

OTIMIZAÇÃO DO ARRANJO FÍSICO EM UM ARQUIVO CENTRAL DE UM ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE

Amanda Antonello Giuliani¹

RESUMO: O presente artigo apresenta o processo de melhoria do espaço físico destinado ao Arquivo Central de um escritório de contabilidade. Este trabalho busca descrever todas as etapas deste processo para a instituição em estudo. A formulação do modelo de arranjo físico que melhor se adaptou as necessidades da organização em questão fundamenta-se em referenciais teóricos, constituindo-se de uma pesquisa exploratória e descritiva, com escopo de um estudo de caso. Com a participação da diretoria e de uma Arquivista foi possível melhorar as condições dos documentos e de trabalho dos colaboradores bem como a aparência do local impressionando clientes e visitantes.

Palavras-chave: Arranjo físico. OS&M. Arquivo Central.

OPTIMIZATION OF THE PHYSICAL ARRANGEMENT OF A CENTRAL ARCHIVE IN AN ACCOUNTING OFFICE

ABSTRACT: This paper presents the process of improving the physical space allocated to the Central Archive of an accounting office. This paper seeks to describe all the stages of this process for the organization under study. The formulation of the physical arrangement model that best adapted to the needs of the organization in question is based on theoretical references, consisting of a exploratory and descriptive research, with the scope of a case study. With the participation of the board of the directors and an archivist, it was possible to improve the conditions of staff documents and work as well as the appearance of the place by impressing customers and visitors.

Keywords: Physical arrangement. OS&M. Central Archive

1 INTRODUÇÃO

Os espaços físicos estão cada vez menores dentro das organizações. A tecnologia proporciona a mudança nos processos internos o que inevitavelmente também favorece a alteração e adaptação do layout dos ambientes organizacionais. Desta maneira, repensar o espaço físico destinado a atividades importantes dentro das organizações proporcionará maior produtividade e competitividade a essas.

O processo de elaboração de um modelo de arranjo físico para o Arquivo Central da organização em estudo baseou-se em referências baseadas em livros e artigos de estudiosos que discorrem sobre o tema, bem como se utilizou da experiência profissional de uma Arquivista e interação com a diretoria da organização.

¹ Mestre. Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões. Campus São Luiz Gonzaga. amandagiuliani@yahoo.com.br

Como objetivo geral, o que se pretendeu foi otimizar o espaço físico destinado ao Arquivo Central de um escritório de contabilidade.

Nos objetivos específicos projetou-se:

- melhorar as condições físicas dos documentos e caixas do Arquivo Central;
- minimizar o tempo de localização dos documentos;
- aumentar o espaço físico destinado aos documentos e caixas;
- ampliar o espaço físico destinado a circulação dos colaboradores do escritório no Arquivo Central;
- aprimorar o aspecto visual e as condições ambientais do local destinado ao Arquivo Central.

A organização em estudo existe a mais de 50 anos, sendo referência na cidade de São Luiz Gonzaga no segmento em que atua, e no decorrer de seu caminho vem acumulando muitos documentos decorrentes das atividades desempenhadas no seu dia a dia, principalmente para seu grande número de clientes. Através de um diagnóstico inicial, percebeu-se que o espaço destinado ao Arquivo Central estava lotado, com acúmulo de documentos, demora excessiva na localização dos mesmos, estantes de madeira e muitas delas deterioradas, piso em péssimo estado de conservação e aparência desfavorável em relação aos demais espaços físicos da organização. Desta forma, a realização da melhoria no local fez-se pertinente para que a organização conseguisse continuar sua caminhada com eficiência e produtividade que desempenha ao longo dos anos.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Neste item serão tratados os conceitos relacionados ao desenvolvimento do processo de arranjo físico do Arquivo Central da organização, baseados em estudiosos da área da Administração e da Arquivologia que discutem o tema.

2.1 Organizações contábeis

Uma organização compreende um conjunto de pessoas que através de sistemas e processos unem esforços para consecução de objetivos comuns. Uma organização existe com o propósito explícito de atingir certos objetivos (MOSSO, 2013). Uma organização contábil, ou um escritório de contabilidade, é aquela que tem

como missão prestar serviço de natureza contábil. A contabilidade cuida do patrimônio das pessoas físicas e jurídicas.

A função administrativa da contabilidade está relacionada ao controle do patrimônio, ou seja, o controle dos bens, direitos e obrigações da empresa, e a função econômica surgiu da necessidade da apuração da riqueza gerada pelas entidades. As funções administrativas e econômicas são utilizadas com a finalidade de fornecer informações para o processo decisório (POLIZEL, 2018, p. 10).

