

Eixo Temático 6 - Organização da Informação e do Conhecimento

## ORGANIZAÇÃO E RECUPERAÇÃO DE INFORMAÇÃO NO AMBIENTE CORPORATIVO DAS REDES DE ATACADO E VAREJO DE MACEIÓ, ALAGOAS

### ORGANIZATION AND RETRIEVAL OF INFORMATION IN THE CORPORATE ENVIRONMENT OF THE WHOLESALE AND RETAIL NETWORKS IN MACEIÓ, ALAGOAS

André da Silva Leite - Universidade Federal de Alagoas (UFAL) – [tstandreleite@gmail.com](mailto:tstandreleite@gmail.com)

Francisca Rosaline Leite Mota - Universidade Federal de Alagoas (UFAL) –

[rosalinemota@gmail.com](mailto:rosalinemota@gmail.com)

#### Modalidade: Trabalho Completo

**Resumo:** Uma boa gestão de documentos é fundamental para qualquer empresa que preza pela qualidade dos seus processos, seja qual for o segmento de atuação. As empresas que atuam no ramo de varejo de alimentos devem estar atentas às nuances dos processos de gestão documental. Neste sentido, o objetivo geral da pesquisa foi estudar a organização e a recuperação das informações dispostas nos documentos que são gerados devido à programação diária da operação de unidades de varejo e atacado em Maceió, Alagoas. A metodologia utilizada foi a pesquisa qualitativa. O instrumento de coleta de dados foi a entrevista que ocorreu nos meses de novembro a dezembro de 2022. A amostra contou com a participação de Gerentes, Supervisores, Encarregados de Seção e Gestores de Recursos Humanos que atuam em duas grandes redes, sendo uma de varejo e outra de atacado com unidades em Maceió, Alagoas. Os resultados mostraram que o arquivo físico é predominantemente o mais utilizado. Concluiu-se que a adoção de práticas de arquivamento digital pode minimizar prejuízos, otimizar o tempo no processo de recuperação de informações e auxiliar sobremaneira o processo de tomada de decisão assertiva por parte dos gestores.

**Palavras-chave:** Gestão eletrônica de documentos; recuperação da informação; redes de varejo.

**Abstract:** *Good document management is essential for any company that values the quality of its processes, whatever the segment in which it operates. Companies operating in the food retail business must be aware of the nuances of document management processes. In this sense, the general objective of the research was to study the organization and retrieval of the information displayed in the documents that are generated due to the daily schedule of the operation of retail and wholesale units in Maceió, Alagoas. The methodology used was qualitative research. The data collection instrument was the interview that took place from November to December 2022. The sample included the participation of Managers, Supervisors, Section Supervisors and Human Resources Managers who work in two large chains, one retail and the other wholesale with units in Maceió, Alagoas. The results showed that the physical file is predominantly the most used. It was concluded that the adoption of digital archiving practices can minimize losses, optimize the time in the information retrieval process and greatly assist the process of assertive decision-making by managers.*

**Keywords:** *Electronic document management; information retrieval; retail networks.*

## 1 INTRODUÇÃO

A história da comunicação e de como a informação é recuperada e transmitida pode ser contada por diferentes marcos ou fatos históricos, indo desde da tradição da comunicação oral até a imprensa de Gutenberg, chegando aos modernos dispositivos tecnológicos digitais contemporâneos.

Os mecanismos de recuperação de informação são inúmeros e variados, disponibilizados em rede, muitos de acesso livre e aberto, atendendo a uma recuperação específica, para a qual foram programados.

No que tange aos negócios empreendidos por empresas de atacado e varejo, é necessário acessar informações de forma rápida e segura para garantir que a cadeia de produção, distribuição e comercialização de produtos não sofra rupturas. Neste sentido, o presente trabalho busca responder a seguinte indagação: como são organizadas e recuperadas as informações do setor de varejo e atacado em Maceió, Alagoas?

O objetivo geral da pesquisa foi estudar a organização e a recuperação das informações dispostas nos documentos que são gerados devido à programação diária da operação de unidades de varejo e atacado em Maceió, Alagoas.

