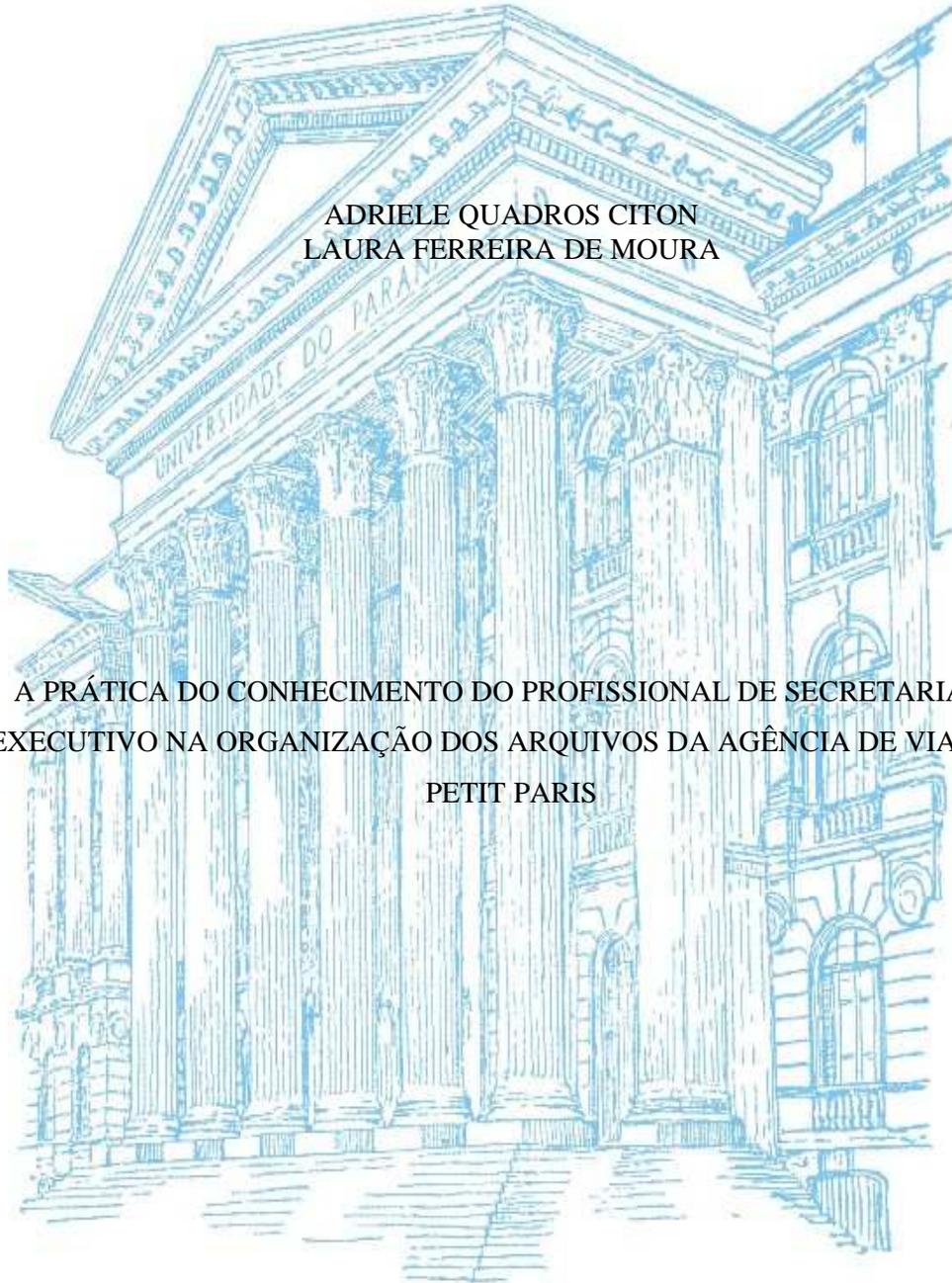


UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM SECRETARIADO

ADRIELE QUADROS CITON
LAURA FERREIRA DE MOURA

A PRÁTICA DO CONHECIMENTO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO
EXECUTIVO NA ORGANIZAÇÃO DOS ARQUIVOS DA AGÊNCIA DE VIAGENS
PETIT PARIS



CURITIBA
2013

ADRIELE QUADROS CITON
LAURA FERREIRA DE MOURA

A PRÁTICA DO CONHECIMENTO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO
EXECUTIVO NA ORGANIZAÇÃO DA AGÊNCIA DE VIAGENS PETIT PARIS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso
Superior de Tecnologia em Secretariado do Setor de
Educação Profissional e Tecnológica da Universidade
Federal do Paraná - UFPR, sob orientação da
professora:
Ms. Fernanda Landolfi Maia

CURITIBA
2013

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	4
2	DESCRIÇÃO DO AMBIENTE	5
3	DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES	7
3.1-	1ª ETAPA	7
3.2 -	2ª ETAPA	10
3.3 -	3ª ETAPA	11
3.4 -	4ª ETAPA	14
4	METODOLOGIA	18
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	19
6	REFERÊNCIAS	21
7	APÊNDICES	22

1 INTRODUÇÃO

Ser um profissional de Secretariado Executivo é um verdadeiro desafio devido à globalização, é uma profissão que está em constante transformação e necessita inovar constantemente sua forma de atuação.

Um dos principais atributos de um Secretário (a) é manter sua rotina bem planejada e organizada, quanto mais organizada for, melhor será seu desempenho e o desempenho da organização a qual está inserido. O desenvolvimento eficaz de uma atividade exige bons hábitos e capacidade de fazer planos, para tanto, deve esforçar-se continuamente.

