

## A guarda terceirizada como integrante da gestão documental

**Graziela da Costa**

*Bacharela em Arquivologia pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)*

*E-mail: grazi.costaa@hotmail.com*

*Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1309803309117883>*

**Sonali Paula Molin Bedin**

*Professora Assistente no Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).*

*Doutoranda em Ciência da Informação na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).*

*E-mail: sonali.ufsc@gmail.com*

*Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0406186548641162>*

### Resumo

Aborda a questão da guarda documental terceirizada. O método utilizado foi pesquisa bibliográfica. Quanto à coleta de dados, utilizou-se da observação e do questionário, que serviram para verificar se o profissional responsável pelo arquivo tem conhecimento dos procedimentos realizados no mesmo. A pesquisa foi composta pelos responsáveis pelo arquivo e a escolha destes profissionais foi feita aleatoriamente. Na fundamentação teórica, foram abordados temas: Gestão documental, Etapas da Gestão Documental e Terceirização. Os resultados obtidos mostram que as empresas estão valorizando o arquivo e este deve ser mantido organizado, para que possa atender às necessidades de seus usuários.

**Palavras-Chave:** Gestão documental. Terceirização. Guarda documental terceirizada.

### 1 INTRODUÇÃO

Atualmente é possível perceber que as empresas estão zelando cada vez mais pelos seus documentos. Seja pelo seu valor jurídico, histórico, ou simplesmente pelo medo de perder alguma informação. No entanto, nem todas possuem um profissional arquivista e/ou profissional especializado para desempenhar esse trabalho. Sendo assim, as empresas que não têm esse profissional qualificado optam por buscar de outras formas para suprir suas necessidades. Algumas optam pela contratação de serviços de consultoria prestados por arquivistas e outras preferem contratar empresas terceirizadas especializadas em gestão documental.

Muitas empresas, além de adquirir os serviços terceirizados relacionados à gestão documental, estão optando também por terceirizar a guarda de seus documentos.

Com base nisso, o presente artigo tem como finalidade responder a seguinte questão: A guarda documental terceirizada é uma boa opção para as empresas? Cabe saber se os documentos são guardados em local apropriado, uma vez que documentos permanentes devem ser preservados eternamente.

Assim, a pesquisa relatada neste artigo apresenta como objetivo geral compreender o processo de gestão documental em empresas que utilizam, ou não serviços de guarda terceirizada de documentos. Complementando, os objetivos específicos são: a) definir gestão documental de forma conceitual a partir da literatura; b) explicar o processo de gestão documental nas empresas; c) relacionar os princípios da terceirização; d) levantar como é feito o processo da guarda documental terceirizada; e) comparar o processo da guarda documental nas empresas que não contratam os serviços de guarda terceirizada e numa empresa terceirizada que presta esse tipo de serviço.

O artigo está estruturado da seguinte forma: traz conceitos de gestão documental provenientes da literatura; apresenta as etapas da gestão documental; define o que é terceirização e, juntamente, aponta vantagens e desvantagens desse processo; exhibe um modelo de procedimento utilizado por uma empresa terceirizada na atividade de guarda documental; cita os procedimentos metodológicos que foram usados; apresenta os resultados e análise dos dados da pesquisa e por fim as considerações finais e as bibliografias utilizadas para a pesquisa.

## 2 GESTÃO DOCUMENTAL

É comum nos dias de hoje escutar a palavra gestão documental. Mas afinal, o que ela quer dizer? De acordo com a Lei nº 8.159, de oito de Janeiro de 1991 (lei que regulamenta os arquivos públicos e privados), gestão documental é:

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).

Analisando esse conceito, é possível perceber que a gestão documental está presente nas três fases do arquivo (corrente, intermediária e permanente). Arquivos

correntes são considerados os documentos de uso frequente pela administração; os intermediários são os documentos que não são consultados constantemente e os permanentes são os documentos que já cumpriram os fins para os quais foram criados, mas permanecem ali por possuírem valores. Schellenberg(2006) denomina esses valores como primários e secundários.

[...] valores primários, para a própria entidade onde se originam os documentos, e valores secundários, para outras entidades e utilizadores privados. Os documentos nascem do cumprimento dos objetivos para os quais um órgão foi criado – administrativos, fiscais, legais e executivos. Esses usos são, é lógico, de primeira importância (SCHELLENBERG, 2006, p. 180).