Além disso, os escritórios de contabilidade, através do profissional responsável – o contador - podem prestar serviços de orientação e criação de empresas, alterações societárias, serviços de escrituração contábil, fiscal e também auxiliar nas questões trabalhistas.

Ainda de acordo com Polizel (2018, p. 11) o contador tem um papel muito importante na sociedade, pois

É ele que produz a informação e a distribui para seus usuários, cada usuário utiliza a informação de acordo com sua necessidade para a tomada de decisão. O contador precisa entender que a sua função não é apenas atender às exigências do fisco, mas saber utilizar a informação para gerar relatórios para seus usuários, bem como interpretar esses relatórios gerando informações úteis para as entidades.

Desta forma os escritórios de contabilidade ao gerenciar e controlar a vida das pessoas físicas e jurídicas por questões contábeis, financeiras, legais ou de fisco produzem muitos documentos que servem de testemunho e de prova de suas atividades diárias. Esses documentos ficam junto às áreas responsáveis pelas atividades para cada cliente e com o decorrer do tempo e devido ao grande volume vão para um novo espaço onde são guardados, têm-se então os arquivos.

2.2 Arquivo - conceitos

Dentre inúmeras definições de teóricos, pode-se dizer que um arquivo constitui-se “na acumulação ordenada de documentos criados por uma instituição ou pessoa no curso de sua atividade e preservados para a consecução de seus objetivos políticos, legais e culturais, pela referida instituição ou pessoa” (CASANOVA, 1928, p.9 *apud* SCHELLENGER, 2006, p.37).

O Artigo 2º da Lei nº 8.159, de 08 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, define arquivo como:

Conjunto de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos (ARQUIVO NACIONAL, 2010, p.13).

Desta maneira é possível perceber o arquivo como um conjunto de documentos produzidos ou recebido por uma pessoa jurídica ou física no decorrer de suas funções na sua existência.

Na Arquivologia, ciência que estuda os arquivos, tem-se o princípio das três idades, ou a abordagem das três idades (ROUSSEAU E COUTURE, 1998).

A curta história desta abordagem leva-nos a constatar que ela se baseia em dois valores que os arquivos têm ou podem ter, ou seja, o valor administrativo e o valor de testemunho. O que poderia ser o conceito de duas idades tornou-se o das três idades, graças ao crescimento incontrolável que caracterizou, a partir dos anos 1940, a criação dos documentos que as nossas administrações produzem, no âmbito das suas atividades (ROUSSEAU E COUTURE, 1998, p.112).

Assim, surgem os arquivos correntes, intermediários e permanentes. Ou seja, os arquivos correntes se caracterizam como "conjunto de documentos, em tramitação ou não, que, pelo seu valor primário, é objeto de consultas freqüentes pela entidade que o produziu, a quem compete a sua administração" (DBTA, 2005, p.29). Ainda segundo o Dicionário de Terminologia Arquivística (2005, p.32) o arquivo intermediário ou arquivo de segunda idade é definido como "o conjunto de documentos originários de arquivos correntes, com uso pouco frequente, que aguarda destinação". Os documentos nesta fase são conservados por razões administrativas, legais ou financeiras. Já o arquivo permanente, ou arquivo de terceira idade, segundo Bellotto (2004), ultrapassa totalmente o uso primário, iniciando-se os usos científico, social e cultural dos documentos. O arquivo permanente se constitui de documentos que devem ser preservados em razão de seu valor histórico, probatório e informativo (SCHELLENBERG, 2006).

As três idades dos documentos existem nas organizações, porém em espaços físicos distintos. O arquivo corrente localiza-se junto às unidades organizacionais que são responsáveis por criar esses documentos que após a passagem do tempo vão para outro espaço físico, denominado Arquivo Central, vulgarmente chamado de Arquivo Morto.

Dá-se o nome de Arquivo Central, ao local responsável pelos procedimentos técnicos aplicados aos arquivos de uma administração, podendo ou não assumir a centralização do armazenamento da documentação da empresa, também chamado de Arquivo Geral (DTA, 2005). No caso do presente estudo, o Arquivo Central assume a centralização da documentação que é produzida na organização, ou seja, comporta documentos de caráter intermediário e permanente.

