



**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS
DE SERGIPE – FANESE
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

MARIA ELIS PODEROSO

ADMINISTRAÇÃO DE DOCUMENTOS: estudo de caso da
Agência 257 do Banco do Nordeste do Brasil – N. S. do Socorro

MARIA ELIS PODEROSO

ADMINISTRAÇÃO DE DOCUMENTOS: estudo de caso da
Agência 257 do Banco do Nordeste do Brasil – N. S. do Socorro

**Relatório apresentado à coordenação de
estágio do curso de Administração da
FANESE, em cumprimento da disciplina
TCC.**

Orientador: MSc. Eduardo Ubirajara

**Coordenador de curso: Prof. Carlos
Frederico de Carvalho**

P742a

PODEROSO, Maria Elis

Administração De Documentos: estudo de caso da Agência
257 do Banco do Nordeste do Brasil – N. S. do Socorro / Maria
Elis Poderoso. Aracaju, 2017. 23 f.

Monografia (Graduação) – Faculdade de Administração e
Negócios de Sergipe. Coordenação de Administração

Orientador: Prof. Me. Eduardo Ubirajara

1. Administração de Documentos 2. Sistema GED 3.
Treinamento de Pessoas 1. TÍTULO.

CDU 658.788.2 (813.7)

Ficha Catalográfica elaborada pela Biblioteca da FANESE

ADMINISTRAÇÃO DE DOCUMENTOS: estudo de caso da Agência 257 do Banco do Nordeste do Brasil – N. S. do Socorro

RESUMO

A empresa pesquisada foi a Agência 257 do Banco do Nordeste, em Socorro, Sergipe. Enquanto esta autora esteve estagiando no banco, observou que faltava melhor organização no serviço de arquivamento de documentos tramitados na agência. O que fazer para sistematizar o arquivo de documentos recebidos dos clientes, pelo sistema de gerenciamento eletrônico de documentos (GED)? foi a questão problematizadora, cujo objetivo geral correspondente foi oferecer sugestões ao Banco para a sistematização do fluxo de documentos recebidos dos clientes, a partir do arquivamento via Gerenciamento Eletrônico de Documentos - GED. Ao aplicar as entrevistas com os colaboradores do setor e com um gestor, além da observação participante desta autora, em uma pesquisa exploratório-descritiva de campo, com abordagem qualitativa, descobriu-se que as razões da não eficiência no registro dos documentos, principalmente dos mais antigos, migrados de outras agências, foram: falta de mais colaboradores para operar o setor; a não funcionalidade da máquina etiquetadora dos documentos; e a morosidade da operação do sistema GED. Diante dos resultados, foram sugeridas ao banco medidas mitigadoras que possibilitam o pleno funcionamento, sistemático, do GED na Agência 257, entre elas o treinamento periódico, presencial, em conformidade com a atualização de orientações para o atingimento do modelo papel zero, adotado pelo Banco, além da contratação de pessoal para atender a demanda em um processo ágil.

Palavras-chave: Administração de documentos. Sistema GED. Treinamento de pessoas.

ABSTRACT

The company searched the Agency 257 Banco do Nordeste in Sergipe, help. While this author was interning at the Bank, noted that lacked better organization on the Archiving service of documents processed at the Agency. What to do in order to systematize the file of documents received from customers, through the system of electronic document management (GED)? was the question, general problem corresponding was offer suggestions to the Bank for the systematization of the stream of documents received from customers, from the archive via electronic document management-EDM. When applying the interviews with the employees of the sector and with a Manager, in addition to participant observation of this author, in a descriptive exploratory field research with qualitative approach, it turned out that the reasons for the non-efficiency in registration of documents, especially the oldest, migrated from other agencies, were: lack of more employees to operate the sector; the non-functionality of the Label Maker machine of documents; and the slowness of the system operation GED. On the results, the Bank were suggested mitigating measures that enable full operation, systematic, the GED in 257 Agency, including periodic face-to-face training; in accordance with the guidelines for achieving zero role model, adopted by the Bank, in addition to the hiring of staff to meet the demand in an agile process.

Keywords: Document Administration. GED System. Training of people.

1 INTRODUÇÃO

As empresas buscam, sempre, aprimorar seus processos e atividades, com a finalidade de obter os melhores resultados. A administração de documentos tem evoluído pela adoção de novas tecnologias que facilitam o controle do ciclo de vida dos documentos, com criação, implantação, guarda digital e gestão eletrônica. A escrita e a vida socioeconômica tiveram um crescimento em todo o mundo, o que propiciou que as empresas passassem a compreender melhor o valor da informação e, por conseguinte, o valor dos documentos e das tecnologias que os amparam.

Atualmente, com o constante crescimento no volume de documentos, faz-se necessária a pesquisa para o desenvolvimento de novas técnicas e suportes, permitindo o arranjo e um armazenamento de documentos sistemático. Dentre as técnicas mais utilizadas, pode-se destacar o gerenciamento eletrônico de documentos - GED.

Conforme Rocha (2016, p. 16), o GED é uma ferramenta ou um conjunto de ferramentas de métodos sistemáticos e tecnológicos, que tem a capacidade de converter o processamento de documentos, transformando os em informação eletrônica e digital.

O presente artigo teve origem durante a pesquisa contida no relatório de estágio obrigatório do curso de Administração da FANESE, cujo título é Administração de Documentos: estudo de caso do Banco do Nordeste, agência 257. Esta agência está situada na Avenida Coletora A, nº 140, Bairro Taiçoca, Conjunto João Alves Filho, Nossa Senhora do Socorro – SE. O quadro de pessoal é constituído por nove colaboradores distribuídos nas seguintes funções: um gerente geral, um gerente executivo, dois gerentes de negócios, um caixa, três escriturários e um estagiário. No setor de cadastro, atuam um colaborador e uma estagiária.

A empresa atua no ramo de atividade financeira e concessão de crédito, voltado para o desenvolvimento regional com especialidades em: investimentos para fins diversos, seguros, câmbio, capitalização, programas de financiamentos, reinvestimentos, cartão de crédito, cartão FNE, *crediamigo* e *agroamigo*.

O Banco do Nordeste está em busca de universalizar a sistematização do arquivo dos documentos existentes na agência e transformá-los em documentos digitais, pondo controle dos mesmos e, para isso, fundou algumas agências com o modelo *Papel Zero*, que objetiva ter somente guarda digital dos documentos.

A agência 257 está incluída no modelo *Papel Zero* da rede do BNB, e para enquadrar-se ao referido modelo, necessita sistematizar os documentos. Porém não tem um

plano que permita o pleno arquivamento digital e consequente sistematização dos documentos novos e antigos no GED.

Diante disto, a questão problematizada foi: **O que fazer para sistematizar o arquivo da documentação de clientes no sistema GED da agência 257 do BNB?**

A partir desta questão, foi estabelecido o seguinte objetivo geral: Oferecer sugestões ao Banco, que viabilizem a sistematização do fluxo de documentos recebidos dos clientes, a partir do arquivamento via Gerenciamento Eletrônico de Documentos - GED. Para alcançar este objetivo, foram acionados os seguintes objetivos específicos: reconhecer a forma de arquivamento atual dos documentos do Banco do Nordeste da agência 257; levantar, junto aos gestores, as falhas na utilização do GED na agência; verificar as condições favoráveis a uma incrementação de procedimentos para a adequada utilização do GED.

