

GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS: ESTUDO DE CASO NA COOPERATIVA DE CRÉDITO SICREDI SERRANA

Larissa Sadovnhik, Diego Luís Bertollo, Jeronimo Volmir Lopes

RESUMO

A Gestão Eletrônica de Documentos, também conhecida como GED, é um conjunto de práticas e tecnologias utilizadas para gerenciar de forma eficiente e organizada os documentos de uma organização ou empresa. Essa abordagem envolve a digitalização, armazenamento, de documentos de maneira eletrônica. O objetivo geral desse estudo é identificar como aprimorar o processo de gestão eletrônica de documentos dentro da Cooperativa de Crédito Sicredi Serrana. Neste contexto, o estudo de caso realizada comparou o fluxo de trabalho da cooperativa com os conceitos e métodos adotados por outras empresas que já trabalham com a ferramenta, Da mesma forma com a pesquisa descritiva, se pode constatar que o aumento do registro das informações em documentos digitais e o acesso a essa informação afirma a importância, da gestão de documentos, em uma instituição financeira. Com as informações coletados dentro da pesquisa de caso, pode-se constatar que ainda muitas melhorias são significativas e que hoje, o modelo de atuação encontra-se em um formato ainda com transação analógica da digitalização para a transformação digital onde gestão eletrônica é trabalhada com um sistema de informação com poucos componentes digitais. Além disso, as equipes não têm o entendimento da importância sobre a guarda correta dos documentos. As recomendações arquivísticas abordadas no decorrer do artigo, vem para desburocratizar o fluxo. Com base, científica comparar o fluxo de trabalho, da Sicredi Serrana com outras demais instituições é de extrema importância, pois se pode analisar os critérios a serem melhorados, para que sim, se alcance um modelo ideal de trabalho.

Palavras-chave: Transformação digital. Gestão Eletrônica de Documentos. Fluxo. Sicredi Serrana.

1 INTRODUÇÃO

Em seu início, a digitalização foi empregada nos arquivos como foco prioritário na preservação e acesso. Devido a grande relevância, essa perspectiva de preservação foi sendo explorada e estudada pela comunidade científica, e considerada, então, instrumento estratégico que merece análise e discussão, pois não se trata apenas de um simples procedimento de captura de imagens dos documentos de arquivo (Terra, 2015).

Com o passar do tempo, se abre as portas para a chamada, transformação digital, os documentos que antes tinham um destino, passam a receber outro olhar. O autor faz uma breve reflexão [...] destaca que a transformação digital é o processo de mudança ou melhoria de desempenho de um modelo de negócio corporativo, com base na utilização de ferramentas digitais e tecnologias inovadoras, para que ocorra substituição de práticas exercidas anteriormente, aprimorando ainda mais a experiência do cliente, bem como a obtenção de vantagens competitivas (Gobira, 2021).

A entrada da transformação digital, deu início, há um novo olhar referente ao sistema

de informação, que se justifica como sendo. Os sistemas de informação servem para otimizar os fluxos de informação e de conhecimento dentro das organizações, sendo um processo administrativo que utiliza da tecnologia da informação, de pessoas e estruturas dentro de uma organização, transformando em processos menores para gerar armazenamento, processamento e saída de informações (Martins, 2018). Com essa entrada a digitalização nas empresas se estende como um processo mais abrangente e que vem para otimizar tempo e dar mais agilidade quando se faz necessário a busca por evidência. Porém, a necessidade da digitalização de se tornar um processo digital, abriu espaço para o que chamamos gestão eletrônica de documentos, conhecido como GED, com ele os documentos passam a ter o tratamento correto. De uma forma simples e objetiva, o GED, é um dos instrumentos eficientes e eficazes para gestão eletrônica de documentos de arquivos, é um sistema que captura arquivos físicos ou digitais organizando-os, classificando-os, digitalizando-os permitindo a tramitação, edição e o compartilhamento de arquivos. É uma ferramenta importante para a gestão de arquivos e não anula a manutenção dos documentos arquivísticos em suporte físico na entidade produtora (Araújo, 2021).

Nesse sentido esse estudo teve como problema de pesquisa: De que forma é realizado o processo de gestão eletrônica de documentos na Cooperativa de Crédito Sicredi Serrana? Para responder foi elaborado o seguinte objetivo geral: Avaliar o processo de gestão eletrônica de documentos na Cooperativa de Crédito Sicredi Serrana.

