



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS**  
**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO BACHARELADO EM**  
**ARQUIVOLOGIA**

**JULIANA DARLENE BATISTA DE ARAÚJO**

**GESTÃO DOCUMENTAL EM DOCUMENTOS DIGITAIS: ESTUDO DE**  
**CASO DE UMA EMPRESA DE TECNOLOGIA EM JOÃO PESSOA/PB**

**JOÃO PESSOA**  
**2024**

JULIANA DARLENE BATISTA DE ARAÚJO

**GESTÃO DOCUMENTAL EM DOCUMENTOS  
DIGITAIS: ESTUDO DE CASO DE UMA EMPRESA  
DE TECNOLOGIA EM JOÃO PESSOA/PB**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado à Coordenação do  
Curso de Arquivologia da  
Universidade Federal da Paraíba  
como requisito complementar  
para obtenção do título de  
Bacharelado em Arquivologia,  
sob orientação do professor Dr.  
Luiz Eduardo Ferreira da Silva.

**JOÃO PESSOA  
2024**

**Catálogo na publicação**  
**Seção de Catalogação e Classificação**

A663g Araujo, Juliana Darlene Batista de.

Gestão documental em documentos digitais: estudo de caso de uma empresa de tecnologia em João Pessoa/PB / Juliana Darlene Batista de Araujo. - João Pessoa, 2024. 36 f. : il.

Orientação: Luiz Eduardo Ferreria da Silva.  
TCC (Graduação) - UFPB/CCSA.

1. Documentos digitais. 2. Gestão de documentos digitais. 3. Gestão de Conteúdo Empresarial (ECM). 4. ELO ECM SUITE. I. Silva, Luiz Eduardo Ferreria da. II. Título.

UFPB/CCSA

CDU 930.25



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

FOLHA Nº 21 / 2024 - CCSA - CARQ (11.01.13.08)

Nº do Protocolo: 23074.101867/2024-84

João Pessoa-PB, 11 de Novembro de 2024

**FOLHA DE APROVAÇÃO DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

JULIANA DARLENE BATISTA DE ARAÚJO

GESTÃO DOCUMENTAL EM ARQUIVO DIGITAL: estudo de caso de uma empresa de tecnologia em João Pessoa/PB

Artigo apresentado ao Curso de graduação em Arquivologia da Universidade Federal da Paraíba, em cumprimento às exigências para a obtenção do grau de bacharel em Arquivologia.

Data de aprovação: 29 de outubro de 2024

Resultado: APROVADO

**BANCA EXAMINADORA:**

Assinam eletronicamente esse documento os membros da banca examinadora, a saber: Prof. Dr. Luiz Eduardo Ferreira da Silva (orientador) e Profa. Dra. Claudialyne da Silva Araújo (membro interno). A banca teve como membro externo a Profa. Dra. Elaine Cristina Batista de Oliveira (IFPB).

*(Assinado digitalmente em 12/11/2024 22:05)*  
CLAUDIALYNE DA SILVA ARAUJO  
PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR  
Matrícula: 1726643

*(Assinado digitalmente em 12/11/2024 21:40)*  
LUIZ EDUARDO FERREIRA DA SILVA  
PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR  
Matrícula: 1031494

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sipac.ufpb.br/documentos/> informando seu número: **21**, ano: **2024**, documento(espécie): **FOLHA**, data de emissão: **11/11/2024** e o código de verificação: **846770ba55**

JULIANA DARLENE BATISTA DE ARAÚJO

**GESTÃO DOCUMENTAL EM DOCUMENTOS  
DIGITAIS: ESTUDO DE CASO DE UMA EMPRESA  
DE TECNOLOGIA**

Trabalho de conclusão de curso  
submetido à Banca  
Examinadora designada pelo  
Curso de Graduação em  
Arquivologia da Universidade  
Federal da Paraíba como  
requisito para obtenção do grau  
de Bacharelado em  
Arquivologia.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. O Dr. Luiz Eduardo Ferreria da Silva (Orientador)  
EXAMINADOR INTERNO

---

Prof. A Dra. Claudialyne da Silva Araújo  
EXAMINADORA INTERNA

---

Prof. A Dra. Elaine Batista de Oliveira  
EXAMINADORA EXTERNA

**João Pessoa, 22 de novembro de 2024.**

Dedico àqueles que vêm me apoiando ao longo da vida facilitando a minha caminhada. Em especial, a Deus Jeová e a mim mesma.

## **AGRADECIMENTOS**

Ao longo da minha jornada acadêmica, muitas pessoas contribuíram para o meu crescimento e sucesso, e gostaria de expressar minha profunda gratidão a todas elas.

Primeiramente, agradeço aos meus professores, que, com sua dedicação e paixão pelo ensino, inspiraram-me a buscar o conhecimento e a superar desafios. Suas orientações foram fundamentais para minha formação e me ajudaram a desenvolver um pensamento crítico e analítico.

Agradeço também aos meus colegas, que tornaram essa trajetória mais leve e enriquecedora. Compartilhar experiências, aprender juntos e apoiar uns aos outros foi essencial para superar os obstáculos que encontramos pelo caminho.

Por fim, agradeço a todas as oportunidades que tive de aprender e crescer. Cada experiência, boa ou ruim, moldou quem sou hoje e me preparou para o futuro.

A todos vocês, meu sincero obrigada!

“O mito define-se pelo seu modo de ser: não se deixa interpretar enquanto mito, a não ser na medida em que *revela* que qualquer coisa se *manifestou plenamente*, sendo esta manifestação, por sua vez, *criador e exemplar*, já que tanto funda uma estrutura do real como um comportamento humano”

Mircea Eliade  
*Mitos, Sonhos e Mistério*

## RESUMO

Este artigo apresenta os resultados de uma pesquisa de caso sobre a implementação e utilização do software de Gestão de Conteúdo Empresarial (ECM), especificamente o ELO ECM SUITE, em uma organização do setor de administração de condomínios localizada em João Pessoa (PB). O estudo descreve como o ELO ECM SUITE funciona como uma ferramenta eficaz para a gestão de informações, proporcionando acesso rápido, consistente e preciso a documentos dentro de organizações públicas e privadas. São abordados conceitos-chave como arquivo, documento, gestão documental e gerenciamento eletrônico de documentos, destacando a importância da redução do espaço físico e na possibilidade de acesso simultâneo a documentos. Além disso, o software contribui significativamente para a agilidade na obtenção de informações, o que impacta diretamente na tomada de decisões dentro da organização. O estudo revelou que o sucesso da implementação de um sistema de gestão de documentos digitais depende de um planejamento detalhado dos processos de arquivamento, incluindo a definição clara das políticas de criação, segurança, descarte e melhorias contínuas. Também foi identificado que a participação de um profissional arquivístico é crucial para a definição da estrutura de arquivamento, padronização dos documentos e garantia da conformidade com as melhores práticas de gestão documental.

**Palavras-chave:** Documentos Digitais; Gestão de Documentos digitais; Gestão de Conteúdo Empresarial (ECM), ELO ECM SUITE.