Entendendo nosso papel como Secretárias, foi assumida essa responsabilidade e definido como propósito desse projeto organizar, reunir, preservar, controlar e fornecer acesso às informações nos arquivos adotando os métodos e técnicas mais adequados se, em seguida, criar um lembrete de aniversários. Este projeto é uma oportunidade de colocar em prática vários conceitos absorvidos durante a graduação como: organização, planejamento, visão holística, qualidade, comunicação e outras tantas habilidades e competências que com o passar do tempo são incorporadas ao perfil profissional, como empatia, a preocupação com os seus colegas, superiores e com a organização. Então o projeto propiciou a práxis, ou seja, pudemos relacionar a teoria à prática, o que é fundamental para o desenvolvimento profissional, em qualquer profissão.

Partindo dessa análise, o projeto proposto foi implantado na empresa Petit Paris Agência de Viagens que necessitava primordialmente de uma pessoa para organizar seus arquivos. Nosso objetivo geral é proporcionar uma organização suficiente para que as informações possam ser recuperadas rapidamente na rotina diária, otimizando o trabalho de todos que fazem parte da organização.

2 DESCRIÇÃO DO AMBIENTE:

▪ DADOS GERAIS:

Fundada em: 01/03/2012

Razão Social: Petit Paris Viagens e Turismo Ltda.

CNPJ: 08.771.378/0001-09

Inscrição Estadual: 79.11-2-00

Atividade: Agência de viagens

E-mail: fernanda@petitparis.tur.br

Endereço Eletrônico: www.petitparis.tur.br

Local de Atuação: Curitiba – PR

Endereço: Rua Visconde do Rio Branco, 1358 sala 304 - Centro

CEP: 80.420-210

▪ HISTÓRICO:

Localizada na cidade de Curitiba, capital do estado do Paraná, a Shanté Viagens e Turismo foi fundada em 2007, como a concretização do sonho de duas amigas que se tornaram sócias: Ana Buffara e Fernanda Oliveira, ambas formadas em Turismo. Inicialmente realizavam viagens para pessoas próximas e em seguida foram expandindo o negócio.

A agência deu certo, mas, a parceria durou apenas 05 anos quando então a sociedade foi desfeita. Porém Fernanda, uma das sócias, decidiu por continuar os negócios e a partir de março de 2012 reiniciou suas atividades com a inauguração da sua nova agência, a Petit Paris. Continuou atendendo seus antigos clientes, indicações feitas por eles e novos clientes. Optou em não trabalhar com viagens corporativas devido à alta demanda.

O nome Petit Paris, segundo Fernanda, surgiu porque Paris foi o lugar que mais a encantou dentre todos que já conheceu. Tão grande sua admiração que ao criar a logo da empresa resolveu homenagear dois grandes símbolos da cidade e também do turismo, sua outra paixão. Na logo vemos o Zé Pellin e a Torre Eiffel, o Zé Pellin que foi primeiro dirigível a levantar vôo e justamente ao redor da Torre Eiffel, o maior símbolo Parisiense.

A empresa, inicialmente, não conta com nenhum funcionárioalem da proprietária, Fernanda, que desempenha as funções de consultoria e agenciamento de viagens.

▪ **LOGO:**



▪ **MISSÃO:**

Proporcionar aos nossos clientes a concretização de seus sonhos juntamente com o prazer de conhecer novos lugares, com um atendimento totalmente personalizado. Elaboramos roteiros perfeitos para atender as suas necessidades e desejos, transformando todas as viagens em viagens especiais.

▪ **VISÃO:**

Ser uma agencia de viagens de referência no segmento do turismo em Curitiba, com excelência na qualidade, sendo recomendada por prestar um serviço e atendimento personalizado e assim aumentando nossa carteira de clientes.

▪ **VALORES:**

Ética;

Respeito aos clientes;

Inovação;

Iniciativa;

Eficiência;

Dinamismo;

Foco no Cliente;
Responsabilidade Social;
Excelência na Qualidade;
Comprometimento;
Profissionalismo;
Ética;
Transparência;
Atendimento personalizado;
Desenvolvimento Planificado;
Proteção ao Meio Ambiente;
(Criação das Autoras)

▪ **ORGANOGRAMA:**



FERNANDA
PROPRIETÁRIA

3 DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES:

3.1 - 1ª ETAPA – IDENTIFICAR AS NECESSIDADES; TOMAR CONHECIMENTO DOS DOCUMENTOS DA AGÊNCIA; APRESENTAR NOSSO PLANEJAMENTO E PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO DO PROJETO PARA A PROPRIETÁRIA; ASSINATURA DA CARTA DE ACEITE.

No mês de Maio de 2012 foi feito o primeiro contato com a empresa Petit Paris onde em conversa com a proprietária foram identificadas as necessidades da empresa.

Como a proprietária está reiniciando suas atividades no ramo de turismo em Curitiba e ainda não contratou nenhum funcionário para auxiliá-la, foi verificado que o que necessitava de maior urgência era a organização dos arquivos para proporcionar acesso rápido e prático às

informações dos clientes. Constatam dados e materiais da sua atual agência Petit Paris e da sua antiga agência Shanté.

Para Paes (1997, p.16) “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 para estudo, pesquisa e consulta”.

Foi proposto para um segundo momento, criar um método para lembrar os aniversários dos clientes da agência, já que o objetivo é oferecer atendimento personalizado e sendo o dia-a-dia da proprietária extremamente ativo, esta ferramenta contribuirá para consolidar essa boa relação.

Após a visita foram analisadas as necessidades e, a partir disso, foi apresentado o planejamento e a proposta de implantação do projeto que consistiu na organização dos arquivos físicos, a criação de um arquivo permanente digital e a criação de um método que destaque os aniversários. A proprietária aceitou nossa proposta e assinou a carta de aceite firmando compromisso.

