

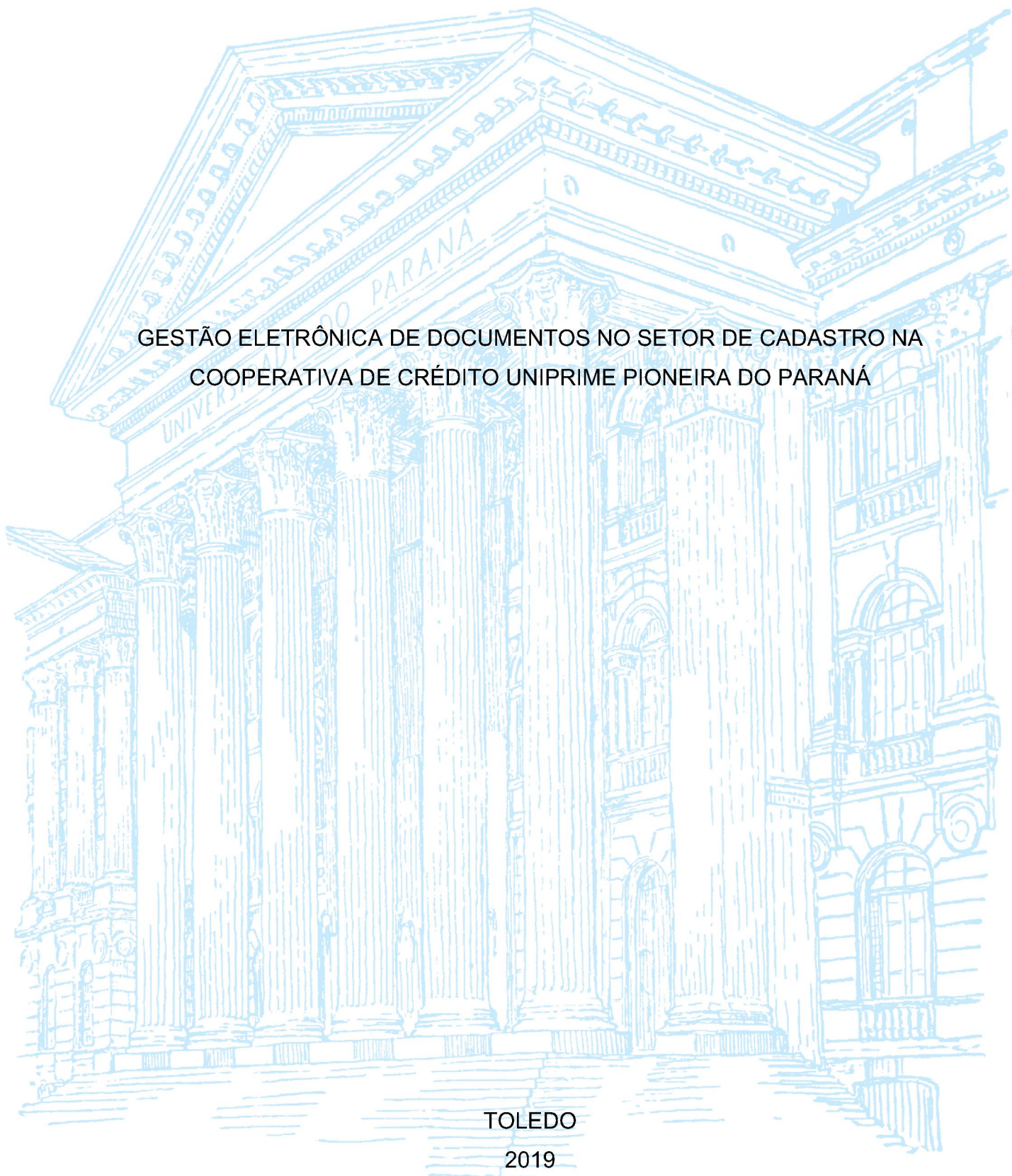
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

LARIESSA TISSIANA PRESTES CAMBRUSSI

GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS NO SETOR DE CADASTRO NA
COOPERATIVA DE CRÉDITO UNIPRIME PIONEIRA DO PARANÁ

TOLEDO

2019



LARIESSA TISSIANA PRESTES CAMBRUSSI

GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS NO SETOR DE CADASTRO NA
COOPERATIVA DE CRÉDITO UNIPRIME PIONEIRA DO PARANÁ

Artigo apresentado como requisito parcial à conclusão do curso de Pós-Graduação em MBA em Banking para Cooperativas de Crédito, Setor de DAGA/Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Paraná.

Orientador: Prof. Dr. Marcos Wagner da Fonseca

TOLEDO

2019

Gestão Eletrônica de documentos no setor de cadastro na Cooperativa de Crédito Uniprime Pioneira do Paraná

Lariessa Tissiana Prestes Cambrussi

RESUMO

A temática abordada neste trabalho é a implementação de uma GED (Gestão Eletrônica de Documentos), que visa oferecer acessibilidade de forma prática, digital e resolver o acúmulo de papéis, facilitando o ciclo de vida de um documento. Tem como objetivos específicos: a) traçar um diagnóstico sobre a gestão de documentos atualmente no setor de cadastros; e b) propor a implantação de uma GED, no setor de cadastros, na Cooperativa de Crédito Uniprime Pioneira do Paraná (instituição financeira que faz parte do Sistema Uniprime). Atualmente, todo cadastro e atualização de conta corrente é feito de forma centralizada na Sede Administrativa, a GED propõe uma melhor organização do dossiê; facilita a busca em uma necessidade de pesquisa interna e externa, em casos de auditoria; diminui a necessidade de espaços para arquivo físico; melhora, agiliza e simplifica o processo operacional; reduz custos com impressão; contribui à sustentabilidade; extinção de tráfego de dossiê de cadastro e conta corrente de cooperados via malotes; tempo de resposta ao cooperado, busca e manuseio do dossiê de forma mais rápida.

Palavras-chave: GED. Gestão Eletrônica de Documentos. Cooperativa de Crédito. Uniprime Pioneira do Paraná.

ABSTRACT

The theme addressed in this work is the implementation of a GED (Electronic Document Management), which aims to offer practical, digital accessibility and solve the accumulation of roles, facilitating the life cycle of a document. Its specific objectives are: a) to make a diagnosis about the management of documents currently in the

register sector; and b) propose the implementation of a GED, in the register sector, at the Uniprime Pioneira Credit Union of Paraná (a financial institution that is part of the Uniprime System). Currently, all current account registration and updating is done centrally at the Administrative Headquarters, GED proposes a better organization of the dossier; facilitates the search for a need for internal and external research in audit cases; reduces the need for physical file spaces; improves, streamlines and simplifies the operational process; reduces printing costs; contributes to sustainability; extinction of registration dossier traffic and current account of cooperative via pouches; cooperative response time, search and handling of the dossier more quickly.

Keywords: GED. Electronic Document Management. Credit cooperative. Uniprime Pioneer of Paraná.