A escolha do presente tema justifica-se pela sua atualidade, centrado no GED, enquanto importante ferramenta de sistematização dos documentos de uma empresa. E a escolha do Banco deu-se pelo fato de esta autora ser colaboradora da agência pesquisada, o que facilitou a eleição de um problema que interfere, diretamente, no desenvolvimento da empresa. Esta pesquisadora pôde conciliar os ensinamentos recebidos em sala de aula com a prática administrativa requerida pelo banco do estágio, agregando mais conhecimentos na área de administração e informatização dos documentos da empresa.

2 DOCUMENTOS

Segundo Araújo (2016, p. 19), “O documento é um instrumento escrito que, por direito, faz fé daquilo que atesta; escritura, contrato, certificado, comprovante. O documento é qualquer fato e tudo quanto possa servir de prova, confirmação ou testemunho.”

Os documentos têm uma grande importância para as empresas, sejam eles físicos, eletrônicos, ou digitais, pois todos contêm as informações importantes e necessárias que as empresas necessitam para desenvolver suas atividades, tarefas e atingir suas metas. Sem eles, as empresas não seriam capazes de sobreviver.

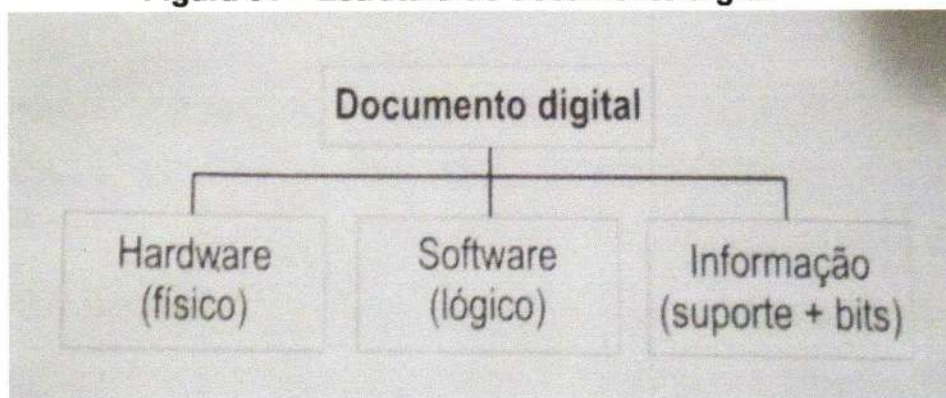
Flores (2014) apud Lopes; Flores (2016 p. 5) afirma que o documento reflete para a cidadania a imagem ou identidade atribuindo um caráter de nacionalidade. Diante desta ideia, pode-se dizer que o documento faz parte da preservação da memória da humanidade.

De acordo com Correio (2014, p. 9), o documento é considerado importante por conta do conteúdo e informações que contém e transmite. As informações e notícias, ali representadas, precisam ser adequadas às capacidades técnicas para que possam ser traduzidas

em partes de representação, constituindo objeto de análise e tornando-se uma comprovação direta da atividade de documento.

Santos; Innarelli; Sousa (2013, p. 26), dizem que documentos digitais compreendem todas as características e definições de um documento, podendo ser considerados válidos enquanto são documentos, que podem ser armazenados fisicamente em suporte magnético, em óptico/magnético, forma bits e visualizados com o auxílio de hardwares e softwares.

Figura 01 – Estrutura do documento digital



Fonte: Santos, Innarelli; Sousa (2013, p. 26)

Sabe-se que os documentos digitais têm três elementos como base e a informação é armazenada em um suporte que é visto na Figura 01 acima.

Para Rondinele (2002) apud Santos; Innarelli; Sousa (2013, p. 23), “Os documentos eletrônicos exigem mais, uma vez que são constantemente ameaçados pela fragilidade do suporte e pela abstinência tecnológica.”

Para Araújo (2016, p. 15), o documento é caracterizado por três idades: 1ª) Idade corrente - é a idade que os documentos são usados com frequência; 2ª) Idade intermediária - os documentos são utilizados com frequência e já foram tomadas as decisões referentes a eles; 3ª) Idade permanente - é a idade que os documentos têm que ser guardados permanentemente pois contêm valores e histórias nos mesmos.

De acordo com o Arquivo Público do Rio Grande do Sul (2014, p. 1), os documentos passam pela fase da produção e pela fase final, podendo ser eliminados nessas fases ou arquivados permanentemente. O ciclo de vida dos documentos pode ser sistematizado e compreendido por três idades ou etapas, tornando-se o elemento de mediações arquivísticas, que divide os arquivos de acordo com as fases que estão profundamente ligadas à identificação dos valores primários e secundários dos documentos.

As fases ou idades dos documentos são definidas respectivamente como: corrente, intermediária, e permanente ou 1ª idade, 2ª idade e 3ª idade, as quais serão vistas no Quadro

logo abaixo.

Quadro - Ciclo de vida dos documentos e a teoria das três idades

Corrente ou 1ª idade	Composto pelos documentos em tramitação ou que são frequentemente consultados devido ao seu uso administrativo, fiscal e/ou jurídico. Precisam ficar próximo ao seu produtor/acumulador, possuem valor primário.
Intermediário ou 2ª idade	Constituído por documentos consultados ocasionalmente e originários dos arquivos correntes. Nesta etapa os documentos aguardam o término do seu prazo precacional para eliminação ou encaminhamento ao arquivo permanente, ainda possuem valor primário.
Permanente ou 3ª idade	Formado por documentos de valor secundário, que devem ser guardados permanentemente, ou seja, não podem ser eliminados/descartados de forma alguma em decorrência de seu valor probatório e/ou informativo para estudo da sociedade.

Fonte: Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul (2014, p. 1). Adaptado em quadro por esta autora (2016).

Atualmente a gestão documental está sendo utilizada por muitas empresas, por aquelas que estão em busca de organizar o seu acervo documental de maneira eletrônico ou, até mesmo, físico. Pode-se dizer que a gestão documental acarreta inúmeras vantagens, dentre elas estão: redução de papel, padronização dos processos, agilidade na utilização de documentos. Tudo isso faz de um arquivo um instrumento sistemático de organização documental. Para Cardoso (2016, p. 31, 32), o objetivo da gestão da gestão documental é administrar os documentos, organizá-los em dimensões eletrônicas e facilitar a partilha deles e das informações existentes neles para os usuários.

Para o supracitado autor, a gestão documental oferece vantagens para as empresas. Seguem algumas: redução de documentos em papel; padrão de processos; rapidez na produtividade; facilidade na implantação de normas; ganho de espaço físico dentro da empresa; recuperação das informações se houver falhas.

De acordo com Reis (2016, p. 32), a gestão de documentos implica em controlar o processo de tramitação, registro e partilha de documentos dentro das empresas e o seu registro é disseminado e utilizado de forma útil para promover melhoria nas tomadas de decisões. O processo de gestão de documentos depende do processo de gestão da informação.

Conforme Santos; Innarelli; Sousa (2013, p. 97), arquivo é um conjunto de documentos que contém informações acumuladas com circunstâncias específicas e diferenciadas, a partir do escaneamento que diferencia um do outro. Os arquivos estão relacionados a práticas administrativas.

De acordo com Santos; Innarelli; Sousa (2013, p. 103), o arquivo é classificado

por qualquer natureza, suporte ou data. Tem forma e suporte material e pode ser manuseado, recebido ou reunido por qualquer tipo de pessoa. Sua qualidade é conferida desde sua origem e suas funções podem ser conservadas por valor primário ou secundário.