A digitalização surgiu para facilitar e melhorar o tempo de resposta dos escritórios de Contabilidade para com os seus clientes de uma maneira hábil e precisa, haja vista que o processo de digitalização é o de transformar os documentos físicos em digitais, facilitando assim o acesso aos documentos de uma maneira eficiente e economizando ao mesmo tempo o espaço físico utilizado nas empresas já que estão armazenados em uma biblioteca digital (Soares, 2021). Sendo assim a escolha do tema buscou apresentar aos pesquisadores em geral, uma perspectiva sobre como está o conhecimento dos discentes em relação à digitalização nas empresas em que atuam no mercado (Soares, 2021).

Além da primeira parte introdutória, este artigo contém mais cinco seções. A segunda apresenta conceitos sobre Sistema de Informação, Transformação Digital, Gestão Eletrônica de Documentos, Documentos, Recomendações para a digitalização de documentos. A terceira seção apresenta os procedimentos metodológicos utilizados para o desenvolvimento desta pesquisa. A quarta seção expõe o contexto do projeto ou situação-problema, na quinta a discussão e as devidas análises e por fim, na sexta seção encontramos as considerações finais do estudo

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 SISTEMA DE INFORMAÇÃO (SI)

Um sistema de informação (SI) pode ser definido como um conjunto de componentes inter-relacionados que processam, armazenam, e distribuem informações a fim de apoiar a tomada de decisão de uma organização. Além disso, o SI auxilia na coordenação e controle dentro de uma organização, buscam auxiliar os gerentes e trabalhadores analisando problemas, visualizar assuntos complexos e criando produtos (Laudon, 2023).

Nas décadas de 70 e 80 a tecnologia de informação era considerada por muitos executivos como um mal necessário, referindo-se ao alto custo, sem, no entanto, obter-se um retorno imediato, e os investimentos nessa área passaram a ser questionados. Entretanto, no final do século XX a tecnologia da informação se transformou em uma ferramenta fundamental para qualquer organização, pois, com o uso das tecnologias disponíveis,

facilmente eram observados e gerenciados os processos. Assim, a tecnologia da informação ganha status de necessidade (Toni, 2013).

Os sistemas de informação servem para otimizar os fluxos de informação e de conhecimento dentro das organizações, sendo um processo administrativo que utiliza da tecnologia da informação, de pessoas e estruturas dentro de uma organização, transformando em processos menores para gerar armazenamento, processamento e saída de informações (Martins, 2018)

No mercado de trabalho, uma das áreas que mais cresce é a área de tecnologia, ou seja, no mundo globalizado, muitas informações estão ao nosso alcance em poucos segundos, basta um click. 22 Diante deste cenário, muitas informações são geradas e processadas diariamente. Com base em um Sistema de Informação, você poderá tirar proveito somente do que for necessário para a tomada de decisão dentro de uma organização, sabendo distinguir quando uma informação é oportuna, ou quando é relevante (Benghi, 2019).

O sistema de informação também é uma ferramenta importante no processo de digitalização, pois é utilizado pelas empresas principalmente para agilizar o processo de tomada de decisão, disponibilizando informações oportunas e em tempo real aos tomadores de decisão das organizações. Desta forma o sistema de informações reuniu vários elementos ou componentes interrelacionados que coletam, manipulam e armazenam dados e informações oportunas e relevantes para determinadas finalidades, e que serão úteis aos gestores da entidade para o processo de tomada de decisão (Gobira, 2021).

2.2 TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Muitos são os avanços que a humanidade alcançou no decorrer dos séculos, por menor que seja a descoberta ou criação, o impacto causado é exponencial. Na era da transformação digital não seria diferente, a internet, o e-mail, o telefone móvel, a fibra óptica, são exemplos de praticidade e comodidade para toda uma população que causam impactos enormes no cotidiano das pessoas e empresas, por mais imperceptível que seja (Soares, 2021).

As organizações devem ser rápidas para atender às necessidades ou expectativas dos clientes e funcionários em um mercado competitivo. Não há atalho na transformação digital para alcançar essa velocidade. Mas, à medida que uma organização se aprofunda cada vez mais em um mundo automatizado e definido por software, ela se move cada vez mais rápido porque os dados e associações importantes nos dados emergem. Isso, então, permite a transformação do que o negócio faz. A transformação digital envolve mais do que o colapso de um processo em um conjunto de dados. À medida que uma organização avança cada vez mais na jornada da transformação digital, muitos aspectos do modelo de negócios devem mudar, pois processos e dados estão inter-relacionados (Peter, 2021).