A importância dos arquivos nas organizações se dá na medida em que estes são base de apoio nas tomadas de decisões pelos gestores das organizações. Os arquivos podem servir de prova e testemunho histórico de acontecimentos relevantes e essenciais à organização. Os administradores se utilizam da informação constantes nos arquivos para gerir suas empresas, bem como poder controlar sua produtividade e ainda poder melhorar seus resultados.

Embora Carreira (2009, p. 197) tenha dito que “os arquivos e armários estão com seus dias contados, pois o uso de formulários eletrônicos está eliminando os documentos impressos” ainda assim, muitos documentos precisam ser apresentados em forma de papel quando solicitados aos órgãos judiciais e de fiscalização, devendo assim ser devidamente organizados, armazenados e conservados.

De acordo com Ogden (2001) a proteção dos acervos depende do ambiente e das boas práticas de manuseio. Desta maneira, requerem cuidados peculiares por se tratar de materiais especiais. Um bom arranjo físico nas instalações é preciso para que possa proporcionar esta conservação.

2.3 Planejamento do Arranjo Físico nas organizações

O Arranjo físico ou *Layout* das organizações é conteúdo pensado e dialogado nas grades dos cursos de graduação em Administração, mais especificamente na disciplina de Organização, Sistemas e Métodos - OS&M e corresponde ao estudo e análise das instalações de equipamentos, máquinas, iluminação, climatização, uso de cores, disposição de pessoas e demais fatores que podem afetar a produtividade organizacional nos espaços físicos das empresas.

Segundo Cury (2015) o Layout condiz com o arranjo dos diversos postos de trabalho nos espaços existentes na organização, a arrumação dos móveis, máquinas e equipamentos, além da “preocupação em adaptar as pessoas ao ambiente de trabalho” (CURY, 2015, p.396).

De acordo com Filho (2011, p. 69) “uma boa disposição dos móveis e equipamentos faculta maior eficiência aos fluxos de trabalho e uma melhora na própria aparência do local”.

Quando o administrador ou analista de organização, sistemas e métodos de uma empresa está desenvolvendo um estudo de arranjo físico, deve ter como objetivos:

(I) proporcionar um fluxo de comunicações entre as unidades organizacionais de maneira eficiente, eficaz e efetiva; (II) proporcionar melhor utilização da área disponível da empresa; (III) tornar o fluxo de trabalho eficiente; (IV) proporcionar situação favorável a clientes e visitantes; (V) ter um clima favorável para o trabalho e o aumento da produtividade (OLIVEIRA, 2013, p. 350).

De acordo com Oliveira (2013, p. 350) a empresa pode decidir estudar seu arranjo físico atual se estiver ocorrendo “demora excessiva no desenvolvimento dos trabalhos, excessivo acúmulo e concentração de pessoas e formulários; fluxo de trabalho inadequado, projeção espacial inadequada dos locais de trabalho”. Desta forma, é necessário que o administrador ou analista de organização, sistemas e métodos repense o arranjo físico da organização quando algum quesito elencado acima aparece em algum momento da vida das empresas.

Ainda segundo Oliveira (2013, p. 350) no desenvolvimento de um estudo de arranjo físico o analista deve seguir as seguintes etapas: “levantamento da situação atual; estudo das situações alternativas; consolidação da solução escolhida e implementação e avaliação do arranjo físico escolhido”.

No levantamento da situação atual deve constar dentre outras coisas o estudo do local – o qual deve ser observado a planta baixa do espaço disponível, vias de acesso, possibilidades de adaptações e reformas possíveis, análise das instalações do imóvel (ar condicionados, climatizadores, áreas de circulação) limites de carga suportáveis pelo imóvel); estudo das divisões, móveis e equipamentos; levantamento do fluxo de trabalho e das atividades correlacionadas e análise do ambiente para execução das atividades, tais como temperatura, umidade, ventilação, espaço, ruído, cores, poeira e iluminação (OLIVEIRA, 2013).

Filho (2011) também descreve que num desenvolvimento de arranjo físico deve ser considerado informar-se sobre as atividades a serem desenvolvidas em certo espaço disponível; conhecer sobre as dimensões e características dos móveis e

equipamentos necessários às operações que serão desenvolvidas, bem como o número de pessoas que serão ali lotados e suas respectivas condições e fluxos de trabalho; preparar uma planta baixa; tentar encontrar uma disposição ótima, levando em conta os fatores organizacionais, ecológicos e de ambientação e físicos.

Portanto, esses quesitos são essenciais e devem ser considerados a qualquer mudança de arranjo físico que possa ser necessária num ambiente organizacional.

