferentes de documentos, como papéis escaneados, arquivos em PDF e imagens capturadas com câmera digital em dados pesquisáveis e editáveis (ABBYY, 2016).

De acordo com o último levantamento realizado em fevereiro de 2016, mesmo com todos os esforços da equipe no decorrer da vida ativa do setor, apenas 5% dos documentos estão digitalizados, que corresponde aos documentos correntes e alguns em guarda externa. Ainda irá ser iniciada a fase de avaliação e seleção dos documentos em guarda externa para que sejam digitalizados os documentos necessários, e eliminados os que não fazem jus a continuarem armazenados gerando custos.

## **GED**

O sistema de gestão de documentos eletrônicos era previsto para entrar em produção em maio de 2015. Porém aconteceram mudanças de gestores na empresa e alguns empecilhos com o fornecedor que arquitetou e fez a modelagem do sistema, o que fez com que o prazo para a homologação e entrada em produção fosse adiado em demasia. A nova previsão passou a ser julho de 2016.

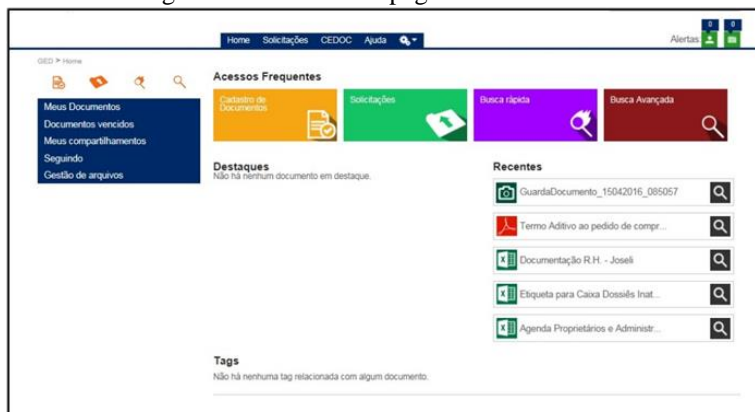
Alguns dos empecilhos encontrados nesse longo período são referentes à assuntos de ordem técnica tais como suporte técnico e treinamentos por parte da empresa terceirizada responsável pela modelagem do site. Estas questões já foram solucionadas em comum acordo. A manutenção do

sistema e sua base de dados ficarão à cargo do setor de Tecnologia da Informação da própria organização.

O GED permitirá que os documentos sejam acessados pelos colaboradores da organização de qualquer lugar onde esteja, utilizando seu usuário e senha, desde que tenha acesso à internet. Esse acesso obviamente obedecerá a questões de sigilo, obedecendo as limitações de acesso como documentos de recursos humanos, alguns relatórios e contratos que são de acesso restrito.

Os documentos só podem ser lançados e cadastrados no sistema pela equipe do CEDOC. Apenas seus usuários possuem essa funcionalidade por questões de segurança da informação. O documento passa pelo processo de digitalização já mencionado e graças à compatibilidade entre o software dos scanners com o GED ele já será salvo diretamente no sistema, sendo em seguida descrito de acordo com suas características. Também será possível anexar documentos já digitalizados. Os demais usuários possuirão apenas acesso à consulta de documentos, sem a possibilidade de incluir documentos no sistemas, modifica-los ou até mesmo excluírem.

Figura 8 – Interface da página inicial do GED.



Fonte: Organização em estudo.

Figura 9 - Interface da área de descrição das informações do documento.

Data do documento	<input type="text"/>
Data de validade	<input type="text"/>
Descrição	<input type="text"/>
Empresa	<input type="text"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Inscricao Municipal	<input type="text"/>
Orgao	<input type="text"/>
Cnpj-Cpf	<input type="text"/>
Inscricao Estadual	<input type="text"/>
Periodo	<input type="text"/>
Ano	<input type="text"/>
Ano Calendario	<input type="text"/>
Codigo Da Receita	<input type="text"/>
Ultimo Processo De Deferimento	<input type="text"/>

Fonte: GED da Organização.