3 TECNOLOGIA

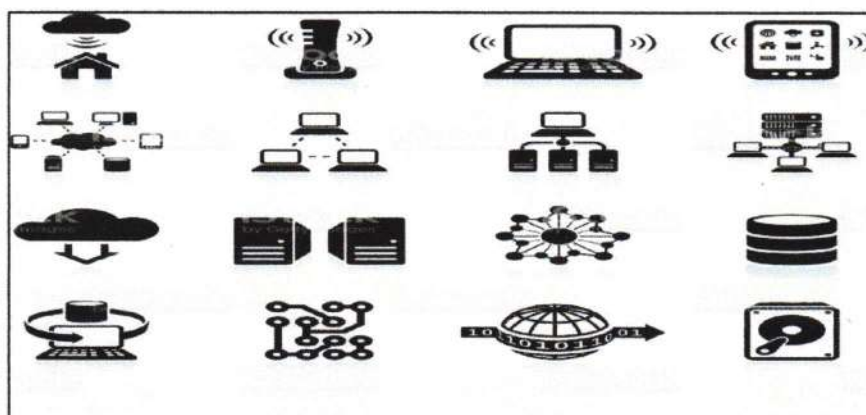
Entende-se, etimologicamente, por tecnologia o estudo ou tratado (*logia*) de técnicas relacionadas, neste caso, ao aprimoramento do armazenamento de documentos de uma empresa. E entre vários tipos de ferramentas eletrônicas para este fim, encontra-se o GED.

De acordo com Lorenzetti et al. (2012, p. 3), a tecnologia pode ser determinada como um campo de referência para estudo e conhecimento, ou como estudo científico do artificial, referindo-se aos artefatos e a planificação da sua realização, monitorando, ajustando, e operando a luz do conhecimento.

De acordo com Castells (2005) apud Matias-Pereira (2011, p. 23), a tecnologia pode ser definida como “[...] o uso de conhecimentos [...] para especificar as vias de se fazerem as coisas de forma reproduzível [...]” Castells também deixa claro que a sociedade não determina o curso da transformação tecnológica, nem a tecnologia determina a sociedade, mas que a tecnologia pode depender de um conjunto de fatores, tais como: empreender, inovar tecnologicamente e fazer descobertas científicas.

A tecnologia utiliza um conjunto de fatores, como equipamentos e programas, para realizar os seus objetivos. Na Figura 02, podem-se ver alguns destes equipamentos.

Figura 02 – Equipamentos de utilidade tecnológica



Fonte: IStock (2016, p. 1)

Para Pinheiro; Gullo (2013, p. 145), a tecnologia atua em qualquer área de uma empresa, principalmente na hora de inovar, criar novas formas de produzir, planejar, organizar, liderar pessoas, comercializar e controlar. Independente da tecnologia utilizada pela

empresa, sempre haverá a necessidade de atualização e efetividade destas tecnologias.

A tecnologia pode ser classificada, em geral, de acordo com o seu campo de estudo. Entre vários tipos, estão: multimídias móveis, tecnologia de pacotes, tecnologia da pesquisa corporativa, tecnologia da informação.

“Tecnologias multimídias móveis [por exemplo] possibilitam que empresas recriem o espaço de trabalho tradicional, de uma atividade baseada em escritórios para uma atividade virtual.” (TURBAN et al. 2010, p. 156).

Conforme esses autores, a *tecnologia de pacotes* de voz pode ser definida como redes sem fio ou com fio, e vice e versa; ou, ainda, com fio de alta velocidade, eliminando a necessidade de redes separadas, pois a mesma converte pacotes de voz, vídeos e dados em pacotes de rede de alta velocidade que podem ser transmitidos juntamente por uma só rede.

Tecnologia da pesquisa corporativa tem como potencial a redução de boa parte da complexidade que, se acumulada nos aplicativos e sites utilizados por empresas na realização das suas atividades e tarefas. Podendo suportar vários formatos de arquivos HTML, PDF, e indexar o conteúdo os tornando mais rápidos e preparados para o uso, conforme Turban et al. (2010, p. 148-149)

Bortoli (2016, p. 1) diz que a tecnologia da Informação - TI é um conjunto de ferramentas e recursos tecnológicos que possibilitam administrar variadas quantidades de informações. Importante ressaltar que esses sistemas inteligentes não são, necessariamente, software ou hardware, podendo abranger também um conhecimento estratégico ou de planejamento dentro da empresa. Para o mesmo autor,

A utilização de recursos de Tecnologia da Informação é um requisito básico para a sobrevivência das organizações. [...] É notória a percepção de que a tecnologia de informação e comunicação não pode ser dissociada de qualquer atividade, como importante instrumento de apoio à incorporação do conhecimento sendo o principal agregador de valor aos produtos, processos e serviços entregues pelas organizações aos seus clientes. Buscar uma forma de agregar a TI na empresa é a melhor maneira de sobreviver à concorrência. (BORTOLI, 2016, p. 1).

De acordo com Turban et al. (2010, p. 35) a tecnologia da informação é entendida como a coleção de sistemas de computação utilizada por uma organização. A tecnologia da informação, em sua definição mais restrita, refere-se ao lado tecnológico de um sistema de informação. Ela inclui hardware, software, bancos de dados, redes e dispositivos eletrônicos.

3.1 Gerenciamento Eletrônico de Documentos – GED

As instituições, no decorrer das suas atividades, passam a produzir documentos

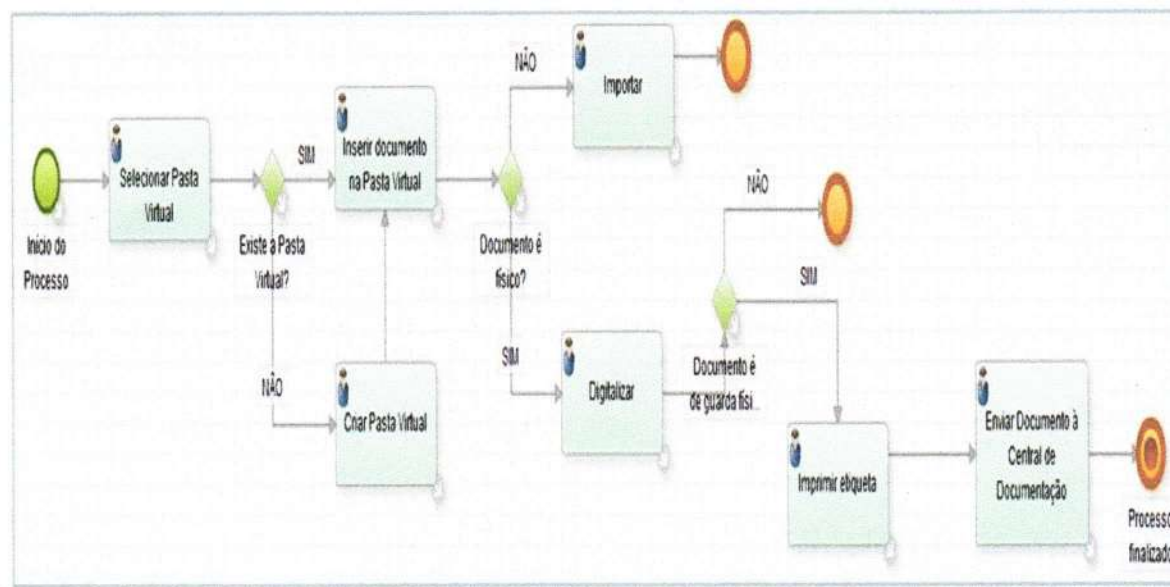
convencionais com novas características, sendo gerados em ambiente eletrônico em formato digital e armazenados em suportes magnéticos e ópticos, deixando de ser lógicos.

Diante disto, tanto os documentos convencionais quanto os digitais passam a ser feitos por meio de um sistema informatizado conhecido como Gerenciamento Eletrônico de Documentos - GED.

