

A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE DOCUMENTOS ALIADA NO GERENCIAMENTO ELETRÔNICO EM UMA ORGANIZAÇÃO SEM FINS LUCRATIVOS

Aline Borsato Corrêa Coelho¹

José Correia Gonçalves²

RESUMO

Este artigo aponta a notável relevância da gestão documental através de um gerenciamento eletrônico. Os documentos são fundamentais dentro da instituição e atualmente existem maneiras que podem facilitar o seu manuseio e tratamento. O objetivo dessa pesquisa foi constatar os problemas que a empresa possui com a organização dos documentos e como a inserção da tecnologia poderia facilitar nos processos. Os principais resultados encontrados foram a diminuição do uso do papel e gasto com impressão; aumento dos rendimentos dos colaboradores; fidelização com os clientes e firmamento com a concorrência. As metodologias utilizadas no desenvolvimento desse estudo foram pesquisas bibliográficas, pesquisa de campo, observação *in loco* e entrevistas informais com os colaboradores da organização.

Palavras-chave: Organização. Documentos. Tecnologia.

THE IMPORTANCE OF DOCUMENT MANAGEMENT ALLYED IN ELECTRONIC MANAGEMENT IN AN ORGANIZATION WITHOUT PROFITABLE PURPOSES

ABSTRACT

¹ Acadêmica do Curso de Administração, 8ª fase do Centro Universitário UNIFACVEST.

² Graduado em Administração, Especialização em Economia de Empresas, Mestre em Economia área de concentração Economia Industrial, Doutor em Ciências Sociais área de concentração Relações Internacionais. Coordenador do Curso de Administração, Prof. das disciplinas de Administração de Projetos, Instrumento de Análise Administrativa, Empreendedorismo e Orientador do Trabalho de Conclusão do Curso de Administração do Centro Universitário UNIFACVEST.

This article points out the noteworthy relevance of document management through electronic management. Documents are essential within the organization and there are currently ways that they can facilitate their handling and treatment. The objective of this research was to verify the problems that the company has with the organization of the documents and how the insertion of the technology could facilitate in the processes. The main results found were a decrease in the use of paper and expenses with printing; an increase in employee earnings; customer loyalty and a firmament with the competition. The methodologies used in the development of this study were bibliographic research, field research, on-site observation and informal interviews with the organization's employees.

Key words: Organization. Documents. Technology.

1 INTRODUÇÃO

Qualquer instituição precisa estar organizada em seus devidos setores, é um procedimento que deve ser de praxe no cotidiano organizacional. Quando se trata de documentação isso é ainda mais necessário, pois à medida que é realizado frequentemente e as informações estão nos seus lugares destinados, o fluxo de trabalho se torna mais efetivo e preciso.

O propósito dessa pesquisa é apontar melhorias para a gestão documental da organização por meio dos recursos eletrônicos.

A pesquisa realizada tem como justificativa a necessidade da empresa em gerir melhor seus documentos, já que são produzidos em grande volume, consultados e modificados regularmente, o que ocasiona em um grande arquivo e inúmeros papéis.

O gerenciamento eletrônico dos mesmos traria mais facilidade para as atividades e uma forma para amenizar o problema.

O objetivo geral desse estudo é ressaltar a importância que a inserção da gestão eletrônica ofereceria no tratamento dos documentos da organização. Os objetivos específicos visam verificar a possibilidade da diminuição do uso do papel e derivados; analisar a redução de espaço e tempo com o arquivamento manual dos dados; considerar a melhoria na produtividade dos colaboradores e a vantagem competitiva frente aos concorrentes.

As metodologias utilizadas no desenvolvimento desse estudo foram pesquisas bibliográficas, pesquisa de campo, observação *in loco* e entrevistas informais com os colaboradores da organização.