Barreto (1996, p. 2) define a informação como “estruturas significantes com a competência de gerar conhecimento no indivíduo, em seu grupo ou a sociedade”. O conceito de documento não é algo novo e tampouco consensual entre professores e pesquisadores.

Documento é o livro, a revista, o jornal, é a peça de arquivo, a estampa, a fotografia, a medalha, a música, é também atualmente o filme, o disco e toda a parte documental que prece ou sucede a emissão radiofônica. Ao lado dos textos e imagens há objetos documentais por si mesmos (Realia) (OTLET, 1937).

O processo de recuperação da informação está baseado em coleta, representação, armazenamento, organização e acesso por parte dos usuários. De modo geral, o processo de um sistema de informação detém aspectos linguísticos e objetos textuais, portanto necessita de interpretação correta dos elementos envolvidos, o que garante uma recuperação com qualidade.

É consenso que qualquer instituição corporativa precisa possuir uma gestão eficiente para recuperar as informações documentais. A ausência de gestão pode resultar em autos

de infração, seguidos de prejuízos financeiros que impactam diretamente nos negócios. Um sistema de gestão pode ser definido como um "conjunto de elementos inter-relacionados ou interativos de uma organização para estabelecer políticas, objetivos e processos para alcançar esses objetivos" (ABNT NBR ISO 9000:2015, p. 19).

## 2 DESENVOLVIMENTO

O ramo de supermercado (atacado e varejo) cresceu de forma exponencial em Maceió nos últimos anos. Esse crescimento traz consigo responsabilidades no âmbito da informação, diante disso, o presente trabalho desenvolvido com o intuito de entender a dinâmica da recuperação da informação desse segmento de negócio. Para isso, foram realizadas entrevistas presenciais com os profissionais que tem sobre suas responsabilidades guarda e arquivamento de documentos.

A rede de varejo possui uma "operação nervosa", ou seja, as demandas são sempre altas e com grau de dificuldade também elevados, por isso, agendar um horário com pessoas que estão inseridas nesse contexto é desafiador. Prevendo essas dificuldades, a proposta foi de que as datas, horários e locais das entrevistas fossem sugeridos pelos gerentes das unidades, sendo que em todos os casos as visitas foram agendadas nas próprias unidades em horários reduzidos e com a preocupação de não expor as falhas nos seus processos produtivos.

Em vias normais a agilidade na recuperação da informação é algo imprescindível, ainda mais quando se trata de um ambiente como o estudado, onde não se pode perder tempo com distrações. Isso nos remete a Ranganathan quando o mesmo fala da eficiência nos processos de recuperação da informação, o que ele chama de Documentação. "O serviço eficiente, rápido, preciso e exaustivo de fornecimento de micro ideias em nascimento aos especialistas, exigido pela pressão social de hoje, denomina-se serviço de Documentação" (RANGANATHAN, 2006, p. 280)

A metodologia utilizada foi a pesquisa qualitativa. O instrumento de coleta de dados foi a entrevista. A amostra contou com a participação de Gerentes, Supervisores, Encarregados de Seção e Gestores de Recursos Humanos que atuam em duas grandes redes, sendo uma de varejo e outra de atacado com unidades em Maceió, Alagoas. Como a própria

pesquisa sugere, as perguntas foram de caráter qualitativo com objetivo de entender o contexto no qual os documentos são guardados e qual a real importância se dava a uma forma segura de arquivamento dos documentos.

O público alvo das entrevistas foram as lideranças do varejo/atacado, pois, esses são os principais responsáveis pela gestão de documentos de cada loja. Eles gerenciam tanto os documentos de recebimento de mercadorias, como notas fiscais, e demais documentos corporativos. Os cargos entrevistados foram os Gerentes, Supervisores, Encarregados de Seção e Gestores de Recursos Humanos., totalizando dezesseis pessoas, de quatro lojas diferentes. Durante as entrevistas o público entrevistado iniciou as respostas de formas mais conservadoras, talvez com receio que suas palavras fossem interpretadas de modo que gerassem algum prejuízo nos seus planos de carreira. O desafio então, foi deixá-los cientes de que os dados coletados serviriam apenas para melhoria na forma de gestão de documentos da empresa.

