

O BIBLIOTECÁRIO GESTOR DA INFORMAÇÃO EM UMA SERVENTIA DE PAZ: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Evandro Jair Duarte

Resumo: aborda a gestão da informação e documental do arquivo de uma Serventia de Paz do Município de Florianópolis – SC por um bibliotecário incorporado ao quadro funcional para proceder com a realização das atividades de organização, planejamento, preservação e recuperação da informação no ambiente cartorário. Disserta sobre os resultados obtidos e a visão concernente aos procedimentos adotados no desenvolvimento das ações antes e depois da interação do bibliotecário no local entitulado arquivo. Informa sobre trabalhos a serem executados no cartório, através de planejamentos gerenciais e estratégicos para que os serviços e produtos alcancem eficiência e eficácia e garantam a satisfação dos clientes e dos demais usuários dos trabalhos do arquivo e da serventia.

Palavras-chave: Gestão documental. Gestão de arquivo. Gestão da Informação. Gestão do Conhecimento. Planejamento Gerencial. Preservação Documental. Serventia de Paz. Arquivo de Cartório.

1 INTRODUÇÃO

O presente estudo averiguou como a documentação da Serventia de Paz do Distrito de Santo Antônio de Lisboa, Florianópolis–SC foi gerenciado ao longo de sua existência.

O interesse em pesquisar esse tema ocorreu em detrimento do diagnóstico do modelo organizacional adotado pela instituição citada, bem como a necessidade de conhecer a organização do arquivo da serventia.

Pretendeu-se verificar como a gestão documental foi desenvolvida ao longo dos anos, a qualidade dos serviços prestados pelo arquivo cartorário e como se desenvolveram os trabalhos nesse ambiente após a contratação de um bibliotecário para realizar as atividades nesse setor.

O objetivo geral da pesquisa está em verificar como a informação da Serventia de Paz foi gerenciada e se havia qualidade

nas atividades relacionadas a essa organização. Como objetivos específicos buscaram-se: a) averiguar se havia um gerenciamento documental estruturado nos critérios arquivísticos; b) investigar como os documentos foram armazenados; c) realizar a análise de da recuperação da informação; d) diagnosticar se a preservação e a conservação documental é uma preocupação institucional; e) verificar o conhecimento tácito e sinalizar como a instituição poderia torná-lo explícito.

A divulgação dos resultados dessa pesquisa contribui para o fornecimento de dados que comprovam à gerência da instituição o valor do trabalho organizado e estruturado em critérios estabelecidos pela área da arquivologia; e os benefícios para a execução dos trabalhos internos e as demandas externas, observando a rapidez na recuperação da informação solicitada para atender os trabalhos, bem como a importância da preservação documental e, conseqüentemente, a sua conservação e restauração, quando necessário. Essas últimas preocupações aumentam a vida útil do documento armazenado.

A pesquisa também contribui para a recomendação da elaboração de algum meio para tornar explícito o conhecimento internalizado em pessoas e não documentado, são conhecimentos que poucos detêm e repassam no momento em que se torna necessário, ou quando alguém recorre a essas poucas pessoas para a resolução de problemas um determinado momento.

Os motivos que levaram à pesquisa estão na necessidade de se fazer conhecer mais sobre o tema: gestão de documentos notariais, e; ampliar os saberes acerca do fazer cartorário como ambiente de atuação do profissional bibliotecário com habilidades de gestor da informação e do conhecimento.

A não execução do projeto acarretaria na continuidade da falta de informação dos problemas existentes que atingem o bom andamento das atividades da Serventia de Paz e o não cumprimento dos prazos estipulados para a execução dos trabalhos prejudicariam a

avaliação da qualidade do atendimento e dos serviços prestados. Uma vez que a demanda é quantitativamente grandiosa e a busca da informação necessária para atendê-la é proporcionalmente maior, torna-se fundamental uma ação administrativa em todo o ambiente da serventia: como a conscientização e a aplicação de cuidados com o acervo cartorário, visto que a falta de cuidado no manuseio pode tornar inutilizáveis os documentos mais antigos, pois se eles não forem tratados adequadamente serão perdidos em curto espaço de tempo.

O tratamento de conservação evita rasgos, perdas de folhas soltas e a restauração auxiliam na recuperação dos documentos que já perderam as propriedades naturais que deixam o papel manuseável, tornando-o quebradiço, e em alguns casos, as páginas, folhas chegam a esfarelar e perde-se o documento historicamente importante. Além de todo esse exposto, a necessidade da gestão do conhecimento na instituição é um fato que precisa ser estudado para minimizar dúvidas ainda existentes.

A partir da divulgação dos resultados obtidos a contribuição perpassa pelo conhecimento dos empregados do cartório em relação à atual situação da gestão documental, pela contribuição para a melhoria da qualidade dos serviços prestados à comunidade e para com a área da gestão documental, através da publicação em revista científica.

O resultado da pesquisa pode contribuir para a literatura da área de arquivologia e biblioteconomia, pois não há publicação de muitos trabalhos nesse tipo de ambiente (cartório). As mudanças, em decorrência das habilidades do bibliotecário servem para divulgar e promover o conhecimento tácito por ele organizado, tornando-o explícito através de sua contribuição para com este estudo, como também para fornecer à instituição investigada a importância de ter o centro de documentação (arquivo) organizado e pronto para atender às necessidades, aos anseios e as expectativas informacionais dos funcionários e dos clientes a que atende.

A Serventia de Paz em questão tem ciência de quais são os principais problemas, ainda existentes, e quais são os obstáculos encontrados para o desempenho das funções do bibliotecário contratado dentro do setor. Os funcionários perceberam o impacto das mudanças ocorridas decorrentes do trabalho executado na organização dos registros do arquivo.

A partir dos dados obtidos nessa pesquisa, poder-se-á: a) contribuir para a melhoria da qualidade das atividades da Serventia de Paz como um todo, através de sua divulgação; b) servir de suporte para as atividades cotidianas da empresa, ofertando qualidade no atendimento aos clientes; c) mostrar à sociedade a importância que têm os serviços de uma organização bem estruturada seja ela privada ou pública.

2 PROCEDIMENTO METODOLÓGICO

A natureza da pesquisa foi, na fase inicial, de caráter exploratório, de modo a permitir uma visão mais precisa do atual quadro de gestão documental da Serventia de Paz. Segundo Silva e Menezes (2005, p. 20) ela tem o objetivo de “gerar conhecimentos para aplicação prática e, dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais”. Esse tipo de pesquisa permite explicitar o problema que norteia a investigação e auxilia na construção de hipóteses (SILVA; MENEZES, 2005).

Envolve levantamento bibliográfico; entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; análise de exemplos que estimulem a compreensão. Assume, em geral, as formas de Pesquisas Bibliográficas e Estudos de Caso (SILVA; MENEZES, 2005, p. 21).

Dessa forma, a partir das hipóteses iniciais, o estudo aprofundou a realidade identificada, em seguida, iniciou-se um

estudo de caso dessa realidade. O objetivo da pesquisa exploratória foi o de explicitar o problema estudado, aprofundar as idéias sobre o objeto. O estudo de caso permite ao pesquisador analisar, exaustivamente, alguns poucos objetos para a obtenção de maiores informações e ampliar o conhecimento deles, além de ser flexível em seu planejamento, permitindo ao pesquisador conseguir novas descobertas. (ALVES, 2003).

Para a realização dessa pesquisa, foram utilizados os métodos: bibliográfico e qualitativo, alguns conceitos existentes foram expostos para corroborar com o estudo, e o universo analisado foi consultado com o intuito de obter respostas.

Na fundamentação teórica foram utilizados diferentes tipos de publicações como livros, artigos científicos, sites, documentos da Serventia de Paz, entre outros. Foram analisados os registros de acervo pessoal que tratavam dos assuntos gestão documental, gestão do conhecimento, gestão de arquivos, restauração e conservação de documentos bibliográficos, outros. Como também de materiais da Biblioteca Pública de Santa Catarina e de bibliotecas universitárias da região, bem como outros disponíveis na internet que muito contribuíram para o andamento da pesquisa.

A coleta dos dados foi feita através da pesquisa bibliográfica e da aplicação de questionário aos empregados com mais de cinco anos de trabalho na Serventia de Paz. No questionário utilizado constavam 13 questões fechadas, de múltipla escolha e 09 questões abertas, com o total de 22 questões.