Conforme Rocha (2016, p.04), o GED é uma ferramenta ou um conjunto de ferramentas de métodos sistemáticos e tecnológicos, que tem a capacidade de converter o processamento de documentos e os transformando em informação eletrônica e digital.

O GED tem crescido, cada vez mais, no âmbito empresarial pela sua eficiência, quando se trata em organização e arquivamento de documentos nas empresas, facilitando o trabalho dos colaboradores, por conta da facilidade que oferece na hora de ser utilizado e na diminuição de arquivos físicos, ajudando na hora da organização e preservando o meio ambiente. E, para facilitar o processo de arquivamento de documentos no sistema GED, existe o fluxograma que segue na Figura 03 logo abaixo.

Figura 03 – Fluxograma do GED



Fonte: BNB-Intranet (2017, p. 8)

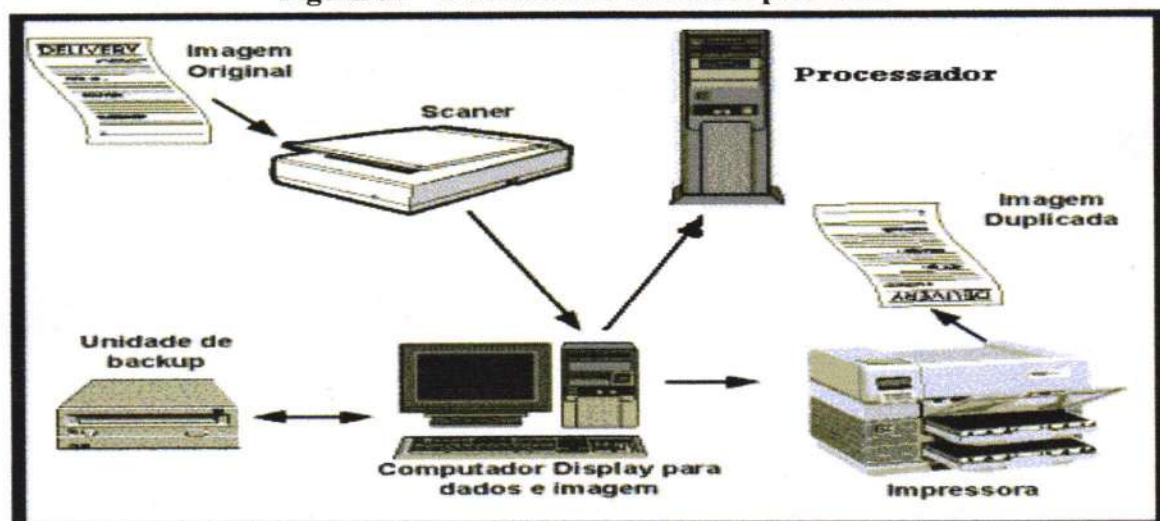
Para Avedon (1999) apud Santos; Innarelli; Sousa (2013, p. 24), “[...] o GED é tecnologia capaz de gerenciar de forma eletrônica qualquer tipo de documento, seja um documento digital ou não.”

De acordo com Rocha (2016, p.10), ter um sistema de GED significa ter o poder de arquivar os documentos em arquivos eletrônicos, possibilitando todo o gerenciamento arquivístico da empresa. Mas vale ressaltar que, para que o sistema de GED seja eficiente e traga bons resultados, é importante que seja bem desenhado e projetado com muita certeza,

eficiência e implantado por equipes capacitadas, devidamente comprovadas, na área de gerenciamento de projetos.

Para o adequado funcionamento do GED, é necessária a utilização de alguns instrumentos, os quais serão vistos na Figura 04 adiante.

Figura 04 – Instrumentos utilizados pelo GED



Fonte: Velaz (2013, p. 01)

Sabe-se que um bom projeto de GED leva os benefícios significativos a uma empresa, que são perceptíveis em, praticamente, todos os seus departamentos. O Portal do GED (2016, p. 1) relaciona, aqui, alguns benefícios genéricos, embora digam respeito às particularidades de um negócio que o GED se mostre mais vantajoso:

- >>>Extrema velocidade e precisão na localização de documentos.
- >>>Total controle no processo de negócio.
- >>>Ilimitadas possibilidades de indexação e localização de documentos.
- >>>Melhor qualidade no atendimento ao cliente. O GED proporciona respostas rápidas e precisas.
- >>>Mais agilidade em transações entre empresas.

Um dos principais objetivos do GED é organizar os documentos da empresa, tornando mais fácil o manuseio e acesso a esses documentos, para que com isso todo o processo seja ágil, preciso e eficiente. Continuando o Portal do GED (2016, p. 1),

- >>>Gerenciamento automatizado de processos, minimizando recursos humanos aumentando a produtividade.
- >>>Melhoria no processo de tomada de decisões.
- >>>Maior velocidade na implementação de mudanças em processos.
- >>>Obtenção de vantagem competitiva sustentável.
- >>>Possibilidade de implementação de trabalho virtual, com redução de despesas.

O GED é um grande aliado das empresas, por facilitar para os colaboradores, tornando todo o processo documental eletrônico, o que evita na hora da tomada de decisões, pois está sempre pronto, se acaso surgir a necessidade de mudanças de última hora no

processo da empresa. Prosseguindo o Portal do GED (2016, p. 1):

- >>>Redução de custos com cópias, já que há disponibilização de documentos em rede.
- >>>Melhor aproveitamento de espaço físico.
- >>>Disponibilização instantânea de documentos (sem limitações físicas).
- >>>Evita extravio ou falsificação de documentos.

Com a implantação do sistema de GED, a empresa terá redução de despesa com papel, organização ambiental, e maior facilidade para acessar os seus arquivos e documentos.

- >>>Agilidade em processos legais, nos quais é fundamental o cumprimento de prazos.
- >>>Aproveitamento da base de informática já instalada na empresa.
- >>>Integração com outros sistemas e tecnologias.
- >>>Tecnologia viabilizadora de outras, como ERP, SCM, CRM e BI.
- >>>Continuidade de negócios: o GED é de grande auxílio para políticas de recuperação de documentos e manutenção das atividades da empresa em casos de acidentes.
- >>>Facilitação às atividades que envolvem colaboração entre pessoas e equipes. (PORTAL DO GED, 2016, p. 1).

Para que o sistema de GED seja eficaz e obtenha o resultado esperado, é necessária a utilização e combinação de outras tecnologias, sabendo que o mesmo pode fazer o aproveitamento da tecnologia já existente na empresa.

O GED tem, também, suas desvantagens, que são imprevisíveis e inevitáveis. De acordo com Bahia; Fachin (2010, p. 16), todo sistema é falho e com o GED não poderia ser diferente. Portanto, é ideal que haja um planejamento estruturado e adequado antes da implantação do mesmo. Relacionam-se, aqui, algumas desvantagens do GED, conforme os citados autores: alto custo para implantação, com o próprio sistema, máquinas e tecnologias; substituição total dos documentos originais; falhas no sistema causadas pelo próprio sistema; mudanças no sistema, podendo haver a perda de documentos; alta variedade de documentos para armazenar, tornando muito trabalhoso o processo de armazenagem; utilização inadequada do sistema, podendo por em risco alguns documentos; despesas com treinamento do pessoal; constantes mudanças da tecnologia.