Para que um arquivo, em todos os estágios de sua evolução (corrente, intermediário e permanente) possa cumprir seus objetivos, torna-se indispensável à formulação de um plano arquivístico que tenha em conta tanto as disposições legais quanto as necessidades da instituição a que pretende servir. (PAES, 2007, p.36)

Em novembro de 2012 foi realizada a primeira visita prática onde se teve acesso e conhecimento dos documentos da agência e dos seus arquivos permanente, corrente e intermediário, ambos físicos. Assim foi feita uma análise dos dados coletados que significa “verificar a estrutura, atividades e documentos de uma instituição correspondente à sua realidade operacional”. (Paes, 1997, p.36)

Os tipos de documentos são impressões referentes às viagens como e-mails, comprovantes de pagamento, roteiros, vouchers, comprovantes de passagens aéreas e cópias de documentos pessoais dos clientes, todos são ostensivos de acordo com Paes (1997, p.29) “não precisam ter acesso restrito por serem documentos cuja divulgação não prejudica a administração”. O processo para aquisição são impressões e quando se trata de documentos pessoais a proprietária solicita aos clientes que os apresentem na agência, onde ela fica com cópias. “Cópia é a reprodução de um documento, obtida simultaneamente à execução do original”. (Paes, 1997, p.25)

Foi feito um levantamento do número de clientes que a agência possui e concluímos que é de aproximadamente 100 clientes ativos e, junto com a proprietária, foram definidos os melhores métodos de arquivamento e adequados às necessidades da agência. Tendo em vista

que “os documentos devem receber tratamento distinto, adequando a cada uso”. (Paes, 1997, p.17)

Para que os arquivos possam desempenhar suas funções, torna-se indispensável que os documentos estejam dispostos de forma a servir o usuário com precisão e rapidez. A metodologia a ser adotada deverá atender às necessidades da instituição a que serve. (Paes, 1997, p. 21)

Foi definido que o arquivamento será por ordem alfabética e/ou cronológica, no “sistema direto onde a busca pelo documento é feita diretamente no local onde são guardados”. (Paes, 1997, p.61)

Optou-se por manter a classificação atual do arquivo corrente que é cronológica e também por mantê-lo armazenado em uma gaveta que contém uma pasta sanfonada, dividida pelos meses do ano, contendo em cada divisória todas as viagens realizadas naquele mês e que, após um ano, serão transferidos para o arquivo inativo. De acordo com Paes (1997, p.24) “Arquivo corrente é o conjunto de documentos em curso ou de uso frequente”.

Para o arquivo permanente foi utilizada a classificação Alfabética onde o principal elemento a ser considerado foi o nome, facilitando o acesso por ser a maneira mais prática e fácil de localização. Esse arquivo é composto por duas pastas com duas argolas de lombo largo, com uma guia divisória para cada cliente, dispostas em ordem alfabética e dentro delas está apenas a ficha pessoal do cliente e as cópias de seus documentos. Segundo Paes (1997, p.24) “Arquivo permanente é o conjunto de documentos que são preservados, respeitando destinação estabelecida, em decorrência do seu valor probatório e informativo”.

No arquivo intermediário a classificação também é Alfabética, pelo nome do cliente e ficou composto por quinze pastas com duas argolas de lombo largo, com folhas divisórias separando as letras e com as fichas dos clientes e os documentos referentes às suas viagens realizadas há mais de um ano. Para Paes (1997, p. 24) “Arquivo intermediário é o conjunto de documentos que são procedentes de arquivos correntes, que aguardam destinação final”.

O arquivo digital foi gerado por processo de digitalização. Foi criada uma planilha em Excel com o nome de cada cliente e respectivamente um hiperlink com sua ficha pessoal e cópias dos seus documentos. Apenas o arquivo permanente ficou disponível de forma digital por ser o mais consultado.

Na nossa linha de trabalho não foram seguidas “as regras de alfabetação para nomes de pessoa física onde se considera o último sobrenome e depois o prenome”. (Paes, 1997, p.63). Foi solicitado pela proprietária que utilizássemos a classificação considerando o primeiro nome (prenome) e depois o sobrenome.

Depois de conhecidos e compreendidos os processos da agência e a importância da documentação, foi criada a nossa linha de trabalho buscando o melhor resultado possível. Assim será iniciada a próxima etapa, onde será feito um levantamento dos materiais necessários para a organização dos arquivos e solicitada à compra, a definição da melhor localização física e sendo ajustado caso a proprietária ache necessário.

3.2 - 2ª ETAPA-FAZER UM LEVANTAMENTO DOS MATERIAIS NECESSÁRIOS PARA A ORGANIZAÇÃO DOS ARQUIVOS E SOLICITAR A COMPRA; DEFINIR A MELHOR LOCALIZAÇÃO FÍSICA PARA SEU ARMAZENAMENTO E SUA CONSERVAÇÃO; APRESENTAR A IDEIA PARA A PROPRIETÁRIA, FAZER AJUSTES CASO ELA ACHE NECESSÁRIO.

Essa etapa foi iniciada com o envio de um e-mail à proprietária solicitando a compra dos materiais necessários: 17 (dezesete) pastas com duas argolas de lombo largo, 15 (quinze) pastas para o arquivo inativo e 2 (duas) pastas para o arquivo permanente, 125 (cento e vinte e cinco) guias divisórias e 20 (vinte) páginas de etiquetas. Foi anexado ao e-mail uma foto com um modelo de pasta e guia divisória para referência. Optou-se por este modelo porque a agência dispõe de pouco espaço.



A proprietária aceitou nosso pedido de compra e avisou quando estava com os materiais para que a organização dos arquivos fosse iniciada. A proprietária foi orientada com algumas atividades de conservação dos arquivos quanto à limpeza periódica, cuidados ao manuseá-lo, sobre a ventilação e temperatura que deve ser entre 20 e 22°C, com variação diária de mais ou menos 1°C, mostrou-se necessário também que ela a cada ano faça a transferência periódica dos documentos do arquivo corrente para o intermediário e verifique o arquivo intermediário fazendo o descarte de documentos muito antigos, evitando assim o excesso de papéis sem utilidade.

De acordo com Paes (1997, p.36) “localização física é a extensão da área ocupada, condições de iluminação, umidade, estado de conservação das instalações, proteção contra incêndio”. Assim definimos as localizações físicas dos arquivos.