Este autor também pontua que o valor secundário ainda pode ser dividido em: probatório e informativo.

[...] os valores inerentes aos documentos decorrentes da prova que contêm da organização e funções serão chamados de valores probatórios [...] os valores inerentes aos documentos devido à informação que contêm serão chamados de valores “informativos”. A informação pode relacionar – se, de modo geral, a pessoas, coisas ou fenômenos [...] (SCHELLENBERG, 2006, 181-182).

Quando se aborda sobre a gestão documental e a identificação dos valores documentais, é necessário compreender também sobre a Tabela de Temporalidade. O Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ) define Tabela de Temporalidade como sendo “um instrumento arquivístico resultante de avaliação, que tem como objetivos definir prazos de guarda e destinação aos documentos, com vista a garantir o acesso à informação a quantos delas necessitem” (2001, p. 43).

Quando, por meio da Tabela de Temporalidade, é verificado que o tempo de guarda dos documentos já venceu, pode-se então fazer a eliminação documental. Segundo o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (BRASIL, 2005, p. 81), “eliminação é a destruição de documentos que, na avaliação, foram considerados sem valor permanente”. No entanto, é necessário lançar mão de alguns instrumentos, como o termo de eliminação, no qual devem constar informações que identifiquem quais documentos serão eliminados, data e outras informações relevantes; sem esquecer de

validar o documento juntamente com a comissão de avaliação de documentos permanente. Realizado esse procedimento, a documentação pode ser eliminada com segurança, mas, caso se trate de documentação pública, é preciso publicar a lista de documentos que serão eliminados no Diário Oficial.

## 2.1 Etapas da gestão documental

As etapas da gestão documental apresentam a forma como documentos arquivísticos devem ser tratados numa organização. PAES (2004) conceitua essas etapas em três fases básicas: produção, utilização e destinação.

Produção de documentos trata da criação dos documentos, fase que contempla controlar cópias desnecessárias, evitando assim duplicatas e acúmulo de documentos. A segunda fase, denominada utilização de documentos, conforme assevera a autora 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 (PAES, 2004, p. 54).

Recebimento é o ato de receber os documentos; classificação se trata de averiguar o que foi recebido e separar (particular - institucional), em que o particular deve ser encaminhado à pessoa correspondente e, quanto ao institucional, é indicado fazer uma pesquisa para verificar se há existência de alguma documentação na organização sobre o assunto. Caso exista, é preciso localizar e posteriormente juntar à nova documentação.

A etapa de registro compreende o apontamento de todas informações que identifiquem o documento (data, remetente, assunto, destinatário) e a inserção de um número por ordem crescente, ou de acordo com outro método de registro, a partir do qual se consiga localizar e arquivar essa documentação. Schellenberg (2006, p. 98) aborda que “o sistema de registro primitivo consiste em guardar os documentos de um órgão em duas séries, uma constituída de papéis expedidos e outra de recebidos”. Com

essa concepção é possível dizer que a atividade de registro serve para controlar a documentação que entra e sai da instituição. A distribuição e tramitação consistem em distribuir a documentação nos setores e acompanhar ou realizar o trâmite da mesma.

A organização e o arquivamento são as atividades que se destacam de qualquer outra, já que o arquivo tem a finalidade de disponibilizar informações, e segundo a Lei nº6.546, de quatro de Julho de 1978, faz parte da atribuição do arquivista organizar e desempenhar os demais serviços do arquivo de maneira a facilitar na hora de fazer a recuperação. A literatura contempla muitos métodos de organizar um arquivo. Contudo, o que deve ser levado em consideração na hora da escolha do método é principalmente os princípios arquivísticos. No entanto, o modo como a empresa solicita os documentos também influencia na forma que o arquivo é organizado.

A última etapa da gestão documental é a destinação dos documentos. É nela que os documentos são destinados à eliminação ou à guarda permanente. Os documentos que são destinados à eliminação devem ser descartados seguindo os procedimentos da instituição. Já os documentos permanentes são encaminhados para a guarda, seja ela no arquivo da própria empresa ou numa empresa terceirizada especializada em guarda documental.