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - QUESTIONÁRIO FEITO AOS GERENTES DAS AGÊNCIAS.....	20
QUADRO 2- CUSTO MÉDIO DE SALÁRIO ANUAL SEM IMPOSTOS PAGO PARA ARQUIVO DE ATUALIZAÇÃO DE CONTA CORRENTE.....	22
QUADRO 3- CUSTO MÉDIO DE SALÁRIO ANUAL SEM IMPOSTOS PAGO PARA ARQUIVO DE ABERTURA DE CONTA CORRENTE	23

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - VALOR MÉDIO PAGO NO ANO DE 2018 DE ALUGUEL PARA ARQUIVO DE CADASTRO E CONTA CORRENTE	20
TABELA 2 - VALOR MÉDIO GASTO EM FOLHAS A4 PARA ABERTURA DE CONTA CORRENTE PESSOA FÍSICA E JURÍDICA.....	21
TABELA 3 - VALOR MÉDIO GASTO EM FOLHAS A4 PARA ATUALIZAÇÃO DE CONTA CORRENTE PESSOA FÍSICA E JURÍDICA FOLHAS A4 PARA ATUALIZAÇÃO DE CONTA CORRENTE PESSOA FÍSICA E JURÍDICA	22
TABELA 4 - RISCOS E PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO-CORRETIVAS.....	27

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2 REVISÃO DE LITERATURA	8
2.1 GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS (GED): DEFINIÇÃO.....	8
2.2 GED NO SISTEMA BANCÁRIO.....	11
2.3 GED APLICADO AO COOPERATIVISMO	14
3 DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA	16
3.1 DESCRIÇÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO	16
3.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA.....	18
4 PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA	23
4.1 PROPOSTA TÉCNICA.....	23
4.2 PLANO DE IMPLANTAÇÃO	24
4.3 RECURSOS	25
4.4 RESULTADOS ESPERADOS.....	26
4.5 RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO- CORRETIVAS	26
5 CONCLUSÃO	27
REFERÊNCIAS	28
ANEXO 1 - TERMO DE AUTORIZACAO PARA REALIZACAO DA PESQUISA ...	31

1 INTRODUÇÃO

A Segunda Revolução Industrial trouxe consigo inúmeras mudanças que afetaram todo o mundo. As organizações tornaram-se mais complexas, utilizando-se da tecnologia, bem como de uma visão focada para a produtividade e lucratividade. Diante desse cenário, as empresas precisaram alterar a sua concepção de negócio, sua visão cultural e suas estratégias (DECCA, 1991).

No ano de 1844, diante da inserção do capitalismo, 28 operários reuniram-se na Sociedade de Probos de Rochdale, com o propósito de cooperação; criaram um armazém, comprando em alta quantidade, pelo melhor preço, e dividiam igualmente aos associados. A ideia do cooperativismo, desde então, ganhou forças e se espalhou pelo mundo, de maneira que se fortaleceu, principalmente, em resposta às dificuldades socioeconômicas (OCB). Conforme afirmam os autores Kotler e Armstrong (2003, p.15): “os avanços tecnológicos, a rápida globalização e contínuas mudanças econômicas e sociais estão causando profundas transformações no mercado”.

Uma dessas mudanças é a nova visão da importância da sustentabilidade empresarial, conjunto de ações que visam conciliar o respeito ao meio ambiente e ao desenvolvimento sustentável da sociedade. A temática abordada neste trabalho será a implementação de uma GED (Gestão Eletrônica de Documentos), que visa oferecer acessibilidade de forma prática, digital e resolver o acúmulo de papéis, facilitando o ciclo de vida de um documento.

Vivemos em um mundo de tecnologia e sustentabilidade, dessa forma, este estudo visa à implantação de uma possível gestão de arquivo de documentação no setor de cadastro, de forma eletrônica, na Cooperativa de Crédito Uniprime Pioneira do Paraná. Essa necessidade surgiu a partir da vivência e observação do dia a dia, tendo em vista que é importante que a busca dessa documentação seja de fácil e rápido acesso, quando necessário, sem perder a confiabilidade e o sigilo das informações.

Atualmente, a abertura de novas contas correntes, bem como todas as suas atualizações, é efetivada de forma centralizada na Sede Administrativa da cooperativa; as agências da singular enviam a documentação para o setor específico da Sede Administrativa, onde é feita a verificação da documentação e posterior cadastramento do sistema de informação da cooperativa. Após isso, a documentação

é assinada, sendo devolvida para a agência arquivar. Em alguns casos, é necessário solicitar as contas para verificações, exigidas por auditoria, por exemplo; quando são enviadas pelo malote, demanda-se muito tempo, já que seria mais prático ter o documento digital e diminuir eventuais gastos com transporte e com papéis.

A resolução n. 4.474, de 31 de março de 2016, do Banco Central do Brasil, estabelece: “procedimentos para a produção e a gestão de documentos digitalizados relativos às operações e às transações realizadas pelas instituições financeiras e pelas demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, bem como para o descarte das matrizes físicas dos documentos digitalizados e armazenados eletronicamente”.

Em 2018, a cooperativa Uniprime Pioneira do Paraná conquistou a certificação LEED (*Leadership in Energy in Environmental Design*), ganhando a categoria Platinum, a mais alta em uma escala de quatro níveis; isso atesta os altos níveis de eficiência e sustentabilidade da edificação, reconhecida internacionalmente como uma construção verde e totalmente sustentável. A inserção da digitalização de documentos será um diferencial, além de um ponto positivo para a cooperativa.

O objetivo geral do presente trabalho é analisar a atual gestão de arquivo de documentação e propor a implantação de uma Gestão Eletrônica de Documentação, no setor de cadastros, na Cooperativa de Crédito Uniprime Pioneira do Paraná.

Tem como objetivos específicos: a) traçar um diagnóstico sobre a gestão de documentos atualmente no setor de cadastros; e b) propor a implantação de uma Gestão Eletrônica de documentos (GED), no setor de cadastros, na Cooperativa de Crédito Uniprime Pioneira do Paraná.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS (GED): DEFINIÇÃO

Partindo do pressuposto de que os gestores da área de sistemas bancários cooperativos almejam aumentar o número de clientes e melhorar o atendimento no que se refere à sua organização, o GED apresenta-se como necessário para automatizar os processos e extrair o máximo que o setor bancário pode oferecer em produtividade, relação com clientes e outros bancos, controle e planejamento.

Considerando a Legislação Federal, Lei 8.159/91, 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 à sua eliminação ou recolhimentos para guarda permanente. Ressalta-se que a Lei 8.159/91 dispõe sobre a Política Nacional de Arquivos Públicos e Privados, a qual tem por objetivo fazer a máquina estatal promover a gestão documental e a difusão das informações públicas, conforme destaca Flores (2014).

O GED funciona basicamente com softwares e hardwares específicos para gerenciar documentos, os quais são preparados no GED para serem digitalizados em escâneres especiais e, depois de digitalizados, são conferidos e gravados em meios magnéticos ou mídias ópticas, por exemplo, CD, DVD, BLUE-RAY.

Fantini (2001, p.35) afirma que: “embora as imagens eletrônicas possam ser armazenadas em qualquer mídia compatível com computador, elas requerem uma quantidade substancial de espaço para armazenamento para leitura por máquina, sendo os discos ópticos os mais apropriados para tais sistemas”.

Avedon (1999) define GED como uma configuração de equipamento, software e de recursos de telecomunicações, baseada em computador e automatizada, que armazena e gerencia imagens de documentos; seus índices codificados podem ser lidos por máquinas e processados por computador, para a recuperação sob solicitação. Para Kock (1998), o GED é a somatória de todas as tecnologias e produtos que visam gerenciar informações de forma eletrônica.

Para uma melhor compreensão, é essencial conceituar o termo documento: “é toda informação registrada em suporte material, suscetível de ser utilizada para consulta, estudo, prova e pesquisa, pois comprovam fatos, fenômenos, formas de vida e pensamentos do homem em uma determinada época ou lugar” (CAMPOS & OLIVEIRA, 1995, p.11).