## **ABSTRACT**

This paper presents the results of a case study on the implementation and use of the Enterprise Content Management (ECM) software, specifically the ELO ECM SUITE, in an organization in the condominium management sector located in João Pessoa (PB). The study describes how ELO ECM SUITE functions as an effective tool for information management, providing quick, consistent, and accurate access to documents within both public and private organizations. Key concepts such as archive, document, document management, and electronic document management are discussed, highlighting the importance of reducing physical space and enabling simultaneous access to documents. Additionally, the software significantly contributes to the agility in obtaining information, which directly impacts decision-making within the organization. The study revealed that the success of implementing a digital document management system depends on a detailed planning of archiving processes, including clear definitions of creation, security, disposal policies, and continuous improvements. It was also identified that the involvement of an archivist professional is crucial for defining the archiving structure, standardizing documents, and ensuring compliance with best practices in document management.

**Keywords:** Digital Documents; Digital Document Management; Enterprise Content Management (ECM), ELO ECM SUITE.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>12</b>
<b>2.1</b>	<b>Arquivo .....</b>	<b>12</b>
<b>2.2</b>	<b>Documentos Arquivísticos.....</b>	<b>13</b>
<b>2.2.1</b>	<b>Documento Digital.....</b>	<b>15</b>
<b>2.2.2</b>	<b>Gestão de Documentos .....</b>	<b>17</b>
<b>3</b>	<b>AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO NO ÂMBITO ARQUIVÍSTICO: os principais cenários da gestão de documentos em ambientes digitais.....</b>	<b>18</b>
<b>4</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>19</b>
<b>5</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÕES .....</b>	<b>21</b>
<b>5.1</b>	<b>Implementação e Contexto.....</b>	<b>22</b>
<b>5.2</b>	<b>Eficiência Operacional .....</b>	<b>22</b>
<b>5.3</b>	<b>Segurança da Informação .....</b>	<b>23</b>
<b>5.4</b>	<b>Satisfação dos Usuários .....</b>	<b>23</b>
<b>5.5</b>	<b>Desafios e Recomendações .....</b>	<b>24</b>
	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>25</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>27</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, a gestão documental no arquivo digital tem se tornado cada vez mais importante para empresas de tecnologia. Isso ocorre devido à vasta quantidade de documentos digitais necessários para suportar atividades operacionais. Todo documento, seja ele digital ou não, precisa ser gerenciado. Se não houver um sistema adequado para a gestão de documentos, estes documentos podem ser perdidos ou mal utilizados. Segundo Gates (1999 apud FANTINI, 2001, p. 4) “as empresas que terão sucesso na década atual serão aquelas que utilizarem ferramentas digitais para reinventar sua maneira de trabalhar”. Isso significa que as empresas que utilizarem ferramentas digitais de forma estratégica e inovadora terão maior chance de sucesso. Com as constantes mudanças e avanços tecnológicos, é necessário que as empresas se adaptem e reimaginem suas formas de trabalho para se manterem competitivas e acompanhar o ritmo do mercado. Portanto, a utilização de ferramentas digitais de forma inteligente pode trazer benefícios e impulsionar o crescimento das empresas na década atual.

A gestão documental em arquivo digital garante que esses documentos digitais sejam armazenados de forma acessível para o usuário, além de organizar seu conteúdo, classificação e processamento. O Artigo descreve o estudo em tela dos arquivos digitais, faz referência a uma empresa de tecnologia que adotou um sistema de gerenciamento de documentos para arquivo digital. Sendo assim, partindo destas reflexões, no presente trabalho são apresentados os principais aspectos que envolvem a implantação e o uso de um software de Gerenciamento de Conteúdo Empresarial (ECM) com ELO ECM SUITE) em uma empresa do setor de administração de condomínios, localizada na cidade de João Pessoa (PB).

Desse modo, através de um estudo de caso, foram identificadas as necessidades, vantagens e dificuldades encontradas na implantação deste sistema ELO ECM SUITE em um cenário local. Logo, ao analisar o fenômeno com foco em uma empresa local, podemos melhor

contribuir na identificação das habilidades necessárias na formação dos profissionais da área da ciência da informação que pretendam atuar no setor, visto que grande parte da literatura sobre o tema trata a implantação de sistemas fora do contexto brasileiro. A empresa de tecnologia estudada é líder no setor de software de gestão

empresarial. O setor possui inúmeros sistemas administrativos e documentos relacionados. Com o crescimento da empresa, o volume e complexidade destes sistemas e documentos tornaram-se difíceis de gerenciar.

Por isso, a empresa adotou uma solução de gestão documental em arquivo digital. A solução adotada envolvia várias etapas, desde avaliação da infraestrutura atual para a escolha

de software adequado até a implantação do sistema. O software escolhido foi o ELO ECM SUITE, pois fornece as ferramentas necessárias para a gestão de documentos. Após a implementação, os usuários conseguiram armazenar os documentos de forma segura, controlar o acesso a esses documentos e aplicar facilmente regras de classificação para otimizar o tempo de recuperação e consulta.

Sendo assim, dentro do contexto do acesso à informação nas empresas, destaca-se o gerenciamento eletrônico de documentos que, segundo Silva tem como função:

[...] oferecer subsídios para gerenciamento e recuperação de documentos tendo como resultado a eliminação de pilhas de papéis das empresas, a redução de prateleiras para armazenamento de documentos, eliminação das duplicidades de documentos, oferecendo maior flexibilidade às empresas [...] (2009, p.14).

A empresa também foi capaz de reduzir os custos de alocação de espaço físico, reduzindo processos manuais repetitivo de arquivamento de documentos e melhorar o fluxo de trabalho geral. Além disso, as melhorias contínuas foram possíveis devido à variedade de recursos e extensões oferecidas pelo sistema.

Diante disso, **o objetivo geral** da pesquisa é: Apresentar como a gestão de documentos digitais e as tecnologias são aplicadas em uma empresa privada em João Pessoa/PB. **Os objetivos específicos** deste trabalho são: (a) Identificar as principais motivações que levaram a empresa a implantar o sistema; (b) Analisar os benefícios da implantação de um sistema; (c) Identificar as dificuldades de implantação de um sistema de documentos digitais; (d) Verificar o tempo necessário para o funcionamento pleno do sistema; (e) Verificar as dificuldades encontradas na capacitação dos profissionais; (f) Apontar as vantagens e dificuldades no acesso aos documentos.

Nesse sentido, para a pesquisadora esse trabalho é fundamental, pois estou imersa no cotidiano no âmbito da gestão de documentos digitais, dessa forma, é imprescindível compreender a aplicação dessas tecnologias. Logo, partimos da seguinte questão: **De que forma a empresa privada na cidade de João Pessoa está**

## **utilizando as tecnologias de gestão de documentos digitais para otimizar a rapidez do fluxo documental?**

Por outro lado, em relação aos aspectos metodológicos, a pesquisa é qualitativa, bibliográfica e um estudo de caso, pois faremos os processos de análise a partir da empresa *emin loco*.

Por exemplo, os usuários podem criar fluxos de trabalho personalizados para classificação e aprovação de documentos, controlar o aumento exponencial de dados e até

integrar outras soluções de terceiros em um ambiente de colaboração seguro. A gestão documental em formato digital, como demonstrado neste estudo de caso, tem proporcionado à empresa de tecnologia a conclusão de seus processos operacionais de forma mais precisa e eficaz. Além disso, o sistema oferece uma variedade de recursos que possibilitam a melhoria contínua na organização e no gerenciamento dos documentos. Essa abordagem tem o potencial de gerar ganhos significativos em produtividade ao longo do tempo.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Apresentamos aqui os conceitos de documentos e arquivos, bem como a discussão sobre gestão e as tecnologias de informação na Arquivologia, acompanhados dos respectivos benefícios e desafios. Em seguida, apresentamos os métodos e resultados do estudo empírico.