O melhor entendimento da transformação digital é a implantação de processos e práticas empresariais para assessorar a organização a concorrer efetivamente em um mundo cada vez mais digital, do mesmo modo, destaca que a transformação digital é o processo de mudança ou melhoria de desempenho de um modelo de negócio corporativo, com base na utilização de ferramentas digitais e tecnologias inovadoras, para que ocorra substituição de práticas exercidas anteriormente, aprimorando ainda mais a experiência do cliente, bem como a obtenção de vantagens competitivas. A transformação digital é o resultado de processos essenciais que, divididos, se caracterizam em digitação, digitalização e, para completar o próprio conceito de transformação digital (Gobira, 2021).

Quadro 1 – Transformação Digital

Digitização	Descrito como um processo de transição analógica para o digital, esse processo resume-se na transformação de dados em bits, os quais são armazenados em dispositivos eletrônicos.
Digitalização	Fazendo o uso de conceitos avançados tais como criptomoedas, Blockchain, o processo de digitalização é mais abrangente, pois resulta em mudanças reais realizadas nas organizações, através de uma visão mais holística da tecnologia.
Transformação Digital	Pode ser entendida como o efeito geral da digitalização na sociedade.

Fonte: Adaptado de Gobira (2021).

Inicialmente, o desenvolvimento tecnológico pode causar várias mudanças, a partir da procura de competências, força de trabalho, mudanças na estrutura do mercado, necessidade de novos modelos de negócios, novos padrões de comércio e investimento. As novas tecnologias como Inteligência Artificial, Internet das Coisas e *Blockchain* tem grande potencial de transformar a Contabilidade proporcionando impactos de longo prazo (OECD, 2018).

Ressalta-se que, para o alcance do que indicaram a sociedade demanda cada vez mais complexas infraestruturas e sistemas para que toda informação seja armazenada, organizada e distribuída, permitindo que estejam acessíveis de acordo com determinados padrões e convenções, inteligíveis para qualquer pessoa ou cidadão, uma vez que está caracterizada pela possibilidade de compartilhamento de dados e informações, de forma mais rápida e através de longas distâncias (UNESCO, 2013).

2.3 GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS

De uma forma simples e objetiva, o GED, é um dos instrumentos eficientes e eficazes para gestão eletrônica de documentos de arquivos, é um sistema que captura arquivos físicos ou digitais organizando-os, classificando-os, digitalizando-os permitindo a tramitação, edição e o compartilhamento de arquivos. É uma ferramenta importante para a gestão de arquivos e não anula a manutenção dos documentos arquivísticos em suporte físico na entidade produtora (Araújo, 2021). Permite melhorar e transformar as operações, funções, modelos, processos e/ou atividades de negócios, alavancando tecnologias digitais (I-SCOOP, 2016).

Depois da explosão documental, após a Segunda Guerra Mundial, as instituições precisavam registrar, classificar e organizar todos os documentos existentes e foi necessário pensar em métodos e técnicas para essa organização. Então, como forma de reduzir o que era descartável e organizar os documentos úteis, os governos começaram a criar sistemas de gestão de documentos que reduzissem o volume de documentos, que efetuasse o tratamento específico em cada documento e que preservasse os arquivos que possuíam valores culturais e históricos (Araújo, 2021). Contribuições importantes sobre o ambiente tecnológico do GED:

Quadro 2- Ambiente tecnológico do GED

Documento	Pode consistir tanto no suporte em papel quanto digital
Scanner	dispositivo de hardware utilizado para digitalizar o documento em suporte papel, transformando-o em uma imagem eletrônica;

Unidade de processamento	dispositivo de hardware computacional que processa o sistema de GED, normalmente um servidor conectado em rede com outras estações de trabalho para facilitar o acesso à informação
Armazenamento	dispositivos periféricos que possuem a função de armazenar e, posteriormente, disponibilizar os documentos em formato digital. Estes podem assumir diferentes formatos de suportes, como por exemplo, mídias ópticas como CD e DVD, unidades de armazenamento magnético, discos rígidos, entre outros;
Rede de Computadores	normalmente, os sistemas de GED operam em sistemas de rede de computadores, conectando as estações de trabalho com um servidor, viabilizando, dessa forma, o acesso e distribuição das informações, inclusive para serem acessadas pela internet
Impressoras	usadas quando se necessita uma cópia física do documento para fins diversos; Estações de trabalho: computadores utilizados para acesso ao sistema de GED, onde são executadas as tarefas de consulta, criação de documentos, cadastro, enfim, onde se operacionalizam as atividades executadas pelo sistema

Fonte: Ferri (2010).