As desvantagens expostas conduzem à conclusão de que a empresa precisa, diante dessas possíveis falhas, checar, a cada instante (feedback), as mudanças que levam a evitar perda de tempo, dinheiro e de clientes.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este trabalho trata de um estudo, em forma de artigo realizado na agência 257 do Banco do Nordeste, sob a forma de artigo, mediante o tema administração de documentos,

analisando-se a organização dos documentos existentes na empresa. Sendo assim, o trabalho pode ser considerado um *estudo de caso*, vez que expõe um estudo feito em uma empresa, a que concedeu espaço para esta autora fazer seu estágio curricular,

Segundo Yin (2010, p. 24) apud Ubirajara (2014, p. 27),

Não existe fórmula, mas a escolha depende em grande parte de sua questão [problematizadora] da pesquisa. Quanto mais suas questões procuram explicar alguma circunstância presente (por exemplo, 'como' ou 'por que' algum fenômeno social funciona), mais o método do estudo de caso será relevante. O método também é relevante quando suas questões exigirem uma descrição ampla e 'profunda' de algum fenômeno social.

O artigo tem caráter científico, porque utiliza métodos que orientam o investigador a planejar, coordenar, aplicar instrumentos, sistematicamente e analisar as informações coletadas que sirvam para a solução do problema colocado.

Foi uma pesquisa exploratório-descritiva de campo. Segundo Gil (2010, p. 27-28), a finalidade da pesquisa exploratória é tornar problema mais íntimo, explorá-lo com tal profundidade que não deixe dúvida sobre seu perfil, sua descrição, tão claro que seja capaz de propiciar a criação de hipóteses explanadoras, de forma que o a pesquisa possa adaptar-se às variáveis dos objetivos específicos eleitos. Descrevem-se, neste artigo, características da manipulação dos documentos do banco, campo do estágio, diante da performance da ferramenta GED

O tratamento ou abordagem dos dados foi qualitativo que, segundo Ubirajara (2014, p. 50), uma vez que em se tratando de um pequeno número de pessoas pesquisadas, melhor fazer abordagens em forma de entrevistas ou de observações diretas, registrando-se as percepções reveladas ou descobertas. Assim, interpretando e analisando-se as percepções, o nível de compreensão revelado pelos entrevistados sobre o problema, vê-se, à luz do caráter científico, como encaminhar sugestões para a solução do mesmo. Os dados foram analisados, continuamente, de acordo com as manifestações dos entrevistados, utilizando, apenas, o Word. A análise decorre dos depoimentos coletados nas entrevistas, confrontando-os com as observações feitas pela autora deste trabalho.

Os indicadores das variáveis contidas nos objetivos específicos, foram: a) levantamento do perfil de arquivamento - para a variável reconhecimento do arquivamento dos documentos no banco; b) falta de treinamento dos colaboradores, falhas do sistema e utilização inadequada do mesmo, documentos ilegíveis - para a variável falhas de arquivamento no GED; c) equipamento adequados, treinamento presencial dos colaboradores, internet de boa qualidade, existência de sistemas compatíveis - para a variável condições adequadas para a utilização do GED.

5 ANÁLISE DE RESULTADOS

Nesta seção, estão expostos os resultados das entrevistas e a consequente análise dos mesmos. Em seguida, foi possível sugerir soluções para a questão-problema colocada na introdução (1) deste artigo, qual seja, o que fazer para sistematizar o arquivo da documentação dos clientes existente na agência?

Como o objetivo geral foi Oferecer sugestões ao Banco, que viabilizem a sistematização do fluxo de documentos recebidos dos clientes, a partir do arquivamento (registro) via Gerenciamento Eletrônico de Documentos - GED, então realizaram-se entrevistas, no período de uma semana (7 dias), com quatro (4) colaboradores do setor, aqui identificados como A, B, C e D. Os resultados da pesquisa seguem a ordem em que se encontram os objetivos específicos anunciados antes.

5.1 Perfil e Atual Forma do Arquivamento dos Documentos do Banco

No que diz respeito ao perfil e atual forma do arquivamento dos documentos, antigos e atuais, do banco.

Diante da entrevista, a resposta do entrevistado B foi a mais relevante, onde o mesmo disse que, "Não existe um plano formal, todavia existe uma parte fragmentada das tarefas, entre as pessoas da equipe de apoio (analistas e bolsistas), para a qual se atribui a função específica de arquivamento dos documentos no GED. Porém, atualmente, somente uma colaboradora tem a responsabilidade de arquivar os documentos novos e antigos da agência. Assim, para a agência alcançar o devido modelo *Papel Zero*, que tem como objetivo não ter guarda física de documentos, é necessária a contratação de novos colaboradores para dar suporte, com mais agilidade que o setor requer, no arquivamento dos documentos."

A agência nunca se preocupou em formular e implantar um plano de ação para o arquivamento dos documentos, porque a mesma foi desenvolvida com o modelo *Papel Zero* cujo objetivo de ter a guarda digital dos documentos. Pelo fato de ser uma agência nova, normalmente os documentos iriam aparecer no decorrer do tempo de acordo com os cadastros dos clientes, e consequentemente seriam arquivados.

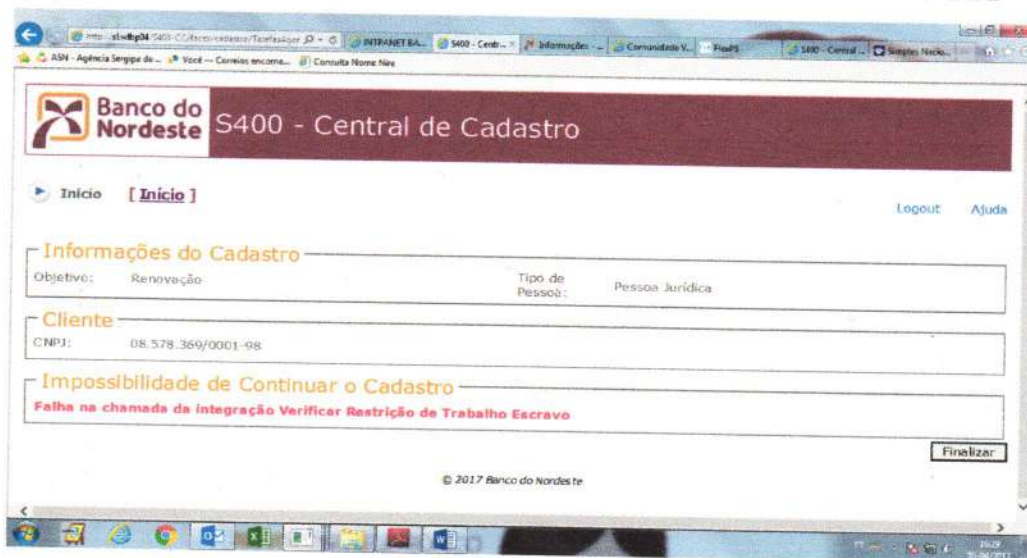
Mas, para dar início às atividades, foi necessário gerar uma carteira de clientes e, para isso, foi feita a transferência de clientes de outras agências. Como a agência tinha somente a quantidade de colaboradores para executar o arquivamento dos documentos que tendem a aparecer, os documentos que vieram das outras agências ficaram guardados e, ainda

que houvesse um plano, não seria executado por falta de colaboradores.

5.2 Falhas Concernentes à Má Utilização do GED

Quanto às falhas concernentes à má utilização do GED, de acordo com a entrevista realizada pela autora junto a colaboradores e gestores, as principais falhas que persistem no sistema foram: demora para o sistema GED abrir; falha na integração com o S400, que é o módulo do sistema de cadastro do banco que realiza a inserção na base de dados centralizada das informações cadastrais de todos os seus clientes. Ver figura abaixo.