O instrumento de coleta de dados visou à identificação do conjunto de dados para ter o conhecimento de como o arquivo foi gerenciado e quais eram as necessidades, os anseios e as expectativas dos colaboradores da instituição com vistas à melhoria.

O universo da pesquisa foi representado pela Serventia de Paz, cujo quadro funcional é de treze funcionários, composto de um Tabelião, três Escreventes Juramentados e nove Colaboradores. Desse universo, o número de pessoas que trabalham há mais de cinco

anos na instituição é de apenas quatro funcionários, o que constituiu a amostra do estudo. Os levantamentos de dados abrangem uma [...] amostra, ou seja, com uma pequena parte dos elementos que compõem o universo é estudado, segundo Gil (1994). O questionário constitui hoje, ainda segundo Gil (1994), uma das mais importantes técnicas disponíveis para a obtenção de dados nas pesquisas sociais. Desse modo, considerando-se a importância do questionário para obtenção das informações, optou-se por aplicar pessoalmente, um conjunto de questões aos quatro empregados da Serventia de Paz, tornando-se como amostra operacional os questionários recebidos em retorno e corretamente preenchidos.

A análise das respostas obtidas foi efetuada através de leitura e enumeração do conjunto de características essenciais ao resultado do estudo, sendo elaborada uma descrição detalhada e clara do caso estudado para conseqüente interpretação. A análise e discussão dos resultados, bem como as conclusões dessa análise serão apresentadas em capítulo próprio.

3 O AMBIENTE DA PESQUISA

O ambiente organizacional pesquisado é a Serventia de Paz do distrito de Santo Antônio de Lisboa, município de Florianópolis–SC (Cartório Silva), com endereço na rodovia SC 401 no quilômetro 04, número 3415. Oferece Serviços de Notas e de Registro Civil (CARTÓRIO SILVA, 2009). Os cartórios de notas são os responsáveis por escrituras e registros como: contrato; escritura; procuração; testamento; declaração. Ou, qualquer outro documento em que as partes envolvidas optam por torná-lo público. Importante salientar que um documento pode tornar-se público a pedido da Lei. Os cartórios também são responsáveis pela elaboração de traslados e certidões. Outros serviços realizados por este tipo de cartório são: reconhecimentos de firmas e autenticações de cópias (CARTÓRIOS PÚBLICOS, 2009).

Os registros do tipo: adoção; reconhecimento de paternidade; cessão de direito de herança; renúncia de herança; escrituras do tipo definitivo, como é o caso da compra e venda, ou até mesmo a transferência de imóvel; instrumento particular beneficiando analfabetos ou menores de idade; pacto antenupcial; e, quitação de títulos sem entrega ao pagador, são documentos que para terem validades precisam ser elaborados por um cartório de notas. (CARTÓRIOS PÚBLICOS, 2009).

A Serventia de Paz do Distrito de Santo Antônio de Lisboa tem práticas de Cartórios de Registro Civil de Pessoas Naturais, pois, nesse ambiente há registros de nascimento, casamento e óbitos; elaboração de documentos para a emancipação de menores de idade; realização das averbações de mandados de sentenças judiciais, que solicita a separação e/ou divórcio; averbação de alterações e correções de nomes do cônjuge. (CARTÓRIOS PÚBLICOS, 2009).

O referido cartório tem suas atividades sob a responsabilidade do atual Tabelião desde o ano de 1991. O local de instalação da Serventia de Paz tem estacionamento próprio para os clientes e fica próximo à rodovia. Ao observar o *layout*, nota-se que em sua entrada há um grande balcão com três “ilhas” de serviços de atendimento aos clientes, sendo um deles reservado para os preferenciais (idosos, gestantes e portadores de deficiências físicas). Ao lado direito do balcão de atendimento fica o setor de escrituras, com um atendente, um digitador e um escrevente. Ao lado, fica uma sala para reuniões e procedimentos de leitura e assinaturas de atos realizados no cartório. O Tabelião, o setor financeiro e o arquivo ficam no piso superior e em salas próprias.

O quadro funcional, durante muitos anos, foi composto por um (01) tabelião; um (01) escrevente juramentado, também designado gerente e substituto para o tabelião; quatro (04) assistentes administrativos e um (01) *office-boy*. Com o aumento do fluxo de pessoas e trabalhos realizados pela Serventia de Paz o Tabelião sentiu a necessidade de realizar novas contratações e redefinir o

quadro funcional e os setores. Esses últimos passam a ser divididos em: a) Gerência, onde consta a figura do Tabelião e do Tabelião Substituto (também designado gerente e escrevente juramentado), eles são os coordenadores das atividades existentes na organização; b) Setor de Atendimento, com três pessoas sob a guarda e orientação do gerente; c) Escrituras, com duas pessoas no atendimento ao público e procedimentos operacionais e um escrevente juramentado para auxiliar no atendimento; d) Arquivo, com a figura de um Bibliotecário (também Escrevente Juramentado) e um assistente administrativo; e) Setor Financeiro, com uma pessoa para os serviços de finanças, recursos humanos e demais atividades administrativa.

Os setores dessa organização geram grandes quantidades de documentos diariamente, tais registros são públicos e necessitam de uma guarda e armazenamento adequado para futuras consultas. O arquivo é o local reservado para esse fim, o armazenamento.

4 ARQUIVO DA SERVENTIA DE PAZ

No início, o arquivo era um espaço próximo ao local de trabalho e por vezes foi um arquivo de metal, uma prateleira com caixas para inserção dos registros feitos, gavetas de mesas dos funcionários, até chegar a ser armazenado em local próprio (arquivo). As atividades desenvolvidas pela Serventia de Paz produzem documentação e essas necessitam ser armazenadas, torna-se importante ter um espaço reservado para a guarda documental. O local específico para esse procedimento chama-se arquivo. Paes (2004, p. 16) diz que arquivo

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

Para Gonçalves (1998), o arquivo é originado das diversas etapas da vida de uma pessoa, como: o registro do nascimento; as fases do desenvolvimento humano, a emancipação, o casamento, a separação, o divórcio e até mesmo a morte do indivíduo. Os registros das etapas em qualquer suporte são os componentes constantes em arquivos, podendo ser de uma pessoa física ou jurídica.

Nesse espaço denominado arquivo está o documento gerado por uma atividade demandada, RONCAGLIO; SZVARÇA; BOJANOSKI (2004) conceituam documento de arquivo como sendo o registro produzido e/ou acumulado organicamente no transcorrer das atividades de pessoas e/ou clientes, criados por uma necessidade, seja ela social ou legal, tanto da sociedade como própria instituição. Os autores comentam que para o indivíduo ter a sua carteira de identidade é preciso que ele tenha antes ter uma certidão de nascimento, ela é o documento que registra os dados necessários para constar na carteira de identidade do indivíduo.

Como os cidadãos, as empresas precisam ter a firma reconhecida antes de realizar suas tarefas. Isso demonstra, segundo os autores supracitados, que o documento tem importância no que tange o conjunto a que faz parte e que “ajuda a explicar, demonstrar, comprovar, enfim, dar a conhecer a realidade que se busca compreender seja ela a vida de uma pessoa, as atividades de uma empresa pública ou privada” (RONCAGLIO; SZVARÇA; BOJANOSKI, 2004, p. 2). Esses documentos têm uma finalidade específica ao atender as demandas de informações dos mais variados tipos de clientes.

O trabalho arquivístico precisa seguir alguns princípios para distinguir-se de outras ciências que trabalham com o objeto documento, são eles:

Princípio da Proveniência: Fixa a identidade do documento, relativamente a seu produtor. Por esse princípio, os arquivos devem ser organizados em obediência à competência e às atividades da instituição

ou pessoa legitimamente responsável pela produção, acumulação ou guarda dos documentos. Arquivos originários de uma instituição ou de uma pessoa devem manter a respectiva individualidade, dentro de seu contexto orgânico de produção, não devendo ser mesclados a outros de origem distinta. **Princípio da Organicidade:** As relações administrativas orgânicas se refletem nos conjuntos documentais. A organicidade é a qualidade segundo a qual os arquivos espelham a estrutura, funções e atividades da entidade produtora/acumuladora em suas relações internas e externas. **Princípio da Unicidade:** Não obstante, forma, gênero, tipo ou suporte, os documentos de arquivo conservam seu caráter único, em função do contexto em que foram produzidos. **Princípio da Indivisibilidade ou integridade:** Os fundos de arquivo devem ser preservados sem dispersão, mutilação, alienação, destruição não autorizada ou adição indevida. **Princípio da Cumulatividade:** O arquivo é uma formação progressiva, natural e orgânica (TECNOLEGIS, 2012).