O GED tem como objetivo facilitar todo o sistema técnico da gestão documental automatizando os processos mais eficientes, mais organizados e ágeis no processo de recuperação da informação. É importante não só o gerenciamento eletrônico como também preservação do documento para futuras pesquisas administrativas (Araújo, 2021).

Quadro 3- Principais vantagens

Otimização das atividades
Agilidade no processo de disseminação
Maior confiabilidade e eficiência
Redução das áreas de arquivamento
Redução no tempo de recuperação da informação
Rapidez para atualização dos dados
Acesso múltiplo do volume documental no suporte físico
Preservação dos originais
Aumento da capacidade e qualidade de armazenamento em microfilme
Redução dos custos com cópia

Fonte: Elias (2012).

Elias (2012) evidencia vantagens e desvantagens na utilização do gerenciamento de documentos. Observa-se o quão importante são as vantagens a utilização corretas das mesmas agrega para as organizações a otimização das atividades, além de manter a originalidade dos documentos.

Quadro 4 - Principais desvantagens

Difícil recuperação
Acesso limitado
Baixa segurança e integridade dos arquivos

Necessidade de muito espaço para alocação
Alto custo de manutenção destas instalações
Alto custo de produção e gerenciamento

Fonte: Elias (2012).

É importante ressaltar que o uso de um gerenciamento eletrônico dos documentos não anula os documentos físicos, podendo ambos coexistirem e cumprirem suas funções corretamente, desde que os documentos sejam iniciados em suportes físicos e depois migrados para o suporte digital. Portanto, com o passar do tempo e os avanços tecnológicos, é fundamental que a instituição continue sempre atualizando seus softwares e que possua hardwares que comportem a demanda atual da instituição, dessa forma é possível minimizar as desvantagens do GED (Araújo, 2021).

Nesse sentido, os documentos são as ferramentas do profissional arquivista em seu trabalho diário, para todo o documento de arquivo são necessários uma classificação, uma descrição, a organização e o tratamento da informação arquivística visando a preservação. Desse modo, utiliza-se como compreensão nesta pesquisa que documento é um registro com dados estruturados com o objetivo de transmitir ou ensinar alguma informação arquivística. Os documentos existem nos suportes físicos e digitais e precisam ser organizados, pois estes servem tanto para pesquisa quanto para o uso cotidiano da organização (Araújo, 2021).

2.4 RECOMENDAÇÕES PARA A DIGITALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS

Em seu início, a digitalização foi empregada nos arquivos com foco prioritário na preservação e acesso. Devido à grande relevância, essa perspectiva foi sendo explorada estudada pela comunidade científica, e considerada, então, instrumento estratégico que merece análise e discussão, pois não se trata apenas de um simples procedimento de captura de imagem dos documentos de arquivo (Silva; Oliveira, 2021).

No ano de 2012, foi publicada a Lei nº 12.682, que dispõe sobre a elaboração e o arquivamento de documentos em meios eletromagnéticos, a chamada, “Lei da digitalização”. Essa Lei deu início a várias discussões no meio acadêmico, como por exemplo, como garantir a autenticidade e fidedignidade dos documentos digitalizados, visando à segurança do processo de tomada de decisão (Brasil, 2012).

O temor quanto à eliminação dos documentos após a etapa de conversão ou captura e armazenamento em sistema, agora, é realidade. Ressurge com a Lei nº 13.874/2019. O que pode inferir é que não haverá ciclo de vida para os documentos originais e suporte físico, digitalizados no momento de sua recepção e logo destruídos. Devido à recente publicação da Lei nº 13.874/2019, espera-se a contribuição da comunidade arquivística, no sentido de buscar a interlocução com os órgãos para traçar estratégias que possibilitem a segurança na seleção dos documentos, bem como garantias para o cumprimento das recomendações arquivísticas. Foi possível elaborar o quadro que apresenta a observância ou não das recomendações arquivísticas (Silva; Oliveira, 2021).