O arquivo permanente que não demanda de muito espaço já que seu acervo é pequeno, ou seja, “seu conjunto de documentos” Paes (1997, p.23), foi armazenado em um armário próximo a entrada da agência, tendo em vista que com a criação do arquivo digital a busca por esse arquivo físico será pequena.

O arquivo intermediário necessitou de bastante espaço por possuir muitas pastas já que sua demanda de documentos para arquivamento é grande, precisou ser dividido, ficando parte no armário menor e parte no armário maior da agência. Esses documentos são impressões relacionadas às antigas viagens dos clientes.

O arquivo corrente foi mantido em seu local de armazenamento, uma gaveta com uma pasta sanfonada, no armário mais próximo à mesa da proprietária proporcionando um fácil acesso.

Juntamente com o pedido de compra dos materiais foram solicitadas as informações necessárias para a criação das fichas pessoais dos clientes, esta facilitará na hora da preparação das viagens para um serviço personalizado. A ficha deverá conter os dados pessoais, check-list de documentação, ou seja, uma relação com os documentos e um campo para marcarmos se o cliente possui ou não as cópias, preferências de acento no avião, regularidade das vacinas, visto americano, carteira de habilitação internacional, alergias, se é fumante, preferências de alimentação, cartões fidelidade das companhias aéreas.

Os dados e documentos que faltam serão solicitados pela proprietária e foi sugerido que o que ela consiga até o final de nossa implantação que coloque diretamente no arquivo para evitar a perda.

3.3 -3ª ETAPA – CLASSIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO DOCUMENTAL; ORGANIZAÇÃO DOS ARQUIVOS.

No sábado dia 24/11/2012 foi iniciada esta etapa da implantação de avaliação documental e organização dos arquivos. Avaliar e arquivar de maneira adequada tornaram-se pontos primordiais nos cuidados da documentação.

Inicialmente foi realizada a inspeção, ou seja, “examinamos cada documento para verificar se os mesmos se destinam ao arquivamento” Paes (1997, p.97), o estudo que “consiste na leitura cuidadosa de cada documento” Paes (1997, p.97), a classificação que “se fundamenta basicamente na interpretação dos documentos” Paes (1997, p.97) e a “avaliação documental que é o processo de análise da documentação de arquivos, visando estabelecer sua

destinação, de acordo com seus valores probatórios e informativos”.
(Paes, 1997, p.24) Para isso foi criada uma tabela de temporalidade.



Tabela de temporalidade- Instrumento de 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, 1997, p. 28)

TABELA DE TEMPORALIDADE DOCUMENTAL

Documentos	Assuntos	Prazos de guarda	Destinação Final
Documentos do arquivo corrente	Documentos relacionados a viagens realizadas no presente ano.	1 ano	Transferência para o arquivo intermediário
Documentos do arquivo intermediário	Documentos referentes á viagens antigas, como, emails, comprovantes de passagens de hospedagem, vouchers.	7 anos	Descarte
Documentos do arquivo permanente	Cópias de documentos pessoais como Identidade, CPF, Passaporte e também a ficha de preferências.	Permanente	Guarda permanente

Como a empresa não dispõe de muito espaço, foi deixado o material no chão e este foi ordenado, ou seja, foram reunidos todos os documentos de uma mesma pessoa/cliente e foram dispostos em ordem alfabética, já que se encontravam espalhados e sem ordem nas diversas pastas da agência.

Após foi passado pela proprietária o montante de clientes que poderiam ser agrupados, destacando o nome de um integrante principal com quem ela tem mais contato ou quem mais procura seus serviços. Os clientes que foram agrupados são famílias, casais ou amigos que sempre viajam juntos.

Feito isso foram selecionados os documentos do arquivo permanente e do intermediário e foi feito o arquivamento propriamente dito. “Arquivamento é a operação que consiste na guarda de documentos nos seus devidos lugares, em equipamentos que lhes forem próprios e de acordo com um sistema de ordenação previamente estabelecido”. (Paes, 1997, p. 24). Para o arquivo intermediário foi colocada uma guia divisória por letra e os respectivos documentos relacionados às antigas viagens dos clientes. Nessa visita foi possível organizar até a letra J, tendo em vista que esse é o maior arquivo e que demanda de mais tempo. Todo material ficou provisoriamente armazenado em caixas até a nossa próxima visita.

No dia 17/12/2013 foi retomada a organização deste arquivo iniciando pela letra A, pois, foi constatada a necessidade de deixar as pastas mais vazias, deixando espaço entre as letras para que futuros documentos possam ser colocados.

O próximo passo foi a organização do arquivo permanente que foi armazenado em pastas com uma guia divisória para cada cliente, dispostas em ordem alfabética, contendo a sua ficha pessoal e a cópia de seus documentos. As pastas foram divididas da letra A - J em uma pasta e da letra K - Y em outra pasta, como citado anteriormente, este arquivo não demanda de muitas pastas e espaço já que seu acervo é pequeno.

Foi realizado um levantamento dos clientes que não possuem as cópias dos documentos e as informações para a ficha pessoal e esta relação foi repassada para que a proprietária os solicite, para que possamos completar o arquivo.

A finalização dessa visita foi com a disposição das etiquetas de identificação nas guias divisórias com o nome dos clientes e das fichas pessoais nas pastas e o armazenamento das pastas em seus respectivos lugares e dispostas em ordem alfabética.

Com os arquivos físicos já estruturados foi solicitado à proprietária que fizesse uma conferência nas pastas para analisar se o trabalho está dentro das suas expectativas e se não precisava de ajustes. Ela realizou essa conferência e deu o seu de acordo para o agendamento do próximo encontro onde será criado o arquivo digital e um método de lembrete de aniversários.

3.4- 4ª ETAPA -CRIAÇÃO DO ARQUIVO DIGITAL E DE UM MÉTODO DE LEMBRETE DOS ANIVERSARIANTES.