O processo de levantamento de informações foi qualitativo, realizado durante visitas programadas em algumas unidades do ramo mencionado. Durante as visitas técnicas, percebeu-se inicialmente que o processo de arquivamento de documentos é maior em meios físicos (papel) em detrimento ao digital. Os principais documentos corporativos mencionados que necessitam de uma recuperação rápida quando solicitado por algum órgão fiscalizador, são os de responsabilidade do RH, a saber, ficha de registro, ASO'S (Atestado de saúde ocupacional), e os de Segurança do Trabalho, como Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (PCMSO), além de fichas de EPI, dentre outros. Os demais documentos que formam um grande volume, são as notas fiscais das mercadorias que chegam praticamente todos os dias para abastecer as redes de supermercados.

Em grande medida, um dos maiores problemas da gestão de documentos no ramo pesquisado é que não existe um setor específico para administrar todas as evidências documentais geradas nas empresas, na maioria delas, quando surge a necessidade de recuperar alguma informação, o setor notificado solicita aos demais setores as evidências referentes a eles, ou seja, há uma dependência entre setores da empresa para recuperar a informação, e há relatos de perda frequente de documentos. Os resultados mostraram que o

arquivo físico é predominantemente o mais utilizado.

É senso comum que grandes empresas são fontes geradoras de emprego e renda para diversos profissionais, nesse caso, os mesmos atuam no mercado de alimentos, porém, na ânsia de vender a qualquer custo muitas vezes a gestão de documentos fica em segundo plano. Esse pensamento pode ser prejudicial a imagem da empresa e pode levar prejuízos financeiros inimagináveis. Diante do exposto, a pesquisa se justifica, pois, uma boa gestão dos documentos legais pode evitar inclusive o fechamento da empresa, que é danoso tanto para o empregador quanto ao empregado.

A busca por uma boa gestão de documentos no setor de varejo é um desafio para os profissionais que atuam nessa área, uma vez que, eles não possuem nenhum tipo de informação ou formação nessa área. Os colaboradores responsáveis pela gestão de documentos dos grupos estudados, utilizam o empirismo para desenvolver suas atividades, uma vez que, não há investimentos dentro dessa temática.

Dentro do conhecimento que os documentos carecem de organização e gestão, de forma a garantir acesso e recuperação, podemos supor que a gestão documental pode ser definida como um conjunto de práticas que adotam metodologias específicas para conhecer, entender e otimizar os fluxos documentais e informacionais em uma organização, desde da criação do documento até sua destinação final.

A Gestão Documental pode ser entendida como o “conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a eliminação ou o recolhimento para guarda permanente” (BRASIL, 2004).

Algumas leis e normas tratam da gestão de documentos, dentre elas citamos a Lei Federal nº8.159, que se refere aos arquivos públicos, mas também aos arquivos privados constituídos por pessoas físicas ou jurídicas, ela diz que a gestão de documentos é “o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente”

Quando se trata de empresas privadas a gestão de documentos tende a ter uma importância secundária em detrimento às operações cotidianas das empresas. No ramo em questão, o varejo está muito focado em vendas e acabam deixando a gestão de documentos importantes em segundo plano.

A respeito da gestão de documentos geridas por empresas, Roncaglio no artigo Arquivos, Gestão De Documentos E Informação vai dizer que

A gestão de documentos aplicada nas empresas é uma atividade estratégica na constituição do acervo arquivístico, pois define o ciclo vital dos documentos, estabelecendo aqueles que após o uso administrativo pelos setores das empresas podem ser eliminados, os que serão transferidos ao arquivo, a temporalidade de guarda e sua destinação final: eliminação ou guarda permanente (RONCAGLIO, 2004).