Quadro 5 – Recomendações arquivísticas

Categoria temática	Requisitos Recomendados	Lei n.º 12.682/2012
Gestão	Formulação de política de gestão de documentos eletrônicos	Não observado
	Implementação de programa de gestão de	Não observado

arquivística documental	documentos	
	Elaboração de planejamento para o processo de digitalização	Não observado
	Elaboração de manual de procedimento de gestão.	Não observado
	Conformidade legislativa	Não observado
	Formulação de política de segurança de documentos e de proteção de informações pessoais	Não observado
	Formulação de política de preservação de documentos digitais e analógicos.	Não observado
	Elaboração de instrução para competência de pessoal	Não observado
Análise do processo de digitalização	Seleção sistemática do material	Não observado
	Estudo da infraestrutura	Não observado
	Estudo do scanning workflow	Não observado
	Estabelecer sistema de mensuração de qualidade de processo	Não observado
Análise do sistema informático de gestão	Implementação de sistema de gestão de documentos eletrônicos interoperável	Não observado
	Utilização do Optical	Não observado
	Criação de cópia de segurança	Não observado
	Emprego de certificação digital	Não observado
	Admissão de autenticação	Não observado
	Emprego assinatura digital	Observado
	Implementação de repositório confiável	Observado
	Inserção de medidas de rastreabilidade dos documentos	Não observado
	Aplicação de métodos de preservação de formatos e longo prazo	Não observado
Regular controle de qualidade de sistema	Não observado	
Operação de equipamentos	Execução de controle de qualidade de imagem	Não observado
	Estabelecer suporte e manutenção contínua dos equipamentos	Não observado
	Condução da instrução para a competência de pessoal.	Não observado

Fonte: Silva e Oliveira (2021).

Diante desse contexto, espera-se que as organizações arquivística estabeleça diálogo com os setores competentes para desenvolver estratégias que garantam a segurança na seleção de documentos e o cumprimento das recomendações arquivísticas. Essa discussão é fundamental para preservar a integridade e a confiabilidade dos registros documentais.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Estudo de caso consiste no estudo de um caso particular, mas representativo de uma população. Tem como objetivo que os resultados da pesquisa sejam aplicados a outros fatos ou fenômenos análogos, ou seja, que os resultados possam ser “generalizados” para situações semelhantes. Sua coleta de dados dá-se tal como ocorre nas pesquisas de campo

(MEDEIROS, 2019). Para apresentar um estudo de caso relevante sobre o GED na cooperativa, foi realizada uma busca de informações. Dados foram coletados por meio de entrevista com um colaborador da área de Auditoria. A pesquisa foi conduzida via e-mail e teve como base as recomendações arquivísticas, verificando se a cooperativa está trabalhando com cada um dos pilares apresentados pelos autores.

Quando parte-se para a pesquisa qualitativa, pode-se entender a mesma como sendo. Pesquisadores que se dedicam à abordagem qualitativa, em geral, fazem restrição aos pressupostos da pesquisa experimental, notadamente porque esta última defende um padrão único de pesquisa para todas as ciências; um padrão apoiado no modelo de estudo das ciências da natureza (Medeiros, 2019). Com base nas análises realizadas, foi possível constatar a relevância da mudança de comportamentos e a identificação de deficiências no fluxo, considerando a natureza da instituição financeira. Torna-se de suma importância promover essa mudança para tornar o trabalho das equipes ainda mais efetivo.

Além das demais, a pesquisa descritiva, se constitui num procedimento formal para a aquisição de conhecimento sobre a realidade. Exige pensamento reflexivo e tratamento científico. Não se resume na busca da verdade; aprofunda-se na procura de resposta para todos os porquês envolvidos pela pesquisa (Medeiros, 2019). O GED (Gerenciamento Eletrônico de Documentos) constitui um processo formal para arquivar os documentos coletados dentro da cooperativa. Anteriormente, todas as evidências dos produtos/serviços contratados pelos associados eram arquivadas fisicamente nas pastas individuais. No entanto, com a transformação digital, esse processo passou por uma reestruturação e está em busca de atingir um estágio adequado de eficiência.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 PERFIL DA COOPERATIVA E DO ENTREVISTADO

A Cooperativa é uma empresa com 650 colaboradores, atuando em 28 municípios na Serra Gaúcha. A cooperativa com sede na cidade de Carlos Barbosa, no ano de 2022, teve um crescimento de 27,40% obtendo um resultado líquido de 161.802.639,15. Atuando há mais de 120 anos, sendo a primeira instituição financeira cooperativa do Brasil. Feita de pessoas para pessoas, unidas em torno do mesmo objetivo. Operando em sistema organizado em cinco centrais regionais a mais de 100 cooperativas filiadas. Presença nacional, o Sicredi está em todos os estados brasileiros, com agências em 1,7 mil municípios, 6 milhões de associados e mais de 2,4 mil agências.