Nessa última etapa de implantação do projeto foi criado o arquivo digital. “A partir da década de 1980, a consolidação da microinformática fez aparecer e tornar extremamente comum nas organizações um novo tipo de documento arquivístico: o eletrônico” (Sousa, 2009, pág. 81). Optou-se por fazê-lo, pois, como exposto na citação acima, a tecnologia é algo real e irrevogável, por tanto se faz necessário que as organizações se adequem a ela, não somente por imposição, mas também pelos inúmeros benefícios que ela traz nas dinâmicas empresariais.

Entendendo que a otimização do tempo é um dos fatores mais importantes para a agência, o arquivo digital foi pensado para facilitar os processos diários. Assim, a busca pelos documentos do arquivo permanente que antes era feita diretamente no arquivo físico passou a ter um acesso mais rápido e prático onde a busca passa a ser feita no computador. Foi elaborada uma planilha em Excel com os nomes dos clientes e, respectivamente, ligados ao seu nome hiperlinks que levam diretamente a documentação digitalizada.

Inicialmente foram digitalizados os documentos e criada uma pasta para cada cliente, nomeadas com seu nome e contendo salvo todos seus documentos. Por mais confiabilidade que se tenha com os documentos digitais, temos que por plena consciência que eles são passíveis de perda, para maior segurança, os documentos digitalizados foram salvos em um suporte magnético, sendo este o próprio disco rígido e também foram enviados para os e-mails da proprietária que irá mantê-los sempre atualizados.

“ Suporte magnético tem como princípio básico de funcionamento o magnetismo... Uma das características principais dos suportes magnéticos, é que a informação gravada, pode ser modificada a qualquer momento, seja através do próprio hardware ou de um campo magnético” (INNARELLI, 2009, p. 30)

“Disco Rígido: O disco rígido é um suporte com grande capacidade de armazenamento podendo, chegar a mais de 500GB em uma única unidade. (INNARELLI, 2009, p. 31)

Segundo Innarelli, (2009, p. 24) “... Neste século que se inicia o valor não é mais agregado ao bem material e sim à informação e conseqüentemente aos documentos digitais que estamos gerando.”.

Innarelli (AVEDON, 1999), “GED é uma tecnologia capaz de gerenciar de forma eletrônica qualquer tipo de documento, seja ele um documento digital ou não”.

ARQUIVO PERMANENTE ELETRÔNICO



Ada Luiza Alves Frota	Ficha Pessoal	Documentos
Adriana Labegalini	Ficha Pessoal	Documentos
Alessandra Calefi	Ficha Pessoal	Documentos
Alessandra Haliski	Ficha Pessoal	Documentos
Alessandra Sottomaior	Ficha Pessoal	Documentos
Ana Eliza Zeraik	Ficha Pessoal	Documentos
Ana Izabel de Camargo	Ficha Pessoal	Documentos
Ana Paula Borgonovo	Ficha Pessoal	Documentos
Ana Trautwein	Ficha Pessoal	Documentos
Ana Zélia Paraná Rezende	Ficha Pessoal	Documentos
Andréia Freitas	Ficha Pessoal	Documentos
Aniele Caroline Schatzmann	Ficha Pessoal	Documentos
Annelise Castelli	Ficha Pessoal	Documentos
ArnauldMourebrun	Ficha Pessoal	Documentos
Beatriz Moron	Ficha Pessoal	Documentos
Brigitte Mourebrun	Ficha Pessoal	Documentos
Camila Bittar	Ficha Pessoal	Documentos
Camille Pinto Krassuski	Ficha Pessoal	Documentos
Candice Mourão	Ficha Pessoal	Documentos
Carolina Isabel	Ficha Pessoal	Documentos
Cláudia Regina de Oliveira Carneiro	Ficha Pessoal	Documentos
Cristiane S. Andraus	Ficha Pessoal	Documentos
Dai Flores	Ficha Pessoal	Documentos
Danilo César Ferreira da Silva	Ficha Pessoal	Documentos
Débora Lopes	Ficha Pessoal	Documentos
Derosse Pinheiro da Silva Júnior	Ficha Pessoal	Documentos
Elizabeth Cavalheiro Congue	Ficha Pessoal	Documentos
Elizabeth Ribeiro Andrade	Ficha Pessoal	Documentos
Eloisa Freitas	Ficha Pessoal	Documentos
Érica Diniz	Ficha Pessoal	Documentos
ÉrikMestriner	Ficha Pessoal	Documentos
Fabio Yamasaki	Ficha Pessoal	Documentos
Felicita MenegottoBeppler Sade	Ficha Pessoal	Documentos
Fernanda Berticelli Henrique	Ficha Pessoal	Documentos

Fernanda de Santana Pissetti	Ficha Pessoal	Documentos
Fernanda Estela Monteiro Loiacono	Ficha Pessoal	Documentos
Fernando Henrique Bonifácio Reis	Ficha Pessoal	Documentos
Gisele Susbach	Ficha Pessoal	Documentos
Helen Brito	Ficha Pessoal	Documentos
Hilário Parisotto	Ficha Pessoal	Documentos
Igor FedorukGoes	Ficha Pessoal	Documentos
Jacqueline Dresh	Ficha Pessoal	Documentos
Janaina Cavalheiro	Ficha Pessoal	Documentos
Jaqueline Dezorzi	Ficha Pessoal	Documentos
Jean Hianke	Ficha Pessoal	Documentos
Jéssica de Mello Dimitrow (amiga Shay)	Ficha Pessoal	Documentos
Jorge Henri Galiano	Ficha Pessoal	Documentos
José Eduardo Cordeiro	Ficha Pessoal	Documentos
José Luiz Lopez	Ficha Pessoal	Documentos
Josiane Rolim de Moura	Ficha Pessoal	Documentos
Julia Valle	Ficha Pessoal	Documentos
Juliana Simão	Ficha Pessoal	Documentos
KellenAlcantara Marin	Ficha Pessoal	Documentos
Lana Susan Weigert	Ficha Pessoal	Documentos
Lana Weigert	Ficha Pessoal	Documentos
Leandro da Silva	Ficha Pessoal	Documentos
Leila Aparecida Bertolini	Ficha Pessoal	Documentos
Lislaine Vieira	Ficha Pessoal	Documentos
Luciane Wos	Ficha Pessoal	Documentos
Maria Cecília BusnardoVaine	Ficha Pessoal	Documentos
Mariana Pacheco da Cunha	Ficha Pessoal	Documentos
Mariana Urban	Ficha Pessoal	Documentos
Mariane Teixeira	Ficha Pessoal	Documentos
Marisol Bertolli	Ficha Pessoal	Documentos
Maristela Danielle	Ficha Pessoal	Documentos
Marlon Cesar Marcelo Fonsaka	Ficha Pessoal	Documentos
Mary Midorilzidoro	Ficha Pessoal	Documentos
Matheus Barbosa	Ficha Pessoal	Documentos
Michelle Fonsaka	Ficha Pessoal	Documentos
Nastassia Silva	Ficha Pessoal	Documentos
Natália Anzileiro	Ficha Pessoal	Documentos
Ricardo Clementi	Ficha Pessoal	Documentos
Rita Carolina Barreto	Ficha Pessoal	Documentos
Roseli Zanuzzo Carneiro (Teca)	Ficha Pessoal	Documentos
Samara Spina	Ficha Pessoal	Documentos