Os documentos produzidos na Serventia são classificados e armazenados por tipologia, a instituição é a responsável por manter esse acervo. São documentos únicos, as vias de clientes são entregues no momento da transação executada. Os demais documentos expedidos por eles tratam de certidões e/ou cópias autenticadas. Por se tratar de um negócio o fazer cartorário cresce cotidianamente, é um expandir natural das atividades executadas. No caso específico aqui apresentado a rotina de armazenamento acontecia sempre por um crescimento cronológico e com separação classificada por tipologia documental. Veja o relato a seguir.

Os setores da Serventia de Paz têm espaços reservados para o arquivo corrente dos documentos produzidos por cada um dos funcionários, provenientes da demanda de clientes. **Arquivo corrente**, também conhecido como de **primeira idade**, é aquele onde recebe diversas consultas e fica próximo do local de trabalho e

é de fácil acesso (PAES, 2004). Por ter uma considerável massa documental necessária e utilizada diariamente, o arquivo da Serventia permanece nos setores para a agilidade dos processos.

Quando as atividades tornam-se menos frequentes e, conseqüentemente, o acesso a esses documentos diminuem, esse arquivo tem parte dele retirado do setor em que está (geralmente os mais antigos) e passa a transitar para o local chamado arquivo, onde fica em sua **segunda idade**, ou no **arquivo intermediário**. Nos arquivos correntes ficam os documentos mais acessados e os menos utilizados passam para essa segunda fase, essa etapa de vida documental. São solicitados quando têm casos semelhantes para serem tratados e/ou trabalhados e precisam de um parâmetro para ajudar na resolução do problema apresentado. Ou, até mesmo, quando precisam ser retomados para outros procedimentos demandados (PAES, 2004).

Finalizadas todas as etapas de consultas necessárias para a realização do negócio na Serventia, a pessoa responsável pelo arquivo transfere a massa documental do arquivo transitório para o **arquivo permanente** ou de **terceira idade**, nesse espaço ficam armazenados e conservados por causa de seu **valor histórico ou documental** (PAES, 2004).

Os documentos têm um valor histórico, atendem as necessidades burocráticas, administrativas ou legais. Para isso, o conjunto de documentos produzidos ou recebidos por pessoas físicas ou jurídicas, em decorrência de suas atividades são guardados no arquivo (BRASIL, 1991).

Gonçalves (1998) diz que o primeiro passo a ser tomado para organizar um arquivo é identificar os documentos nele contido, percebendo os elementos característicos dos documentos. PAES (2005) alerta para o levantamento de dados, a análise dos dados coletados, o planejamento e a implantação e acompanhamento como etapas de trabalho para a organização de arquivos, bem como qualquer outro setor da uma instituição.

Visando trabalhar da melhor maneira com a documentação contida na Serventia de Paz, torna-se fundamental realizar a gestão de documentos. Segundo a legislação de número 8.159 de 08 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, a gestão documental refere-se a tarefas de produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento que mediante uma reunião técnicas são tratados para sair do arquivo intermediário e ser armazenados no arquivo permanente ou para a eliminação de documentos obsoletos e sem validade para a sua guarda. A mesma legislação informa que os arquivos privados identificados como de interesse público e social precisam tomar algumas medidas de segurança, pois, “não poderão ser alienados com dispersão ou perda da unidade documental, nem transferidos para o exterior” (BRASIL, 1991). Para a obtenção do acesso aos documentos constantes em “arquivos privados identificados como de interesse público ou social” (BRASIL, 1991), o solicitante necessita ter em mãos uma autorização ou procuração do proprietário ou possuidor.

A Serventia de Paz não possui um planejamento para trabalhar a gestão documental, nem mesmo uma tabela de temporalidade para ser aplicada a toda a massa documental existente em suas dependências. Desde o início de suas atividades organizou sua documentação com a divisão por forma (original, cópia, minuta, rascunho), formato (folha, livro, planta), espécie (certidão, declaração) e tipos (de acordo com a atividade que a gerou) de documentos e manteve armazenada em caixas e livros, bem como pasta de A/Z (fichários). Nessa linha de tempo, alguns funcionários passaram a executar pequenas intervenções no arquivo, foram pessoas que por um curto espaço de tempo eram responsáveis pela guarda documental da instituição. Com a ação executada por eles, diferentes formas de atuar e organizar se fez sem muito preparo e/ou conhecimento de organização classificatória/documental. Outra grande problemática é o fato de o conhecimento dos procedimentos a serem tomados no cartório não ser registrado e/ou documentado. Ele

ficou dividido na mente de pessoas que atuam em diferentes setores, é um conhecimento tácito, ou seja, somente algumas pessoas o detêm. Dessa forma, faz-se necessário documentar e torná-lo explícito e acessível aos novos funcionários. Na busca uma solução para os problemas de organização documental o Tabelião pensou na possibilidade de contratação de um profissional dedicado a esse tipo de atividade, um especialista responsável da área de gestão documental e informacional. O notário tem interesse em procedimentos para a padronização das técnicas aplicadas na organização do acervo do arquivo, informatização dos serviços e gestão dos procedimentos e das rotinas.

A preocupação em atender aos clientes, que chegam ao cartório e solicitam a prestação de um determinado serviço, esbarrou na necessidade de uma melhor organização da documentação mantenedora da informação demandada; que impulsiona o bom andamento dos pedidos, dos pedidos de serviços solicitados pelos clientes e das atividades diárias. Grande parte do acervo está fora do sistema tecnológico (programa de computador) da Serventia de Paz e para realizar a busca é preciso ser feito o manuseio de documentos com o intuito de encontrar o que está sendo solicitado e o modo de trabalho, nesse caso, é manualmente. Esse fato torna o atendimento à demanda do cliente demorada, pois precisam ser pesquisadas as várias folhas de livros, dos processos de escrituras e de processos de casamentos, entre outros documentos não informatizados, digitalizados. A automatização das tarefas é um fator imprescindível e que necessita ser melhorado, precisa ser feita a inserção de dados contidos em documentos arquivados.

O processo de armazenamento dos documentos da Serventia de Paz coloca em discussão uma série de questões que serão expostas mais a frente. A rotatividade de pessoas que trabalhou na execução das tarefas de organização do arquivo sempre foi alta, não havia uma pessoa com dedicação total ao setor. Os funcionários dos setores quando necessitavam consultar qualquer material direcionavam-se ao

arquivo, pegavam o item requerido e levavam para o local de trabalho para fazer o uso; sem controle algum de empréstimo ou devolução, eles retiravam o documento do arquivo permanente. Esse material permanecia em gavetas, armários próximos ao funcionário que manuseou o documento para uma necessidade qualquer. Quando a pilhagem estava grande era verificada a data do processo/documento para a verificação da possibilidade de encaminhar novamente para o arquivo. Como não havia cobrança da devolução, ou quem a fizesse o item retirado do arquivo permanecia longo tempo nos setores. Algumas vezes, após o uso, a documentação era devolvida para o arquivo, por um auxiliar de escritório ou um dos colaboradores.

O fato de não haver um registro dos empréstimos e das devoluções documentais contribuiu para dispersão dos documentos e demais atos registrais em diversos locais do cartório, como: caixas de armazenamento, para o arquivo permanente; arquivo de metal, reservado para o armazenamento dos processos pendentes de alguma documentação (arquivos correntes); pilhagens no chão, por falta de espaço nos arquivos de qualquer idade, ou até mesmo pelo fator tempo, para devolver ao local apropriado (arquivamento correto); armário no setor de escrituras públicas, reservados aos processos aberto e que aguardam assinaturas dos clientes para o fechamento do ato realizado nos registros. Essa fragmentação de armazenamento dos processos de escrituras demonstra o tamanho do trabalho realizado para a recuperação da informação do referido documento, bem como a demora na localização, uma vez que existiam pilhagens desordenadas pela falta de tempo dos que atuavam no setor de arquivo. Ao refletir sobre o exposto supracitado questiona-se: como a documentação da Serventia de Paz é gerenciada? Qual a implicação desse gerenciamento nas atividades diárias? Como o conhecimento pode ser gerenciado nesse ambiente?