Outra funcionalidade importante serão os relatórios de auditoria que o sistema irá gerar ao gerente de Gestão Empresarial e ao coordenador do CEDOC. Nesse relatório constarão informações como o colaborador que lançou cada documento, data e hora do lançamento, quantidade de lançamentos por colaborador, relação de documentos excluídos do sistema.

Será possível também rastrear versões anteriores de um documentos, e efetuar via sistema os empréstimos dos documentos físicos quando solicitados. É estabelecido um prazo em dias para a devolução da via física do documento para arquivamento. Quando esse prazo expirar, o sistema emitirá um alerta via e-mail para o solicitante e para os colaboradores da equipe do CEDOC informando que esse documento precisa ser devolvido. No caso de haver necessidade de prorrogação desse empréstimo, o solicitante informa a quantidade de dias que deverão ser necessários para a devolução.

## Tabela de Temporalidade de Documentos

A Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD) da organização está em fase final de desenvolvimento. Foram feitas inúmeras reuniões com os gestores de todas as áreas da empresa. Todas essas reuniões tiveram o respaldo de dois advogados do setor jurídico da própria organização. Já foram discutidos e definidos os prazos de guarda física e digital para todas as tipologias documentais da organização. Falta apenas aprovação da diretoria para que esses prazos de periodicidade passem a vigorar oficialmente. Abaixo um pequeno trecho da TTD compilada para fins de exemplificação:

Figura 10 – Trecho da TTD da organização.

Documento	Tempo de Guarda Física	Tempo de Guarda Digital	Observações
052.18 NOTAS FISCAIS	10 ANOS	Prazo da concessão	
052.18.1 SAÍDA	10 ANOS	Prazo da concessão	
052.18.2 ENTRADA	10 ANOS	Prazo da concessão	
052.18.2.1 ENTRADA – ICMS	10 ANOS	Prazo da concessão	A partir de 2017 as notas fiscais emitidas serão guardadas pelo xml dessa forma não precisaremos da via física.
052.18.2.2 ENTRADA – ISS	10 ANOS	Prazo da concessão	

Fonte: Organização em estudo.

Com a entrada da tabela em vigor, poderá ser realizado um trabalho de avaliação e seleção de documentos que estão na guarda externa, podendo atingir uma economia de cerca de 60% com custos de armazenagem de documentos.

## Indicadores

O único indicador de desempenho em exercício no setor é o Tempo Médio de Atendimento - TMA. Quando o GED estiver em pleno funcionamento também haverá além do TMA o quantitativo de documentos lançados por cada colaborador como indicador de desempenho.

### 3- Considerações Finais

Considerando a forma como a organização tratava sua massa documental antes da criação do CEDOC, foi possível observar diversos progressos como a redução da quantidade de documentos não localizados para atendimento de solicitações. Isso porque passou a haver a padronização na descrição dos documentos e no arquivamento propriamente dito. Isso inclui também a descrição no site da empresa de guarda externa de documentos. A organização passou a ter uma maior controle em cima dos documentos que tramitavam pela empresa (fluxo de entrada em saída), mesmo sendo em controle editável. Porém esse controle será mais seguro após a homologação do GED, visto que os documentos seguirão o *workflow* parametrizado de acordo com a política de gestão de documentos, o código de classificação e vocabulário padronizado. O atendimento das solicitações passou a ser mais ágil, e já se notou a redução em custos de armazenagens de documentos com guarda externa com a eliminação das caixas ociosas.

Porém o atraso na entrega do GED por questões de gestores e fornecedores e a confecção tardia de uma TTD acabaram freando um maior impacto positivo do setor. Talvez por erros de planejamento estratégico a TTD foi elaborada tardiamente, visto que oficializada antes permitiria a eliminação de grande quantidade de documentos arquivados em guarda externa, e certamente traria de imediato um retorno financeiro muito maior para a organização. Com isso facilitaria a digitalização dos documentos realmente pertinentes, e esses documentos entrariam no sistema GED tão logo o mesmo entrasse em fase produção.