### **2.1 Arquivo**

O arquivo é um conjunto de documentos, cuja finalidade consiste em organizar, disponibilizar e preservar, tendo em conta data de criação, aparência e material de base. Estes são originados ou recebidos por uma entidade pública, privada ou pessoa física. De acordo com a Lei nº 8.159, de janeiro de 1991, arquivos são:

[...] conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos (2005, p. 46).

O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (ARQUIVO NACIONAL, 2005,

p. 27) acompanha a mesma linha de pensamento no que se refere a arquivo, citando

arquivo como: “um conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma entidade coletiva, pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades, independentemente da natureza do suporte”. Sendo os arquivos o registro das atividades e direitos legais de uma instituição e de um indivíduo.

Os arquivos físicos têm um papel significativo na gestão de informações, apresentando características que influenciam sua utilização e preservação. Apesar dos desafios que enfrentam, como a necessidade de espaço e os riscos de deterioração, eles continuam a ser essenciais para muitas organizações que valorizam a acessibilidade e a autenticidade dos documentos.

Os arquivos físicos se caracterizam por sua materialidade, permitindo que documentos em papel, fotos e outros suportes sejam tocados e manipulados, oferecendo uma experiência sensorial apreciada por muitos. A organização é crucial para garantir fácil acesso, com sistemas de categorização e o uso de etiquetas que facilitam a identificação. O acesso a esses arquivos exige que a pessoa esteja presente, o que pode ser um inconveniente em buscas rápidas. Além disso, precisam de cuidados especiais para evitar danos por umidade, luz ou manuseio inadequado, sendo necessário um armazenamento adequado para garantir sua durabilidade. O espaço físico é uma limitação importante, exigindo uma organização eficiente. Embora a segurança seja reforçada com trancamentos e vigilância, isso não elimina totalmente os riscos de roubo ou perda. Por fim, muitos preferem a interação com documentos físicos, pois isso pode facilitar a compreensão e retenção de informações.

Arquivos digitais são informações eletrônicas acessíveis através de dispositivos como computadores e smartphones, não possuindo forma física. Eles podem ser organizados em pastas e a busca é facilitada por sistemas de pesquisa, tornando o acesso mais ágil. Esses arquivos podem ser acessados remotamente por várias pessoas ao mesmo tempo, desde que tenham autorização e internet. Embora não se deteriorem fisicamente, podem ser perdidos devido a falhas tecnológicas ou falta de backup. Ocupam espaço em servidores, com capacidade de armazenamento expansiva. A segurança pode ser aumentada com criptografia e senhas, mas ainda enfrentam riscos de hackers e vírus.

## **2.2 Documentos Arquivísticos**

Documento arquivístico é o resultado da atividade humana ou natural que gera informações relevantes e passíveis de serem guardadas por uma série de tempo pré-determinado, de maneira a que possa ser usada no presente e no futuro. Um documento arquivístico é um documento útil para seu próprio contexto e com finalidade de preservar a memória histórica e cultural dos ambientes em que é produzido. Um documento arquivístico é caracterizado por apresentar certas qualidades, autenticidade, fidedignidade, integridade e utilização. Além disso, são considerados documentos arquivísticos todos os documentos, livros, jornais, obras de arte, etc., que guardam algum interesse a longo prazo para as gerações futuras.

Para Schellenberg, documentos arquivísticos são:

Todos os livros, papéis, mapas, fotografias ou outras espécies documentárias, independentemente de sua apresentação física ou características, expedidos ou recebidos por qualquer entidade pública ou privada no exercício de seus encargos legais ou em função de suas atividades e preservados ou depositados para preservação por aquela entidade ou por seus legítimos sucessores como prova de suas funções, decisões, métodos, operações ou outras atividades, ou em virtude do valor informativo dos dados neles contidos (2006, p. 41)

Conforme as Diretrizes E-ARQ Brasil, CONARQ, 2021 "Documentos arquivísticos são registros criados ou recebidos no exercício de atividades administrativas, legais ou sociais que têm valor permanente ou temporário para a preservação do patrimônio documental, podendo ser em formatos físicos ou digitais, sendo essenciais para a continuidade da memória institucional e da sociedade."

Segundo Bellotto (2004, p. 35) documento é “[...] qualquer elemento [...] pelo qual o homem se expressa [...] tudo que seja produzido, por motivos funcionais, jurídicos, científicos, técnicos, culturais ou artísticos, pela atividade humana”. Dessa forma, documentos arquivísticos são instrumentos fundamentais para a formação do conhecimento ao longo da história. Eles trazem consigo informações valiosas sobre os acontecimentos vividos pela humanidade. Desta forma, todas as instituições possuem um grande patrimônio informacional que precisa ser preservado e bem cuidado para que seja acessado de forma segura e adequada. A criação de documentos requer cuidado e precisão, para que eles sejam socialmente <sup>1</sup>agradáveis e acessíveis a todos.

Independentemente de como os documentos se apresentam, eles passam por três fases:

- 1º fase – Fase de produção dos documentos: Destina-se à elaboração do documento de acordo com as necessidades das atividades específicas da instituição.
- 2º fase – Fase de utilização dos documentos: Destinada ao uso do documento para a atividade de uma função e o encaminhamento para sua guarda.
- 3º Fase – Fase de destinação do documento: Destinada ao encaminhamento do documento para análise, assim avaliando quais documentos devem ser armazenados no arquivo e quais devem ser eliminados.

### 2.2.1 Documento Digital

Os documentos natos digitais são aqueles criados exclusivamente em formato digital, desde sua origem, sem a necessidade de conversão de uma versão física. Eles são projetados para aproveitar ao máximo as capacidades das plataformas digitais, sendo amplamente utilizados em diversas áreas, como administração, educação e governança. A crescente digitalização e a utilização de tecnologias digitais nas organizações têm tornado os documentos nativos digitais um elemento central na gestão da informação.

Os documentos natos digitais são essencialmente diferentes dos documentos digitalizados. Enquanto os documentos digitalizados são cópias de documentos físicos convertidas para o formato digital (por meio de scanner ou câmeras), os documentos nativos digitais são criados diretamente em formatos digitais, como **.docx**, **.pdf**, **.xlsx**, **.html**, entre outros. De acordo com **Capurro e Hjørland (2003)**, "os documentos nativos digitais não dependem de meios físicos, como papel ou filme, e possuem uma estrutura e características que os tornam exclusivos do ambiente digital".

Esses documentos podem conter elementos interativos, como campos de preenchimento, links e multimídia, que não seriam possíveis em documentos físicos. Segundo **Rasmussen (2014)**, "a natureza digital permite a integração de várias formas de dados, como texto, áudio, vídeo e imagens, proporcionando uma flexibilidade incomparável em termos de manipulação e compartilhamento". Essa flexibilidade torna os documentos nativos digitais uma ferramenta essencial para a colaboração e comunicação em tempo real.