Samira Maszeub	Ficha Pessoal	Documentos
Seeli Schmidt Braz de Oliveira	Ficha Pessoal	Documentos
Sonia Silva	Ficha Pessoal	Documentos
Valéria Lopes	Ficha Pessoal	Documentos
Vera Lucia de Queiroz Juca	Ficha Pessoal	Documentos
Veridiane Borba	Ficha Pessoal	Documentos
Vitor Stanislawczuk	Ficha Pessoal	Documentos
Viviane Medeiros da Silva	Ficha Pessoal	Documentos

Foi previsto no projeto a criação de um método de lembrete dos aniversários dos clientes da agencia, porém, o mesmo não foi possível de ser realizado devido à incompatibilidade de agendas e o excesso de trabalho da proprietária. O fim e o início de ano é período de férias da maioria da população brasileira que busca nas agências de viagens as melhores opções para aproveitar essa pausa de trabalho e, como a proprietária da Petit Paris está trabalhando sozinha, esses últimos meses foram bem atribulados com uma carga horária de trabalho enorme, o que dificultou a realização de visitas à agência para que fosse cumprida essa etapa do projeto. Assim, não foi possível concluir com o que havia sido planejado em relação à agenda de aniversariantes, mas, foi proposta a realização dessas visitas em abril para o término da implantação, já que nesse mes o volume de trabalho é menos intenso. Ainda não sabemos ao certo qual método utilizar, pois irá depender das necessidades da proprietária, porém pensamos em uma agenda ou um mural

4 METODOLOGIA

A metodologia pode ser considerada a base de qualquer trabalho científico, ela padroniza os processos conduzindo o estudo a um resultado confiável.

Segundo Maria Margarida de Andrade no livro *Introdução à Metodologia do Trabalho Científico*, 2003, o conceito de pesquisa:

É o conjunto de procedimentos sistemáticos, baseado no raciocínio lógico, que tem por objetivo encontrar soluções para problemas propostos, mediante a utilização de métodos científicos.

Com base nisso, optou-se pela pesquisa bibliográfica como método, pois constitui o primeiro passo para todas as atividades acadêmicas. Para a implantação de um projeto necessita-se de uma pesquisa bibliográfica preliminar.

Essa pesquisa bibliográfica será feita por meio de consultas e coletas de dados sobre o tema em livros ou até mesmo com pesquisa na internet, afinal, precisamos entender todos os conceitos e regras acerca da arquivística. Primeiramente é necessário entender como a organização da massa documental tornou-se tão presente na rotina das organizações e o seu significado. Para Barbosa (2009, pág.80):

A organização dos documentos tem sido um dos grandes desafios da arquivística... Lidar com massas tão grandes de documentos acumulados diariamente pelas Instituições exige maior sofisticação dos esquemas de classificação. O documento arquivístico é um artefato humano com pressupostos e características específicas... Eles representam o produto da atividade de sujeito acumulador.

Outro método adotado foi o de observação que possibilitou analisar o ambiente em sua forma original, identificando anomalias e possibilidades de melhorias. Também durante a análise, conversamos diretamente com a proprietária da agência que nos contou suas expectativas em relação à implantação do arquivo, o que nos possibilitou entender quais decisões tomaríamos para facilitar as atividades diárias da empresa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo geral a organização dos arquivos da agência de viagens Petit Paris e criação de um arquivo digital para a otimização do tempo durante os processos diários.

Primeiramente foi necessária a análise do ambiente e de sua rotina, bem como da documentação existente e sua ordem de importância ou temporalidade. Para a realização tanto da análise como das demais etapas pretendidas foram utilizados como método a pesquisa bibliográfica, trazendo conceitos a fim de enriquecer o conteúdo do trabalho, bem como a utilização de outros meios de informação através de pesquisas na internet, aliando o embasamento científico com as necessidades do ambiente.

Através da análise, foi possível entender a documentação gerada, seu fluxo dentro da empresa, qual a ordem de descarte e assim indicar qual o melhor método de classificação para atender as expectativas da agência. Dentre as diversas pesquisas foi definido por utilizar dois métodos de organização: para o arquivo corrente a melhor escolha foi o método cronológico, com os documentos de viagens organizados de acordo com os meses do ano, pois, esses são os documentos mais recentes e procurados com maior frequência. No entanto, para os arquivos permanente, intermediário e digital a melhor opção é o método alfabético, que, para melhor atender os anseios da proprietária não optamos pela regra de alfabetação, onde a busca é feita pelo sobrenome, mas sim realizamos a organização pelo primeiro nome, para facilitar a procura. E, para tornar a busca ainda mais rápida, foi indicado que o arquivo permanente fosse digitalizado, criando assim um arquivo digital, o que tornaria as atividades mais eficientes e eficazes, afinal a tecnologia hoje é uma poderosa aliada para todas as áreas de atuação e não seria diferente para os profissionais de arquivística, já que estes são responsáveis pela informação, independente do suporte onde estas se encontram.