5 O FAZER BIBLIOTECÁRIO NA SERVENTIA DE PAZ – o início

As buscas e a recuperação da informação são fundamentais para o pronto atendimento aos clientes e seus pedidos de serviços. Sendo assim, é fundamental ter um profissional com dedicação exclusiva para o trabalho de gerenciamento no arquivo. Ele é o responsável por: organizar o local; controlar o fluxo de entrada e saída dos documentos do arquivo; recuperar as informações demandadas (solicidadas); gerar certidões; criar mecanismos para a inclusão de novos documentos ao acervo. O profissional da informação precisa ter um perfil pró-ativo, ser dinâmico, saber gerenciar documentos e pessoas, entre possuir outros conhecimentos.

Sabe-se que, hoje, a Universidade Federal de Santa Catarina possui um curso de graduação para quem desejar ser arquivista. Esse ambiente (cartorário) é um campo vasto e necessitado de aplicação do conhecer e fazer para quem trabalha com a informação, o arquivista no setor arquivo faria um grande diferencial para a instituição. Ressalta-se que o empregador do estudo de caso apresentado aqui iria contratar qualquer funcionário para trabalhar com a documentação do arquivo, sem importar-se com o nível de escolaridade. Os candidatos precisariam estar de acordo com o perfil buscado por eles e aceitar o salário e demais benefícios oferecidos. No dia do processo seletivo não houve distinção nas entrevistas, testes psicológicos e demais procedimentos aplicados. Após as escolhas finais o Tabelião conversou com os dois finalistas para uma conversa e o bibliotecário foi o escolhido para que o proprietário viesse a conhecer as habilidades do profissional com a informação; e por ter uma experiência vinda dos estágios realizados no período de graduação, que satisfazia os interesses da Serventia para a contratação de quem iria trabalhar no arquivo.

Parafrazeando Grogan¹ (2001) os usuários do arquivo, auxiliados pelo bibliotecário [...] têm melhores condições de mais bem aproveitarem o acervo de um arquivo do que o fariam sem essa assistência. O papel do bibliotecário é o de mediador entre os registros armazenados e os solicitantes que demandam informações e tarefas dentro do cartório. Para Grogan (2001, p. 8) “o papel do bibliotecário de referência é compreender as estruturas dos conhecimentos registrados onde elas existiam, e auxiliar no processo de estruturação onde não existiam”. Partindo desse pressuposto o bibliotecário da Serventia de Paz tem a incumbência de criar mecanismos, meios para entender os registros e encontrá-los no menor tempo possível, esse procedimento será algo novo para a instituição, pois, não havia alguém com esse perfil atuando na gestão documental. A esse respeito, Grogan (2001) diz que muitas pessoas são levadas a pensar e acreditar que podem encontrar qualquer documentação que precisam sem ter ajuda de qualquer outra pessoa, basta a informação estar organizada. Mas, não é bem assim que as coisas são e funcionam, pesquisas revelam que buscas feitas por nomes de outorgantes e/ou outorgados (pessoas envolvidas, de ambos os lados, nos negócios), como no caso do cartório, ou até mesmo por número de processo, livro ou folha não são facilmente encontrados.

O ambiente cartorário é movimentado e requisitado por seus clientes. Quem trabalha nesse espaço precisa ter as características anteriormente citadas, quem fica com a responsabilidade da guarda documental precisa conhecer, rapidamente, a instituição, sua missão, seu fazer, seus objetivos, a clientela e critérios de gestão e organização da informação registrada, entre outros aspectos que envolvem o fazer da Serventia até a atividade fim das suas rotinas. Dos interagentes da informação pode-se dizer que uma parte deles

¹ Aqui o autor do relato de experiência substitui profissional da informação por bibliotecário para poder exemplificar a atribuição e contribuição do fazer deste profissional para a instituição do estudo.

não consegue encontrar o que precisam, muitos desistem e uma minoria solicita auxílio de quem organizou o espaço. O ato profissional para recuperar informações relevantes para que decisões sejam tomadas é um dos principais serviços prestados por Unidades de Informação, segundo diz Passos (2004). O arquivo da Serventia de Paz é uma dessas Unidades e “o bibliotecário, nesse contexto, assume um papel fundamental, uma vez que é o agente que garante a informação certa, ao usuário certo, no tempo certo” (PASSOS, 2004, p. 126).

O bibliotecário, no decorrer do desenvolvimento da gestão documental em um ambiente cartorário, precisa estar ciente de que o tratamento das informações é variado e o nível do detalhamento a ser feito está ligado ao anseio determinado por quem o contrata e conjuntamente com a determinação do sistema ou instrumental utilizado. O tipo de arquivo é que determina as decisões a serem tomadas e o tratamento a ser feito (NAVES; KURAMOTO, 2005). Não importa o sistema adotado para os clientes o que mais conta é a capacidade de recuperação que o tratamento dado pode representar, sendo assim, “o tratamento da informação permanece como uma atividade crucial, pois cumpre função fundamental no trabalho de facilitar o acesso à informação” (NAVES; KURAMOTO, p. 74).

Esse profissional trata com todo o tipo de informação e o seu uso gera um conhecimento que é um recurso chave, uma fonte para a realização da vantagem competitiva entre empresas. O bibliotecário tem um importante papel no ciclo de sua criação. É ele quem capta o conhecimento tácito, intrínsecos nos funcionários e nos gerentes, para transformá-los em conhecimento explícito; que por sua vez passa a ser nova informação e passará a contribuir para um novo conhecimento e assim tornar-se-á uma espiral virtuosa do conhecimento. Esse tipo de gerenciamento é feito através de novos produtos e tecnologias, como CRM, Workflow, ERP, outros (REIS, 2008). Não é objetivo desta pesquisa o apresentar de conceitos, análises e aprofundamentos desses produtos citados. O que

pesquisadores e estudiosos no assunto pretendem é conseguir criar um meio de lidar com esse conhecimento efetivamente e as tecnologias vieram para contribuir com a disseminação da informação registrada. Para Reis (2008) o conhecimento implícito, ou tácito é aquele que não foi registrado em um suporte informacional, está na mente de pessoas. Esse conhecimento é repassado através da sua oralidade. Já o conhecimento explícito é o que está armazenado e expresso pela linguagem da comunicação escrita, através de palavras, números, dados brutos, fórmulas científicas, procedimentos codificados ou princípios universais.

No tocante ao exposto retro citado pode-se dizer que a criação do conhecimento e todo o processo da linealidade dos procedimentos informacionais, do tipo: armazenamento, organização, classificação e disseminação desse conhecimento necessitam de certos cuidados com o manuseio dos suportes adotados, pensando na preservação. O preservar é fundamental para não ter que restaurar o documento futuramente.

O gestor no desenvolvimento de suas funções tem diversas atribuições e segundo Valentim (2004) o bibliotecário deve ser ético, as suas atividades estão intimamente ligadas à ética comportamental, em todos os aspectos, seja ele no trabalho com o usuário da informação ou no desenvolvimento das tarefas diárias, no tratamento das informações e na disseminação da mesma. A ética está em todo o fazer biblioteconômico.

6 PRESERVAÇÃO DOCUMENTAL NA SERVENTIA DE PAZ

A documentação gerada pelas instituições é armazenada e precisa de um espaço adequado para essa destinação, o já chamado neste trabalho de arquivo. Sobre o pensar, projetar, planejar e constituição desse espaço Paes (2004, p. 141) cita que é importante pensar em ser um local elevado; com controle de umidade, luminosidade, temperatura, agentes biológicos, agentes químicos,

entre outros cuidados como a precaução com sinistros (chuvas, vazamentos, fogo, etc.); escolher mobiliários que auxiliem na preservação (não inflamável, de pedra, ferro, concreto, vidro), evitar o amadeiramento, pois atraem insetos e pragas; planejar as operações de conservação simples e fáceis de aplicar em qualquer ambiente, como: desinfestação; higienização; alisamento; restauração ou reparo.

Pode-se dizer que o arquivo da Serventia atende alguns dos critérios descritos anteriormente. Ele está localizado no piso superior da instituição e pode ser ampliado para a guarda dos documentos. Mantém a limpeza do local diariamente. Porém, não tem nenhum tipo de controle da temperatura e da umidade ideal para preservar os registros. Como, também, não tem nenhum controle de precaução de sinistros. Outro aspecto negativo observado é o mobiliário, que é todo feito em madeira. Esse material é inflamável e atrai inúmeros insetos, é de fácil proliferação de fungos, bactérias e mofo, além de ser de difícil remoção de poeiras entre outros detritos orgânicos. O Tabelião pensa em fazer um cofre para a guarda e precaução de sinistros.