2.4 Planejamento do Arranjo físico em um Arquivo Central

Como relatado em item anterior o Arquivo Central numa instituição é órgão ou área responsável pela guarda de documentos de caráter intermediário e permanente de uma organização, e por questões administrativas, legais e históricas devem ser preservados por um determinado tempo.

Os acervos de bibliotecas e arquivos são em geral constituídos de livros, mapas, fotografias, obras de arte, revistas, manuscritos etc. que utilizam, em grande parte, o papel como suporte da informação, além de tintas das mais diversas composições. O papel, por mais variada que possa ser sua composição, é formado basicamente por fibras de celulose provenientes de diferentes origens. Cabe-nos, portanto, encontrar soluções que permitam oferecer o melhor conforto e estabilidade ao suporte da maioria dos documentos, que é o papel (CASSARES, 2000, p.13).

Portanto, o planejamento do arranjo físico de um Arquivo Central requer requisitos além daqueles mencionados em uma organização como um todo. Como é um espaço que necessita cuidados especiais de conservação e preservação dos documentos que lá habitam também pressupõe que os mobiliários e a estrutura sejam adequados para tal finalidade. Segundo Spinelli (2011, p.38)

Nesse espaço, devem ser observados cuidados em relação à iluminação e à ventilação. Tanto a ventilação do ambiente quanto a iluminação são de grande importância, seja ela natural ou artificial. Deve ter piso antiderrapante, com as paredes pintadas em cor clara, p.ex. a cor bege.

Ainda em relação aos fatores ambientais é necessário ficar atento ao calor e a umidade, pois “contribuem significativamente para a destruição dos documentos, principalmente quando em suporte-papel” (CASSARES, 2000, p.14). Ainda segundo a autora, melhorar a circulação de ar nestes ambientes já ajuda a amenizar os efeitos da temperatura e umidade relativa do ar elevadas (CASSARES, 2000).

Em relação ao mobiliário de armazenagem, de acordo com Ogden (2001, p. 39) “as prateleiras abertas de aço cromado constituem uma alternativa de armazenamento apropriada aos acervos em caixa. As prateleiras são duráveis e a estrutura é leve, permitindo uma boa circulação de ar”. Desta forma, investir em estantes de aço é maneira de conservar preventivamente a documentação armazenada.

Há que se ficar atento ainda a esses ambientes aos agentes biológicos que podem atacar os documentos. Os agentes biológicos de deterioração de acervos são, entre outros, “os insetos (baratas, brocas, cupins), os roedores e os fungos, cuja presença depende quase que exclusivamente das condições ambientais reinantes nas dependências onde se encontram os documentos” (CASSARES, 2000, p.17).

Logo, observar os cuidados apresentados neste item são de suma importância para a preservação e vida útil dos documentos que se encontram no Arquivo Central da instituição.

3 METODOLOGIA

Apresenta-se no presente item a metodologia que norteou o trabalho.

3.1 Caracterização da pesquisa

O presente trabalho é descrito por ser um estudo de caso, pois segundo Severino (2007, p.121) “a pesquisa se concentra no estudo de um caso particular, considerado representativo de um conjunto de casos análogos, por ele significativamente representativo”. Com atributos de estudo exploratório também o trabalho se dá por determinar maior conhecimento com a problemática, com intenção de torná-lo explícito (GIL, 2010). Com característica descritiva também, são elencados os acontecimentos a partir da observação, registro, análise e interpretação (Gil, 2010).

Quanto à forma de abordagem, ainda de acordo com Gil (2010) o trabalho tem característica de ser um estudo qualitativo, pois não houve o uso de técnicas estatísticas para coleta e análise dos dados. A abordagem qualitativa destaca valores, crenças, descrições e atitudes.

Com referencia as fontes utilizadas para abordagem e tratamento do objeto a pesquisa é considerada bibliográfica, sendo “aquela que se realiza a partir do registro

disponível, decorrente de pesquisas anteriores, em documentos impressos, como livros, artigos, teses etc.” (SEVERINO, 2007, p.122).

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Neste item apresentam-se os resultados alcançados com o trabalho.