Com soluções financeiras, baseadas em taxas justas para assim conseguir entregar o propósito. O sistema Sicredi, conta com a presença de diversos programas sociais, como Educação Financeira, Cooperativas Escolas, União faz a Vida, Efaserra, e o Fundo Social, onde em 2022 foram destinados 2% do resultado da cooperativa, um total de 2,075 milhões para 206 projetos contemplados. O programa tem o objetivo de apoiar projetos com foco em educação, cultura, meio ambiente, saúde coletiva, desenvolvimento social, protagonismo e empreendedorismo. Esse estudo tem o objetivo de conceituar os procedimentos e processos adotados dentro da cooperativa, buscando mensurar qual a adesão das agências em relação ao uso do GED. Para chegar nos resultados, contamos com a solicitação de algumas informações para a área responsável em controles internos, essa pesquisa foi realizada através de um questionário eletrônica, com perguntas baseadas no quadro 5, que levanta as recomendações arquivísticas.

Quadro 2 – Perfil do entrevistado

Número do entrevistado	Atuação	Código
------------------------	---------	--------

E1	Analista de controles internos	A
----	--------------------------------	---

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

4.2 GESTÃO ARQUIVÍSTICA DOCUMENTAL

O texto atribuído pela Medida Provisória nº 881, de 30 de abril de 2019, ato que foi convertido na Lei nº 13.874/2019, trazia, no preâmbulo do artigo 2º, uma redação cujo teor admitia a autorização do armazenamento, “em meio eletrônico, cóptico ou equivalente, de documentos privados, compostos por dados ou por imagens, observando o disposto nesta lei (Brasil, 2019).

“A cooperativa elaborou um planejamento para o processo de digitalização. Hoje, ele ainda não está concluso e a cooperativa avalia a viabilidade econômica de seguir com a digitalização de documentos antigos. É possível que optemos por não mais digitalizar documentos antigos mantendo-os de forma física e reforçar a digitalização de todos os documentos novos” (E1).

“A nível sistêmico, o Sicredi possui políticas e normas de segurança de documentos e proteção de informações pessoais, considerando as regras legais de guarda e expurgo e a LGPD” (E1).

“As equipes do Sicredi recebem treinamentos sobre proteção e privacidade de dados, guarda e expurgo de documentos e operação de ferramentas como o GED (Gestão Eletrônica de Documentos) e Portal de Assinaturas. Por certo, os níveis de conhecimento e prática variam entre os colaboradores, mas se considerarmos cooperativas de mesmo porte, estamos bem a frente na qualidade de guarda de documentos e no avanço da digitalização” (E1).

Neste contexto e observando o que está descrito em Lei, podemos constatar em que nesse momento a cooperativa, passa por uma adequação e iniciação de um processo de digitalização de documentos. Preocupa-se em gerir de forma correta as evidências criadas a partir da implementação do GED, sempre buscando que o processo esteja alinhando com a LGPD. Documentos que antes estavam em arquivos físicos de anos, se observado a validade de cinco anos dos documentos, não teria viabilidade a digitalização. Observando as pesquisas do autor e avaliando a cooperativa Sicredi Serrana, em análise do processo de digitalização, se observa um processo de acordo.

4.3 ANÁLISE DO PROCESSO DE DIGITALIZAÇÃO

O primeiro a reconhecer que as mudanças no mundo arquivístico gerados pelas novas tecnologias da informação não eram simplesmente técnicas, mas significavam uma ruptura paradigmática (Fonseca, 2005).

“Não temos um sistema de mensuração da qualidade do processo implementado. As áreas técnicas e de suporte da sede avaliam no dia a dia a qualidade da guarda dos documentos. A área de Controles Internos avaliar, anualmente, esse processo durante o processo de diagnóstico das agências onde um dos critérios sob análise é o uso do

GED e a qualidade da guarda desses documentos” (E1).

O sistema GED dentro da cooperativa, surgiu pouco antes da pandemia, uma novidade que caiu de paraquedas no colo, tanto do setor de auditoria, quanto dos colaboradores. Com certeza, se comparado com algumas empresas e processo da cooperativa não é ágil e totalmente digital, na verdade quando se fala que mensurar a qualidade, ele é um processo totalmente manual. No quesito análise dos sistemas de informação, não se observa um processo totalmente digital.