Durante todo o processo de implantação foi observado o quão importante é para a empresa ter sua massa documental devidamente organizada. E satisfatoriamente obtido apoio, incentivo e auxílio da representante da agência, já que muitas vezes são encontradas barreiras quando se trata de arquivo, pois há diversas instituições, tanto públicas como privadas, que ainda mostram-se resistentes e acreditam que a arquivística seja uma área desnecessária no andamento de suas atividades.

Com o término da implantação, foi observada a realidade da área de arquivística, sua importância e seus desafios. Com êxito foi possível realizar a práxis, que é a teoria aprendida em sala de aula, e também nas bibliografias lidas, com a prática.

6 REFERÊNCIAS

ANDRADE, MARIA MARGARIDA. **Introdução à Metodologia do Trabalho Científico**. São Paulo: Atlas. 2003.

BUENO, SILVEIRA. **Dicionário da língua portuguesa**. São Paulo: FTD. 1989.

CARVALHO, ANTONIO PIRES DE. **Manual do Secretariado Executivo**. São Paulo: DCL. 2008.

Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística. Disponível em:http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/dicionario_de_terminologia_arquivstica.pdf

PAES, Marilena Leite. **Arquivos: teoria e prática**. Rio de Janeiro: FGV, 2007;

RONDINELLI, Rosely Curi. **Gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos: uma abordagem teórica da diplomática arquivística contemporânea**. Rio de Janeiro: FGV, 2005;

SANTOS, Vanderlei Batista dos. INNARELLI Humberto Celeste, SOUZA, Renato Tarciso Barbosa de. **Arquivística Temas Contemporâneos**. Distrito Federal: SENAC 2008.

<http://www.portal.ufpr.br/normalizacao.html>Acessado desde 02/07/2012

http://www.secretariadoexecutivo.ufpr.br/file.php/1/regulamento_projetos_TSE_set2011_-_para_mesclagem.pdfAcessado em 02/07/2012

7 APÊNDICES

Apêndice A: Foto da ordenação dos documentos que a agencia possui para arquivamento.

Apêndice B: Foto da ordenação dos documentos que a agencia possui para arquivamento.

Apêndice C: Foto da ordenação dos documentos que a agencia possui para arquivamento.

Apêndice D: Foto das pastas do arquivo intermediário.

Apêndice E: Foto da disposição das pastas do arquivo intermediário no armário menor.

Apêndice F: Foto da disposição das pastas do arquivo intermediário no armário maior.

Apêndice G: Foto da disposição das pastas do arquivo permanente armazenadas no armário menor.

Apêndice H: Foto de dentro de uma das pastas do arquivo permanente mostrando a guia divisória com etiqueta e documentos.

Apêndice I: Foto de dentro de uma das pastas do arquivo permanente mostrando a ficha pessoal de um cliente.

Apêndice J: Foto da disposição da agencia mostrando o armário menor, próximo a entrada, onde encontram-se armazenados o arquivo permanente e parte do intermediário.

Apêndice K: Fotos do arquivo corrente.

Apêndice L: Foto da disposição da agencia mostrando o armário maior, onde esta armazenado parte do arquivo intermediário e o arquivo corrente.

Apêndice M: Foto da proprietária da agencia de viagens Petit Paris, Fernanda Oliveira.

Apêndice N: Modelo da ficha pessoal.

Apêndice O: Projeto Multidisciplinar.

Apêndice A: Foto da ordenação dos documentos que a agencia possui para arquivamento.



Apêndice B: Foto da ordenação dos documentos que a agencia possui para arquivamento.



Apêndice C: Foto da ordenação dos documentos que a agencia possui para arquivamento.



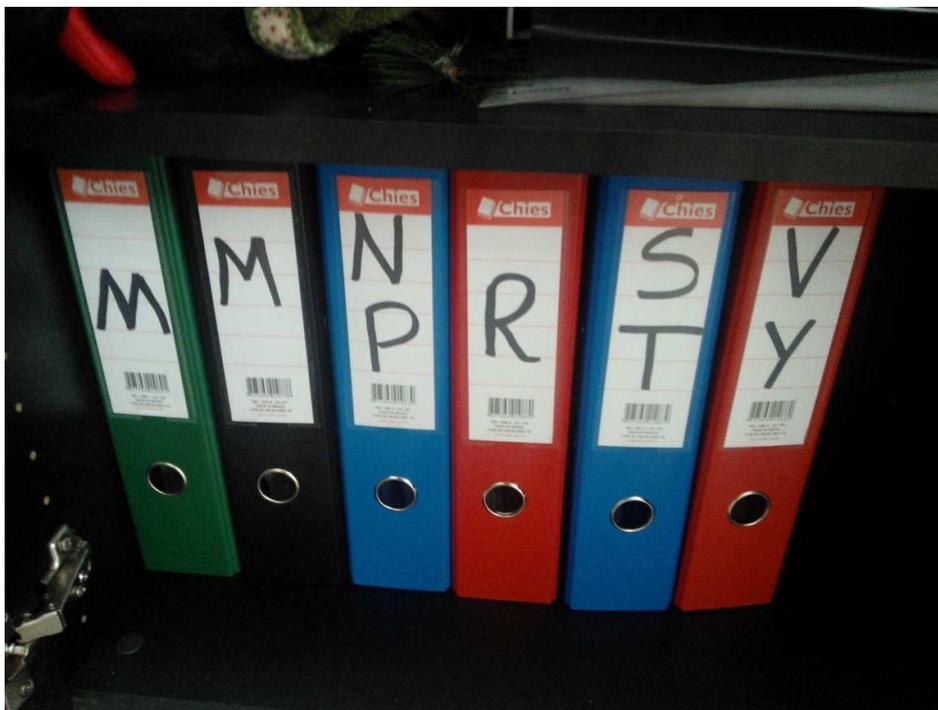
Apêndice D: Foto das pastas do arquivo intermediário.