### **3 TERCEIRIZAÇÃO**

Segundo a Escola Brasileira de Direito (2017), “terceirização consiste na possibilidade uma empresa prestadora de serviços ser contratada por outra empresa para prestar serviços dispondo para tanto de seu pessoal contratado”. Ou seja, é contratação de uma empresa de fora para prestar serviço à outra internamente.

Na área da Administração, é comum encontrar autores que falam a respeito da terceirização. Com base nisso, é possível verificar as vantagens e desvantagens em se contratar esse tipo de serviço. Vejamos a seguir algumas vantagens e desvantagens de um processo de terceirização segundo Moreto (2002):

Vantagens: maior lucratividade e crescimento, menor custo, aumento da produtividade e competitividade, redução do quadro interno de empregados, entre outras. [...]Desvantagens: dificuldade de encontrar a

parceria ideal, demissões na fase inicial, mudanças na estrutura do poder, custo de demissões, entre outras [...] (MORETO, 2002, p. 149).

Após analisar os pontos positivos e negativos, a contratante deve ainda buscar informações à parte. Procurar saber como é o trabalho da empresa que está interessada em contratar, relação com os funcionários, ética profissional, linha de trabalho que segue, entre outros. A partir daí, poderá decidir se irá contratar ou não, sem risco de obter prejuízo futuramente. Lembrando também, que o contrato de prestação de serviços deverá ser bem escrito e claro, para evitar qualquer dúvida que possa surgir e com isso algum estresse futuro.

#### 4 MODELO DE PROCEDIMENTO UTILIZADO NA GUARDA DOCUMENTAL TERCEIRIZADA

Para se fazer a averiguação da guarda documental terceirizada é necessário saber como uma empresa terceirizada executa esse procedimento. Frente a isso, foi realizado um acompanhamento por meio de observação numa empresa terceirizada que executa esse tipo de serviço.

**Figura 1:** Fluxograma: Procedimento de guarda documental



**Fonte:** Dados da pesquisa (2017).

Conforme verificado, a mesma empresa pode realizar a guarda dos documentos de diversas maneiras. A forma como será realizado esse procedimento dependerá do

contrato que é feito com o cliente. É possível averiguar que esta empresa não segue um modelo padrão para prestar esse tipo de serviço. Tudo depende exclusivamente do contrato firmado entre ela e o cliente.

## 5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa, em relação aos seus objetivos, é classificada como descritiva, na qual pretende-se compreender o processo de gestão documental em empresas que utilizam, ou não serviços de guarda terceirizada de documentos.

As pesquisas descritivas têm como objetivo a descrição das características de determinada população. Podem ser elaboradas também com a finalidade de identificar possíveis relações entre variáveis (GIL, 2010, p. 27).

Referente aos seus objetivos, a pesquisa é caracterizada como quali-quantitativa, a partir da qual se pretende verificar a qualidade da guarda documental terceirizada e quantificar o tempo de recuperação dos documentos.

Quanto ao procedimento, foi realizada pesquisa bibliográfica, na qual se utilizou de fontes já existentes para a fundamentação teórica, com a finalidade de buscar conceitos e sustentação para a pesquisa.

Foi realizado também um levantamento, para fazer uma comparação do processo da guarda documental nas empresas e a guarda terceirizada. Esse levantamento teve como instrumento de pesquisa a observação e a aplicação de um questionário para a coleta de dados. Segundo Gil (2010), questionário é um conjunto de questões que são respondidas por escrito pelo pesquisado.

O questionário foi aplicado de forma online e contou com a elaboração de dezessete perguntas. Antes da aplicação do questionário, houve a aplicação de um pré-teste. Posteriormente, foi selecionada a amostra da pesquisa. A seleção desta amostra se deu por meio de uma amostragem aleatória simples. “Este tipo de amostragem consiste em selecionar a amostra através de um sorteio, sem restrição” (BARBETTA, 2010, p. 45).

Para a amostra da pesquisa foi levantado em uma empresa terceirizada quantos clientes (empresas) possuem com eles o serviço de guarda documental. A totalidade

encontrada foi de oitenta clientes, desta foram selecionadas doze empresas públicas e privadas, localizadas na cidade de Florianópolis para a aplicação do questionário. Estas empresas foram escolhidas aleatoriamente e obteve-se a totalidade de respostas. A coleta dos dados deu-se no período de três de Maio a 19 de Maio de 2017.