4.4 ANÁLISE DO SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTÃO

O temor quanto à eliminação dos documentos após a etapa de conversão ou captura e armazenamento em sistema, agora, é realidade. O texto que antes foi alvo de veto, ressurgiu com a Lei. O que se pode inferir é que não haverá ciclo de vida para os documentos originais em suporte físico, digitalizados no momento de sua recepção e logo destruídos (Brasil, 2019).

“A implementação do GED é parte do processo de evolução digital do Sicredi. Chegou as equipes como uma ferramenta de facilitação das tarefas diárias e diminuição dos volumes físicos de documentos. O processo de assinatura digital vem ocorrendo dentro da normalidade e das expectativas da cooperativa. Já temos um elevado volume de documentos sendo assinados em formato digital. Nossos repositórios são homologados e confiáveis. O GED possui regramento que garante a guarda nos formatos necessários e pelos prazos legais definidos” (E1).

Assim que a ferramenta foi implementada, a insegurança chegou de imediato. Triturar um documento, apenas após conferir algumas vezes, se ele estava no GED. Hoje esse fluxo, já acontece com mais autonomia e praticamente ambos, documentos são assinados via assinatura eletrônica, que já faz a guarda dos documentos. Porém, se deve ter muito cuidado, ao renomear os documentos, para que em uma necessidade, o documento seja encontrado de forma ágil. Nesta avaliação de operação de equipamentos, observa-se que a cooperativa se encaminha para um futuro promissor.

4.5 OPERAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

Os registros originais, ainda que digitalizados, deverão ser preservados de acordo com o disposto na legislação pertinente (Brasil, 2019).

Não possuímos controle de qualidade para imagens e documentos. Em situações pontuais são conduzidos aprendizados com as agências. Todas as áreas de suporte técnico da sede estão habilitadas a darem suporte sobre o tema para todas as agências (E1).

Juridicamente, os documentos são evidências as decisões tomadas pelo associado. Decisões que podem sim, gerar um desconforto judicial. Por conta disso, é indispensável a qualidade do scanner dos documentos. É possível encontrar documentos digitalizados de forma cortada, folha dobrada, invertida, totalmente inapropriado para ser utilizado como evidência. Frente, a esse cenário, não se observa que em relação a operação de equipamentos a cooperativa, tenha desempenhado um bom processo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A digitalização e a gestão eletrônica de documentos têm se mostrado essenciais para as organizações modernas. A transformação digital impulsionou a necessidade de substituir práticas antigas por ferramentas digitais inovadoras, proporcionando melhorias no desempenho dos negócios e vantagens competitivas. A gestão eletrônica de documentos, conhecida como GED, é uma abordagem eficiente e eficaz para lidar com a crescente quantidade de informações e documentos em ambientes empresariais. O GED envolve a captura, organização, classificação, digitalização e compartilhamento de arquivos físicos e digitais.

A pesquisa bibliográfica realizada compara o fluxo de trabalho da cooperativa de crédito Sicredi Serrana com os conceitos e métodos adotados por empresas que operam com o sistema de gestão eletrônica de documentos, além dos processos modificados após a implementação da ferramenta de GED, com o objetivo foi avaliar o processo de gestão eletrônica de documentos na cooperativa.

Com evidências concretas, esse processo de análise ocorreu dentro do setor de Auditoria da cooperativa. Nesta oportunidade pode-se observar os lapsos que se tinha ao realizar a busca dos documentos. Portanto havendo espaço para sugerir melhorias, este trabalho foi elaborado com pesquisas bibliográficas patenteando a forma ideal que uma organização deve trabalhar com seus documentos. Para que o estudo tivesse subsídio oficial, usou-se como base o quadro de evidências arquivísticas do autor Silva. As mesmas perguntas foram aplicadas, ao entrevistado afim de comparar o fluxo atual com o estudo científico.

O estudo conclui que a Gestão Eletrônica de Documentos proporciona uma forma eficiente, segura e organizada de lidar com a quantidade crescente de informações e documentos em ambientes profissionais. Isso auxilia na otimização dos processos internos, na colaboração entre equipe. Além disso, é importante criar a consciência com as equipes, pois documentos são evidências de decisões tomadas por determinada pessoa. O documento serve para que se tenha provas, em caso de um processo judicial contra a organização. Portanto, preservar a originalidade é muito importante.