Figura 05 – Exemplo de falha na integração do sistema S400 com o GED



Fonte: BNB-Intranet (2017, p. 4)

Esses indicadores revelados foram de grande importância, porque ocorrem com frequência e, consequentemente, são destacados na lista como os primeiros lembrados pelos colaboradores das entrevistas.

No que diz respeito aos documentos ilegíveis, a justificativa dada pelos entrevistados A, B, C e D é de que “Os documentos ilegíveis existentes na agência são os documentos antigos que perderam a legibilidade por conta do tempo.”

Assim, entende-se que se trata de outro dado diretamente relacionado a documentos antigos que migraram de outras agências, diferente do que se pretendia revelar nesta pesquisa, mas que é relevante, pelo fato de não explicitar sua origem e seu fim. Apenas se pode saber a quantidade desses documentos antigos, sem especificar a origem e a finalidade.

Para Correio (2014, p. 7), os documentos estabelecem relações entre si, de acordo com a medida que vão sendo acumulados. Os documentos estão unidos por um elo criado no

momento em que são produzidos e recebidos, determinado pela razão de sua elaboração e que é necessário à própria existência e à capacidade de cumprir seu objetivo. Eles são um conjunto indivisível de relações intelectuais.

Entretanto, há algum efeito danoso ao tratamento dos documentos específicos da agência bancária pesquisada. Esta é a observação desta autora. Pois, para os colaboradores da agência, A, B, C e D, “Este problema se resolve, desde que a agência contate os clientes da documentação ilegível, para incluir no arquivo GED os itens relevantes para o adequado registro dos documentos antigos.”

O indicador procedimentos para arquivar os documentos ilegíveis revelou que: para A, “A empresa deve solicitar novos documentos aos clientes e ter uma maior atenção para que, futuramente, não haja o acúmulo de novos documentos.”; B ressaltou que “A empresa tem que substituir os documentos antigos por documentos novos e arquivá-los imediatamente. E, para evitar o acúmulo de novos documentos, os responsáveis devem ter um olhar crítico para o não recebimento de documentos com má qualidade de utilização, de informações precisas.”

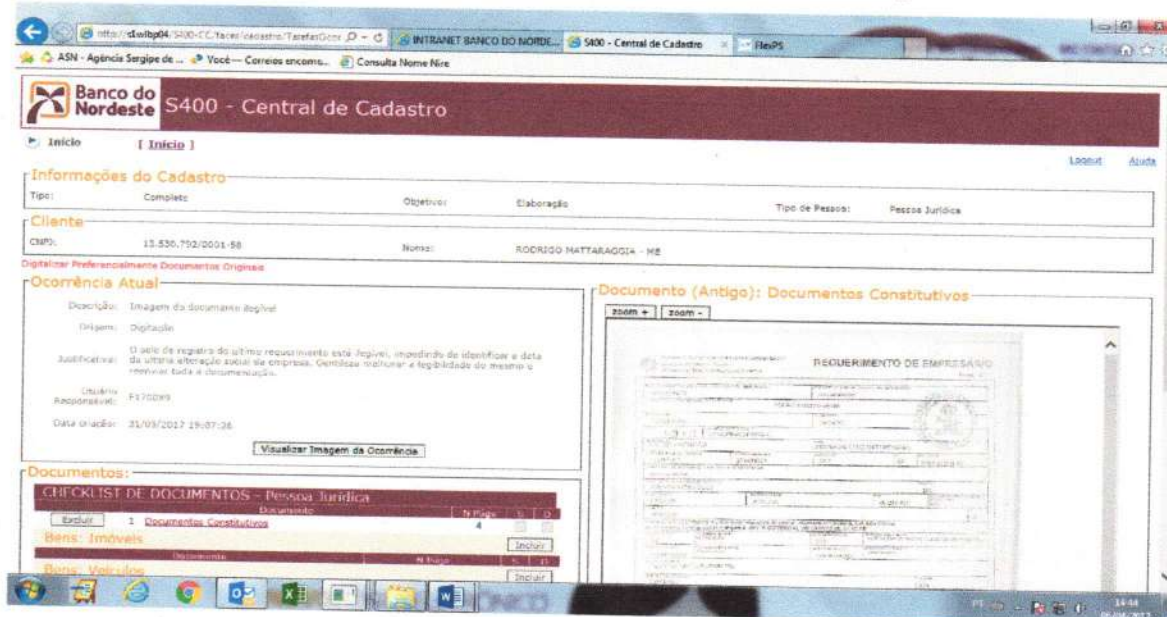
Para o colaborador C, “Devem ser solicitados novos documentos aos clientes, pois, assim, os documentos serão arquivados com boa qualidade.”; já D relatou: “Para suprir esse quesito, a empresa pode fazer a troca dos documentos ilegíveis por documentos novos e, para evitar o mesmo erro futuramente, deve ter uma maior atenção no recebimento de novos documentos, evitando, assim, o recebimento de documentos inadequados.”

A partir dos dados consignados, pode-se dizer que os documentos ilegíveis podem ser novos ou antigos. Os novos não tiveram relevância para o problema desta pesquisa, porque precisam ser arquivados imediatamente, para dar andamento ao processo do cadastro do cliente e, se o sistema rejeitar o documento por ilegibilidade ou inadequação, como mostra na figura abaixo, o responsável pela operação entra em contato com o cliente e solicita o documento adequado.

A maior parte dos documentos antigos é de operações já finalizadas e de clientes que não têm mais negócios com o banco, o que dificulta a troca dos mesmos, pois os clientes recusam-se, na maioria das vezes, em levar um novo documento, porque, às vezes, são documentos que requerem tempo ou, ate mesmo, o cliente tem que pagar novamente por ele.

Conforme os indicadores de inadequação do Sistema foram apontados os seguintes: falhas do sistema (A, B, C, D); má utilização do sistema (B); aceitação de documentos, inadequados ou ilegíveis (B), ver figura abaixo; falta de atenção dos colaboradores (C, D); equipamentos inadequados (C); falta de treinamento (D).

Figura 06 - Exemplo de rejeição de documento ilegível



Fonte: BNB-Intranet (2017, p. 4)

Neste item das entrevistas, o principal indicador de inadequação do sistema apontou para as falhas do próprio sistema, citadas pelos os quatros entrevistados (A, B, C e D). Os demais não são de grande importância para os mesmos, porque não são frequentes, acontecem poucas vezes e não causam prejuízo ao conjunto das informações indispensáveis ao acompanhamento (controle) dos serviços prestados aos clientes, ao ponto de passarem despercebidos por eles.

5.3 Condições Favoráveis para a Utilização do GED

Nesta questão, os entrevistados expressaram sua opinião, respondendo a quatro respectivas perguntas sobre: equipamentos utilizados ao final de 2016; treinamento; internet; e sistemas compatíveis com o GED.