## **6 RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS**

Primeiramente, foram verificadas informações referentes à qual esfera o arquivo está inserido: pública, privada ou mista (pública e privada). As respostas obtidas apontaram que uma é empresa mista, quatro são empresas públicas e sete são empresas privadas.

É possível verificar com esses dados, que as empresas em todas as esferas possuem arquivo. O que para a sociedade demonstra uma possível preocupação com a guarda e preservação de sua documentação.

Ao questionar sobre o cargo desempenhado no arquivo, os responsáveis responderam suas atribuições da seguinte maneira:

**R1:** *Assistente administrativo*

**R2:** *Assistente de Produtos e Negócios*

**R3:** *Assistente administrativo*

**R4:** *Técnico Judiciário*

**R5:** *Auxiliar de biblioteca*

**R6:** *Analista de documentação*

**R7:** *Secretária*

**R8:** *Arquivista*

**R9:** *Arquivista*

**R10:** *Analista de documentos*

**R11:** *Coordenadora de documentação, organização e processos*

**R12:** *Coordenadora do Arquivo Central*

Com base nessas respostas, averiguou que grande parte dos que são responsáveis pelo arquivo são pessoas que foram colocadas para trabalhar no arquivo sem possuir o



conhecimento adequado. Constatou-se também que apenas dois profissionais exercem a função de arquivista. Isso é preocupante, uma vez que o curso de Graduação em Arquivologia da Universidade Federal de Santa Catarina já formou 90 profissionais arquivistas<sup>1</sup>. No entanto, muitas empresas ainda desconhecem a existência desse profissional.

Posteriormente, foi abordada a questão da tomada de decisão dentro da empresa no que se refere à documentação. Dois profissionais alegaram não serem incluídos na tomada de decisão, no entanto a maioria dos profissionais que estão à frente do arquivo afirmaram fazer parte da tomada de decisão. Esta averiguação mostra que os arquivos cada vez mais vêm sendo vistos como um setor importante dentro da empresa. Essa valorização é notada pela inclusão do arquivo no processo decisório da instituição. Cabe ao arquivo localizar as informações necessárias e relevantes para auxiliar na tomada de decisão. Informações essas com qualidade, de fontes confiáveis, claras e rápidas.

Ainda sobre a tomada de decisão, os profissionais responderam de que forma eles ajudam no processo decisório:

**R1:** *Definindo a política de gestão de documentos e os instrumentos a serem utilizados.*

**R2:** *Produção de formulários, projeto de digitalização e informatização.*

**R3:** *Auxílio na gestão da documentação e disponibilizo as formas de acesso aos usuários.*

**R4:** *Ligando fazendo contatos, pesquisas, agendando, orçamentos, etc.*

**R5:** *Comissões; Grupos de Trabalho; o Arquivo é responsável pela gestão documental.*

**R6:** *Eliminação de documentos, políticas, normalização.*

**R7:** *Através de opinião em reuniões.*

**R8:** *Quando será implantado uma nova área ou planta.*

**R9:** *Sou responsável pela organização do arquivo na empresa e tomadas de decisões.*

É possível perceber com essas respostas que cada profissional faz parte do processo decisório de um jeito. No entanto, é notável que todos participam da tomada de decisão junto a instituição e estão alinhados aos princípios da arquivologia.