O estudo realizado na empresa em questão demonstra que a gestão otimizada dos documentos é fundamental para a localização e decisões que os colaboradores tomam todos os dias. Esses dados possuem valor imenso e precisam ser utilizados como tal, são objetos base para as atividades seguintes. É um trabalho que acarretará em consequências sérias quando não bem feito e, quando assertivo, traz resultados, vide concorrentes.

O presente artigo apresenta inicialmente o levantamento bibliográfico dos autores acerca do problema encontrado na organização. Na sequência, o capítulo referente ao tema ou problema destaca a história da empresa e os principais problemas identificados. Finaliza com a análise teórica e comparativa do problema, parte em que são apresentadas as possíveis melhorias para as resoluções dos pontos negativos constatados.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Em qualquer organização as informações contidas nos documentos são fundamentais em todos os setores, principalmente os primeiros recursos para a tomada de decisão que a mesma possa precisar. Seriam, segundo Baptista; Mueller (2004, p. 15): “[...] matéria-prima de toda e qualquer atividade humana [...].”

Os documentos aumentam conforme essas informações são geradas e dessa maneira:

[...] À medida que os documentos vão sendo acumulados, estabelecem relações entre si. Eles 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. (BARTALO; MORENO, 2015, c. 1).

Esta documentação em grande quantidade não estando bem localizada pode resultar em complicações para seus usuários. Para a gestão desses dados, Turban; Volonino (2013, p. 59) destacam que:

[...] nenhuma empresa pode ser eficaz sem dados de alta qualidade que estejam disponíveis quando são necessários. O objetivo do gerenciamento de dados é fornecer ferramentas e infraestrutura para transformar matéria-prima em informação corporativa utilizável, da mais alta qualidade. Os dados são um ativo informativo da organização [...].

Para a gestão documental ser bem-sucedida é imprescindível que o gerenciamento esteja regulado e coordenado. Para Rondinelli (2005, p. 20) “[...] o fato de os documentos arquivísticos se constituírem em fontes de prova das ações que os geram, exige um gerenciamento rigoroso de sua criação, transmissão e guarda, de maneira que se possa, a todo tempo, prestar contas dessas mesmas ações, atender às demandas [...].”

Quando esse montante gera novos arquivos, abre espaço para a inserção da ferramenta tecnológica com o intuito de reduzir esse problema, Batista (2019, c. 2) reforça: “Devido ao

desenvolvimento das novas tecnologias da informação, a flexibilidade passou a ser muito maior e o acesso, muito mais dinâmico. Os registros, antes guardados em papéis, foram transferidos para bancos de dados de fácil acesso [...].”

É uma demanda dos colaboradores que utilizam em seu cotidiano organizacional, conforme Ramakrishnan; Gehrke (2011, p. 2) salientam: “[...] os usuários necessitam de ferramentas que simplifiquem as tarefas de gerenciamento de dados e a extração de informações úteis de forma oportuna [...].”

Não só uma urgência dos funcionários, mas também uma realidade dos novos meios tecnológicos existentes:

Como é sabido, todas as empresas têm problemas no que diz respeito à organização [...]. O tempo de ‘anotar com a caneta’ quanto e a quem se deve dinheiro, por exemplo, já passou. Daí a necessidade da criação de uma ferramenta que pudesse armazenar e cruzar dados e informações sem que sejam necessárias pilhas de papéis. É fácil perceber que uma grande empresa trabalha diretamente com um número sem fim de fornecedores, trabalhadores, empresas prestadoras de serviço etc., o que pode criar sérios problemas de organização [...]. (JOÃO, 2014, p. 6).

Uma dessas técnicas disponíveis se dá através do gerenciamento eletrônico de documentos:

[...] As imagens geradas pelo GED substituem os documentos impressos e têm o mesmo valor do documento original. Quando um fornecedor entrega uma mercadoria, esta vem acompanhada da nota fiscal impressa, que o GED transforma em nota fiscal eletrônica, o que permite à empresa operar os processos sem a tramitação de papéis. [...] não haverá mais necessidade de pastas para arquivar a nota fiscal, nem de furador de papel, arquivo de aço, e o espaço ocupado pelo arquivo poderá ser utilizado para outra finalidade, reduzindo o custo operacional. Também há outras vantagens, como a recuperação de documentos e a realização em tempo real dos indicadores de resultado e dos relatórios de gestão. (CARREIRA, 2009, c. 4).