Os documentos, que, atualmente, estão disponíveis somente no formato físico, podem ser digitalizados e tramitar de forma integralmente digital. Assim, elimina-se a necessidade de uso de papel, sendo reduzidos os riscos de perda e fraude. O GED ainda permite que os documentos digitalizados possam ser catalogados e classificados com base em uma série de filtros, facilitando a indexação e organização.

O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 75) difere os termos documento digital e documento eletrônico, conforme segue: “documento digital

é codificado em dígitos binários, acessível por meio de sistema computacional; documentos eletrônicos somente são acessíveis por equipamentos eletrônicos”. Ou seja, todo documento digital é eletrônico, mas nem todo documento eletrônico é digital; por exemplo, vídeo cassete é um documento eletrônico, enquanto um e-mail é documento digital e eletrônico.

Ressalta-se a importância de que, para ter a eficiência da GED, não basta somente digitalizar os documentos de qualquer jeito e pensar que o software resolverá o problema porque o sistema é complexo e envolvem várias tecnologias, as quais, segundo Setti (2008, p.14), são:

- Document Management (DM): gerenciamento de documentos;
- Document Imaging (DI): gerenciamento da imagem dos documentos;
- Workflow: controle do fluxo do trabalho, aplicado com a utilização dos documentos;
- Form Processing: processamento de formulários – tecnologia que permite a extração de dados dos registros obtidos para preencher um formulário padrão;
- COLD (Computer Output to Laser Disk) / ERM (Enterprise Report Management): gerenciamento de relatórios – tecnologia que permite que os relatórios sejam compartilhados em um formato específico, evitando impressões desnecessárias. Desse modo, podem ser feitas observações, grifos e anotações, sem que seja preciso uma cópia em papel.

O GED tende a necessitar de uma pessoa capacitada que entenda de gerenciamento e que controle o fluxo de documentos, faça o controle e se responsabilize por classificar e organizar as informações, preparando a estrutura organizacional e documental. Não basta apenas digitalizar, pois é preciso ter organização, uma vez que o GED sozinho não organiza os documentos da forma adequada. Para Baldan (2002, p. 36): “quem informatiza uma bagunça terá como resultado uma bagunça informatizada”.

Os sistemas de GED podem ser simples ou com complexidade considerável, dependendo da escolha e da necessidade de cada organização. Ele deverá conservar as características originais do documento, assim como gerenciar o ciclo de vida desde o nascimento do documento até a sua destinação final.

Segundo Baldan (2002, p. 155): “Qualquer ambiente de GED que for instalado implica em ter disponíveis recursos de software e hardware que suportam a instalação

deles”. Os componentes do GED basicamente podem se resumir em Hardware e Software, embora alguns autores definam o recurso humano como um de seus componentes e outros apenas caracterizem alguns desses componentes.

Amaral e Puerta (2011) apresentam a definição de que o *hardware* é formado por todos os componentes físicos do GED, como: microcomputadores, *scanners*, impressoras, unidades de armazenamento (Disco-rígido, CD-ROM, DVD, *Blue-Ray*), entre outras. Os componentes de *software* podem ser divididos em: Sistema operacional (ex. Linux); Aplicativos (ex. processadores de texto), *Softwares* especializados (ex. Gimp para o tratamento de imagens) e *Softwares* de GED, específicos para a gestão de documentos eletrônicos (ex. DigiDoc). Os *softwares* de GED se confundem com as tecnologias que gerenciam documentos de forma eletrônica. Os recursos humanos, por sua vez, são componentes do GED, que irão influenciar sua implantação e execução.

O ambiente típico de GED pode possuir uma grande quantidade de programas, na qual cada um deles vai ter uma função diferente, que administra o ambiente de GED. Dificilmente, um único software vai possuir todas as funções necessárias para o ambiente, que possibilite a resolução dos seus problemas.

Esses componentes devem ser de boa qualidade e possuir um porte razoável para suportar a instalação dos softwares necessários para o sistema; não se encontra a melhor resposta para o que se deve utilizar nos ambientes de GED, pois, no mercado, existem diversas facilidades e ferramentas. Diante disso, o que se deve fazer é escolher o ambiente que melhor se adapte às necessidades da organização e que resolva os problemas.

2.2 GED NO SISTEMA BANCÁRIO

A implantação da GED nos sistemas bancários torna-se uma importante ferramenta para que as instituições financeiras tenham oportunidades para agregar valor a seus bens e serviços. Isso possibilita maiores vantagens competitivas. A tecnologia da Informação tem inúmeras soluções que permitem programar toda a estrutura de gestão de documentos bancários, considerando-se as etapas que vão desde a recepção de dados na agência e análise, à impressão do documento final.

Em um mercado cada vez mais competitivo, os processos do segmento bancário precisam de agilidade, com instrumentos que garantam a efetividade dos

serviços oferecidos em suas operações. O grande volume de dados controlados pelos bancos é um dos desafios enfrentados por essas instituições. Tamanho fluxo de informações pode acarretar uma grande quantidade de papéis, sendo uma questão crítica para os bancos. O atendimento ágil e eficiente pode se tornar decisivo para conquistar novos clientes e fidelizar os clientes atuais.

Para Schafer e Flores (2013), a facilidade no compartilhamento de informações é a criação de múltiplas cópias, que podem servir a diversas finalidades. Diante disso, a agilidade na recuperação de dados, se comparada ao suporte físico e à difusão de documentos, com base nos repositórios digitais, está entre os benefícios que a transposição da informação para o meio digital pode promover ao sistema bancário.

Segundo Leite (2013), o aumento do volume dos documentos, sendo eles digitais ou não, tem feito as organizações aumentarem a preocupação em relação à sua gestão, preservação, conservação e acesso. Torna-se importante que a gestão de documentos tenha o controle do ciclo vital total, a fim de garantir mais eficiência e qualidade nos negócios, tomada de decisão e preservação da memória.

A gestão de documentos e adoção de dossiês eletrônicos de cadastros dos clientes bancários é uma ação que atende às premissas de agilidade e segurança de forma ecoeficiente. Quando os funcionários encontram, de forma rápida e fácil, os documentos de que precisam, tendem a otimizar o seu tempo, investindo-o em trabalho efetivo, ao invés de empregar tempo na tentativa de encontrar o que se deseja. Assim, Ferreira e Carvalho (2001) dizem que, igualmente, pode-se perceber um ganho na segurança da tomada de decisão; com informações confiáveis e sempre à mão, evita-se a referência cruzada com outras informações e as conferências manuais.

O Banco Central do Brasil (BACEN), por meio da resolução nº 4.474, que dispõe sobre a digitalização de documentos relativos às operações e às transações realizadas no Sistema Financeiro Nacional (SFN), estabeleceu requisitos a serem observados pelas instituições financeiras na digitalização de documentos. Enfatiza-se a produção, armazenamento, manutenção e o acesso aos documentos digitalizados e às suas cópias de segurança, bem como ao procedimento de descarte de documentos originais.

Entre as determinações da lei, pode-se destacar a identificação da origem e legitimidade do documento, produção de cópia de segurança, a ser armazenada em

local distinto da informação digitalizada, alta tecnologia na digitalização do documento, que assegure sua integridade, confidencialidade e rastreamento, bem como ambientes de armazenamento com monitoramento e controle de acesso.

O sistema bancário exige expertise dos gestores da área. Sem um módulo que automatize os processos, principalmente documentais, perde-se um tempo precioso e, conseqüentemente, recursos que poderiam entrar. Por isso, é importante para os bancos corporativos investir no Sistema GED. Com uma plataforma inteligente de gestão documental, pode-se extrair o máximo que o setor bancário oferece. Produtividade, controle, planejamento, relação com clientes e outros bancos são algumas das vantagens nesse sentido.