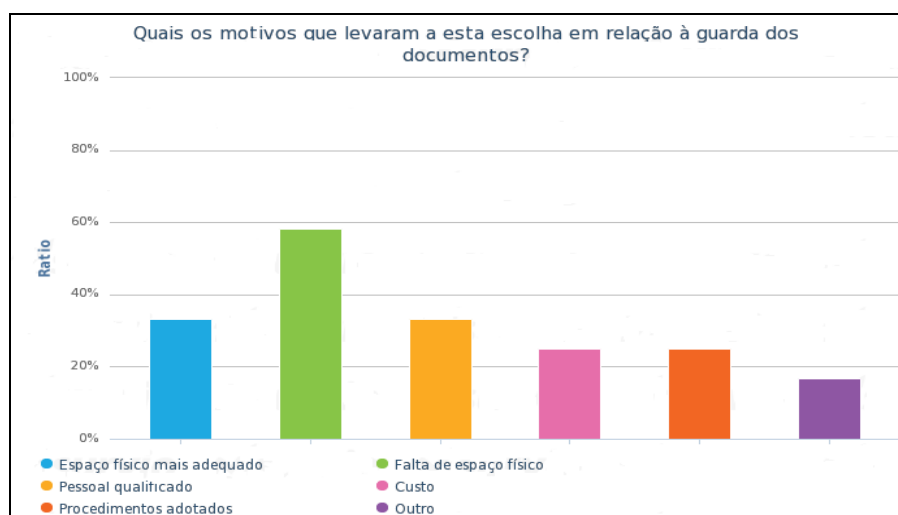
---

<sup>1</sup>Dados retirados do Sistema de Controle Acadêmico de Graduação (CAGR/UFSC) – 05/06/2017

A seguir, buscou saber qual o local que a empresa realiza a guarda documental: na empresa ou em empresa terceirizada. Com base nas respostas, sete empresas guardam seus documentos em empresas terceirizadas e cinco empresas guardam seus documentos na própria sede. Esses dados apontam que grande parte das empresas estão buscando terceirizar o serviço de guarda documental. O motivo pelo qual cada empresa opta em guardar seus documentos, seja numa empresa terceirizada ou no local é averiguado a seguir.

O gráfico 1 apresenta os motivos que levaram as empresas a optarem pela guarda documental terceirizada ou guardarem seus documentos na própria empresa.

**Gráfico 1:** Motivos da escolha em relação a guarda documental



**Fonte:** Dados da pesquisa (2017).

As empresas que optaram em terceirizar a guarda de seus documentos, afirmaram que os motivos pertinentes para essa escolha foram:

**R1:** Espaço físico mais adequado, falta de espaço físico, pessoal qualificado e custo.

**R2:** Espaço físico mais adequado.

**R3:** Espaço físico mais adequado, entretanto a empresa ainda possui uma pequena parte de documentos consigo.

**R4:** Falta de espaço físico.

**R5:** Falta de espaço físico, pessoal qualificado, procedimentos adequados, praticidade na busca de documentos e organização padronizada.

**R6:** *Falta de espaço físico.*

**R7:** *Falta de espaço físico.*

Com base nessas respostas, é notável que grande parte das empresas que buscam terceirizar o serviço de guarda documental, aderem em terceirizar pela questão de espaço físico. Seja pela falta de espaço físico ou por constatarem que o espaço físico oferecido pela terceirizada é mais adequado para a guarda dos documentos.

Já as empresas que realizam a guarda em sua própria sede responderam que os motivos a levarem em conta essa opção foram:

**R1:** *Espaço físico mais adequado, pessoal qualificado e pelos procedimentos adotados.*

**R2:** *Procedimentos adotados.*

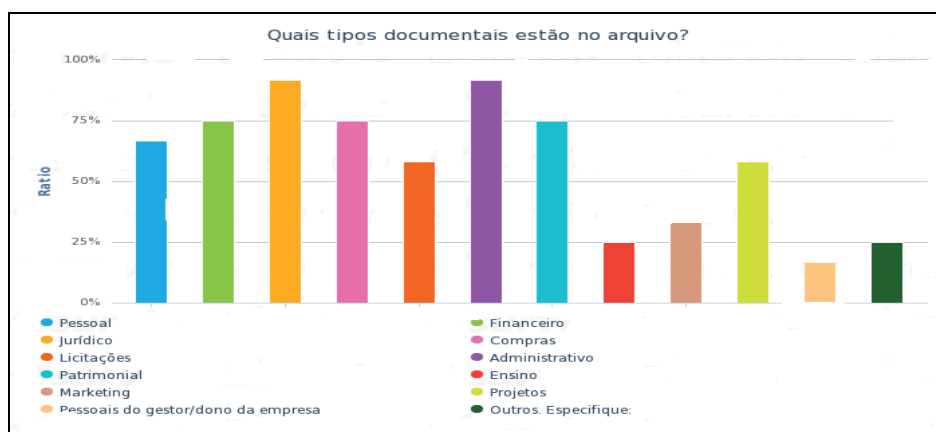
**R3:** *Espaço físico mais adequado.*

**R4:** *Custo.*

**R5:** *Espaço físico mais adequado, pessoal qualificado e custo.*

Conforme as respostas acima é possível afirmar que as empresas optam em manter a guarda de seus documentos, pois acreditam que seu espaço físico é mais adequado para a documentação do que de outra empresa. Essas mesmas empresas possuem um quadro de funcionários qualificados para cuidar do arquivo e seus procedimentos adotados são eficazes para o bom andamento do arquivo. Porém, independentemente onde armazenam seus documentos as empresas buscam fazer a guarda em um local apropriado para manter a documentação segura.