A Gestão de Conteúdo Corporativo deve ser um programa contínuo que envolve recursos informacionais, infraestrutura e práticas administrativas da organização, tudo isso inserido em um contexto dinâmico em relação às tecnologias, organizações e mercados (PAIVARINTA; MUNKVOLD, 2005).

Durante as entrevistas realizadas nas unidades visitadas, foi comum o relato de perda de documentos importantes devido a falta de procedimentos específicos para a recuperação dos mesmos. A ausência de alguns desses já teve como consequência perda financeira devido a multas aplicadas por órgãos fiscalizadores. Na concepção de Oliveira e Bertucci (2003, p. 76), “o gerenciamento da informação tornou-se um instrumento estratégico necessário para controlar e auxiliar decisões, através de melhorias no fluxo da informação, do controle, da análise e da consolidação da informação para os usuários”.

No meio de tantos arquivos físicos, surge uma ponta de esperança com o surgimento da digitalização de alguns arquivos. Essa demanda ainda não se expandiu para os demais setores, uma vez que a ferramenta utilizada se restringe especificamente nos setores de Recursos Humanos (RH) e no setor de Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT). Estes setores estão a frente dos demais no sentido de organização e arquivamento de documentos.

Nos setores citados no parágrafo acima, dois grandes avanços são notados, a saber: a utilização de sistemas de recuperação de informação que buscam com eficiência documentos previamente arquivados, dando uma resposta rápida ao usuário. Outra ferramenta utilizada com bastante frequência é a plataforma Microsoft SharePoint.

O SharePoint Online é uma plataforma de aplicações Web da Microsoft, com utilização na criação de portais e intranets empresariais, gestão de conteúdo, gestão documental e criação de portais colaborativos, e publicação de aplicações web. O Fluxo de

Trabalho do SharePoint cria tarefas aos envolvidos na produção de determinado trabalho ou projeto e redireciona os documentos aos envolvidos através de um sistema de hiperlinks que permite a edição de documentos em série ou em paralelo.

Os usuários de ambas as fontes de recuperação de informação, receberam treinamentos específicos para gerir e criar habitualidade em arquivar os documentos setoriais nas plataformas.

### 3 CONCLUSÃO

Ao adentrar nesse universo tão vasto e ao mesmo tempo tão dinâmico, faz com que a pesquisadora reflita sobre as possibilidades de melhoria que apenas parecem simples, mas que na verdade são de uma complexidade elevada. Essa complexidade se acentua devido aos hábitos existentes no segmento e a falta de investimento por parte dos gestores em uma área tão importante para a continuidade da empresa. Neste sentido, é possível afirmar que a má gestão dos documentos acarretam em prejuízos inimagináveis.

Para elucidar de forma mais clara, listamos nos parágrafos abaixo uma série de pontos que precisam de uma atenção especial por parte da gestora das unidades de varejo e atacado que servirão de base para a elaboração desse trabalho:

1. Falta de profissional capacitado para gerir as informações: Esse ponto deve ser preocupante porque nenhuma empresa funciona sem pessoas capacitadas que ocupam posições estratégicas no negócio. É justamente o setor de documentos que tanto precisa de um profissional legalmente capacitado e habilitado que sofre com a ausência desse. Ao entrevistar a gerente nacional de documentação, a mesma informou que não possui nenhuma formação específica que a habilitaria para ocupar aquele posto, e que está ali pelo empirismo, ou seja pelo tempo que tinha na empresa e no conhecimento prático adquirido de forma não acadêmica.
2. Falta de ferramentas de controle de documentos. Não há uma ferramenta de gestão aplicada a forma como os documentos são arquivados, ou seja, cada setor e cada unidade de negócio arquiva seus documentos de modo diferente. Essa falta de padronização é prejudicial para recuperar a informação quando há necessidade de

fazê-lo, principalmente quando se trata de documentos de uso comum. Há um agravante nesse tema, quando determinados setores avançam no sentido de melhorias, mas não compartilham como chegaram nesse patamar de melhoria com os demais.