O profissional da informação que trabalha com a guarda precisa pensar em um planejamento para a **preservação** - uma política ou inúmeras políticas e opções de ação - é o pensar em formas de impedimento futuro da deterioração (MILEVSKI, 1997). Descrever critérios, possibilidades, cuidados para o acesso ao material a ser preservado. “A **conservação** compreende os cuidados prestados aos documentos e, conseqüentemente, ao local da guarda” (PAES, 2004, p. 141). A exemplo, cita-se a higienização, controles de umidade, temperatura, luz, pragas, entre outros fatores. Para Silva e Araújo (2003, p. 66), “**conservar** é identificar as causas de deterioração e buscar o maior prolongamento possível da vida útil de livros e documentos”.

“A **restauração** exige um conhecimento profundo dos papéis e tintas empregados. Vários são os métodos existentes” (PAES, 2004,

p.143). Por restauração Silva e Araújo (2003, p. 67) entendem que “é utilizar-se de medidas próprias para reparar os documentos já deteriorados ou danificados”.

Todos esses conhecimentos para o procedimento de preservação, conservação e restauração em documentos precisam ser conhecidos por quem trabalha com documentação. Não é objeto de pesquisa o minuciar de cada um dos procedimentos e processos a serem aplicados e aos interessados em detalhes poderão ler as obras citadas e referenciadas.

Os cuidados com o documento impresso são fundamentais para evitar a restauração.

O ato de manusear o papel de maneira errônea acarreta no desgaste. Silva e Araújo (2003, p. 66) dizem que os cuidados tomados são inerentes à conservação e são os seguintes:

- a) manter as mãos sempre limpas ao lidar com os documentos;
- b) não guardar alimentos e nem fazer refeições no espaço da biblioteca;
- c) nunca usar a saliva para passar as páginas do livro;
- d) nunca usar fitas adesivas para colar páginas;
- e) não usa cliques metálicos ou grampos como marcadores;
- f) não dobrar páginas, para marcar o texto;
- g) nunca puxar um livro da estante puxando-o pela borda superior da lombada;
- h) não usar cola plástica devido à sua acidez;
- i) escovar e bater os livros periodicamente;
- j) aspirar a poeira com a frequência necessária, ou usar escova de pelo macio e limpo;
- k) prefixar períodos para detetização fazendo uso de inseticidas domissanitário autorizado pelo Ministério da Saúde.

Dos itens acima, a Serventia atendia a quase todos, com exceção nos itens *e*, *h* e *k*. Eles usavam cliques e outros materiais

metálicos que oxidavam, usavam cola para determinadas atividades e não havia planejamento ou intento de dedetização da instituição, quiçá do arquivo.

O armazenamento inadequado também é um fator de desgaste e deteriorização documental. Existem preceitos a serem seguidos para que a vida dos registros seja prolongada. Silva e Araújo (2003) citam alguns dos inimigos mais comuns dos materiais bibliográficos, são eles:

a) **os agentes físicos**, como a temperatura inadequada, a umidade excessiva e a incidência de luz no ambiente de armazenagem desgasta o papel e os móveis;

b) **os agentes químicos**, tais como a poluição atmosférica oriundas do lado externo do centro de documentação, a poeira depositada no acervo e a acidez do papel são prejudiciais à vida útil da documentação, pois esses agentes são depositados sobre os documentos e provocam o desgaste documental;

c) **os agentes biológicos**, como os microorganismos (fungos e bactérias), os insetos e até mesmo a ação do homem, com falta de conhecimento de como melhor manusear o documento, os desastres, entre outros fatores.

Para melhor preservar, conservar e restaurar os documentos que estão de responsabilidade de um profissional atuante no arquivo ou em qualquer outro local de guarda documental é importante estar atento a alguns procedimentos básicos: manter a circulação de ar do ambiente, promover a limpeza do espaço com um período constante, cuidar com a iluminação, o excesso de luz é prejudicial ao documento, controlar a higienização e dedetização local para evitar insetos e microorganismos (SILVA; ARAÚJO, 2003).

Outro meio de prevenção do material registrado em papel é a encadernação, ela é capaz de aumentar a durabilidade do acervo, pois, o material é mais resistente a encadernação protege melhor os escritos. Apesar de ter o lado contra esse procedimento ainda é o mais aconselhável para determinados tipos de documentos, um dos

pontos negativos da encadernação é o alto custo e ser alvo de agentes biológicos (SILVA; ARAÚJO, 2003). O procedimento de encadernação consiste em unir, de maneira ordenada e por meio de costura e/ou colagem, as partes componentes do volume, tornando-o compacto e protegido com capa dura. Essa proteção é contra a poeira, poluição, rasgos e perdas (SILVA; ARAÚJO, 2003).

Muitos dos registros do cartório encontravam-se em encadernação personalizada a pedido do Tabelião.

Os fatores inerentes ao contato humano com o acervo documental também são importantes para o trabalho de prevenção dos registros. Torna-se fundamental um treinamento, uma orientação para o uso dos documentos armazenados, esse diálogo precisa focar: no correto manuseio; no fato de não ser possível riscar os documentos, na proibição de rasgar partes deles; na proibição da retirada de páginas para posterior devolução; no cuidado para evitar perdas de partes de um todo (livros, periódicos, entre outros); na vigilância para o controle dos empréstimos documentais (entrada e saída); no acesso controlado ao local; no sistema de controle eletrônico de empréstimo (SILVA; ARAÚJO, 2003). São muitos os fatores que requerem cuidados e atenção para a preservação dos registros arquivados e em circulação, o bibliotecário é o agente responsável por estimular essa cultura dentro da organização para mudar a rotina antes existente que é tão prejudicial à gestão dos documentos.

Além dessas preocupações, anteriormente citadas, o bibliotecário gestor precisa identificar quais documentos necessitam de conservação e agir de maneira efetiva no trabalho de preservação. O ato de preservar irá permitir que o documento dure mais tempo e que o momento da restauração seja retardado. O bibliotecário percebendo como melhor preservar o acervo que está sob sua custódia irá aumentar a vida útil dos documentos e evitará a restauração dos mesmos. Sendo assim, é importante que o gestor faça a preservação pensando no futuro e no desgaste que os registros

possam vir a sofrer e antecipando o cuidado ao ato de restaurar. Pois, o ato de restaurar requer, em sua maioria, procedimentos químicos que podem agredir o documento. Dessa maneira chega-se ao seguinte pensamento: conservar para não restaurar é importante e preciso.

7 DADOS OBTIDOS NA PESQUISA DE CAMPO

O arquivo da Serventia de Paz precisa de maiores cuidados e de uma melhor aplicação de procedimentos arquivísticos. Durante muitos anos gerou registros e armazenou de maneira que funcionou e atendeu às necessidades para o bom andamento das atividades da instituição. O crescer da massa documental inicia o problema da recuperação da informação útil para resolver problemas gerados por aqueles que demandam documentos antigos e fora do software existente e utilizado recentemente.

O que se pode dizer do arquivamento é que existe o arquivo corrente nos setores; o arquivo intermediário, na sala do arquivo, e; o arquivo permanente.

Como prática existente, todos os documentos gerados pelo cartório, sendo eles únicos e originais são armazenados em arquivo permanente.

Não há uma tabela de temporalidade para ser aplicada a quaisquer documentos existentes, sejam anexados ou gerados por eles.

O tipo de arquivamento é o horizontal, onde os documentos são colocados uns sobre os outros e arquivados em estantes com escaninhos. O que é desaconselhável por ser de difícil manuseio, precisa ser retirado os que estão sobre o documento que se procura para se ter acesso à ele (PAES, 2004). Porém, o Tabelião gosta desse tipo e não permite a troca de mobiliário. Nesse caso não há muito que fazer e planejar do profissional do setor. Acredita-se que é importante a elaboração de um planejamento estratégico e rico em informações que substanciam as mudanças requeridas e necessárias

para modificar a forma de pensar e de gerenciar do proprietário, com dados e informações que venham a “ganhar” a atenção do Tabelião e fazê-lo “comprar” a ideia é que poderão trazer os ganhos das melhorias a serem feitas tanto no ambiente, quanto nos equipamentos e mobiliários de todo o arquivo.