Quanto à documentação, foi perguntado quais os tipos documentais existentes no arquivo.

**Gráfico 2:** Tipos documentais no arquivo

**Fonte:** Dados da pesquisa (2017)

De acordo com o gráfico 2, é possível encontrar nos arquivos uma variedade de tipos documentais. Os documentos jurídicos e administrativos são encontrados em praticamente todos os arquivos, uma vez que esses documentos contêm informações relativas à legislação da empresa, procedimentos, normativos, atas, contratos, relatórios, atividades da empresa, entre outros. Esses tipos de documentos fazem parte da estrutura organizacional de uma instituição. Por isso, aparecem em praticamente todas as empresas.

A seguir, foi perguntado sobre a periodicidade com que os documentos são enviados ao arquivo, seja para a empresa que presta o serviço de guarda ou para o arquivo da própria empresa. Verificou-se que os arquivos recebem mais documentação semanal e mensal. Esses dados mostram que as empresas estão produzindo cada vez mais documentos e conseqüentemente os arquivos tendem a receber mais documentação constantemente. Entretanto, quando se trata do envio a empresa terceirizada deve se levar em consideração a forma contratual que existe entre empresa (arquivo) e a empresa prestadora de serviço.

Posteriormente, foi perguntado aos responsáveis pelo arquivo se eles têm conhecimento dos procedimentos utilizados na guarda documental, seja na empresa terceirizada ou na própria empresa. Todos os profissionais que responderam o questionário afirmaram que conhecem os procedimentos utilizados na guarda dos documentos. Entretanto, perguntados quais seriam esses procedimentos eles não souberam dizer ao certo. Alguns profissionais sabem quais são as atividades

desenvolvidas no arquivo, no entanto quando se trata dos procedimentos realizados eles não sabem informar quais seriam.

Mais adiante, foi questionado sobre a consulta aos documentos quando há a necessidade. Em média as solicitações são atendidas entre uma ou duas horas. Entretanto, há solicitações que chegam a demorar mais de 24h para serem atendidas.

Se tratando de empresas que terceirizam o serviço de guarda, o tempo de resposta às solicitações de consulta é redigido no contrato. Entretanto, pode ocorrer de a solicitação não ser atendida no tempo acordado por falta de desorganização da empresa. Nesses casos, dependendo do contrato, a empresa terceirizada pode acabar sendo penalizada judicialmente. Já em empresas que guardam sua documentação em sua sede, o tempo médio para resposta de solicitação de documentos é de apenas uma a duas horas.

Em relação à pergunta anterior, foi questionado se o tempo de resposta à solicitação de consulta é adequado para as atividades do arquivo. Apenas uma empresa informou que o tempo de guarda não é adequado às atividades do arquivo. No entanto, as outras empresas afirmaram que conseguem dar andamento às atividades enquanto aguardam o(s) documento(s) solicitado(s).

Referente à guarda dos documentos, foi indagado se já houve algum extravio de documentos. Sete dos arquivos nunca tiveram nenhum registro de documento extraviado, enquanto cinco já registraram. Esse número é preocupante, uma vez que os documentos guardados não podem ser extraviados, pois se tratam de documentos importantes para a instituição à qual servem. O extravio de um documento para a empresa pode gerar sérios problemas para ela, relacionados à tomada de decisão, já que os documentos são utilizados como fontes de pesquisa.

Sobre os documentos danificados, sete dos profissionais responderam que nunca tiveram documentos danificados e cinco disseram que já. Esses dados indicam que os documentos não estão sendo tratados da forma que deveriam, pois estão sendo danificados causando a perda total ou parcial da informação.

Partindo para a eliminação dos documentos, foi questionado quanto aos procedimentos para esta atividade. A eliminação dos documentos é atividade que acontece em quase todos os arquivos. No entanto, três arquivos não realizam a

eliminação de documentos. Porém, mais da metade dos arquivos apontaram que a realização dos documentos é algo que acontece no ambiente e tem como respaldo a avaliação dos documentos segundo a legislação. Esses dados mostram que os profissionais estão se preocupando não somente em eliminar os documentos, mas também em realizar esse procedimento conforme orientação da legislação.