Farinha (2016) analisou a importância da GED na Cooperativa Unimed de Santa Maria (RS) e, em se tratando da importância da GED na tomada de decisão da cooperativa, os profissionais enfatizam a agilidade, a praticidade e a facilidade no acesso, uma vez que os documentos digitalizados ficam armazenados no diretório central da empresa; o acesso ao sistema pode ser feito de qualquer computador, possibilitando-o para os gestores e também para os colaboradores.

Os bancos contam com um grande volume de documentos. Fazer a gestão de toda a papelada pode ser um processo oneroso e trazer contratempos, como perdas e extravios. Por isso, é primordial entender como o sistema GED pode ajudar as atividades dos bancos, possibilitando melhores resultados gerenciais, financeiros e produtivos. O grande volume de documentos diários no setor bancário é um desafio que precisa passar por soluções automatizadas e inteligentes. O sistema GED pode ajudar as atividades dos bancos por meio dos documentos centralizados dentro do software. Assim, consultar os arquivos digitais fica muito mais fácil do que buscar os papéis físicos.

Lima (2013) realizou um estudo de implantação de projeto GED em cooperativas do norte e nordeste. Os resultados mostraram uma satisfação dos funcionários responsáveis pela digitalização quanto à facilidade da recuperação da informação após a implantação da Gestão Eletrônica de Documentos. O projeto foi efetivado após a análise das informações contidas no arquivo, pois perceberam a necessidade do uso de um sistema, a fim de automatizar as informações de uma cooperativa Central do Norte e Nordeste. Sendo assim, começaram a busca pelo melhor sistema que se adequasse às necessidades da instituição, tendo como foco facilitar o acesso e agilizar a troca de informações entre a Central e suas afiliadas.

Outro ponto que ajuda a entender como o sistema GED pode facilitar as atividades dos bancos é a relação com outros bancos e clientes por meio de serviços integrados ao próprio software. Os bancos trocam informações e documentos diariamente. Para fechar as contas do dia, por exemplo, são realizados vários Certificados de Depósitos Interbancários (CDI). Com um GED, é possível enviar, receber, organizar e arquivar todos os documentos – permitindo mais segurança aos contratos bancários. Além disso, fichas cadastrais, solicitações de empréstimos, comprovantes de pagamento, dados sobre a conta, entre outros, são gerados apenas para um cliente. Ao adotar a GED, as atividades e relacionamento com o cliente ficam mais dinâmicos, principalmente, porque há, no próprio software, a possibilidade de mensagens de envio via sistema para os usuários.

2.3 GED APLICADO AO COOPERATIVISMO

O processo de gestão do conhecimento inicia-se pela necessidade de obter a informação e termina com uso dessa informação; esse processo está sendo reconhecido como essencial dentro das organizações. Para contribuir com essa gestão, muitas empresas têm utilizado a Gestão Eletrônica de Documentos (GED). A seguir, observam-se algumas situações práticas de sucesso em cooperativas.

O primeiro exemplo é o sistema de gestão documental, que foi desenvolvido pela empresa Digitaldoc, para atender às necessidades do cooperativismo agroindustrial. Segundo a revista Document Management (2010), o cooperativismo no Paraná é considerado um dos mais organizados e desenvolvidos do Brasil.

A Cooperativa Agroindustrial Lar, em 2002, a partir da necessidade de encontrar um software que se adequasse ao seu segmento, buscou no mercado quem oferecesse um sistema que atendesse às demandas da companhia. Segundo Document Management (apud Marshall 2010), no início, a empresa adquiriu uma ferramenta, mas passou por diversos problemas na utilização do sistema, que era complexo, sendo que os usuários encontravam dificuldade de navegar até mesmo nas telas mais simples do sistema.

A empresa possuía diversas filiais, além do fato de que algumas delas estavam localizadas em outro país, havendo a necessidade de comunicação de dados e troca de documentos - o que esse sistema não permitia, por não possibilitar a integração com a intranet. Segundo Document Management (apud Leonhart 2010), a

Cooperativa Lar precisava de um software leve, iterativo, com interface amigável, estável, que desse suporte aos processos de qualidade e que disponibilizasse constantes aperfeiçoamentos. A empresa Digitaldoc foi escolhida para desenvolver esse projeto.

A partir dessa parceria, um sistema foi desenvolvido para integrar as necessidades do negócio e permitiu o acesso dos diversos usuários das filiais pela internet. Segundo Document Management (apud Marshall 2010), com a implantação do sistema desenvolvido pela Ditaldoc, os processos decisórios tornaram-se mais ágeis, o tempo gasto com procura de documentos foi reduzido, preveniram-se os possíveis custos gerados pela utilização de documentos obsoletos, evitou-se a recriação de informações já existentes, diminuindo, assim, os gastos gerados por retrabalho. Isso também possibilitou o registro do capital intelectual e permitiu a disseminação do conhecimento entre as diversas áreas e processos, tornando-se uma ferramenta de grande utilidade no dia a dia da organização.

O segundo exemplo para a análise é do Banco BMG; devido à evolução do mercado de crédito, seus profissionais sentiram uma necessidade de encontrar uma solução que permitisse expandir seus negócios de forma segura, ágil e confiável. Eles pretendiam minimizar a quantidade de papel que circulava na organização, integrar os diversos tipos documentais, originados de várias mídias e tecnologias, realizar a integração de seus sistemas, que continham informações, e garantir que as análises de crédito seriam analisadas no tempo determinado.

Uma empresa atendeu às necessidades e conseguiu que a circulação de documentos em papel fosse praticamente eliminada; os processos decisórios e atividades operacionais foram agilizados; conseguiram uma rápida adaptação dos usuários, sem a necessidade de realizar altos investimentos em treinamentos; os fluxos empresariais foram otimizados, diminuindo o tempo gasto nos projetos. A implantação do sistema atingiu os objetivos estabelecidos durante a análise e tornou-se um caso de sucesso para a organização.

O terceiro exemplo é da cooperativa Sede do Norte e Nordeste, situada no estado da Paraíba, a qual, no ano da pesquisa (2013), tinha 27 cooperativas filiadas. No ano de 2011, surgiu um projeto para implantar a GED na cooperativa central e, depois do sucesso adquirido, passou a ser implantado em suas filiais. A adesão à GED teve como justificativas da cooperativa central viabilizar o processo de auditoria a distância nas filiadas e a possibilidade de implantar um trabalho virtual, a fim de

diminuir os custos com despesa; além do mais, ter proteção contra catástrofes e concentrar em um único sistema a gestão, o armazenamento e o acesso de informação da empresa.

Lima (2013) aponta que os benefícios visados pelo projeto são a maior agilidade no processo de localização de documentos, compartilhamento de arquivos, melhor aproveitamento e economia do espaço físico, padronização, automatização de processos, redução dos custos com cópias e insumos de impressão, visualização de contratos assinados de empréstimos e títulos de depósitos a prazo, visualização de documentos de associação de cooperados e consultas aos cartões de assinatura dos caixas.

O último caso apresentado para análise é de Farinha (2016), com o estudo sobre o funcionamento da GED na Cooperativa de Assistência à Saúde Ltda, UNIMED, unidade de Santa Maria/RS, na qual se procurou relacionar os conceitos formulados à sua aplicação na prática, participando do dia a dia da organização, bem como desempenhando funções; isso possibilitou uma maior interação do pesquisador com o cotidiano da referida cooperativa.