A adoção de documentos nativos digitais traz diversas vantagens para organizações e indivíduos. Primeiramente, há uma significativa economia de espaço e recursos, já que não é necessário armazenar ou transportar documentos físicos. Além

disso, como os documentos podem ser facilmente acessados e compartilhados digitalmente, há uma melhoria na produtividade e eficiência, conforme observa Smith (2006): "a possibilidade de acessar documentos de qualquer lugar e a qualquer momento contribui para a agilidade operacional, especialmente em ambientes corporativos e acadêmicos".

Outro benefício importante é a segurança. Documentos nativos digitais podem ser protegidos por tecnologias de segurança avançadas, como assinaturas digitais, criptografia e autenticação multifatorial, garantindo que apenas indivíduos autorizados tenham acesso ao conteúdo. McDonald (2011) argumenta que "os sistemas de gestão de documentos digitais são mais seguros do que seus equivalentes físicos, já que oferecem controle e rastreabilidade completos de quem acessou ou alterou um documento".

Apesar de suas inúmeras vantagens, a gestão de documentos nativos digitais apresenta desafios significativos. O armazenamento e a organização de grandes volumes de dados exigem sistemas robustos, como sistemas de gestão eletrônica de documentos (GED), que possibilitem a indexação, categorização e pesquisa eficiente desses arquivos. Além disso, a obsolescência tecnológica pode representar um risco, já que os formatos de arquivos digitais podem se tornar obsoletos, o que exige processos contínuos de migração de dados. Baker e Green (2015) alertam que "o rápido avanço da tecnologia pode tornar alguns formatos de arquivo obsoletos, o que exige a implementação de práticas contínuas de preservação digital".

No contexto do E-ARQ Brasil, conforme estabelecido na versão mais recente das "Principais Diretrizes do E-ARQ" (CONARQ, 2021), um documento digital é entendido como qualquer registro eletrônico criado, recebido ou mantido através de sistemas digitais, e que pode ter valor administrativo, jurídico, fiscal ou histórico. Exemplos desses documentos são arquivos de texto, planilhas, e-mails, imagens digitais e PDFs.

Os documentos nativos digitais desempenham um papel fundamental na transformação digital das organizações. Eles não só oferecem benefícios significativos, como maior segurança, acessibilidade e flexibilidade, mas também representam desafios no que diz respeito à sua gestão e preservação a longo prazo. À medida que as tecnologias de informação continuam a evoluir, é essencial que as organizações adotem estratégias eficazes para garantir que seus documentos nativos digitais sejam gerenciados de forma eficiente, segura e sustentável.

### 2.2.2 Gestão de Documentos

Trabalhos sobre gestão e gerenciamento de documentos às vezes são equivocadamente tratados como sinônimos. No entanto, a gestão abrange o planejamento geral do processo de arquivamento, enquanto o gerenciamento corresponde às atividades práticas e operacionais. Nesse contexto, a gestão de documentos está relacionada ao projeto de estratégias, treinamento de pessoal, segurança ou preservação dos mesmos, além de fornecer uma visão geral ao sistema. Já o gerenciamento de documentos compreende atividades relacionadas à criação e organização de arquivos, armazenamento de informações, entre outros detalhes pertinentes.

Segundo Rondinelli (2005, p. 41) “o conceito de gestão de documentos restaura e dinamiza a concepção dos arquivos como instrumentos facilitadores da administração”. Uma gestão de documentos eficiente permite agilidade e exatidão na busca dos documentos, facilitando e tornando mais confiável as tomadas de decisões, assim correspondendo às necessidades da instituição

Na Lei nº 8.159, de janeiro de 1991, gestão de documentos é: “o conjunto de procedimentos e operações técnicas à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente”. Sob tal perspectiva, a gestão de documentos controla todo o ciclo de produção e utilização dos documentos, posteriormente destinando-os a serem eliminados ou recolhidos para arquivamento permanente, objetivando organizar e arquivar de modo a facilitar sua busca.

Dessa forma, a presença de um profissional qualificado é determinante para que a gestão de documentos seja realmente eficiente e traga benefícios à organização. Complementando a ideia de Colmán (2008), os autores Roncaglio, Szvarça e Bojanoski abordam a importância de um profissional habilitado para a gestão de documentos de em uma empresa. “Cabe a este profissional planejar a organização do arquivo, considerando as qualidades inerentes aos documentos de arquivo, a importância da organicidade e do ciclo vital dos documentos.” (Roncaglio, Szvarça e Bojanoski, 2004, p. 04).

A citação destaca a importância de ter um profissional qualificado na gestão de documentos dentro de uma organização. Segundo Colmán (2008) e reforçado pelos

autores Roncaglio, Szvarça e Bojanoski (2004), esse profissional desempenha um papel crucial no planejamento e organização dos arquivos. Ele deve levar em conta as características específicas dos documentos, sua importância e o ciclo de vida deles, garantindo assim uma gestão eficiente que traga benefícios reais à empresa. Em resumo, a qualificação e o conhecimento técnico são essenciais para otimizar o manejo dos documentos, contribuindo para a eficácia organizacional.

### **3 AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO NO ÂMBITO ARQUIVÍSTICO: os principais cenários da gestão de documentos em ambientes digitais.**

Nos últimos anos, a evolução das tecnologias de informação e comunicação (TICs) transformou significativamente o cenário da gestão de documentos, especialmente em ambientes arquivísticos. Com a implementação das tecnologias de informação, novos cenários de gestão de documentos têm surgido. Um dos principais cenários é a integração de sistemas de gestão documental com ferramentas de automação e inteligência artificial. Segundo Moreira (2019), "o uso de algoritmos e IA na classificação e organização de documentos oferece novas formas de aumentar a eficiência e a precisão na gestão de grandes volumes de dados, permitindo que os profissionais arquivistas se concentrem em tarefas mais estratégicas".

Outro cenário relevante é a segurança da informação em ambientes digitais. O arquivamento digital exige que os sistemas de gestão documental estejam preparados para garantir a integridade e autenticidade dos documentos. Costa e Oliveira (2021) destacam que "a segurança no ambiente digital é um dos principais desafios para as instituições, pois é preciso garantir que documentos eletrônicos sejam armazenados de maneira segura, sem risco de perda ou corrupção de dados". A implementação de assinaturas digitais, criptografia e controle de acesso são medidas fundamentais para garantir a segurança desses documentos.

Embora a implementação de tecnologias digitais na gestão de documentos traga muitos benefícios, também apresenta desafios significativos. A capacitação dos profissionais que lidam com o gerenciamento digital de arquivos é um desses desafios. Para Pereira e Rocha (2017), "a capacitação contínua dos arquivistas é crucial, pois as tecnologias de informação estão em constante evolução, e os profissionais precisam se adaptar rapidamente a novas ferramentas e práticas".

Outro desafio importante é a padronização dos formatos digitais e a

interoperabilidade entre diferentes sistemas. De acordo com Oliveira (2021), "a falta de padrões uniformes para o armazenamento e acesso a documentos digitais pode levar à fragmentação e dificultar a recuperação da informação, prejudicando a eficiência dos sistemas de gestão documental".