Quanto à guarda dos documentos, os profissionais que trabalham nos arquivos avaliaram essa atividade. Sete arquivos apontaram a guarda dos documentos como sendo boa, três como satisfatória e duas afirmaram como sendo regular. Em média os profissionais se sentem satisfeitos com as atividades realizadas na guarda dos documentos.

Outro ponto que buscou-se saber, é se a restauração de documentos faz parte das atividades desenvolvidas nos arquivos ou não. Apenas dois profissionais afirmaram ter essa atividade em seus arquivos. No entanto, nenhum deles possui em seu quadro de funcionários um restaurador. A restauração, deve ser feita por um restaurador, que é o profissional qualificado para realizar essa atividade. O arquivista apenas pode fazer pequenos reparos documentais.

A seguir, foi perguntado quais os procedimentos adotados para acompanhar o tratamento documental. As respostas obtidas podem ser verificadas abaixo:

**R1:** *Como assistente administrativo, não tenho permissão de ter acompanhamento direto do tratamento documental com a empresa terceirizada. O único envolvimento permitido aos funcionários é o encaminhamento dos documentos, a tramitação dos documentos no sistema e a elaboração da listagem dos documentos.*

**R2:** *Controle e registro de entrada de documentos, classificação dos documentos e análise e aprovação por comissão multidisciplinar dos documentos para eliminação, mediante termo de eliminação assinado pelos membros da comissão, controle de satisfação dos usuários e relatórios anuais.*

**R3:** *Normativas internas e plano de trabalho.*

**R4:** *CPAD analisa o pedido de descarte e retorna ao solicitante, defere ou não, aguarda a publicação/tempo de edital. O solicitante requer liberação para efetivar descarte.*

**R5:** *Cumplicidade e parceria, tudo que precisamos quaisquer dúvidas, eles imediatamente nos dão um suporte.*

**R6:** *Recebimento de listagens quinzenais com a relação dos documentos organizados e reuniões*

**R7:** *Somente nossa guarda é na Empresa Terceirizada a Gestão documental é nossa.*

**R8:** *A empresa possui apenas um profissional responsável por aplicar procedimentos que contribuem para a longevidade e preservação do acervo armazenado.*

**R9:** *Controle de entrega de documentos - auditoria/fiscalização - Acompanhamento mensal via relatórios.*

**R10:** *Seguido pela Tabela de temporalidade.*

**R11:** *Visitadas semestrais.*

**R12:** *Temos normas de transferência e eliminação de documentos, bem como plano de classificação e tabela de temporalidade. Porém os documentos não estão digitalizados e nem inseridos em um sistema informatizado de gestão de documentos.*

Analisando as respostas obtidas, oito empresas não acompanham o tratamento documental ou não souberam informar quais são os procedimentos. Quatro empresas de fato acompanham seu tratamento documental. Pois, souberam responder com clareza a forma como realizam esse procedimento. Esse acompanhamento documental é importante a empresa ter, uma vez que ajudará o responsável pelo arquivo a entender todos os procedimentos que são realizados nos documentos.

Por fim, foi indagado sobre o atendimento no arquivo seja na terceirizada ou na própria empresa. Em média o atendimento é considerado bom, já que os arquivos conseguem atender seus solicitantes adequadamente.

## **7 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Um arquivo com uma boa gestão documental é um arquivo diferenciado. Pois, ele consegue realizar todos os procedimentos cabíveis aos documentos de maneira eficaz, fazendo com que o objetivo do arquivo seja alcançado. Objetivo esse de conceder o acesso à informação a quem precisar.

Quanto à guarda documental, ela precisa ser feita de maneira correta e num local adequado. Já que, é nesta etapa que os documentos de guarda permanente ficarão e os documentos que estão apenas aguardando seu prazo para serem eliminados estarão. A opção de guarda documental terceirizada para as empresas é algo que vem ganhando força na sociedade. Na literatura atual são escassas publicações sobre a temática de terceirização nos arquivos, o que se encontra são divergências quanto ao processo de terceirização ser bom ou não para as empresas.