Esse gerenciamento eletrônico precisa ser hábil. De acordo com Elmasri; Navathe (2005, p. 13): “[...] devem fornecer funcionalidades para a execução de atualizações e consultas eficientemente [...] para aumentar a velocidade de pesquisa [...].”

Isso refletirá na rotina das atividades administrativas e na aproximação com os clientes, sendo que “[...] clientes e colaboradores querem a prestação de serviços com eficiência e eficácia [...].” (BAHIA, 2018, c. 2).

Por consequência, a produtividade da organização se mostrará eficiente na implementação dos recursos disponíveis contudo, é necessário agir rapidamente frente a concorrência, conforme relatam Baldam; Valle; Cavalcanti (2002, p. 31): “Empresas aparentemente fortes e imbatíveis podem perder o bonde da história e serem ultrapassadas por empresas que compreenderam [...] a verdadeira batalha pela produtividade [...].”

Com base nas referências acima citadas, verifica-se que o atual cenário apresenta a possibilidade de novos recursos tecnológicos dentro das organizações e os problemas

mencionados podem ser amenizados. É de suma importância que as empresas se beneficiem desse método e o aplique para progredir ainda mais em seus serviços. A falta da devida atenção nesse meio e falta de atualizações pode acarretar na perda de clientes e espaço no mercado.

3 O CAPÍTULO REFERENTE AO TEMA OU PROBLEMA

A organização sem fins lucrativos em análise iniciou suas atividades em nível nacional no ano de 1964 no estado de São Paulo. Em Santa Catarina os serviços começaram em 1984 e dez anos depois a unidade de Lages começou seus atendimentos na cidade e também aos municípios da região serrana.

Possui unidades em todos estados, sendo possível o atendimento a seu público alvo e expansão de seus serviços. Em 2001 as unidades de Santa Catarina se tornaram autônomas.

A empresa em estudo é referência nacional na assistência social e inclusão de jovens e adolescentes no mercado de trabalho, através dos programas de estágio e aprendizagem com base nas legislações que os amparam. Atende empresas (públicas e privadas) que fornecem vagas em busca de novos talentos e contribuem com os jovens candidatos (estudantes e universitários) em suas primeiras experiências profissionais, trazendo novas vivências para os mesmos e provendo responsabilidade social para a sociedade em seus serviços prestados.

Em Lages não é diferente, tem destaque na cidade dos seus serviços e o primeiro lugar quando lembrada em relação a vagas de estágio e aprendiz. Sempre está presente em eventos educacionais e feiras de promoção de novas oportunidades. Possui concorrentes locais diretos na cidade, que são as agências de emprego e organizações que trabalham com estágio e menor aprendiz.

A empresa se mantém através da contribuição institucional das empresas contratantes.

Na organização em análise constatou-se alguns problemas:

- Falta de controle dos documentos: a organização lida com muitos documentos que geram inúmeros papéis. Cada cadastrado possui sua ficha, que apesar de ser registrada no sistema, é sempre impressa para futuras consultas, histórico escolar, currículo, documentos pessoais, contrato de serviço, relatórios e demais documentos que são acrescidos conforme o tempo de serviço realizado;

- Não há departamento de marketing/comercial: na unidade não há um profissional específico para estratégias de fidelização de clientes e ações de promoção nas redes sociais

para os jovens. As atividades coordenadas pela matriz que também possui as outras filiais para gerenciar não tratam com a atenção necessária a região;

- A não atenção aos concorrentes locais: foi notado na entidade o crescimento dos concorrentes locais, em que clientes cadastrados optaram pelos demais devido menor burocratização dos documentos, agilidade e também preço. Não há um plano para análise e monitoramento da concorrência e enfileiramento das ações que elas possam tomar;

- Grande espera entre o cadastro e abertura de vaga: Após o estudante fazer o cadastro, verificou-se uma grande demora para ser chamado para uma entrevista, assim como também demora na abertura de uma nova vaga. Não uma consistência entre as duas, são muitos perfis para poucas vagas disponíveis.