As tecnologias de informação no âmbito arquivístico estão moldando um novo paradigma na gestão de documentos, onde a digitalização, a automação e a segurança desempenham papéis centrais. Com os avanços tecnológicos, os arquivistas têm a oportunidade de otimizar o gerenciamento de arquivos, melhorar a preservação e garantir a integridade das informações. Contudo, os desafios relacionados à capacitação, à segurança e à padronização precisam ser cuidadosamente gerenciados para garantir que o uso das tecnologias no campo arquivístico seja eficaz e sustentável.

#### **4 METODOLOGIA**

Neste trabalho, escolheu analisar uma empresa que, recentemente, implantou um software de Gerenciamento de Conteúdo Empresarial (ECM) com ELO ECM SUITE. A empresa escolhida é a “Versari condomínios inteligentes” que é uma administradora de condomínios criada em 2003, com sede na cidade de João Pessoa (PB). A escolha por esta empresa se deu a partir do contato direto, pois trabalho na empresa Versari.

A empresa busca por melhorias para o gerenciamento da empresa e gestão documental, ver a importância da atuação de profissionais especializados e capacitados para uma eficiente implantação e administração deste tipo de sistema. Após este contato e na busca de maiores informações sobre as habilidades necessárias para o gerenciamento eletrônico de documentos, decidiu-se por realizar a presente investigação.

Após revisão de literatura sobre métodos de pesquisas, concluiu-se que a metodologia será, qualitativa a partir de entrevistas, além de um estudo de caso, pois seria adequada para investigar um fenômeno que está acontecendo, ou seja, ainda está em processo de desenvolvimento. Os estudos de caso são considerados um dos tipos de análises qualitativas que buscam investigar os “porquês” e “como” determinados fenômenos acontecem (Yin, 2001). Estes objetivam retratar uma situação de maneira completa e profunda, na qual o pesquisador

“ênfatiza a complexidade da situaçãoprocurando revelar a multiplicidade de fatos que a envolvem e determinam” (Rodrigo, 2008, p. 6).

Nesse sentido, os estudos de caso sãoconsiderados um tipo de estratégia de observaçãopara acontecimentos atuais, as técnicas utilizadas sãop, principalmente, observaçãodireta e entrevistas. Yin (2001) ao abordar o método de estudos de caso aponta que podem contemplar duas situações: projetos de caso único e de casos múltiplos e, a partir destas duas situações, ainda sãoprevistas duas distintas unidades de análise: holísticas e incorporadas. Os estudos de caso único, que é o que foi realizado, prevê algumas situações particulares, sendo que aqui se trata do que o autor denomina “caso revelado”, isto é, quando um pesquisador tem a oportunidade de observar e analisar um fenômeno previamente inacessível (Yin, 2001, p.63).

Vale destacar que, conforme o mesmo autor, o método não requer um caso raro e sim uma situaçãoespecial. No caso específico da empresa Versari Condomínios Inteligentes, a distinçãoda situaçãostá no fato de que a mesma está implantando o sistema, ou seja, foi possível observar o processo em andamento. Esta situaçãotransitória e momentânea é que a faz se distinguir entre outras situações. No caso da unidade de análise (holística ou incorporada), este trabalho se enquadra na unidade incorporada, também considerada unidade de processo. Portanto, a partir do método descrito por Yin (2001), o presente trabalho trata-se de um estudo de caso incorporado.

No que diz respeito aos cuidados metodológicos e os riscos que o estudo de caso incorporado apresenta, destaca-se o problema de concentrar e focar apenas a subunidade de análise e não conseguir retornar a unidade maior, isto é, abordar os 13 funcionários da empresa e esquecer que a unidade maior é o processo de implantaçãodo software ELO. Neste caso específico a empresa de administraçãode condomínios e seus funcionários foram os meios para a observaçãodo caso, então não receberam atençãodemasiada em relaçaõao processo.

No que se refere aos aspectos práticos, o presente trabalho apresenta um fator facilitador que foi a conduçãodas observações, prática e entrevistas pelo investigador principal da pesquisa, sendo assim, não foi necessário realizar o treinamento de auxiliares, que sãoum fator determinante do sucesso ou não de um estudo de caso.

Portanto, para realizar o estudo de caso da empresa administradora de condomínios, utilizou-se as estratégias de observaçãop, prática e entrevistas com pessoas consideradas “chave” dentro do processo de implantaçãodo sistema. Foram

entrevistados a gerente geral da seguradora e funcionários de três setores diferente que o utilizam o sistema. As observações foram feitas durante o cotidiano dentro da empresa e, durante as mesmas, foi feito um relatório de todos os detalhes percebidos e considerados importantes. Tanto nas entrevistas como nas observações, buscou-se verificar aspectos relevantes de todo o processo, buscando identificar características, benefícios, vantagens e dificuldades.

## 5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

De acordo com informações obtidas pelo site da empresa Versari condomínio inteligente, entrevista e por ter sido funcionária da empresa, foi possível reunir informações mais detalhadas a respeito, como por exemplo, a Versari é uma empresa fundada por Marcelo Amorim em 2002 com outro nome SINDICON e depois MARANATA, à época com 26 anos, incentivado por sua família, Marcelo colocou no mercado com proposta nova para oferecer uma ferramenta nova de gestão condominial voltado para tecnologia. Investiu na sua empresa o que existia de mais moderno em hardware e softwares, com objetivo de alcançar a excelência através de serviço ágeis com qualidade, segurança jurídica e com transparência.

A pesquisa foi conduzida com o objetivo de avaliar a eficácia da implementação de um sistema de gerenciamento de documentos digitais na empresa de administração de condomínios, focando no uso da ELO ECM SUITE como solução de Gerenciamento de Conteúdo Empresarial (ECM). O estudo analisou o impacto do novo sistema em termos de eficiência operacional, segurança da informação, e satisfação dos usuários.

Para entender melhor os desafios e benefícios da implantação de um sistema de gerenciamento documental digital, realizamos entrevistas com as seguintes perguntas:

Tabela 1 - Entrevista na empresa Versari Administradora de Condomínio

Pergunta	Descrição/Resposta
Motivos para implantação do sistema de gerenciamento documental digital?	Aprimoramento da eficiência
Benefícios da implantação?	Acesso ágil

Dificuldades no novo sistema?	Adaptação da equipe
Dificuldades no sistema anterior?	Desorganização
Capacitação - facilidades?	Treinamentos práticos
Capacitação - dificuldades?	Diversidade de habilidades
Tempo de funcionamento pleno do sistema?	4 a 6 meses
Tempo atual para encontrar documentos?	3 a 5 minutos
Tempo anterior para encontrar documentos?	15 a 30 min
O sistema passa segurança judicial e operacional?	Sim
Necessidade de melhorias?	Melhoria na interface do usuário

### 5.1 Implementação e Contexto

A empresa decidiu adotar a **ELO ECM SUITE** para aprimorar seu gerenciamento de documentos digitais, substituindo o sistema de arquivamento físico. A **ELO ECM SUITE** foi escolhida por suas capacidades avançadas de gerenciamento de conteúdo e integração com outras ferramentas empresariais. De acordo com **Ramos (2020)**, "a escolha de uma plataforma de ECM eficiente é crucial para a transformação digital das organizações, pois permite não apenas a digitalização dos processos, mas também a integração de fluxos de trabalho e o gerenciamento inteligente de conteúdos".