A seguir serão relatados os dados obtidos do resultado da pesquisa feita no ambiente escolhido pelo pesquisador.

A pesquisa foi realizada com os quatro funcionários atuantes há mais de cinco anos de trabalho na Serventia de Paz sendo dois homens e duas mulheres os respondentes dos questionários, eles têm as seguintes funções: um notário e/ou tabelião; um escrevente juramentado que também é o gerente e responsável pelo atendimento no balcão; uma escrevente juramentada do setor de escrituras, e; uma auxiliar de escritório. Todos os participantes da pesquisa possuem o segundo grau completo e o tempo de trabalho no serviço notarial varia de 14 anos a 25 anos que é o tempo de existência do cartório. Em seu início de atividades, a instituição estava sob a orientação de outro tabelião. O objetivo da pesquisa está focado nas atividades geradas pelo serviço cartorário após o ano de 1991, data essa em que o atual notário assumiu as responsabilidades e passou a assinar as documentações geradas no referido cartório.

Os colaboradores do cartório informam através de respostas ao questionário, que quando eles começaram a trabalhar no cartório os registros dos documentos eram feitos manualmente e datilografados. Eles eram arquivados em um espaço dentro do próprio campo de trabalho, em prateleiras, pois não havia sala reservada para o armazenamento, como também não existia um profissional dedicado à organização da guarda documental.

O arquivamento era um serviço para todos realizarem, os colaboradores retiravam o que precisavam do espaço onde o material estava guardado e devolviam ao mesmo lugar, quando terminavam o uso da documentação.

Questionados como os documentos eram guardados responderam que eram feitos os armazenamentos em: caixas; pastas suspensas; arquivos de metal; armários de madeira, onde tivesse local para ser aproveitado.

O arquivo, inicialmente, passou por prateleiras, nos setores. Na medida em que o volume documental aumentou foi transferido para arquivos de metais e em seguida para uma sala específica. Nesse local, segundo os respondentes, os documentos eram armazenados: por datas de registro (lavratura) dos documentos; por tipos dos documentos: por número de processos existentes; e, por numeração criada pelo próprio cartório.

Quando precisavam encontrar um documento os funcionários procediam da seguinte forma:

a) as buscas nos livros, com a análise dos índices;

b) as buscas nos livros folha por folha, quando determinado ato não estava em um índice criado manualmente ou em editor de texto fora do *software*, eram feitas as buscas pelos nomes das partes envolvidas nos atos registrais;

c) nos processos abertos, eram pesquisadas as ordens numéricas (o número do processo em ordem crescente);

d) nos processos abertos, eram pesquisados, também, pelo número da capa correspondente ao ato registral (numeração crescente, gerada pelo *software*), quando não eram registrados o número do processo correspondente, no *software*, os colaboradores notariais eram obrigados a procurar um a um para conseguir encontrar o processo requerido (nesse caso a busca era feita pelo nome da parte e data da lavratura);

e) nos processos abertos eram realizadas buscas pelos nomes das partes, quando não constavam na base de dados, através do *software*;

f) nos processos abertos, eram pesquisados, também, pela data da lavratura, quando não constante da base de dados.

Esses documentos arquivados não recebiam os devidos cuidados para a conservação, os respondentes disseram que o uso de produtos químicos para evitar a infestação de insetos era o único procedimento realizado para a preservação dos documentos armazenados. Além de tomarem o cuidado de arquivar documentos em pastas ou reservar em salas isoladas.

No tocante a conservação dos documentos, o único meio visualizado pelo notário e os demais colaboradores foi manter os documentos fora do alcance das pessoas e do manuseio. Transcrevendo a resposta de um dos pesquisados observa-se isso: “***o arquivamento era feito de forma a prejudicar o mínimo possível a documentação***”. A limpeza, com a retirada de pó e o uso de produtos químicos foram as formas encontradas para a conservação do acervo. Não há registro e a percepção da preocupação e do procedimento de restauração dos documentos já danificados.

Questionados sobre a existência de registro dos procedimentos das atividades do cartório, a informação obtida foi que ocorrem repasses de informações oralmente, além da realização de treinamento. Os colaboradores com mais experiência no cartório pensam que é fundamental deixar com que a prática, no desenvolver das atividades, seja feita para que o executante da tarefa sinta a dúvida e questione como solucioná-la, através do auxílio dos colegas. Segundo o Tabelaio um manual de procedimentos está em fase de elaboração.

Um software foi adquirido, o Sistema Verus da empresa ANSATA informática, uma empresa que se especializou no desenvolvimento de *software* para as serventias notariais e registrais, com sede em Curitiba. A informatização do serviço notarial e a implantação do software possibilitaram que os registros dos documentos gerados no cartório passassem a ser inseridos na base de dados. Assim, os atos são criados no editor de textos *word* do *windows* e através do próprio software, em alguns casos eles ainda são manuscritos na primeira fase e datilografados em outras fases. A

tendência é que os antigos meios de geração dos escritos do cartório sejam feitos somente através do Verus.

Os documentos gerados na Serventia de Paz têm lugar próprio e reservado, denominado arquivo. Nesse espaço não havia um funcionário responsáveis pela organização, algumas pessoas encarregaram-se de entrar no local e pegar o que era necessário para a tarefa e após devolvia para quem trabalhava mais próximo e essa pessoa depositava dentro da sala de arquivo.

O notário e o escrevente (também gerente) pensaram juntos na organização existente da documentação do arquivo e existe desde o início das atividades do cartório. Como não existia ninguém responsável pelo arquivo tabelião pensou em contratar um profissional para o setor; segundo os pesquisados o bibliotecário contribuiu com a organização do acervo, pois *“ficou fácil de encontrar os nomes das partes envolvidas nos atos solicitados, os livros não possuem índices”*. A decisão do Tabelião em contratar um funcionário que seja especialista em organização para ser o responsável pela guarda e gestão do acervo cartorário concretizou-se no ano de 2008, quando um bibliotecário assumiu a tarefa de manter, cuidar, gerenciar e preservar os registros do ambiente notarial.

Esse funcionário tem sala própria, é o arquivo que passou por algumas mudanças de espaço físico e ficou adequado ao tamanho do acervo. Mesmo com o local próprio para armazenar os documentos gerados pelo serviço notarial é de consenso geral que o ambiente ainda é pequeno, tornando-se apenas suficiente para o momento; a climatização é um dos aspectos que pode ser melhorada, para que se tenha uma melhor preservação documental.

A instalação de um elevador de carga para o transporte de documentos do arquivo que está no piso superior do cartório até os funcionários que trabalham no térreo facilitou muito nas atividades diárias, evitando o trabalho de carregar peso e manuseio dos registros até o piso inferior.

O bibliotecário organizou todo o acervo que estava espalhado pelo cartório e na sala do arquivo. Decidiu por manter a documentação arquivada por tipo de documento gerado e em uma subdivisão em que os coloca em ordem cronológica, com a numeração crescente. Pode-se dizer que a **classificação** do arquivo está **de acordo com a natureza dos documentos**. Ele manteve por pedido do Tabelião e do Gerente que conjuntamente pensaram neste arquétipo, segundo eles: *“algumas formas de arquivamento precisam ser mantidas, pois, são procedimentos bem pensados e organizados”*.

A guarda e movimentação dos documentos foram um dos aspectos que mais sofreram mudanças, pois a rapidez e facilidade na busca e recuperação da informação foi percebida por todos que trabalham no Serviço Notarial. *“Os documentos ficaram mais fáceis de serem encontrados facilitando o trabalho de todos”*.

Os procedimentos para a recuperação da informação necessária melhoraram e eles ainda podem melhorar, as digitalizações dos documentos precisam ser feitas e os registros precisam ser inseridos na base de dados, pois, nem todos os registros foram transportados para o sistema informatizado após a implantação.

A partir do momento em que a conversão retrospectiva dos dados começou a ser feita, a busca e a recuperação das informações demandadas pelos colaboradores e pelos clientes serão mais eficientes e eficazes.

A tabela de temporalidade é

instrumento destinação, aprovado pela autoridade competente, que determina os prazos em que os documentos devem ser mantidos nos arquivos correntes e intermediários, ou recolhidos aos arquivos permanentes, estabelecendo critérios para microfilmagem e eliminação. (PAES, 2004, P. 28).