Conforme mostrado nos dados da pesquisa, os responsáveis pelo arquivo têm o entendimento do que é gestão documental. Porém, quando se trata dos procedimentos do tratamento documental é perceptível que esses profissionais não conseguem descrever ao certo como é.

Quanto à terceirização da guarda dos documentos, constatou-se que o principal motivo para esta escolha está associado à falta de espaço no arquivo. Porém, junto com este motivo, vem o espaço físico mais adequado. O que se pode perceber, é que os arquivos não estão terceirizando a guarda de seus documentos simplesmente por não terem mais espaço físico, mas também estão pensando em um local físico mais adequado para esta guarda.

Por meio dos dados coletados, foi possível perceber que as empresas que têm sua guarda documental terceirizada conseguem realizar suas atividades, mesmo com a solicitação da consulta documental demorando um dia ou mais para ser atendida. Denota, que os arquivos apesar de precisarem dos documentos solicitados não ficam reféns até obterem a resposta.

Quanto aos documentos danificados, ou extraviados, fica evidente que este problema é encontrado tanto em arquivos que terceirizam sua guarda, como também naqueles que mantêm sua guarda consigo. Todavia, esse problema deve ter um aprofundamento de estudo, para que assim seja possível identificar suas causas.

Por fim, considera-se a guarda documental terceirizada uma boa opção para as empresas, pois, ela consegue atender as necessidades dos seus clientes (empresas) com eficiência e eficácia. No entanto, indica-se sempre a coleta dos dados da empresa a ser contratada para que seja possível averiguar sua capacidade de atender ao arquivo, respeitando os princípios e as normas da Arquivologia.



## ***The outsourced storage as member of the documentary management***

### **Abstract**

*It addresses the issue of outsourced documentary custody. The method was made by bibliographic research. Regarding the data collection, this work had used observation and questionnaires in order of ensure that the professional responsible for the archive is aware of the procedures performed on it. The research was composed by the file managers and the selection of these professionals was realized randomly. In the theoretical basis, the following themes were addressed: Document Management, Document Management and Outsourcing. The results show that companies are valuing the file and it must be kept organized so that it can meet the needs of its users.*

**Keywords:** Document Management. Outsourcing. Documentary Guard Outsourced.

### **REFERÊNCIAS**

BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada às Ciências Sociais**. 9. ed. Florianópolis: UFSC, 2010.

BELLOTTO, Heloisa Liberalli. **Arquivos permanentes: tratamento documental**. 4. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

BRASIL. Conselho Nacional de Arquivos. **Classificação, temporalidade e destinação de documentos de arquivo; relativos às atividades-meio da administração pública**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2001.

BRASIL. Conselho Nacional de Arquivos. **Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

BRASIL. **Lei nº6.546**. Dispõe sobre a regulamentação das profissões de Arquivista e de Técnico de Arquivo, e dá outras providências. Diário Oficial da União. DF, 4 de jul. 1978. Disponível em:<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/1970-1979/l6546.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1970-1979/l6546.htm)>. Acesso em: 13 nov. 2017.

BRASIL. **Lei nº8.159**. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Diário Oficial da União. DF, 9 de jan. 1991. Disponível em:<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8159.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm)>. Acesso em: 20 nov. 2016.

ESCOLA BRASILEIRA DE DIREITO. **Terceirização**: entenda a regulamentação da terceirização. Disponível em:<<https://ebradi.jusbrasil.com.br/artigos/441730113/terceirizacao-entenda-a-regulamentacao-da-terceirizacao>>. Acesso em: 15 nov. 2017.

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

MORETO, Laércio. **A Gestão Eficaz de contratos:** suporte para a implementação da terceirização de serviços – Caso Petrobras – Unidade Espírito Santo. Dissertação apresentada no Programa de Pós-Graduação da Universidade Federal de Santa Catarina, sob a orientação do Professor Doutor Rogério Cid Bastos, 2002.

OLIVEIRA, Ana Lúcia de Amaral de. **Terceirização e Satisfação com trabalho.** Dissertação apresentada a Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas da Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, sob a orientação do Professor Luis Cesar G. de Araújo.

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

SCHELLENBERG, T. R. **Arquivos modernos:** princípios e técnicas / T. R. Schellenberg; tradução de Nilza Teixeira Soares. 6. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.