Observou-se, desde o recebimento e a preparação de documentos, a confecção de capas de lote, o destaque e ordenação de contratos, a disponibilização de pré-existências, a confecção de etiquetas autoadesivas, a organização e preparação de contratos para armazenamento, a montagem e remontagem de contas, a separação de obrigatório e não obrigatório, o tratamento e indexação de documentos, o atendimento às demandas internas e externas. Além disso, a procura de documentos na plataforma de armazenamento da Central-RS, a organização do acervo de documentos no sistema arquivístico, o fechamento de faturas e manutenção da envelopadora, a digitalização, o procedimento de etiquetamento e, enfim, o armazenamento de contratos.

3 DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

3.1 DESCRIÇÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO

A Cooperativa de Crédito Uniprime Pioneira do Paraná é uma instituição financeira que faz parte do Sistema Uniprime, o qual é constituído por oito

cooperativas singulares, atuantes nos estados do Paraná, Mato Grosso do Sul e São Paulo.

A Uniprime Pioneira do Paraná foi constituída em 30 de junho de 1996, na cidade de Toledo, no Oeste do Paraná, por um grupo de profissionais em medicina, autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil, conforme Carta patente número 9600581336. São municípios de abrangência da singular, no estado do Paraná: Altamira do Paraná, Anahy, Assis Chateaubriand, Boa Esperança, Cafelândia, Campina da Lagoa, Céu Azul, Diamante do Oeste, Entre Rios do Oeste, Formosa do Oeste, Goioerê, Guaíra, Iguatu, Iracema do Oeste, Itaipulândia, Janiópolis, Jesuítas, Marechal Cândido Rondon, Mariluz, Maripá, Matelândia, Medianeira, Missal, Mercedes, Moreira Sales, Nova Aurora, Nova Cantu, Nova Santa Rosa, Ouro Verde do Oeste, Palotina, Pato Bragado, Quarto Centenário, Quatro Pontes, Ramilândia, Rancho Alegre do Oeste, Santa Helena, São José das Palmeiras, São Pedro do Iguaçú, São Miguel do Iguaçú, Santa Terezinha de Itaipu, Terra Roxa, Toledo, Tupãssi, Ubiratã e Vera Cruz do Oeste. E, no estado de Mato Grosso do Sul, o município de Mundo Novo.

A singular tem como objetivo a educação cooperativista, financeira e a prestação de serviços aos seus cooperados, por meio de um atendimento personalizado, com foco na qualidade; a Cooperativa, atualmente, possui cerca de 7.500 cooperados, que podem contar com os seguintes produtos e serviços:

- Investimento;
- Seguros e Previdência;
- Cartões de crédito e débito;
- Linhas de Crédito;
- Cobrança;
- Consórcio;
- Internet Banking;
- APP;
- Plano de Saúde Unimed;
- Domicílio bancário;
- Samsung Pay;
- Débito automático.

Hoje, fazem parte do quadro de colaboradores cerca de 90 profissionais; a Sede administrativa da singular encontra-se na cidade de Toledo, no estado do Paraná, a qual é a responsável por oferecer suporte e auxílio para o correto funcionamento de suas 9 (nove) agências, localizadas no estado do Paraná, nas respectivas cidades: Toledo, Ubiratã, Goioerê, Medianeira, Marechal Cândido Rondon, Assis Chateaubriand, Palotina, Guaíra e Santa Helena.

A escolha do tema partiu da vivência profissional; a Cooperativa de Crédito Uniprime Pioneira do Paraná busca a sustentabilidade e, recentemente, adquiriu o selo LEED de construção sustentável. Nessa linha de pensamento, surge a iniciativa para realizar este estudo, pois a GED possibilita a captura e gerenciamento da documentação produzida no setor de cadastro da Cooperativa, de forma segura, prática e, principalmente, sustentável, substituindo o uso do papel por tecnologia.

3.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

Para que fosse possível este estudo, foi utilizada a pesquisa exploratória, com referências bibliográficas, troca de informações com os assistentes administrativos das agências da singular, coletas de dados, por meio de questionário com gerentes, Manual de Cadastro e Conta corrente (utilizado para propiciar entendimento do processo), relatórios de atualização cadastral e abertura de conta corrente, no período de janeiro a dezembro de 2018, além da observação da rotina no setor de cadastro e conta corrente da Cooperativa de Crédito Uniprime Pioneira do Paraná.

A abertura da conta corrente é o início do relacionamento do cooperado com a cooperativa. Os gerentes e assistentes de negócios das agências solicitam ao futuro cooperado os documentos atualizados para que tenhamos os dados necessários para a abertura da conta corrente, assim, também ocorre com a atualização do cadastro de conta corrente.

A ficha cadastral não deve ser compreendida apenas como algo formal, exigência legal, obrigação ou mero formulário. Se bem implementado, gera um dossiê de informações para que a cooperativa conheça seu cooperado e desenvolva produtos compatíveis com suas reais necessidades.

O cadastro deve conter, no mínimo, os requisitos previstos nas bases legais e na regulação do CMN e Bacen. Essas exigências estão previstas nos termos:

- Resolução nº 2025, de 24.11.1993

- Circular nº 3461, de 24.07.2009
- Lei nº 9613, de 03.03.1998
- Lei Complementar nº 105, de 10.01.2001.

Atualmente, todo cadastro e atualização de conta corrente é feito de forma centralizada na Sede Administrativa; o fluxo de abertura e atualização de conta corrente ocorre como descrito na sequência: as agências fazem o envio de toda a documentação da proposta de admissão do novo cooperado; os colaboradores do setor responsável da Sede Administrativa efetuam a recepção, checagem e conferência do dossiê de documentos; após essa etapa ser realizada, é efetuado o cadastro no sistema de tecnologia da cooperativa e informado sobre a etapa concluída para a agência da Singular. O assistente administrativo de agência da singular efetua toda a impressão da documentação da abertura ou atualização da conta corrente, em folhas de papel A4, coleta a assinatura do cooperado, gerente e responsável pela conferência da documentação e, então, reenvia para a Sede Administrativa da Cooperativa.

O dossiê de abertura da conta corrente segue via malote para a Sede administrativa, chegando a seu destino após um ou dois dias úteis; os colaboradores do setor específico da Sede administrativa recebem o dossiê, refazem a conferência da documentação e enviam o dossiê para coleta de assinatura do Superintendente da Cooperativa. Após checagem e coleta da assinatura, o dossiê retorna via malote para a agência de destino, a fim de que seja efetuada a guarda e arquivamento da documentação em armários destinados para arquivo.

Para que essa guarda e arquivamento do dossiê seja realizada, é necessário que um colaborador empregue um tempo para organizar o dossiê, perfurar as folhas de papel A4, armazenar em pastas suspensas, ir até o arquivo e localizar em qual gaveta será arquivado, visto que a guarda é feita em ordem crescente de numeração da conta corrente.

Esse fluxo interno gera muitas folhas de papel e informações sigilosas, que ficam trafegando de um local para outro; o tempo médio total para que o fluxo inicie e se finde é de sete dias. Toda essa movimentação de documentos gera deficiência na agilidade, comprometimento no sigilo, risco de perda de documentos, risco de arquivar no local incorreto e dificuldade de acesso e manuseio ao dossiê, quando necessário. Como toda documentação é impressa, são necessários espaços físicos destinados à guarda de toda a documentação, os quais são perdidos, pois poderiam ser utilizados

para aumento de área para atendimento ao cooperado e/ou melhoramento do fluxo de trabalho diário.