4.1 Caracterização da empresa

A organização em estudo é um escritório de contabilidade. Situado no município de São Luiz Gonzaga, Região das Missões, Estado do Rio Grande do Sul, o escritório de contabilidade iniciou suas atividades no ano de 1956. Durante o decorrer das décadas passou por apenas 2 sócios e atualmente vive um momento de sucessão de pai para filho. O escritório de contabilidade fornece serviços contábeis, fiscais, societários e trabalhistas, além de realizar anualmente o imposto de renda de pessoas físicas, jurídicas e imposto territorial rural. Possui em seu quadro de funcionários, atualmente, 10 colaboradores, entre contadores, auxiliares de contabilidade, arquivista e auxiliar de serviços gerais, além de dois sócios ativos no dia a dia. Sua cartela de clientes conta com microempreendedor individual, microempresas, empresas de pequeno porte, empresa individual de responsabilidade limitada e empresas de sociedade limitada, e aqueles que apenas fazem o imposto de renda anual e o imposto territorial rural anual, totalizando aproximadamente 450 clientes (GIULIANI *et al*, 2015).

O escritório de contabilidade durante sua trajetória passou por algumas mudanças de localização, desta forma, alguns documentos se perderam e outros foram sendo descartados ao longo dos anos, porém de forma empírica. Quando da chegada de uma Arquivista ao quadro de colaboradores ouve uma mudança no processo documental e na documentação que estava lá armazenada, assim como também no arranjo físico do espaço físico destinado ao Arquivo Central. A organização dos documentos não será tratada neste trabalho, apenas o arranjo físico destinado a guarda dos documentos apresentado no tópico a seguir.

4.2 Otimização do arranjo físico

Os trabalhos tiveram início com um diagnóstico inicial feito por uma Arquivista. Os documentos estavam localizados em uma sala de aproximadamente 38 m², num segundo piso, a qual seu acesso se dava por escada, sendo o piso revestido por

madeira No local havia aproximadamente 700 caixas padrão de arquivo, 400 pastas suspensas, 200 pastas A-Z e mais alguns documentos empilhados em estantes de madeira, armários de madeira e no chão. Esta sala também comportava a cozinha do escritório. O espaço destinado ao Arquivo Central servia ainda de guarda e de depósito de materiais, equipamentos, móveis que não eram mais utilizados no escritório. Existiam duas janelas que faziam a ventilação do local e a iluminação do era precária, pois muitas lâmpadas estavam estragadas. Quando os departamentos necessitavam localizar os documentos que estavam guardados no Arquivo Central perdiam-se muitas horas e até dias, pois não havia ordem alguma na disposição dos documentos que lá se encontravam. Percebeu-se a necessidade então de uma otimização do espaço físico bem como posteriormente uma organização da documentação que lá se encontrava. É possível perceber o estado precário do local onde documentação estava armazenada na figura a seguir.

Figura 1 – Arquivo Central antes do processo de otimização do arranjo físico



Fonte: própria autora (2011)

Assim, após reunião com diretoria do escritório para apresentação do diagnóstico ficou definido que o primeiro passo seria reformar a sala. A documentação seria transferida para outro local enquanto a sala destinada ao Arquivo Central fosse reconstruída.

Transferida a documentação deu-se início a reforma. Com a planta baixa do local em mãos foi possível definir com um engenheiro que o local fosse rebaixado,

pois embaixo do piso havia um espaço que não era utilizado, aumentando a área em quase 2 metros de altura. As janelas permaneceram as mesmas, as paredes foram pintadas na cor cinza claro e o piso ganhou porcelanato resistente ao peso com cores claras também.

Percebeu-se que com o aumento físico da área a temperatura e a umidade relativa do ar não oscilavam mantendo um clima constante no acervo, o que significa que não foi necessária a compra de climatizadores, apenas foi instalado um ventilador de teto para circulação de ar quando necessário.

Em relação a iluminação, foram instaladas novas lâmpadas em pontos específicos para facilitar a luminosidade do local. Durante a manhã não é necessário o acendimento pois a luz solar é intensa, sendo assim foram instaladas persianas para controlar a entrada da luz no local.

Para guarda documentos e melhor aproveitamento do espaço físico encomendou-se sob medida 10 estantes de aço, que comportasse caixas arquivo padrão (25x13x36cm), nas dimensões de 1980 mm de altura, 950 mm de largura e 400 mm de profundidade, com 07 prateleiras reguláveis (inclusive tampo e base) em chapa de aço nº 22 dotadas de reforço tipo ômega na parte inferior e colunas em chapa de aço nº 16 ainda com reforços laterais e de fundos em forma de "X". A capacidade de carga é de 70kg/prateleira de carga distribuída bem como o acabamento na cor cinza. As estantes foram amarradas umas as outras e disponibilizadas nas paredes.