Apêndice E: Foto da disposição das pastas do arquivo intermediário no armário menor.



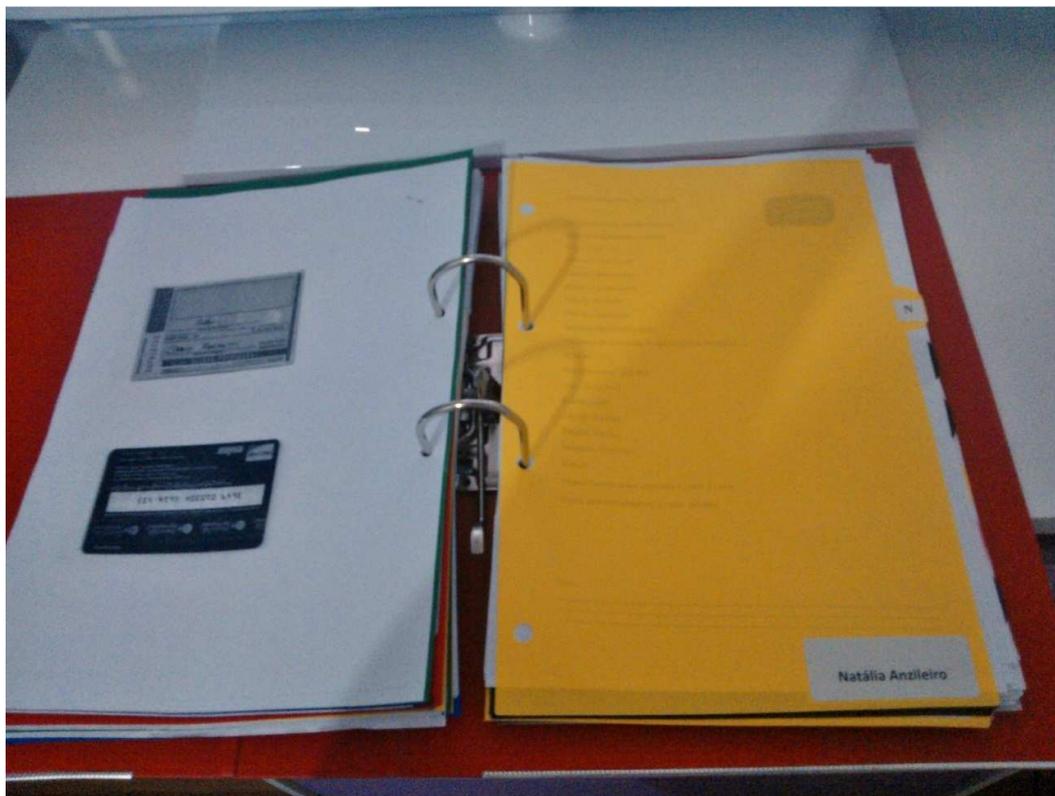
Apêndice F: Foto da disposição das pastas do arquivo intermediário no armário maior.



Apêndice G: Foto da disposição das pastas do arquivo permanente armazenadas no armário menor.



Apêndice H: Foto de dentro de uma das pastas do arquivo permanente mostrando a guia divisória com etiqueta e documentos.



Apêndice I: Foto de dentro de uma das pastas do arquivo permanente mostrando a ficha pessoal de um cliente.

ADA LUIZA ALVES PROTA

Endereço: Rua Mariana, Domus, Centro, Jundiaí, SP, CEP: 13060-000, Jundiaí, SP, Brasil. Cap: 00000-000
Telefone: (11) 210-8900, 3102-1100
Data de nascimento: 01/01/1962
CPF: 478.239.429-85
RG: 1102722-8
Passaporte: _____
Passap. antigo? () Sim, Qual? _____
Passap. novo? () Sim, Qual? _____

PREFERÊNCIAS
Possui preferências de acesso ao ar? _____
() Não () Sim, Qual? _____
Possui Visão Ampliada? () Não () Sim
Possui Capacidade de Habilitação Internacional/ Prontidão Internacional para Emerg. PDI? _____
() Não () Sim
Fumante () Não () Sim
Alergia () Não () Sim Qual? _____
Possui outras alergias? _____
() Não
() Sim, Qual(is) empresa(s) e número(s)? _____

Possui preferências de alimentação? _____
() Não () Sim, Qual? _____
Vacinas _____

Apêndice J: Foto da disposição da agencia mostrando o armário menor, próximo a entrada, onde encontram-se armazenados o arquivo permanente e parte do intermediário.



Apêndice K: Fotos do arquivo corrente.



Apêndice L: Foto da disposição da agência mostrando o armário maior, onde esta armazenado parte do arquivo intermediário e o arquivo corrente.



Apêndice M: Foto da proprietária da agencia de viagens Petit Paris, Fernanda Oliveira.



Apêndice N: Modelo da ficha pessoal.

NOME E SOBRENOME



Endereço: _____ nº ____ Cep: _____

Telefone: _____

Data de nascimento: __/__/____

CPF: _____

Possui cópia? () Sim () Não

RG: _____

Possui cópia? () Sim () Não

Passaporte: _____

Possui cópia? () Sim () Não

PREFERÊNCIAS:

Possui preferência de acento no avião?

() Não () Sim. Qual? _____

Possui Visto Americano? () Não () Sim

Possui Carteira de Habilitação Internacional/ Permissão Internacional para Dirigir- PID?

() Não () Sim

Fumante () Não () Sim

Alergia () Não () Sim Qual? _____

Possui cartão fidelidade?

() Não

() Sim. Qual(is) empresa(s) e número(s)? _____

Possui preferências de alimentação?

() Não () Sim. Qual? _____

Vacinas _____