Quando os colaboradores da agência e sede administrativa - ou, até mesmo, quando solicitado por parte de auditoria - necessitam de pesquisas e verificação de algum documento do dossiê de conta corrente do cooperado, é preciso que um colaborador da agência se desloque até o arquivo e faça a busca manual pela informação, perdendo tempo com a procura e agilidade para a entrega do documento solicitado, pois o dossiê em papel exige mais tempo para ser encontrado. E, após a pesquisa necessária ser realizada, o colaborador da agência volta até o arquivo para fazer a guarda e arquivamento do dossiê, exigindo que mais tempo seja despendido para tal verificação.

QUADRO 1 - QUESTIONÁRIO FEITO AOS GERENTES DAS AGÊNCIAS

Em que cidade está localizada sua agência?
Qual o valor do aluguel do imóvel onde a agência se localiza?
Quantos metros quadrados mede o imóvel onde a agência está localizada?
Quantos armários para armazenamento de cadastro e conta corrente o arquivo da agência possui?

FONTE: Questionário Aplicado (2019).

Com base nessa coleta de dados, foi possível realizar a análise das informações obtidas e detectar uma possível melhora de custo/benefício no processo; a resposta do questionário, feito com os gerentes das agências, resultou nos dados transformados nas tabelas a seguir.

Como demonstrado na tabela 1, é possível verificar que, para manter o arquivo para a guarda e arquivo do dossiê de abertura, bem como atualização de conta corrente, foi gasto o valor total médio de R\$ 18.618,00 (dezoito mil seiscentos e dezoito reais), no ano de 2018.

TABELA 1 - VALOR MÉDIO PAGO NO ANO DE 2018 DE ALUGUEL PARA ARQUIVO DE CADASTRO E CONTA CORRENTE

Agência	Valor anual do aluguel do arquivo	
Agência 0		Imóvel próprio
Agência 3	R\$	2.586,00
Agência 4	R\$	1.419,00

Agência 5	R\$	5.040,00
Agência 6	R\$	2.882,00
Agência 7	R\$	1.472,00
Agência 8	R\$	675,00
Agência 9	R\$	825,00
Agência 11	R\$	3.719,00
Total Anual	R\$	18.618,00

FONTE: Questionário Aplicado (2019).

Conforme a tabela 2, nota-se que, no ano de 2018, foram utilizadas, nas nove agências da singular, cerca de 58.135 (cinquenta e oito mil cento e trinta e cinco) folhas de papel A4, para abertura de conta corrente Pessoa Jurídica e Pessoa Física, somando um gasto médio de R\$ 2.047,00 (dois mil e quarenta e sete reais).

TABELA 2 - VALOR MÉDIO GASTO EM FOLHAS A4 PARA ABERTURA DE CONTA CORRENTE PESSOA FÍSICA E JURÍDICA

Agência	Média de folhas A4 utilizadas para abertura de conta corrente Pessoa Física	Média de folhas A4 utilizadas para abertura de conta corrente Pessoa Jurídica	Média total de folhas A4 utilizadas	Valor médio gasto em folha A4 utilizadas
Agência 0	9135	7840	16975	R\$ 585,00
Agência 3	3185	3570	6755	R\$ 240,00
Agência 4	2380	1960	4340	R\$ 155,00
Agência 5	2905	3430	6335	R\$ 224,00
Agência 6	2485	2940	5425	R\$ 189,00
Agência 7	1540	1610	3150	R\$ 121,00
Agência 8	2660	2240	4900	R\$ 172,00
Agência 9	2485	1960	4445	R\$ 155,00
Agência 11	2380	3430	5810	R\$ 206,00
Total Geral	29155	28980	58135	R\$ 2.047,00

FONTE: Relatórios da Cooperativa de Crédito Uniprime Pioneira do Paraná (2018).

A tabela 3 evidencia os gastos médios nas agências, no ano de 2018, com utilização total média de 258.732 (duzentos e cinquenta e oito mil setecentos e trinta e dois) folhas A4, na atualização da conta corrente Pessoa Física e Pessoa Jurídica, tendo um valor médio de R\$ 8.978,00 (oito mil novecentos e setenta e oito reais).

TABELA 3 - VALOR MÉDIO GASTO EM FOLHAS A4 PARA ATUALIZAÇÃO DE CONTA CORRENTE PESSOA FÍSICA E JURÍDICA FOLHAS A4 PARA ATUALIZAÇÃO DE CONTA CORRENTE PESSOA FÍSICA E JURÍDICA

Agência	Média de folhas A4 utilizadas para atualização de conta corrente Pessoa Física	Média de folhas A4 utilizadas para abertura de conta corrente Pessoa Jurídica	Média total de folhas A4 utilizadas	Valor médio gasto em folha A4 utilizadas
Agência 0	64100	22218	86318	R\$ 2.976,00
Agência 3	18775	7544	26319	R\$ 911,00
Agência 4	13975	4278	18253	R\$ 636,00
Agência 5	21875	7176	29051	R\$ 1.015,00
Agência 6	15075	7774	22849	R\$ 791,00
Agência 7	14025	5060	19085	R\$ 671,00
Agência 8	17875	4830	22705	R\$ 791,00
Agência 9	14525	4232	18757	R\$ 654,00
Agência 11	9875	5520	15395	R\$ 533,00
Total Geral	190100	68632	258732	R\$ 8.978,00

FONTE: Relatórios da Cooperativa de Crédito Uniprime Pioneira do Paraná (2018).

O quadro 2 nos traz o custo médio anual de R\$18.960,00 (dezoito mil novecentos e sessenta reais) pago em salário (sem impostos) do colaborador responsável pelo arquivamento das atualizações de conta corrente em 2018. O auxiliar administrativo verifica o número da conta corrente atualizada, dirige-se ao arquivo, identifica a pasta onde deve ser efetuada a guarda da documentação e anexa a atualização aos documentos pertencentes a conta corrente.

QUADRO 2 – CUSTO MÉDIO DE SALÁRIO ANUAL SEM IMPOSTOS PAGO PARA ARQUIVO DE ATUALIZAÇÃO DE CONTA CORRENTE

Tempo médio para arquivar em minutos	Custo médio de salário anual (sem impostos)
10	R\$ 18.960,00

FONTE: Relatórios da Cooperativa de Crédito Uniprime Pioneira do Paraná (2018).

O quadro 3 identifica o custo médio anual em 2018 de R\$3.900,00 (três mil e novecentos reais) pago em salário (sem impostos) para o colaborador arquivar o dossiê de abertura de contas corrente. Após cadastro dos dados do cooperado no sistema de tecnologia da Uniprime, o assistente administrativo faz a montagem da

pasta do cooperado, identificando-a com o número da conta corrente e efetuada a guarda dos documentos na pasta, o mesmo se desloca até o arquivo, localiza o armário onde será feito a guarda da pasta, e efetua o arquivamento da pasta do cooperado.

QUADRO 3 – CUSTO MÉDIO DE SALÁRIO ANUAL SEM IMPOSTOS PAGO PARA ARQUIVO DE ABERTURA DE CONTA CORRENTE

Tempo médio para arquivar em minutos	Custo médio de salário anual (sem impostos)
15	R\$ 3.900,00

FONTE: Relatórios da Cooperativa de Crédito Uniprime Pioneira do Paraná (2018).