Em suma aconteceram alguns percalços. Mas as reduções de custos que o setor proporcionou à empresa justificaram a sua criação. Mapear e propor melhoria contínua nos processos foi o passo inicial para tudo isso. Com a entrada do sistema GED em produção e a oficialização da TTD o cenário que se apresenta para o futuro desta organização no que se refere à sua gestão de documentos é extremamente positivo.



#### 4 – Referências Bibliográficas

ABBYY, **O que Significa OCR Exatamente?**, 2016. Disponível em: <<http://www.abbyy.com/pt-br/ocr/>>. Acessado em: 04 de mai. de 2016.

AGUIAR, F. L. de. **O controle de vocabulário como dispositivo para organização e tratamento e recuperação da informação arquivística**. 2008. 267 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação) – Pontífica Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2008.

Disponível em: <<http://revista.arquivonacional.gov.br/index.php/revistaacervo/article/view/341/341>>. Acessado em: 29 de abr. de 2016.

ARAÚJO, Fernando Oliveira de; FREITAS, Rayne Suzano de; GUIMARÃES, Karine de Oliveira.

**Análise dos Impactos do Processo de Fusão e Aquisição em uma Empresa do Setor de telecomunicações** - LATEC, UFF – 2015. Disponível em: <

[http://www.inovarse.org/sites/default/files/T\\_15\\_409.pdf](http://www.inovarse.org/sites/default/files/T_15_409.pdf)>Acessado em: 25 de jun. de 2016.

ARQUIVO NACIONAL. **Classificação, Temporalidade e Destinação de Documentos de Arquivo Relativos às Atividades-Meio da Administração Pública**. Disponível em:

<[http://www.siga.arquivonacional.gov.br/images/publicacoes/cctt\\_meio.pdf](http://www.siga.arquivonacional.gov.br/images/publicacoes/cctt_meio.pdf)>. Acessado em: 04 de mai. de 2016.

AVEDON, D. M. **GED de A a Z**. Tudo sobre gerenciamento eletrônico de documentos. São Paulo: Cenadem, 2002.

BALDAM, Roquemar; VALLE, Rogério; CAVALCANTI, Marcos. **GED Gerenciamento Eletrônico de Documentos**. 2 ed. São Paulo: Érica, 2004.

CANÇADO, Cláudio Jorge; OLIVEIRA, Débora Mendes de; SILVA, Gisele Cristina da; SILVA, Juliana Moreira da. **Estudo da Viabilidade Técnica e Estimativa de Custos para a Implantação da ISO 9001:2008 em uma Clínica odontológica: Um Estudo de Caso** - LATEC, UFF – 2015. Disponível em: < [http://www.inovarse.org/sites/default/files/T\\_15\\_156\\_0.pdf](http://www.inovarse.org/sites/default/files/T_15_156_0.pdf)>. Acessado em: 27 de jun. de 2016.

FONSECA, Maria Odila Kahl. **Arquivologia e Ciência da Informação**. Rio de Janeiro: 1 ed. FGV, 2005.

MEDEIROS, Igor. **O Mapeamento de Processos Como Fator de Melhoria da Gestão Acadêmica de uma Universidade Federal** – LATEC, UFF – 2011. Disponível em: < <http://www.inovarse.org/filebrowser/download/8174>>. Acessado em: 03 de mai. de 2016.

MIYAMOTO, Paulo. **Mapeamento de Processos**, 2009. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/mobile/artigos/negocios/mapeamento-de-processos/30449/>>. Acessado em: 11 de mai. de 2016.

OLIVEIRA, Ualison Rébula de; SILVA, Emerson Cláudio. **Gerenciamento de Riscos de Acidente uma empresa de construção civil** - LATEC, UFF – 2015. Disponível em: < [http://www.inovarse.org/sites/default/files/T\\_15\\_046.pdf](http://www.inovarse.org/sites/default/files/T_15_046.pdf)>Acessado em: 25 de jun. de 2016.

PAES, M. L. **Arquivo: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 1997