Foi possível constatar que na Serventia de Paz não havia uma tabela de temporalidade criada e aplicada. Diante das urgências apresentadas desde o início de seu fazer biblioteconômico no arquivo, o profissional precisou conhecer todos os trâmites realizados dentro da instituição; conhecer cada um dos documentos que recebia, registrava, expedia e armazenava; “correr contra o tempo” para organizar a massa documental e disponibilizar aos solicitantes (funcionários e clientes do cartório); planejar as próximas ações, etc.

A tabela de temporalidade é uma necessidade e precisa ser pensada e construída para que todos utilizem e apliquem não só no arquivo, como também no cartório todo.

Para a preservação dos documentos, alguns cuidados necessários foram tomados, como o manuseio do acervo por uma única pessoa, que nesse caso é o bibliotecário contratado. O arquivamento e o uso passam a ser feito de forma a mexer o mínimo possível nos registros. A limpeza do ambiente continua sendo uma preocupação para evitar fungos, insetos, entre outros agentes que danificam o acervo.

No tocante a conservação, pensou-se em restauração de alguns registros e uma nova encadernação para alguns livros que se encontram em estado avançado da perda das propriedades naturais do papel, tornando-os quebradiços.

Além das alterações que ocorreram no ambiente do arquivo e nas práticas já existentes, constata-se que há a necessidade de um registro dos procedimentos das atividades do cartório, por ponto de trabalho (setores). A ideia foi considerada interessante e vista como contribuição para o aprendizado das atividades rotineiras. É uma das contribuições do bibliotecário para o início da gestão do conhecimento na instituição, seria o primeiro passo para esse tipo de prática.

Resumidamente, a gestão de documentos na Serventia de Paz acontecia da seguinte forma: recebimento e classificação; registro e movimentação; expedição; arquivamento; adoção de métodos de

arquivamento; criação de novas rotinas; controle de empréstimos e consultas ao acervo; transferência e recolhimento dos documentos do arquivo corrente para o intermediário e permanente. Precisa ser executada a destinação, somente após a consolidação e aplicação da tabela de temporalidade.

8 MODELO PROPOSTO / RECOMENDAÇÕES

Como primeira recomendação sugere-se ao Tabelião e ao profissional da informação que está no arquivo que se pense nas “vantagens da centralização” dos documentos da Serventia, com “maiores possibilidades de padronização de normas e procedimentos, nítida delimitação de responsabilidades, constituição de conjuntos arquivísticos mais completos, economia de espaço e equipamentos, etc.” (PAES, 2004, p. 38). Para melhor trabalhar essa sugestão é preciso parar, pensar, refletir e registrar em forma de planejamento o que se quer, deseja e pretende.

Todo o fazer do bibliotecário ou do gestor da informação dentro de uma organização necessita, prioritariamente de um planejamento. Segundo Almeida (2005, p. 3) “o planejamento faz acontecer – torna possível a ocorrência de eventos que, caso contrário, não aconteceriam. É um compromisso com a mudança, pois a viabiliza e controla”.

Essa ação de planejar as ações antecipadamente possibilita ao gestor traçar metas e trabalhar em cima de um plano, que são os compromissos concentrados em objetivos a serem atingidos. Através do planejamento o gestor poderá: reduzir os riscos de erros; e tirar proveito das oportunidades. Seus esforços estarão empregados baseados na análise SWOT – o profissional irá reconhecer os pontos fortes (*Strengths*); os pontos fracos (*Weakness*); as oportunidades (*Opportunities*); e as ameaças (*Threads*) que estão em torno da organização. Feita essa análise, o gestor conseguirá definir os objetivos com muito mais segurança e tomará a decisão com grau de

certeza elevado, sabendo que atingirá os objetivos estabelecidos. Esse planejamento faz com que o gestor tenha uma compensação das incertezas e das mudanças a ocorrem na organização (ALMEIDA, 2005).

As ações que o gestor definir em planejamento terá as soluções para os problemas encontrados no decorrer da elaboração, ele tem como definir padrões a adotar na avaliação de desempenho. Nesse projeto, o profissional estuda as etapas para atingir os objetivos e consegue prever os possíveis erros e como consertá-los. As decisões planejadas são baseadas em informações que seguem critérios objetivos e ajudam a dar estabilidade à organização e torna o ambiente mais produtivo (ALMEIDA, 2005).

O gestor necessita ter um perfil que saiba lidar com a avaliação de serviços de informação, programas e projetos, bem como fazer relatórios. Precisa conhecer a organização como um todo e planejar projetos a serem executados visando às melhorias das ações. Ele precisa estar atento aos detalhes físicos da organização e relatar as necessidades com prospecção para o futuro, atentando também para a preservação dos registros contidos no centro de informação institucional (ALMEIDA, 2005). Esse profissional tem o perfil de habilidades múltiplas e abrangente. Ele precisa averiguar as principais necessidades e planejar para sanar as debilidades encontradas ao longo dos estudos aplicados no local.

A Serventia de Paz está em fase de melhorias das suas práticas diárias para o atendimento de serviços. Sendo assim, o bibliotecário necessita:

1) elaborar um planejamento estratégico para as melhorias nas atividades a serem desenvolvidas, visando melhores os recursos disponíveis; e buscar conhecer quais são os objetivos da organização para descrever no projeto. O planejamento estratégico quando bem gerenciado pode contribuir para a instituição posicionar-se e definir procedimentos sistemáticos com exames de alternativas novas baseadas em estratégias futuras da empresa. Através dele a

organização poderá traçar objetivos futuros que sejam viáveis, com a proposição de ações visando a alcançá-los, e assim, evitar ser surpreendido com as incertezas, mas, é importante salientar que por si só esse planejamento não garante o sucesso empresarial (MULLER, 2003);

2) melhorar o arquivamento, pois está semi-estruturado; observa-se que uma organização documental foi criada pelos gerentes da Serventia de Paz e o bibliotecário procedeu com a sequencia na técnica aplicada; alguns ajustes foram feitos para qualificar os procedimentos antes adotados, como por exemplo, a sinalização das caixas e das estantes; a criação de pastas para o arquivamento de documentos antigos, com separação cronológica; o remanejamento de alguns processos que estavam dispersos foram agrupados e armazenados juntamente com outros do mesmo tipo documental; controle de empréstimos; e o agrupamento de documentos para posterior encadernação, para o fim de preservar o registro, entre outros;

3) gerenciar o arquivo com efetividade em suas funções através de melhorias como: a) recursos humanos, para colaborar na organização; b) recursos financeiros, pois alguns materiais e produtos precisariam ser adquiridos; c) recursos tecnológicos precisam estar à disposição dos trabalhadores em todo o cartório, mas, principalmente no arquivo, onde é fundamental o procedimento de digitalização, inserção de dados na base do sistema informatizado, impressoras adequadas, computadores adequados, entre outros materiais que trariam benefícios para as atividades do setor;

4) elaborar um projeto para melhorar a conservação, pois esse é um aspecto que precisa de atenção na Serventia de Paz, é preciso incorporar a idéia de que não basta fazer uma higienização periódica do ambiente de trabalho, é imprescindível ter maiores cuidados. De igual modo a preservação e a restauração necessitam de cuidados. Alguns documentos datam do período de 1800 a 1970 aproximadamente e são os que mais necessitam de atenção e

tratamento preventivo, eles estão em fase de deteriorização, para alguns já ocorreu a perda da alcalinidade e encontram-se quebradiços, sendo de fundamental um cuidado extremo ao manuseá-los; esses registros necessitam de atenção especial e uma nova encadernação;

5) elaborar um novo produtos para o cartório: a criação de manuais ou Procedimentos Operacionais Padronizados - POP's, através de fluxogramas que esclarecem como proceder nas mais variadas atividades da Serventia;

6) avaliar os projetos desenvolvidos e as atividades e/ou serviços da Serventia de Paz.

O bibliotecário gestor da Serventia necessita “analisar o contexto ou o ambiente da unidade de informação, bem como as necessidades de informação dos usuários” (ALMEIDA, 2005, p. 12), pois em suas atividades administrativas esse procedimento torna-se fundamental e indispensável para a realização de planejamento eficaz.