Em resumo, a gestão eletrônica de documentos desempenha um papel fundamental na cooperativa e acesso eficiente às informações, substituindo o uso de documentos físicos em papel. Essa abordagem promove a eficiência operacional, reduz custos, melhora a segurança e facilita o compartilhamento de documentos. A implementação de soluções de GED pode trazer benefícios significativos para a cooperativa e demais organizações impulsionando sua transformação digital.

Espera-se que esta pesquisa forneça insights sobre o processo de digitalização de documentos em cooperativas de crédito, permitindo um melhor entendimento das práticas existentes e suas implicações. Como sugestão para próximos estudos, sugere-se que se procure entender como acontece o processo de digitalização de documentos dentro de instituições financeiras públicas. Os resultados podem contribuir para a melhoria dos fluxos de trabalho, eficiência operacional e adoção de melhores práticas no contexto da digitalização de documentos.

REFERÊNCIA

ARAÚJO, U. A. M. **Máscaras inteiriças Tukúna:** possibilidades de estudo de artefatos de museu para o conhecimento do universo indígena. 2021. 102 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais) – Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo, São Paulo, 2021

BRASIL. Lei nº 12682, de 9 de julho de 2012. Lei Nº12.682, de 9 de Julho de 2012

BENGHI, Andrêiva Fernanda Bento; et al. Sistemas de informações contábeis. Indaiá: Uniasselvi, 2019.

BRASIL. **Lei nº 13.874, de 20 de setembro de 2019.** Institui a Declaração de Direitos de Liberdade Econômica; estabelece garantias de livre mercado. Brasília, Presidência da República, 2019.

ELIAS, Ezmir Dippe. **Gerenciamento eletrônico de documentos (GED):** aplicação na Universidade Federal de Santa Catarina. *ÁGORA: Arquivologia em debate*, v. 22, n. 45, p. 15-30, 2012.

FERRI, João Paulo. **Sistema de GED para o CESNORS/UFSM utilizando um software livre.** 2010

FONSECA, Maria Odila. **Arquivologia e ciência da transformação.** Rio de Janeiro: Fgv, 2005. 119 p

I-SCOOP. Digitalização, digitalização e transformação digital: as diferenças. Artigo sobre Digitalização. 2016. Disponível em: <https://www.i-scoop.eu/digitaltransformation/digitization-digitalization-digital-transformation-disruption/> Acesso em: 12 jun 2021

GOBIRA, João. O que é transformação digital? 11 dicas de como fazer isso muito bem. **Artigo sobre transformação digital.** São Paulo, 31 mar 2020. Disponível em: <https://www.startse.com/noticia/nova-economia/o-que-e-transformacao-digital-11-dicas-de-como-fazer-isso-muito-bem> Acesso em: 12 jun 2020.

LAUDON, K.; LAUDON, J. **Sistemas de informações gerenciais: administrando empresa digital.** 17. ed. Porto Alegre: Bookman, 2023.

MARTINS, Danylo. **Startups do país começam a usar blockchain.** Ago. 2018. São Paulo. Disponível em: Acesso em: 30 out. 2018.

OECD- Organização para a cooperação e desenvolvimento econômico. **Transformador tecnologias e emprego do futuro.** Relatório. Montreal, Canadá, 27-28 mar 2018

PETER BENDOR, Samuel. O poder da transformação digital em um mundo orientado a dados. 21 jul 2017. Artigo sobre transformação digital. Disponível em: <https://www.forbes.com/sites/peterbendorsamuel/2017/07/21/the-power-of-digitaltransformati-on-in-a-data-driven-world/?sh=22b6628f3f2c> Acesso em: 12 jul 2021.

SILVA E OLIVEIRA, Marisa Vieira Leite; Eliane Braga. **Ágora: Arquivologia em debate.** Florianópolis, v.31. n.62, p. 01-22.2021.

SOARES. Glauton Philipe de Albuquerque. **Transformação digital.** João Pessoa, 2021.

TERRA, Melissa. **Cultural Heritage Information: Artefacts and Digitization Technologies.**

TONI, José Alexandre. A evolução do sistema de informação. Artigo sobre SI. Chapecó- SC,

2013. Disponível em: <http://www.e-combr.com.br/artigos/19-aevolucao-dos-sistemas-de-informacao.html> acesso em 12 jun 202 2015. Disponível em <https://www.researchgate.net/publication/>. Acesso em 14 out. 2020.

UNESCO. Guidelines for digitization projects for collections and holdings in the public domain. Acesso em: 25 nov. 2018.