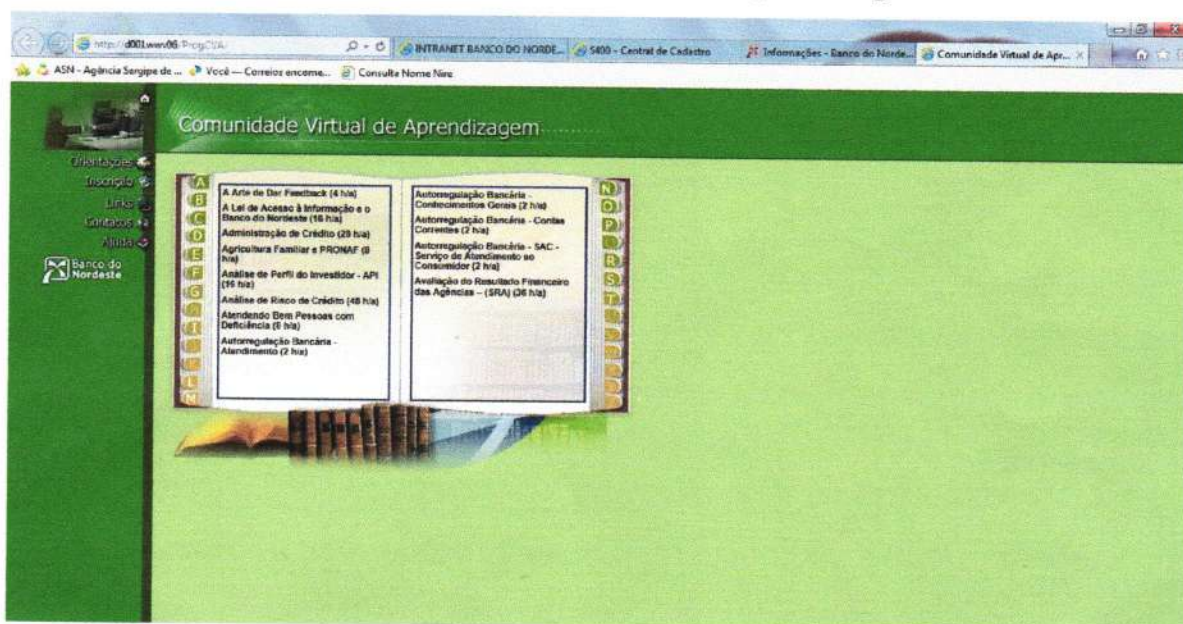
Quanto a adequação dos equipamentos ao final de 2016, todos os indivíduos abordados disseram que a agência tem uma impressora de etiquetas quebrada. Todos os entrevistados relatam que este equipamento é fundamental para finalizar o processo de arquivamento de documentos no GED, o que tornaria o processo mais ágil. Como se pode notar, os documentos são arquivados através do sistema GED e, para a utilização deste sistema, é necessária a utilização dos seguintes equipamentos; computador, máquina scanner, impressora-etiquetadora-e-leitor-de-códigos.

De acordo com BNB-Intranet (2017, p. 13), “A etiqueta deve ser impressa na impressora de etiquetas e em seguida fixada no documento[...].”

As impressoras de etiquetas são equipamentos fundamentais para o processo de arquivamento. No momento, de acordo com o depoimento dos colaboradores e a constatação desta pesquisadora, a agência tem uma impressora de etiquetas quebrada, o que está dificultando o processo final do arquivamento.

Referente aos treinamentos disponibilizados pelo Banco, os entrevistados ressaltaram que “O Banco disponibiliza cursos on-line, que estão disponíveis em sua página virtual para todos os colaboradores Figura 07.” Os entrevistados A e D acrescentaram que “Os cursos não são suficientes, pois são realizados apenas uma vez, no decorrer da sua carreira no banco – no caso de A e D, há três anos.” O entrevistado A disse, ainda, que “Os colaboradores deveriam ser treinados de acordo com as atualizações do sistema.”

Figura 07 – Comunidade virtual de aprendizagem



Fonte: BNB-Intranet (2017, p. 2)

Para o BNB-Intranet (2017 p. 2), a Comunidade Virtual de Aprendizagem é uma modalidade de treinamento que visa atender a necessidade de desenvolver, no Banco do Nordeste, a capacidade de gerenciar, distribuir e de criar conhecimento, através de meios tecnológicos, com qualidade, rapidez e menor custo, para que a empresa se coloque em posição de vantagem competitiva com relação ao mercado e cumpra sua missão social e institucional.

Diante do resultado da pesquisa, percebe-se que o ponto negativo dos treinamentos disponibilizados é que só podem ser feitos uma vez, no decorrer da sua carreira, no caso dos colaboradores da agência pesquisada. Os cursos on-line não são suficientes porque são bastante resumidos, sintéticos, conceituais, sem detalhes que permitam aos colaboradores entenderem de forma prática o que precisam fazer para o manuseio do sistema.

Quando questionados sobre a qualidade da internet utilizada pelo banco, todos os entrevistados afirmaram que a internet disponibilizada supre as necessidades da agência. Assim, a internet é fundamental para a execução das atividades da agência, porque é o canal de comunicação mais ágil para a relação banco x cliente. Para isso, é necessário que seja de boa qualidade e, neste quesito, pode-se afirmar que a internet do banco funciona bem.

Segundo Silva; Pereira; Ferreira (2016, p. 5), a internet tem evoluído e se tornado uma ferramenta de grande importância para as empresas. Através da internet empresas realizam processos e atividades, que permitem vantagens competitivas.

Sobre os sistemas compatíveis com o GED, o entrevistado D disse que “Não há a necessidade de implantação de novos sistemas, porque o GED é muito bom e, mesmo com as falhas existentes, ele supre as necessidades do banco em geral.” Os entrevistados B e C disseram: “O sistema deveria ter um bom programa de otimização de imagem”. O entrevistado B acrescentou, também: “O GED deveria ter o reconhecimento facial.” Já o entrevistado A não soube responder.

Diante das respostas dos colaboradores, pode-se dizer que o GED é um sistema bom e, apesar das suas respectivas falhas, traz bons resultados para empresa. Mas vale ressaltar que tem sistemas que necessitam de outros sistemas para funcionar com melhor qualidade. Como resultado da análise feita com o apoio da fundamentação teórica, é possível apresentar sugestões para mitigar falhas do processamento no GED e suprir as necessidades, visando a uma melhor sistematização do arquivamento dos documentos. Elas são:

- O banco precisa contratar mais dois colaboradores, para dar assistência ao processo de arquivamento dos documentos novos e antigos, tendo em vista que o número de pessoas processando documentos é insuficiente para consolidar o modelo *Papel Zero*;
- Os gestores deverão fazer um levantamento de todos os documentos acumulados, para: identificar os que são ilegíveis; verificar se os seus titulares têm cadastro ativo na agência; separar os que não se vinculam com a agência, para proceder com a eliminação destes documentos;
- No caso de documentos ilegíveis terem seus titulares em atividade na agência, providenciar, junto aos mesmos, que proceda uma atualização desses documentos afim de que possam ser arquivados no GED;
- Os gestores devem atentar para a melhoria do processo de recebimento de documentos, a fim de eliminar o recebimento de documentos ilegíveis e inadequados;
- A agência deverá solicitar a Central o concerto da máquina etiquetadora que está quebrada, afim de que o processo de arquivamento no GED seja finalizado;

- Os colaboradores deverão ser atendidos, quando manifestarem a necessidade de treinamentos presenciais, no sentido de que estejam atualizados permanentemente, diante de alterações dos procedimentos e de ferramentas para as relacionadas ao arquivamento;
- Para que essas sugestões estejam justificadas administrativamente, faz-se necessário realizar, anualmente, uma avaliação de desempenho juntos aos colaboradores, bem como uma avaliação do grau de satisfação dos mesmos.

Espera-se que, com as sugestões apresentadas, a agência 257 do BNB alcance um diferencial na administração e organização dos documentos através do sistema GED.

6 CONCLUSÕES

Este artigo teve como objetivo geral oferecer sugestões ao Banco, que viabilizem a sistematização do fluxo de documentos recebidos dos clientes, a partir do arquivamento via Gerenciamento Eletrônico de Documentos - GED.

Diante dos dados coletados na pesquisa, ficou claro que a empresa apresentava algumas dificuldades para arquivar no sistema GED os documentos existentes, principalmente por ser uma agência nova, ter uma baixa quantidade de colaboradores e o processo de seleção ser realizado por meio de concursos públicos.