Visto que as impressoras das agências da cooperativa são utilizadas para todos os setores e fluxo do processo diário, estima-se que foi gasto, no ano de 2018, cerca de R\$13.580,00 (treze mil, quinhentos e oitenta reais) em cópias

Ao analisar as tabelas e efetuar a soma dos valores gastos com aluguel de arquivo, gastos com folhas de papel A4 e a estimativa de gasto com cópias no ano de 2018, há um montante de R\$66.083,00 (sessenta e seis mil e oitenta e três reais), é importante observar que não foram analisados gastos com manutenção/repares de equipamentos e estrutura do arquivo.

Nesse contexto, analisando o fluxo e a gestão de documentos da forma como é realizado atualmente na singular, este trabalho propõe a implantação de uma Gestão Eletrônica de Documentação no setor de cadastros, na Cooperativa de Crédito Uniprime Pioneira do Paraná.

A GED (Gestão Eletrônica de Documentação) propõe uma melhor organização do dossiê; facilita a busca em uma necessidade de pesquisa interna e externa, em casos de auditoria; diminui a necessidade de espaços para arquivo físico; melhora, agiliza e simplifica o processo operacional; reduz custos com impressão; contribui à sustentabilidade; extinção de tráfego de dossiê de cadastro e conta corrente de cooperados via malotes; tempo de resposta ao cooperado, busca e manuseio do dossiê de forma mais rápida.

4 PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

4.1 PROPOSTA TÉCNICA

Com o aumento do uso de computadores pelas organizações, o número de dados gerados vem aumentando significativamente e seu armazenamento, na maioria das vezes, é realizado de forma dispersa e sem controle, fazendo com que se tenham processos ineficientes. É necessário organizar esses dados.

O conhecimento pode ser considerado o mais importante dos ativos intangíveis e, por isso, deve ser valorizado. É preciso utilizar, nas organizações, uma gestão que permita produzi-lo e disseminá-lo para todos os envolvidos nos processos. Nesse âmbito, surge a gestão do conhecimento, que pode ser definida como uma filosofia de compartilhamento, a qual busca utilizar a informação organizacional de forma otimizada e centralizada, permitindo gerar um conhecimento consistente.

A Cooperativa de Crédito Uniprime Pioneira do Paraná já utiliza tratamento de documento por imagem; exemplo disso é a compensação dos cheques, feita de forma digital, por imagem, que foi implantada no ano de 2011. Além disso, os cartões de autógrafos dos cooperados, nos quais a assinatura do cooperado é convertida em imagem e armazenada no sistema de tecnologia da Uniprime, vinculado à conta corrente.

4.2 PLANO DE IMPLANTAÇÃO

A proposta de captura das imagens do dossiê da abertura e atualização de conta pode ser feita de maneira descentralizada, ou seja, a captura da imagem é feita nas agências, pelo assistente de negócios, assim que o cooperado efetuar a entrega da documentação.

A documentação do cooperado é capturada via imagem e arquivada no Sistema de Tecnologia, sendo devolvida imediatamente ao cooperado, assim, não mais existirá trânsito de documentação física, pois ele já estará digitalizado. Assim que todo o dossiê do cooperado estiver completo, o assistente administrativo da agência efetuará toda a checagem da documentação e enviará o arquivo via Sistema de Tecnologia para o colaborador responsável pelo setor de cadastros da Sede administrativa, que fará a verificação do Compliance (verificar se está em conformidade com a política da Cooperativa de Crédito Uniprime).

Como a Sede Administrativa da singular já possui dois monitores na estação de trabalho, fica fácil efetuar a checagem da imagem enquanto o Sistema de Informação permanece com a janela aberta, sendo visualizado simultaneamente.

Feita toda a conferência pelo colaborador do setor de cadastro da Sede Administrativa, será efetuada a atualização ou abertura da conta corrente, o que libera o assistente administrativo da agência para efetuar a coleta de assinatura do cooperado e do gerente da agência no dossiê eletrônico.

Para que a Gestão Eletrônica de documentação seja implantada, é necessário efetuar algumas etapas:

- Criação de um comitê com os colaboradores e gestores incluídos no processo para decisão do melhor fluxo;
- Desenvolvimento do aplicativo/software: para gerenciar as imagens do dossiê eletrônico de atualização e abertura da conta corrente do cooperado, esse aplicativo deve se conectar ao Sistema de Tecnologia da Uniprime;
- Indicação de uma das nove agências da Singular para piloto de testes iniciais e melhoramento do sistema e do fluxo;
- Treinamento dos colaboradores envolvidos em todo o fluxo de atualização e abertura de conta corrente;
- Execução da implantação da GED (Gestão Eletrônica de Documentos) no setor de cadastro da Cooperativa de Crédito Uniprime Pioneira do Paraná;
- Monitorar a qualidade da implantação, efetuando reparos e adaptações para o melhor funcionamento do processo.

4.3 RECURSOS

Para que a GED seja implantada, se faz necessário efetuar investimento nas nove agências da Singular e em sua Sede Administrativa, com compra de aplicativo, equipamento, software e treinamento dos colaboradores envolvidos. A seguir, há o detalhamento do investimento:

- Aplicativo: para gerenciar as imagens do dossiê eletrônico de conta corrente do cooperado; esse aplicativo deve se conectar ao Sistema de Tecnologia da Uniprime;
- Equipamento: scanners para realização da captura da imagem;
- Softwares: tratamento de imperfeições e salvamento da imagem;

- Treinamento dos colaboradores envolvidos: para manuseio com a documentação da abertura de conta corrente, aplicativo, equipamento e software.

4.4 RESULTADOS ESPERADOS

Na busca de melhorar o processo e ter melhor nível de custo/benefício, entende-se necessário migrar o fluxo de abertura e atualização de conta corrente para uma gestão eletrônica de documentos (GED). Dessa forma, outros setores da Cooperativa podem ser privilegiados, por exemplo, o setor de crédito, em suas análises; setor jurídico, em suas execuções, pois toda a documentação do cooperado estará disponível facilmente.

Outro processo que poderia estar em conjunto com a implantação do GED, no setor de cadastro de conta corrente da Cooperativa, seria a digitalização de todo o dossiê de contas que já estão arquivadas. Nesse processo, podemos seguir por dois caminhos: contratar empresa terceirizada ou contratar colaboradores de baixo custo para a conclusão do trabalho. Nesse processo, se faz necessário um estudo para viabilizar qual das duas opções é a que mais traz custo/benefício.

Como a GED ainda não foi implantada, não é possível mensurar quais ganhos financeiros serão obtidos na Cooperativa de Crédito Uniprime Pioneira do Paraná.

4.5 RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO-CORRETIVAS

É natural que, ao implantar qualquer projeto, surjam problemas ou riscos. Para Cibotto (2011), um projeto, se mal implantado, poderá acarretar dificuldades da GED, fazendo com que os profissionais tenham dificuldades para localizar, visualizar e atualizar processos, os quais contenham cadastros incompletos ou com erros, dificultando, assim, a utilização da ferramenta.

Podemos encontrar problemas, como a resistência à implantação por parte dos colaboradores, pois eles já estão acostumados com o fluxo atual e manuseio com o papel. Dessa forma, é preciso, por meio de treinamentos, conscientizar os colaboradores sobre os benefícios da implantação da GED.

Outro risco que pode acontecer são falhas críticas de sistema, como problemas de hardware, software, dados corrompidos, entre outros. Esses problemas podem ser prevenidos com o uso de backup automático e frequente, hardware redundante (dois ou mais servidores) armazenamento dos arquivos em servidores virtuais (nuvem) e manutenção preventiva da infraestrutura.