4 O CAPÍTULO DA ANÁLISE TEÓRICA E COMPARATIVA DO TEMA OU PROBLEMA

Na empresa em questão, constatou-se a dificuldade na gestão dos documentos físicos que são gerados a partir do cadastro do estudante e formam uma grande quantidade de dados. Cadastro, documentos pessoais, currículo, contrato e relatórios. De acordo com Cruz (2007, p. 13): “Se antes a falta de informação penalizava a todos hoje é justamente o excesso, a abundância que torna a nossa vida perigosa.” Mediante formalizada uma contratação, essa lista só aumenta, lotando os arquivos da instituição em estudo e trazendo problemas para a consulta e manipulação diária dos mesmos, já que podem facilmente serem colocados em pastas erradas, e no momento certo não estarem disponíveis. É uma atividade inicial, mas de crucial necessidade para o andamento das atividades, conforme Batista (2019, cap. 2) mostra:

Registrar e guardar documentos em arquivos não é uma mera atividade cotidiana sem importância. [...] De preferência, os arquivos de um departamento devem ser guardados diariamente. Assim, evita-se que, por algum motivo, o documento que será arquivado seja avariado ou perdido. Ao se estabelecer um processo, evita-se que, na correria de guardar um arquivo, ele seja colocado no local errado [...].

Uma alternativa para esse problema seria a mudança da gestão física para a gestão eletrônica da documentação. No lugar dessas inúmeras cópias, montantes de papeladas e guarda separada nos arquivos, essas informações seriam introduzidas para o formato digital; o gerenciamento eletrônico dos documentos. Estariam arquivados também, separados por pastas, mas de melhor acesso, controle e organização, o que evitaria duplicidades, possíveis perdas e tempo investido na localização manual, além de trazer segurança e proteção. Seria possível da mesma forma a consulta veloz por vários usuários simultaneamente, alterações e inserções de novas informações. A redução do uso com folhas, não tendo mais a necessidade

de espaços físicos destinados à sua guarda, liberaria espaço e reduziria o gasto com papel e tintas para impressão.

A empresa em análise não possui um setor de marketing/comercial com foco na fidelização dos clientes e uma ação com os jovens no meio digital. Segundo Valim (2014, cap. 4): “[...] a área comercial pode realizar uma série de atividades distintas que vão desde a prospecção de novos clientes, até a estruturação de cotações e o fechamento de pedidos [...]”. Sugere-se que a empresa invista nesse setor, tendo em vista a quantidade de clientes nas regiões que podem ser conveniados e os lugares que não estão sendo alcançados, garantindo a fidelização e o retorno dos mesmos. Esse profissional também realizaria ações de ‘chamar’ o outro lado de seu público-alvo, os estudantes, extremamente ligados as redes sociais e que precisam de conteúdo específicos, e que pedem uma ação mais de perto.

Atrelado ao problema anterior na organização em estudo observou-se o crescimento dos concorrentes regionais, que utilizam dentro outros atrativos, a ferramenta eletrônica para a agilidade nos seus processos. Conforme Lima et al (2007, cap. 1): “[...] À medida que os concorrentes se tornam mais capazes de identificar e explorar novas oportunidades de mercado, a organização se vê diante da necessidade de aperfeiçoar cada vez mais as suas atividades de marketing.” Como não há nenhum plano para monitoramento dessas ameaças naturais, é indicado que a organização se proponha a traçar metas para o enfrentamento da concorrência e seja veloz em corrigir as melhorias que ainda não foram feitas. Além de elaborar um plano do que pode ser feito dentro da organização os olhares precisam estar abertos para os concorrentes também.