3. Perda de documentos - apesar dos setores não compartilharem formalmente informações entre si, é muito comum que em casos judiciais, o setor jurídico realize a juntada de todos os documentos legais que nortearão a defesa em juízo solicitando que cada departamento envie suas evidências individualizada, sendo que o setor solicitante é quem fica responsável em montar os autos do processo. Nesse contexto, causas trabalhistas foram “perdidas” pela falta de documentos.

4. Cultura do papel - outro ponto determinante que não facilita a recuperação da informação, ao contrário, atrasa o processo de busca, é o que vamos chamar aqui de “a cultura do papel”. Tudo que envolve os documentos do varejo de Alagoas está ligado ao papel impresso. Entende-se que a maioria dos processos, tais como, recebimento de mercadorias, são recebidas mediante evidências impressas (cupons fiscais). O problema é que a partir daí o fluxo não evolui para o digital. Buscar um cupom fiscal de alguns meses ou anos atrás, se torna uma missão complicada, pois não há um arquivo digital confiável e de busca simplificada, resta buscar em caixas de arquivos sem padronização e evidência requerida.

A reflexão que se faz diante do exposto é que o digital precisa estar cada vez mais presente nas grandes empresas, como modo de complementar “a cultura do papel”. É um caminho que não se pode mais regressar, é uma facilidade que não se pode ser negligenciada. No entanto, para que isso ocorra, precisará de investimentos em recursos técnicos e capacitação continuada dos profissionais responsáveis por esse novo modelo de gerenciamento dos documentos.

Vale salientar que o estudo da área da recuperação da informação é imenso, complexo e desafiador, necessitando de dedicação e revisões específicas. É um caminho que oferece uma gama de oportunidades para que o mundo do corporativo do varejo avance para patamares mais eficientes, gerando confiança e credibilidade aos clientes internos e externos. A adoção de práticas de arquivamento digital pode minimizar prejuízos, otimizar o

tempo no processo de recuperação de informações e auxiliar sobremaneira o processo de tomada de decisão assertiva por parte dos gestores.

## REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NÓRMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR ISO 9000:2015**. Sistemas de gestão de qualidade – fundamentos e vocabulário. Rio de Janeiro, 2015.

ALVES, V. F.; LACERDA, F. M. O papel do arquivista na construção e gerência de um sistema normativo: estudo de caso da rede Batista de Educação. **Múltiplos olhares em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 7, n. 1, 2017. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/65922>. Acesso em: 15 mar. 2023.

BARRETO, A. de A. A eficiência técnica e econômica e a viabilidade de produtos e serviços de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 3, 1-18, 1996.

BRASIL. Ministério da Justiça. Arquivo Nacional. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro, 2004. Disponível em: <http://www.arquivonacional.gov.br/>. Acesso em: 15 março 2023.

FERNEDA, Edberto. **Recuperação da informação**: análise da contribuição da ciência da computação para a ciência da informação. São Paulo, 2003. 147 p. Tese (Doutorado em Ciência da Informação e Documentação) – Universidade de São Paulo

TEIXEIRA, L. M. D.; AGANETTE, E. C.; ALMEIDA, M. B. Gestão da qualidade e gestão de documentos: um relato de experiência do alinhamento entre sistemas de gestão no ambiente corporativo.. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, São Paulo, v. 9, n. 1, 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/119613>. Acesso em: 14 mar. 2023.

OLIVEIRA, M., BERTUCCI, M. G. E. S. (2003). A pequena e média empresa e a gestão da informação. **Informação & sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 13, n. 2, 65-87. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/91>. Acesso em: 14 mar. 2023.

OTLET, Paul. **Documentos e documentação**. 1937.

PÄIVÄRINTA, T.; MUNKVOLD, B. E. Enterprise content management: an integrated perspective on information management. 38 HAWAII INTERNATIONAL CONFERENCE ON SYSTEMSCIENCES, 38., 2005. **Proceedings** [...] 2005.

TANUS, G. F. S. C.; RENAULT, L. V.; ARAÚJO, C. A. V. O conceito de documento na Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Brasília, v. 8, n. 2, p. 158-174, 2012. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/220>. Acesso em: 15 mar. 2023.