Utilizando um roteiro de entrevistas aplicadas aos colaboradores, diagnosticou-se que a empresa realiza o processo de arquivamento dos documentos no GED, de maneira lenta. Isso acontece devido aos seguintes fatores; equipamento danificado, falta de treinamentos presenciais, falhas do próprio sistema e quantidade de colaboradores insuficiente.

Mesmo com as deficiências encontradas na empresa, vale ressaltar que, durante a pesquisa, houve um avanço no arquivamento dos documentos, onde todos os documentos referentes ao dossiê de cadastro foram arquivados, restando, somente, os documentos referentes ao dossiê de crédito. O arquivamento digital com foco em administrar documentos, com eficiência, contempla a empresa alcançar o objetivo de se tornar uma agência modelo *papel zero*.

Como o estudo feito por esta autora foi possível analisar o processo de arquivamento de documentos, e levantar sugestões que possibilitam a eliminação de todos os documentos físicos e o acúmulo de novos documentos, onde todos físicos são transformados em documentos digitais.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Fabierem Fraga. **Gestão de documentos e gestão de documentos digitais**. Niterói; UFF, 2016.

ARQUIVO Público do Estado do Rio Grande do Sul. **Arquivos e conceitos, o ciclo de vida dos documentos**. Disponível em: <<https://arquivopublicors.wordpress.com/2014/07/30/arquivos-conceitos-gestao-de-documentos/>>. Acesso em: 28 set. 2016.

BORTOLI, Joel de. **Tecnologia da informação**. Disponível em: <<http://www.joeldebortoli.com/p/tecnologia-da-informacao.html>>. Acesso em: 08 out. 2016.

BAHIA, Eliana Maria dos Santos; EACHIN, Juliana. Gerenciamento eletrônico de documentos na Universidade Federal de Santa Catarina. **Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 24, n. 2, p. 11-24, jul./dez. 2010. Disponível em: <<http://www.seer.furg.br/biblos/article/viewFile/1902/1026>>. Acesso em: 16 nov. 2016.

BNB – Intranet. **Comunidade virtual de aprendizagem**. Disponível em: <<http://www.bnb.gov.br/>>. Acesso em: 15 abr. 2017.

CARDOSO, Lisiane Araújo. **A gestão documental no sistema eletrônico de informações do Tribunal Regional Federal da Quarta Região: um estudo de caso**. Porto Alegre, 2016.

CORREIO, Renato Tarciso Barbosa Sousa. Alguns apontamentos sobre a classificação de documentos de arquivo. **Brazilian Journal of Information Science**. n. 8, p. 1-2, 2014.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

ISTOCK. **Computação em nuvem tecnologia moderna de preto e branco**. Disponível em: <<http://www.istockphoto.com/br/vetor/computa%C3%A7%C3%A3o-em-nuvem-tecnologia-moderna-de-preto-e-branco-vector-conjunto-de-%C3%ADcones-gm156601031-16072341>>. Acesso em: 01 set. 2016.

LOPES, Ana Suely Pinho; FLORES, Daniel. **Patrimônio documental: a preservação digital em longo prazo**. Acervo, v. 29, n. 1, p. 178-188, Rio de Janeiro, 2016.

LORENZETTI, Jorge et al. **Tecnologia, inovação tecnológica e saúde: uma reflexão necessária**. Florianópolis: Texto-Contexto-Enferm, abr./jun. 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/tce/v21n2/a23v21n2.pdf>>. Acesso em: 15 nov. 2016.

MATIAS-PEREIRA, José. **Administração estratégica: foco no planejamento estratégico**. São Paulo: Atlas, 2011.

PINHEIRO, Duda; GULLO, José. Comunicação integrada de marketing. In: **Gestão dos elementos de comunicação: suporte às estratégias de marketing e de negócios da empresa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

PORTAL DO GED. **Benefícios GED**. Disponível em: <<http://ged.net.br/beneficios-ged.html>>. Acesso em: 06 out. 2016.

REIS, Josiler Magno Macêdo. **Gestão documental do setor jurídico do Instituto Federal de Minas Gerais. Projetos e dissertações em sistemas de informação e gestão do conhecimento.** n. 4, p. 2, Belo Horizonte 2016.

ROCHA, George da Costa. **GRD - gerenciamento eletrônico de documentos:** suas metodologias básicas de planejamento para implantação. Universidade Cândido Mendes, Pós-Graduação – Projeto a voz do mestre. Disponível em: <http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/k213027.pdf>. Acesso em: 08 out. 2016.

SANTOS, Vanderlei Batista dos; INNARELLI, Humberto Celeste; SOUSA, Renato Tarciso Barbosa de. **Arquivística temas contemporâneos:** classificação, prevenção digital, gestão do conhecimento. Distrito Federal: Editora Senac, 2013.

SILVA, Daiane Aparecida Souza; PEREIRA, Michele Morais Oliveira; FERREIRA, Michelle Cristina. 04) Terceira Idade e Tecnologia: um Estudo sobre a Utilização da Internet e do Comércio Eletrônico. **Revista Brasileira de Gestão e Engenharia| RBGE| ISSN 2237-1664**, n. 12, p. 61-87, Centro de Ensino Superior de São Gotardo, 2016.

TURBAN, Efraim et al. **Tecnologia da informação para gestão:** transformando os negócios na economia digital. 6. ed. Porto Alegre: Editora Bookmam, 2010.

UBIRAJARA, Eduardo. **Guia de orientação para trabalhos de conclusão de curso:** relatórios, artigos e monografias. Aracaju: FANESE. 2014.2 (Caderno)

VELAZ, Bruno. **GED – o que é GED:** gestão eletrônica de documentos. Disponível em: <<http://www.taugor.com.br/blog/Lists/Postagens/Post.aspx?ID=38>>. Acesso em: 09 nov. 2016.

APÊNDICE A – Roteiro das entrevistas com os colaboradores da agência do BNB/N. S. do Socorro – setor de arquivamento de documentos

Questões Básicas:

- 1ª) A agência não tem um plano de ação elaborado por meio de um canal on-line, para que haja a sistematização do arquivamento dos documentos no GED?
- 2ª) As falhas encontradas no sistema de arquivamento persistem. Quais e por quê?
- 3ª) Após selecionado o problema no início do estágio, ainda continuam ilegíveis os documentos para arquivamento?
- 4ª) Caso afirmativa a resposta anterior sobre a persistência da ilegibilidade dos documentos antigos, como a agência procederá para sanar este requisito indispensável para o arquivo sistematizado no GED?
- 5ª) Que outros indicadores de inadequação do uso do sistema estão presentes?
- 6ª) Ao final do semestre 2016.2, os equipamentos para utilização do GED estavam todos adequados? Em caso negativo, quais os motivos da não-adequação?
- 7ª) A agência continua sem oferecer treinamento aos colaboradores?
- 8ª) A internet disponibilizada pela agência é adequada para a utilização do GED?
- 9ª) Que sistemas novos, compatíveis com o GED, podem mitigar ou excluir falhas de registro deste?
- 10ª) Todos os treinamentos para utilização do GED são essenciais?
- 11ª) A sistematização dos documentos é feita de que forma? Ordem de chegada, aleatoriamente ou existem prioridades? Ordem de chegada, aleatoriamente ou existem prioridades?
- 12ª) A codificação dos documentos facilita o trabalho dos colaboradores na hora de utilização desses documentos?
- 13ª) Diante de falhas persistentes, há previsão de implantação de novas tecnologias? Com que frequência deveria ocorrer?