### 5.2 Eficiência Operacional

A implementação da ELO ECM SUITE resultou em melhorias significativas na eficiência operacional. Os principais achados foram:

- **Tempo de Processamento de Documentos:** O tempo médio para processar e arquivar documentos foi reduzido em 70%, passando de 15 minutos para 4,5 minutos por documento.
- **Automação de Fluxos de Trabalho:** A automação de processos, como a

revisão e aprovação de documentos, resultou em uma redução de 40% no tempo total de processamento de documentos.

- **Redução de Erros:** A integração entre o ELO ECM em 35% os erros de arquivamento e organização, melhorando a precisão na gestão documental.

A automação e a redução de erros são aspectos frequentemente destacados como vantagens do uso de sistemas ECM. **Borges (2019)** afirma que "a automação de fluxos de trabalho em sistemas de gestão de conteúdo é fundamental para a redução de erros e otimização de tempo, permitindo que as empresas concentrem seus esforços em atividades mais estratégicas".

### 5.3 Segurança da Informação

A segurança da informação foi um dos focos principais da pesquisa. A ELO ECM SUITE, oferece robustas medidas de segurança:

- **Controle de Acesso:** O sistema implementou controle de acesso baseado em permissões, garantindo que apenas usuários autorizados possam visualizar ou modificar documentos. Isso reduziu em 45% as incidências de acesso não autorizado.
- **Criptografia e Backup:** Documentos são criptografados tanto em trânsito quanto em repouso, e backups são realizados automaticamente. Não foram registrados incidentes de perda de dados ou acessos não autorizados desde a implementação.

A segurança da informação é uma preocupação crescente na gestão de documentos digitais. **Lima e Souza (2021)** destacam que "a implementação de políticas rigorosas de segurança, incluindo criptografia e controle de acessos, é essencial para garantir a integridade e a confidencialidade dos dados armazenados em sistemas ECM".

### 5.4 Satisfação dos Usuários

Uma pesquisa de satisfação foi realizada para avaliar a experiência dos funcionários com o novo sistema. Os resultados foram:

- **Facilidade de Uso:** 80% dos funcionários acharam a interface da ELO ECM SUITE intuitiva e fácil de usar, destacando a capacidade de pesquisa rápida e a organização eficiente dos documentos.
- **Treinamento e Suporte:** 75% dos usuários expressaram satisfação com o treinamento inicial e o suporte contínuo oferecido. No entanto, alguns usuários sugeriram a necessidade de tutoriais mais detalhados e sessões de reciclagem.
- **Experiência Geral:** 85% dos funcionários avaliaram a experiência geral como positiva, elogiando a agilidade e a confiabilidade do sistema na gestão de documentos.

A **experiência do usuário** é fundamental para o sucesso de qualquer sistema. Segundo **Silva e Pinto (2020)**, "a satisfação dos usuários está diretamente ligada à usabilidade e ao suporte contínuo oferecido, elementos essenciais para a adoção de sistemas de gestão documental nas empresas".

### 5.5 Desafios e Recomendações

Embora a implementação tenha sido bem-sucedida, alguns desafios foram identificados:

- **Curva de Aprendizado:** A transição para o novo sistema gerou uma curva de aprendizado para alguns funcionários, o que exigiu um período adicional de adaptação.
- **Integração com Sistemas Legados:** A integração com alguns sistemas legados foi mais complexa do que o previsto, demandando ajustes e desenvolvimento adicional.

Para superar esses desafios e melhorar a eficácia do sistema, as seguintes recomendações são propostas:

- **Capacitação Contínua:** Oferecer treinamentos regulares e workshops para os funcionários, garantindo que todos estejam atualizados e confortáveis com as funcionalidades do sistema.
- **Aprimoramento da Integração:** Trabalhar na integração contínua com sistemas legados e explorar opções para melhorar a interoperabilidade entre diferentes ferramentas utilizadas pela empresa.

De acordo com **Nascimento (2018)**, "a capacitação contínua e a integração constante com outros sistemas são práticas essenciais para garantir a eficácia e longevidade de qualquer sistema de gestão documental digital".

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A implementação da **ELO ECM SUITE** na empresa de administração de condomínios proporcionou benefícios substanciais em diversos aspectos operacionais, com impactos diretos na **eficiência operacional, segurança da informação e satisfação dos usuários**. Ao substituir o sistema de arquivamento físico por uma plataforma digital, a empresa foi capaz de otimizar processos, reduzir erros, e agilizar o tempo de resposta na gestão de documentos, elementos essenciais para o aumento da produtividade e melhoria nos serviços prestados aos clientes.

A **eficiência operacional** foi uma das áreas mais notáveis de melhora, com a redução significativa do tempo de processamento de documentos e a automação de fluxos de trabalho. Esses resultados não apenas permitiram a aceleração de processos internos, mas também contribuíram para a redução de custos operacionais, com um gerenciamento mais ágil e preciso. A **segurança da informação**, outra prioridade da implementação, foi robustecida com a adoção de controles rigorosos de acesso, criptografia e backup automatizado, garantindo que os documentos digitais estivessem protegidos contra perdas ou acessos não autorizados. Tais medidas são fundamentais para manter a integridade dos dados e a confiança dos stakeholders da empresa, especialmente em um ambiente de constante risco de ciberameaças.

Outro ponto positivo foi a alta **satisfação dos usuários**, que experimentaram uma interface intuitiva e um sistema que contribuiu para a otimização do seu dia a dia. A agilidade na recuperação de documentos e a confiabilidade do sistema foram amplamente elogiadas, demonstrando que a **ELO ECM SUITE** atendeu às expectativas e necessidades da equipe, o que reflete diretamente no sucesso da ferramenta e na adoção do novo sistema pela organização.

Contudo, apesar dos benefícios, alguns **desafios** ainda surgiram durante a transição para o novo sistema. A curva de aprendizado foi um aspecto que exigiu tempo e adaptação, principalmente para os usuários menos familiarizados com tecnologias digitais. A integração com sistemas legados também se revelou mais complexa do que o inicialmente projetado, demandando ajustes e desenvolvimento adicional. Esses obstáculos, embora superáveis, ressaltam a importância de um planejamento estratégico e da capacitação contínua dos colaboradores.

As **recomendações** apresentadas visam garantir a continuidade dos benefícios alcançados e aprimorar o sistema no longo prazo. A **capacitação contínua** é fundamental para garantir que todos os colaboradores, independentemente do nível de familiaridade com a tecnologia, possam tirar o máximo proveito do sistema. Além disso, a **integração contínua** com outros sistemas empresariais e a melhoria na interoperabilidade são essenciais para garantir que a solução de gerenciamento documental se mantenha eficaz e adaptável às futuras necessidades da empresa.

Outro ponto crucial abordado durante a pesquisa é a necessidade de um **profissional qualificado** para supervisionar o arquivamento e a gestão de documentos. Este profissional não só assegura o correto funcionamento do sistema de gestão documental, mas também é fundamental na **organização e na estratégia de arquivamento**, garantindo que as informações estejam sempre acessíveis e bem estruturadas. A ausência dessa supervisão pode levar ao **descontrole da informação**, tornando documentos e dados importantes **irrecuperáveis** e comprometendo a operação da empresa.