Na empresa citada, há uma longa espera entre o cadastro inicial e a abertura de uma vaga, não um crescimento equivalente das vagas com os cadastros do banco de dados. Segundo Jones; George (2011, p. 28):

Hoje, as empresas podem ganhar ou perder a corrida competitiva, dependendo de sua rapidez – com que rapidez elas podem levar novos produtos ao mercado – ou de sua flexibilidade – com que facilidade elas podem mudar ou alterar a maneira como desempenham suas atividades para reagir às ações dos concorrentes. As empresas que têm rapidez e flexibilidade são concorrentes ágeis: seus gerentes têm capacidades superiores de planejamento e organização [...].

Na empresa em análise nota-se a necessidade de abertura mais rápida das oportunidades e o uso do banco de dados disponível. É recomendado verificar que cursos não estão sendo chamados para entrevistas, que cursos não possuem inscrições, que áreas não possuem empresas conveniadas e que campos não estão sendo explorados. Passa uma visão negativa dos dois lados: o estudante que não é chamado porque não têm vagas, se sente

desvalorizado, sem oportunidades, e a empresa que abre a vaga, mas não recebe os perfis para ocupar a posição.

Na empresa em questão constatou-se que para a melhor gestão dos documentos, a não atualização do meio utilizado, está interligado aos demais problemas. Processos que facilitam as atividades trazem resultados na produtividade dos colaboradores e no desempenho final com os clientes.

5 CONCLUSÃO

Este trabalho apresentou como tema principal a importância da gestão dos documentos em conjunto com a incorporação no gerenciamento eletrônico dos mesmos. A atualização para esse modelo tem como objetivo melhorias nos processos da organização e na produtividade dos seus serviços.

Conforme análises feitas, a empresa em destaque possui uma falta de inovação no seu modelo de gestão documental, o que está acarretando na sua produção com os clientes e abrindo espaço para seus concorrentes diretos explorarem esses espaços. Nota-se a urgência em se adaptar aos novos aperfeiçoamentos disponíveis, reforçando sua posição de destaque nos serviços em que atua.

Através dessa evidência, ficou claro que a organização necessita dar mais atenção as oportunidades que são fornecidas tecnologicamente para a resolução dos problemas apontados. Um problema principal está conectado com as demais falhas diagnosticadas durante a pesquisa levantada.

O estudo em questão proporcionou a análise tanto na teoria como na prática da gestão dos dados organizacionais e como eles são fundamentais nas decisões e nos departamentos dentro de uma organização. Viabilizou, também, a busca pelas melhorias dos problemas identificados, propondo soluções e ferramentas cabíveis que auxiliarão no desempenho da organização.

REFERÊNCIAS

BALDAM, R. de L.; VALLE, R.; CAVALCANTI, M. **GED: gerenciamento eletrônico de documentos**. São Paulo: Érica, 2002.

BAHIA, E. M. dos S. **Competências arquivísticas no mercado de trabalho**. 1. ed. Curitiba: Appris, 2018. Biblioteca Virtual Google Books. Disponível em: <books.google.com.br/books

?id=B0ZwDwAAQBAJ&pg=PT14&dq=Compet%C3%A4ncias+Arquiv%C3%ADsticas+no+Mercado+de+Trabalho>. Acesso em: 18 set. 2020.

BAPTISTA, S. G.; MUELLER, S. P. M. **Profissional da informao**: o espao de trabalho. Brasília: Thesaurus, 2004. Biblioteca Virtual Google Books. Disponível em: <books.google.com.br/books?id=iRIYAN7JVuUC&printsec=frontcover&dq=Profissional+da+informa%C3%A7%C3%A3o:+o+espa%C3%A7o+de+trabalho>. Acesso em: 18 set. 2020.