TABELA 4 - RISCOS E PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO-CORRETIVAS

Riscos e Problemas esperados	Medidas Preventivo-correctivas
Resistência por parte dos colaboradores	Treinamento aos colaboradores
Falha crítica de sistema	Uso de Backup, Hardware, manutenção preventiva

FONTE: A própria autora (2019).

5 CONCLUSÃO

Segundo os estudos de casos citados na revisão de literatura, a Gestão Eletrônica de Documentos nas cooperativas foi uma solução para resolver vários problemas, aperfeiçoando o desenvolvimento das atividades nas cooperativas, além de levar satisfação aos colaboradores na exatidão de recuperação da informação, entre outros. A ferramenta não só trouxe soluções, mas também dilemas, que são carentes de cuidados, como o caso da obsolescência da tecnologia e o treinamento e capacitação das pessoas que envolvem o projeto, por isso, não se deve encerrar as atividades por apenas ter instalado o sistema, mas sim, propiciar continuidade ao projeto, no que se refere aos cuidados com as documentações físicas e aos equipamentos tecnológicos.

A partir do estudo realizado, observou-se a importância da implantação da GED, no setor de cadastro, na Cooperativa de Crédito Pioneira do Paraná, para minimizar a troca de documentos via malotes ou similares, entre a Sede administrativa e suas agências, o que pode trazer, dessa forma, melhorias aos processos operacionais. Isso também pode oferecer economia de espaço físico e, ainda, oportunizar a redução de custos com impressões e insumos destinados à impressão; promover a sustentabilidade (pois, para produzir papel, envolve-se o uso de madeira; por consequência, exige-se corte de árvores, consumindo, na fabricação, grande quantidade de água e energia; ademais, utiliza produtos químicos tóxicos e cancerígenos na separação e no branqueamento da celulose, além de aumentar o

volume de lixo). Diante disso, a quantidade de papel utilizada será menor, haverá o aumento da segurança em relação à guarda da documentação (risco de queimar, molhar, ser deteriorado pelo tempo ou por pragas) e agilidade no momento da busca/procura por documentos arquivados.

Como sugestão de estudo pode-se efetuar pesquisa para colocar a GED em prática no cooperativismo de crédito, pois para continuar atuando em um mercado atual cada vez mais competitivo é necessário pensar em novos processos aperfeiçoados com uso de novas ferramentas, o que é vital em um mundo globalizado.

Com a investigação realizada, foi possível ampliar os conhecimentos no que tange à implantação da gestão eletrônica de documentos e suas funcionalidades, na cooperativa de Crédito Uniprime Pioneira do Paraná, buscando sempre incentivar a cooperativa a implementar novas técnicas, como a GED, que agrega inúmeras vantagens com excelente relação custo/benefício e eficiência.

REFERÊNCIAS

ARQUIVO NACIONAL. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística.**

Disponível em:

<http://www.arquivonacional.gov.br/images/pdf/Dicion_Term_Arquiv.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2019

AVEDON, Don M. **GED de A a Z - tudo sobre GED: Gerenciamento Eletrônico de Documentos.** São Paulo: Cenadem, 1999.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Circular n. 3.461, de 24 de julho de 2009.**

Disponível em:

<<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Circular&numero=3461>>. Acesso em: 10 abr. 2019

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução n. 2.025, de 24 de novembro de 1993.**

Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/1993/pdf/res_2025_v5_L.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2019

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução n. 4.474, de 31 de março de 2016.**

Disponível em:

<<http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/normativo.asp?numero=4480&tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o&data=25/4/2016>>. Acesso em: 24 jun. 2018

CÂMARA TÉCNICA DE DOCUMENTOS ELETRÔNICOS. **Conarq (Brasil) - Conselho Nacional de Arquivos.** Disponível em:

< <http://conarq.gov.br/index.php/documentos-eletronicos-ctde>>. Acesso em: 15 jan. 2019

CIBOTTO, R. A. G. **Processo de implantação do gerenciamento eletrônico de documentos no processo de desenvolvimento distribuído de software – VI Encontro de produção científica e tecnológica**, 2011.

FANTINI, S. R. **Aplicação do gerenciamento eletrônico de documentos: estudo de caso de escolha de soluções**, 2001.

KOCH, Walter W. **Gerenciamento eletrônico de documentos – GED**. São Paulo: Cenadem, 1998.

KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. (2003): **Princípios de Marketing**. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall.

LUCCA, G.; CHARÃO, A. S.; STEIN, B. O. **Metadados para um sistema de gestão eletrônica de documentos arquivísticos**. Arquivística.net www.arquivistica.net, Rio de Janeiro, v.2, n.1, p. 70-84, jan./jun. 2006.

MANUAL DE CADASTRO E CONTA CORRENTE – **Uniprime Pioneira do Paraná**

ORGANIZAÇÃO DAS COOPERATIVAS BRASILEIRAS (OCB). **O que é Cooperativismo**. Disponível em:

< <https://www.ocb.org.br/historia-do-cooperativismo>>. Acesso em: 30 mar. 2019

PLANALTO CENTRAL. **Lei n. 105, de 10 de janeiro de 2001**. Disponível em:
< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9613.htm>. Acesso em: 10 abr. 2019

PLANALTO CENTRAL. **Lei 8.159/81, de 08 de janeiro de 1991**. Disponível em:
<http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/LEIS/L8159.htm>. Acesso em: 15 dez. 2018

PLANALTO. **Lei n. 9.613, de 03 de março de 1998**. Disponível em:
< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9613.htm>. Acesso em: 10 abr. 2019

RELATÓRIO ANUAL DE CADASTRO E CONTA CORRENTE – **Uniprime Pioneira do Paraná**. Disponível no Sistema de Tecnologia Uniprime. Acesso em 12 fev. 2019

REVISTA DE GESTÃO E ORGANIZAÇÕES COOPERATIVAS – RGC, 2016

RODRIGO JOSÉ SETTI. Estudo do GED – **Gerenciamento eletrônico de documentos no âmbito organizacional**, 2008

SANTOS, V. B. **Gestão de documentos eletrônicos: uma visão arquivística**. Brasília: ABARQ, 2002.

UNIPRIME CENTRAL – **Cooperativa de Crédito**. Disponível em:
<<http://www.uniprimecentral.com.br/cooperativa/uniprime>>. Acesso em: 12 dez. 2018

UNIPRIME PIONEIRA DO PARANÁ - **Cooperativa de Crédito**. Disponível em:
<<http://www.uniprimepioneirapr.com.br/cooperativa/uniprime>>. Acesso em: 25 jun.
2018

ANEXO 1 - TERMO DE AUTORIZACAO PARA REALIZACAO DA PESQUISA**TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DA PESQUISA**

Eu, Viviane Sotoriva Cappellessso, gerente administrativo e financeiro da Uniprime Pioneira do Paraná Cooperativa de Crédito Ltda, CNPJ 01.286.361/0001-09, AUTORIZO, Lariessa Tissiana Prestes Cambrussi, assistente administrativo, aluna do curso de Pós-Graduação de MBA em Banking para Cooperativas de Crédito, a realizar observação e entrevista, com os com os colaboradores da sede administrativa, para a realização do Projeto de Pesquisa para propor a implantação de uma Gestão Eletrônica de documentos no setor de cadastro na Cooperativa de Crédito Uniprime Pioneira do Paraná.

Toledo, 09 de novembro de 2018.

Viviane Sotoriva Cappellessso
UNIPRIME Pioneira do PR
Gerente Administrativo/Financeiro