Com as estantes instaladas deu-se início a organização dos documentos, considerando as técnicas arquivísticas que melhor se adaptassem a instituição trabalhada, incluindo levantamento documentação, criação de tabela de temporalidade, descarte, ordenação de documentos e acondicionamento em caixas padrão de arquivo em papelão. Cada caixa ganhou uma identificação com etiquetas também padronizadas, bem como sinalizadores em cor, para facilitar a localização dos documentos.

Já que havia sido contratada uma Arquivista para implementar a gestão documental na organização e refazer o arranjo físico da área destinada ao Arquivo Central, foi disponibilizado uma mesa, uma cadeira e um computador para que a mesma pudesse realizar os trabalhos.

É possível visualizar o novo arranjo físico na imagem abaixo.

Figura 2 – Arquivo Central após o processo de otimização do arranjo físico



Fonte: própria autora (2011)

É possível perceber de acordo com a imagem a mudança significativa no aspecto, principalmente visual. Um ambiente limpo, organizado, arejado e que possibilita o rápido acesso a informação quando necessário.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo e o desenvolvimento do processo de otimização do arranjo físico de um arquivo central em um escritório de contabilidade conseguiu atingir o objetivo inicial proposto neste trabalho. Conquistou-se uma ampliação do espaço físico destinado aos documentos e caixas, bem como na movimentação e no fluxo de pessoas, houve a diminuição do tempo disponibilizado para busca de caixas e documentos, uma melhora nas condições físicas dos documentos o que possibilitará proteção nas informações lá dispostas e por fim deve ser considerado o aspecto visual do local destinado ao Arquivo Central que foi totalmente transformado, ficando um ambiente limpo, salubre, expressivo e notável.

REFERÊNCIAS

BELLOTTO, Heloisa Liberalli. **Arquivos permanentes: tratamento documental**. 2.ed. rev.ampl. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004.

BRASIL. ARQUIVO NACIONAL. **Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

BRASIL. ARQUIVO NACIONAL. Conselho Nacional de Arquivos. **Coletânea da Legislação Arquivística Brasileira e Correlata**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2017. Disponível em <http://conarq.arquivonacional.gov.br/images/coletanea/dez_2017/CONARQ_legarquivos_dezembro_2017_PDF2.pdf>. Acesso em 02 ago. 2019.

CARREIRA, Dorival. **Organização, Sistemas e Métodos: Ferramentas para racionalizar as rotinas de trabalho e a estrutura organizacional da empresa**. São Paulo: Saraiva, 2009.

CASSARES, Norma Cianflone. **Como Fazer Conservação Preventiva em Arquivos e Bibliotecas**. São Paulo: Arquivo do Estado e Imprensa Oficial, 2000. 80 p.

CURY, Antonio. **Organização e Métodos: Uma visão Holística**. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2015.

FILHO, João Chinelatto. **O&M integrado à informática: uma obra de alto impacto na modernidade das organizações**. Rio de Janeiro: LTC, 2013.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIULIANI, Amanda Antonello; *et al.* **Pesquisa de satisfação de clientes como estratégia de marketing aplicada a um escritório de contabilidade**. Enfoques Empresariais de la gestion científica. Universidade de Vigo, Espanha, 2015. Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=694113>> Acesso em 06 ago. 2019.

MOSSO, Mario Manhães. **Teoria geral e administrativa avançada: processo da administração, TGE – Teoria Geral empresarial e Administração Factual**. Rio de Janeiro: Interciência, 2013.

OGDEN, Shereilyn. **Armazenagem e Manuseio**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional / The Commission on Preservation & Access, 2001. (Caderno Técnico, Meio Ambiente).

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas, Organização e Métodos: uma abordagem gerencial**. São Paulo: Editora Atlas, 2013.

POLIZEL, Gisele Zanardi. **Contabilidade Introdutória**. Londrina: Editora e Distribuidora Educacional S.A, 2018.

ROUSSEAU, Jean-Yves; COUTURE, Carol. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1998.

SCHELLENBERG, T.R. **Arquivos modernos**: princípios e técnicas. 6. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

SEVERINO, Antônio Joaquim. Metodologia do trabalho científico. 23.ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SPINELLI, Jaime; *Et al.* **Manual técnico de preservação e conservação**. Arquivo Nacional. Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: <
<https://folivm.files.wordpress.com/2011/04/manual-an-bn-cnj-2011-c3baltima-versc3a3o-2p-folha.pdf>>. Acesso em 07 ago. 2019.