BARTALO, L.; MORENO, N. A. **Gestão em arquivologia**: abordagens múltiplas. Londrina: Eduel, 2015. Biblioteca Virtual Google Books. Disponível em: <books.google.com.br/books?id=6qc3DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Gest%C3%A3o+em+arquivologia:+Abordagens+m%C3%BAliplas>. Acesso em: 18 set. 2020.

BATISTA, A. B. C. **Técnicas de arquivamento**. 1. ed. São Paulo: Érica, 2019. Biblioteca Virtual Google Books. Disponível em: <books.google.com.br/books?id=ZyYwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=T%C3%89CNICAS+DE+ARQUIVAMENTO>. Acesso em: 25 set. 2020.

CARREIRA, D. **Organizao, sistemas e métodos**: ferramentas para racionalizar as rotinas de trabalho e a estrutura organizacional da empresa. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2009. Biblioteca Virtual Saraiva. Disponível em: <app.saraivadigital.com.br/leitor/ebook:600437>. Acesso em: 25 set. 2020.

CRUZ, T. **Gerência do conhecimento**. 2. ed. Rio de Janeiro: E-papers, 2007. Biblioteca Virtual Google Books. Disponível em: <books.google.com.br/books?id=Abz2HdgpK9AC&printsec=frontcover&dq=Gerncia+do+Conhecimento>. Acesso em: 10 out. 2020.

ELMASRI, R.; NAVATHE, S. B. **Sistemas de banco de dados**. 4. ed. São Paulo: Addison Wesley, 2005. Biblioteca Pearson. Disponível em: <plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/296/pdf/0>. Acesso em: 19 set. 2020.

JOÃO, B. N. **Sistemas computacionais**. São Paulo: Pearson, 2014. Biblioteca Pearson. Disponível em: <plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/22149/pdf/0>. Acesso em: 18 set. 2020.

JONES, G. R.; GEORGE, J. M. **Administrao contemporânea**. 4. ed. Porto Alegre: AMGH, 2011. Biblioteca Virtual Google Books. Disponível em: <books.google.com.br/books?id=2d7g623qXhEC&printsec=frontcover&dq=Administrao+Contemporânea&hl=pt-BR>. Acesso em: 10 out. 2020.

LIMA, M. et al. **Gestão de marketing**. 8. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2007. Biblioteca Virtual Google Books. Disponível em: <books.google.com.br/books?id=KyGHCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Gesto+de+marketing&hl=pt-BR>. Acesso em: 10 out. 2020.

RAMAKRISHNAN, R.; GEHRKE, J. **Sistemas de gerenciamento de banco de dados**. 3. ed. Porto Alegre: AMGH, 2011. Biblioteca Virtual Google Books. Disponível em: <books.google.com.br/books?id=COUJpkH5v38C&printsec=frontcover&dq=gerenciamento+de+dados>. Acesso em: 25 set. 2020.

RONDINELLI, R. C. **Gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos:** uma abordagem teórica da diplomática arquivística contemporânea. 4. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2005.

TURBAN, E.; VOLONINO, L. **Tecnologia da informação para gestão:** em busca do melhor desempenho estratégico e operacional. 8. ed. Porto Alegre: Bookman, 2013. Biblioteca Virtual Google. Books. Disponível em: <books.google.com.br/books?id=S7g3AgAAQBAJ&pg=PA56&dq=gestão+de+documentos>. Acesso em: 25 set. 2020.

VALIM, R. **Como elaborar seu plano de negócios:** um guia para empreendedores e estudantes de administração e marketing. Rio de Janeiro: Letra Certa, 2014. Biblioteca Virtual Google Books. Disponível em: <books.google.com.br/books?id=-k3uBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Como+elaborar+seu+plano+de+negócios:&hl=pt-BR&sa=X>. Acesso em: 12 out. 2020.