Todas as ações gerenciais para obtenção de êxito necessitam ser avaliadas periodicamente, tornando-se um trabalho contínuo do profissional, no qual acarretará: a) em implementação de novos produtos e serviços; b) em revisão dos objetivos e metas institucionais; c) em ajuda para a tomada decisão dentro do ambiente organizacional; d) em subsídios para o planejamento, mudanças, escolhas, alocação de recursos, definir métodos, definir processos técnicos e operacionais.

Segundo Almeida (2005) a avaliação permite identificar e coletar informações acerca dos serviços desenvolvidos e estabelecer critérios para a medida do desempenho das atividades e, assim, determinar a qualidade e o grau de satisfação dos serviços, das metas e dos objetivos organizacionais. Dessa forma, o bibliotecário tem como conhecer o público alvo e estudar quais são as necessidades de informação de cada grupo, bem como a satisfação dos resultados dos serviços e produtos oferecidos. Através da avaliação e

reconhecimento de públicos em potencial os não-clientes podem tornar-se clientes.

O gestor ao proceder com a avaliação terá elementos que o permitirá: a) analisar o caminho institucional e se esse levará até as metas previamente estabelecidas; b) estudar os dados obtidos que possibilitam saber se a organização cumpre seus objetivos com eficácia; c) constatar através da análise avaliativa se os recursos humanos foram bem alocados; d) monitorar os serviços implementados e aprimorar alguns deles; e) tomar a decisão sobre produtos e serviços, com a escolha da continuidade ou interrupção.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho de gestão da informação e dos documentos gerados pela Serventia de Paz do Distrito de Santo Antônio de Lisboa no Município de Florianópolis-SC durante muito tempo foi separado por tipo de documento e armazenado em ordem cronológica e crescente, com a contribuição de muitos colaboradores; o Tabelião percebendo a importância de ter mão de obra especializada para essa atividade no arquivo institucional contratou um profissional que ao iniciar suas atividades no ambiente informacional analisou como a documentação da Serventia era gerenciada, bem como quais eram as implicações desse gerenciamento nas atividades diárias. O bibliotecário precisou analisar como o conhecimento poderia ser gerenciado e onde encontrar as informações nas pessoas certas para essa ação (gerenciar o conhecimento). As atividades de gestão nesse ambiente organizacional estão estruturadas para as próximas tomadas de decisão do profissional como: um planejamento estratégico; a criação da tabela de temporalidade; a digitalização do acervo; o estudo de usuários e/ou clientes; a manualização de procedimentos. Outros aspectos necessitam ser estudados pelo profissional como: Quais as necessidades dos diversos setores do cartório? Quais são

os produtos e serviços oferecidos pela Serventia de Paz que não é de sua responsabilidade? O objetivo principal do cartório está sendo atingido? Os serviços da Serventia são oferecidos com qualidade? Os clientes estão saindo satisfeitos?

O planejamento é um processo cíclico e constante, a primeira etapa do projeto biblioteconômico logrou êxito e o gestor necessita avaliar as práticas realizadas e estabelecidas para verificar quais permanecerão e quais serão modificadas e/ou transformadas; ele precisará rever os pontos fortes e fracos da organização e de suas ações e traçar novos rumos e novas metas gerenciais. Outras pesquisas poderão contemplar os limites entre o fazer biblioteconômico e arquivístico em ambientes de empresas privadas, como os órgãos de classe trabalham essa problemática que existirá, já que a primeira turma de arquivologia da Universidade Federal de Santa Catarina estará formada e os arquivistas irão reivindicar esses espaços de atuação, esse problema dá uma excelente pesquisa. Os bibliotecários têm como objeto de trabalho e estudo a informação registrada em suportes variados, assim como outros profissionais de outras áreas afins à biblioteconomia.

As normas regulamentadoras dos bibliotecários são:

- Lei nº 4.084², de 30 de junho de 1962 - Dispõe sobre a profissão de Bibliotecário e regula o seu exercício.
- Decreto nº 56.725, de 16 de agosto de 1965 - Regulamenta a Lei nº 4.084/62.

As normas regulamentadoras dos arquivistas são:

- Lei nº 6.546, de 4 de julho de 1978 - Dispõe sobre a regulamentação de Arquivista e Técnico de Arquivo.

² A redação do art. 3º da Lei nº 4.084/62, foi alterada pela Lei nº 7.504, de 02/07/86.

- Decreto nº 82.590, de 6 de novembro de 1985 - Regulamenta a Lei nº 6.546, de 4/07/78.

Cabe a reflexão sobre até onde vão os limites de atuação desses dois profissionais cuja Classificação Brasileira de Ocupações – CBO são: bibliotecário 2612 e arquivista 2613 e posterior publicação.

Registradas as sugestões e as recomendações fica à disposição de qualquer investigador, pesquisador e “curioso” informar-se e informar sobre os resultados dos questionamentos levantados nessas considerações.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. Brasília: Bricquet de Lemos, 2005.

ALVES, Magda. **Como escrever teses e monografias: um roteiro passo a passo**. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

BRASIL. Lei n. 8.159 de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. **Diário Oficial** [República Federativa do Brasil] Brasília, DF, 9 de jan. 1991.

CARTÓRIOS PÚBLICOS. In: **Legalizar**: guia prático. Disponível em: <<http://www.legalizar.com.br/php/pg-arquivo-noticias.php?id=8>>. Acesso em: 07 mar 2009.

CARTÓRIO SILVA. Disponível em: <<http://www.cartoriosilva.com.br/>>. Acesso em: 07 mar 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1994.

GONÇALVES, Janice. **Como classificar e ordenar documentos de arquivo**. São Paulo: Arquivo do Estado, 1998. v.2. Disponível em: <<http://www.arqsp.org.br/CF02.pdf>>. Acesso em: 07 mar 2009.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

MULLER, Cláudio José. UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. **Modelo de gestão integrando planejamento estratégico, sistema de avaliação de desempenho e gerenciamento do processo (MEIO – Modelo de Estratégia, Indicadores e Operações)**. 2003. 292f. Tese (doutorado) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Escola de Engenharia, Departamento de Engenharia e produção e transportes. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/3463>>. Acesso em: 07 maio 2010.

NAVES, Madalena Martins Lopes; KURAMOTO, Hélio (orgs.) **Organização da informação: princípios e tendências**. Brasília: Briquet de Lemos, 2006.

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

_____. **Gestão de documentos de arquivo**. São Paulo: Associação de arquivistas de São Paulo, 2005.

PASSOS, Edilenice. (org.) **Informação Jurídica: teoria e prática**. Brasília: Thesaurus, 2004.

REIS, Dálcio Roberto dos. **Gestão da inovação tecnológica**. 2.ed. Barueri, SP: Manole, 2008.

RONCAGLIO, Chintia; SZVARÇA, Décio Roberto; BOJANOSKI, Silvana de Fátima. **Arquivos, gestão de documentos e informação**. Florianópolis: Encontros Bibli, 2004. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/287/5486>> . Acesso em: 07 mar 2009.

SANTOS, Vanderlei Batista dos (org.). **Arquivística: temas contemporâneos: classificação, preservação digital, gestão do conhecimento**. 3. ed. Distrito Federal: SENAC, 2009.

SILVA, Divina Aparecida da; ARAÚJO, Iza Antunes. **Auxiliar de biblioteca: técnicas e práticas para formação profissional**. 5. ed. Brasília: Thesaurus, 2003.

SILVA, Edna Lúcia; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. rev. atual. Florianópolis, SC: UFSC, 2005.

TECNOLEGIS. **Teoria Arquivística: princípios e conceitos**. Disponível em: <<http://www.tecnolegis.com/estudo-dirigido/tecnico-judiciario-tre-acre/teoria-arquivistica-principios.html>>. Acesso em: 21 novembro 2012.

VALENTIN, Marta Lúcia Pomim (org.) **Atuação profissional na área de informação**. São Paulo: Polis, 2004.

MILEVSKI, R. J. **Manual de pequenos reparos em livros**. Rio de Janeiro: Projeto conservação preventiva em bibliotecas e arquivos: Arquivo Nacional, 1997.

Evandro Jair Duarte

Bacharel em Biblioteconomia – Habilitação em Gestão da
Informação (UDESC)

Especialista em Gestão da Informação e Inovações Tecnológicas
(IBPEX – FACINTER)

Bibliotecário do Setor de Obras Raras da Biblioteca Pública de Santa
Catarina

E-mail: dujaev@gmail.com

RECEBIDO: 20-11-2011

ACEITO: 09-12-2012