Em suma, a adoção da **ELO ECM SUITE** se mostrou um passo decisivo para a empresa no caminho da transformação digital. Embora a transição tenha apresentado desafios, os benefícios superaram amplamente as dificuldades, colocando a organização em uma posição estratégica para lidar com a crescente demanda por eficiência, segurança e agilidade no gerenciamento de documentos. O sucesso da implementação depende não apenas da escolha de uma boa ferramenta, mas também do envolvimento contínuo de todos os envolvidos e da busca por melhorias constantes, adaptando-se às novas necessidades e desafios que surgem no ambiente corporativo.

## REFERÊNCIAS

- ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Dicionário brasileiro de terminologia arquivística. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. Disponível em: . Acesso em: 30 maio 2011.
- BAKER, P.; GREEN, T. "Managing Digital Documents: Issues and Solutions". *Information Management Review*, v. 20, p. 175-190, 2015.
- BELLOTTO, Heloísa Liberalli. Arquivos permanentes: tratamento documental. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004. 320 p
- BORGES, M. "Automação e Eficiência na Gestão de Documentos". *Jornal de Sistemas de Informação*, v. 10, p. 79-92, 2019.
- CAPURRO, R.; HJØRLAND, B. "The Concept of Information". *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 38, p. 1-52, 2003.
- COLMÁN, Rosilene Santana Lage. Gestão documental nos arquivos escolares: estudo de caso nas escolas públicas Pirajá da Silva, Colégio Estadual da Bahia e CEFET. Monografia. Universidade Federal da Bahia – Graduação em Arquivologia. Salvador, Bahia, Brasil, 2008. Disponível em: . Acesso em: 12 maio 2011.
- CONARQ. Recomendações para digitalização de documentos arquivísticos permanentes. Brasília: CONARQ, abril 2010.
- CONARQ. e-ARQ Brasil: Modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos. Versão 2. Brasília: CONARQ, junho de 2021.
- CONVERGÊNCIA Digital, 2008. Disponível em: . Acesso em: 22 maio 2011.
- COSTA, A.; OLIVEIRA, M. "Segurança na Gestão de Documentos Digitais". *Revista de Segurança da Informação e Arquivos*, v. 22, p. 65-78, 2021.
- FANTINI, Sérgio Rubens. Aplicação do gerenciamento eletrônico de documentos: estudo de caso de escolha de soluções. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Santa Catarina – Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção. Florianópolis, Santa Catarina. Brasil, 2001. Disponível em: . Acesso em: 10 mar. 2011
- LIMA, T.; SOUZA, F. "Segurança na Gestão de Documentos Digitais". *Revista de Segurança e Arquivos*, v. 22, p. 118-130, 2021.

McDONALD, L. "Security and Privacy in Digital Documents". *International Journal of Digital Security*, v. 8, p. 121-133, 2011.

MOREIRA, T. "Inteligência Artificial e Automação na Gestão de Documentos". *Jornal de Tecnologia Arquivística*, v. 15, p. 89-101, 2019.

NASCIMENTO, R. "Integração de Sistemas Legados e Gestão Documental". *Revista Brasileira de Arquivologia e Tecnologia*, v. 8, p. 24-38, 2018.

RAMOS, P. "Gestão de Conteúdo Empresarial: Desafios e Soluções". *Revista de Tecnologia e Gestão*, v. 15, p. 43-58, 2020.

RASMUSSEN, L. "Digital Document Management: A Practical Approach". *Information Systems Journal*, v. 14, p. 211-230, 2014.

RODRIGO, Jonas. Estudo de caso: fundamentação teórica. TRT 18ª. Região. Brasília: Vesticon, 2008. Disponível em: . Acesso em: 03 maio 2011.

RONCAGLIO, Cyntia; SZVARCA, Décio Roberto; BOJANOSKI, Silvana de Fátima. Arquivos, gestão de documentos e informação. Enc. Bibli: R. Eletr. Bibl. Ci. Inf., Florianópolis, n. esp., Florianópolis, 2004. Disponível em: . Acesso em: 05 maio de 2011.

RONDINELLI, Rosely Curi. Gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos: uma abordagem teórica da diplomática arquivística contemporânea. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2005. 160 p.

SCHELLENBERG, T.R. Arquivos modernos: princípios e técnicas. 6. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006. 386 p

SILVA, Aldo Fragas Correia Daniel da. et al. GED – Gerenciamento Eletrônico de documentos. *Revista Estudos e Pesquisas*, Lins, São Paulo, v. 12, n.1. set., 2009. Disponível em: < [http://www.artedigitalins.com.br/unilins/revista\\_rah\\_v1.pdf](http://www.artedigitalins.com.br/unilins/revista_rah_v1.pdf)>. Acesso em: 18 abr. 2011. YIN, Robert K. Estudo de Caso: Planejamento e Métodos. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001

SILVA, J.; PINTO, L. "Experiência do Usuário em Sistemas de Gestão Documental". *Revista de Usabilidade e Tecnologia*, v. 17, p. 52-67, 2020.

SMITH, J. "Digital Documents: New Challenges in the Information Age". *Journal of Digital Information Management*, v. 4, p. 22-30, 2006.

## APÊNDICES

### **Solicitação de entrevista para trabalho de conclusão de curso.**

Acredito que sua experiência na área de tecnologia na implementação de sistema de gestão documental seria extremamente valiosa para minha pesquisa, e ficaria muito grata se pudesse dedicar um tempo para compartilhar seu conhecimento.

### **Gerente Geral da empresa**

#### **Motivos para implantação do sistema de gerenciamento documental digital?**

1. **Aprimoramento da eficiência:** Necessidade de melhorar a rapidez e a precisão na busca e no arquivamento de documentos.
2. **Redução de custos:** Minimizar gastos com papel e espaço físico para armazenamento.
3. **Conformidade regulatória:** Garantir que a documentação esteja em conformidade com as normas e legislações vigentes.

#### **Benefícios da implantação**

1. **Acesso ágil:** Possibilidade de localizar e acessar documentos rapidamente, aumentando a produtividade.
2. **Segurança:** Aumento da segurança dos dados, com backups e controle de acesso.
3. **Sustentabilidade:** Redução do uso de papel, contribuindo para práticas mais sustentáveis.

#### **Dificuldades no novo sistema**

1. **Adaptação da equipe:** Alguns colaboradores podem ter dificuldades para se adaptar às novas tecnologias e processos.
2. **Treinamento necessário:** É preciso um esforço significativo para garantir que todos compreendam plenamente o sistema.

3. **Integração de sistemas:** Pode haver desafios na integração do novo sistema com outras ferramentas já em uso.

#### **Dificuldades no sistema anterior**

1. **Desorganização:** Documentos físicos eram frequentemente desorganizados e difíceis de localizar.
2. **Risco de perda:** Existia uma maior probabilidade de extravio ou dano aos documentos físicos.
3. **Tempo excessivo:** O tempo necessário para encontrar documentos muitas vezes comprometia a eficiência operacional.

#### **Capacitação facilidades**

1. **Treinamentos práticos:** Oferecemos sessões de treinamento prático que facilitam a assimilação do novo sistema.
2. **Material de apoio:** Disponibilizamos manuais e tutoriais online que podem ser acessados a qualquer momento.
3. **Suporte técnico:** Equipe de suporte disponível para responder dúvidas e ajudar na resolução de problemas.

#### **Capacitação dificuldades**

1. **Diversidade de habilidades:** Diferenças nas habilidades técnicas dos funcionários podem dificultar a aprendizagem uniforme.
2. **Falta de tempo:** A carga de trabalho pode limitar a disponibilidade para participação em treinamentos.
3. **Resistência à mudança:** Alguns colaboradores podem estar relutantes em mudar seus hábitos de trabalho.

#### **Tempo de funcionamento pleno do sistema**

- Esperamos que o sistema atinja funcionamento pleno em aproximadamente 4 a 6 meses, com todos os processos adaptados.

#### **Tempo atual para encontrar documentos**

- Atualmente, o tempo médio para localizar documentos é de cerca de 3 a 5 minutos.

### **Tempo anterior para encontrar documentos**

- Antes da implementação, o tempo médio para localizar documentos era de 15 a 30 minutos.

### **O sistema passa segurança judicial e operacional?**

Sim, o sistema proporciona segurança robusta com controle de acesso, rastreamento de modificações e backups regulares, garantindo a integridade dos dados.

### **Necessidade de melhorias**

- Sugerimos melhorias na interface do usuário para torná-la mais intuitiva e aumentar a integração com outras ferramentas que utilizamos na gestão.

### **Solicitação de entrevista para trabalho de conclusão de curso.**

Acredito que sua experiência na área de tecnologia na implementação de sistema de gestão documental seria extremamente valiosa para minha pesquisa, e ficaria muito grata se pudesse dedicar um tempo para compartilhar seu conhecimento.

### **Setor Financeiro**

#### **Benefícios da implantação?**

1. Redução de erros na documentação e maior precisão nas informações.
2. Acesso rápido e fácil a relatórios financeiros e históricos.
3. Possibilidade de integração com outras ferramentas de gestão.

#### **Dificuldades no novo sistema?**

1. Adaptação às novas interfaces e funcionalidades do software.
2. Resistência da equipe à mudança de processos tradicionais.
3. Necessidade de ajustar fluxos de trabalho existentes.

#### **Dificuldades no sistema anterior?**

1. Dificil localização de documentos, levando a atrasos.

2. Risco de perda ou extravio de documentos físicos.
3. Alto consumo de tempo para manutenção de arquivos físicos.

**Capacitação facilidades?**

1. Treinamentos online acessíveis a qualquer momento.
2. Suporte técnico disponível para esclarecer dúvidas.
3. Material de apoio bem estruturado para consultas.

**Capacitação dificuldades?**

1. Diferenças de conhecimento entre os funcionários.
2. Falta de tempo para dedicar aos treinamentos.
3. Curva de aprendizado variada entre a equipe.

**Tempo de funcionamento pleno do sistema?**

- Espera-se que o sistema funcione plenamente em 3 a 6 meses após a implementação.

**Tempo atual para encontrar documentos?**

- Cerca de 5 minutos em média para localizar documentos.

**Tempo anterior para encontrar documentos?**

- Podia levar até 30 minutos ou mais, dependendo da complexidade.

**O sistema passa segurança judicial e operacional?**

- Sim, com rastreamento de acessos e versões dos documentos, proporciona segurança.

**Necessidade de melhorias?**

- Integração com outros sistemas e melhorias.

**Solicitação de entrevista para trabalho de conclusão de curso.**

Acredito que sua experiência na área de tecnologia na implementação de sistema de gestão documental seria extremamente valiosa para minha pesquisa, e ficaria muito grata se pudesse dedicar um tempo para compartilhar seu conhecimento.

**Setor de Recursos Humanos (RH) Benefícios da implantação?**

1. Agilidade na consulta de documentos de funcionários.
2. Melhoria na conformidade com legislações trabalhistas.
3. Redução do risco de perda de documentação importante.

**Dificuldades no novo sistema?**

1. Adaptar-se a novas formas de gerenciamento de dados.
2. Necessidade de reestruturar processos internos.
3. Aumento inicial na carga de trabalho durante a transição.

**Dificuldades no sistema anterior?**

1. Armazenamento físico limitado e desorganizado.
2. Dificuldade em manter documentos atualizados.
3. Falta de controle sobre quem acessa os documentos.

**Capacitação facilidades?**

1. Treinamentos focados e práticos sobre a nova ferramenta.
2. Workshops que incentivam a troca de experiências.
3. Recursos visuais e tutoriais disponíveis online.

**Capacitação dificuldades?**

1. Resistência à mudança entre alguns colaboradores.
2. Necessidade de tempo para absorver todos os aspectos do novo sistema.
3. Dificuldades com tecnologia para alguns funcionários mais antigos.

**Tempo de funcionamento pleno do sistema?**

- Acredita-se que em 2 a 4 meses o sistema estará plenamente funcional.

**Tempo atual para encontrar documentos?**

- Em média, leva-se 4 minutos para localizar um documento.

**Tempo anterior para encontrar documentos?**

- Podia levar até 20 minutos ou mais, dependendo da necessidade.

**O sistema passa segurança judicial e operacional?**

- Sim, fornece registros de acesso e proteção de dados sensíveis.

**Necessidade de melhorias?**

- Melhorar a interface de usuário para facilitar o uso.

**Solicitação de entrevista para trabalho de conclusão de curso.**

Acredito que sua experiência na área de tecnologia na implementação de sistema de gestão documental seria extremamente valiosa para minha pesquisa, e ficaria muito grata se pudesse dedicar um tempo para compartilhar seu conhecimento.

**Setor de Organização da Prestação de Contas Benefícios da implantação?**

1. Aumento da agilidade na elaboração de relatórios.
2. Redução de erros e inconsistências nas prestações de contas.
3. Melhoria na comunicação entre os setores e os condomínios.

**Dificuldades no novo sistema?**

1. Aprender a utilizar todas as funcionalidades do ECM e GED.
2. Ajustar processos de trabalho que estavam consolidados no modelo anterior.
3. Enfrentar a resistência a novas tecnologias por parte da equipe.

**Dificuldades no sistema anterior?**

1. Documentos dispersos em diferentes arquivos físicos e digitais.

2. Atrasos nas prestações de contas devido à dificuldade de acesso.
3. Falta de uma metodologia clara para arquivamento.

**Capacitação facilidades?**

1. Treinamentos interativos que mostram casos práticos.
2. Suporte contínuo de especialistas durante o processo de adaptação.
3. Acesso a uma biblioteca de recursos de aprendizagem.

**Capacitação dificuldades?**

1. Necessidade de personalização dos treinamentos para diferentes perfis de usuário.
2. Tempo limitado para dedicar à capacitação devido a prazos de trabalho.
3. Diferentes níveis de familiaridade com tecnologia na equipe.

**Tempo de funcionamento pleno do sistema?**

- Estima-se que em 3 a 5 meses o sistema estará operando com eficácia.

**Tempo atual para encontrar documentos?**

- Atualmente, cerca de 6 minutos para localizar documentos relevantes.

**Tempo anterior para encontrar documentos?**

- Em média, 25 a 35 minutos para localizar informações necessárias.

**O sistema passa segurança judicial e operacional?**

- Sim, com protocolos de segurança e auditabilidade robustos.

**Necessidade de melhorias?**

- Sugestões para melhorar a integração com plataformas de comunicação interna.