

XIX encontro nacional
de pesquisa em
ENANCIB ciência da informação

// SUJEITO INFORMACIONAL E AS
PERSPECTIVAS ATUAIS EM CIÊNCIA
DA INFORMAÇÃO. //

22-26
OUTUBRO
2018
LONDRINA/PR



XIX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2018
GT- 4 – Gestão da Informação e do Conhecimento - Comunicação Oral

**VOCABULÁRIO CONTROLADO COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO EM ARQUIVOS
EMPRESARIAIS: REFLEXÕES SOBRE O DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS**

Luciana Davanzo (Universidade Estadual Paulista)

Maria Fabiana Izidio de Almeida (Universidade Estadual Paulista)

Marcia Cristina de Carvalho Vitoriano (Universidade Estadual Paulista)

***VOCABULARY CONTROLLED AS A BUSINESS MANAGEMENT TOOL: REFLECTIONS ON THE
HUMAN RESOURCES DEPARTMENT***

Modalidade da Apresentação: Comunicação Oral

Resumo: Os arquivos empresariais, em especial os arquivos de recursos humanos tornaram-se grandes nichos de estudo para a Arquivologia. Como o volume documental é grande e expansivo, gerenciar os documentos de recursos humanos é fundamental, com destaque para o caráter estratégico deste setor, que ao gerir seus talentos, necessita constantemente dos documentos, apresentados pelos colaboradores e aqueles produzidos e recebidos no decorrer da vida funcional. Diante deste cenário coloca-se como questão-problema desta pesquisa: quais os benefícios a criação e aplicação de um vocabulário controlado propiciam aos arquivos de Recursos Humanos? Identificar os benefícios da aplicação do vocabulário controlado no arquivo dos colaboradores ativos do departamento de recursos humanos é o objetivo geral norteador da presente pesquisa. Este estudo proporcionou notar que a partir de intervenção da arquivista, os documentos foram representados a partir de uma única maneira, o que contribuiu para um acesso mais ágil e qualitativo das informações, perpassando as melhorias para a gestão documental e gestão da informação.

Palavras-Chave: Arquivologia; Gestão documental; Arquivos Empresariais; Vocabulário Controlado; Recursos Humanos

Abstract: Business archives, especially human resource archives have become major niches of study for archival science. Since the documentary volume is large and expansive, managing human resource documents is fundamental, highlighting the strategic nature of this sector, which, in managing its talent, constantly needs the documents presented by the employees and those produced and received during the functional life. In view of this scenario, it is a problem question of this research: what benefits does the creation and application of a controlled vocabulary give to Human Resources archives? Identifying the benefits of applying the controlled vocabulary in the archive of active employees of the human resources department is the guiding general objective of this research. This study provided noted that from the intervention of the archivist, the documents were represented in

a unique way, which contributed to a more agile and qualitative access of the information, leading to improvements in document management and information management.

Keywords: Archival Science; Records Management; Business Artchives; Controlled Vocabulary; Human Resources.

1 INTRODUÇÃO

Os arquivos empresariais, em especial os arquivos de recursos humanos (RH), tornaram-se grandes nichos de estudo para a Arquivologia, não apenas pela grande produção e recepção de documentos, mas também pela quantidade de documentos regulamentados em instrumentos legislativos: Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), Resoluções, Constituição Federal, dentre outros e, as próprias exigências de informação que o Governo impõe aos empresários, são exemplos (GFIP¹, RAIS², CAGED³, dentre outros).

O volume documental é grande e expansivo, gerenciar os documentos de RH é fundamental, destaca-se ainda o caráter estratégico deste setor, que ao gerir seus talentos, necessitam constantemente dos documentos, que podem ser documentos apresentados pelos colaboradores e os próprios produzidos e recebidos no decorrer da vida funcional.

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) transformaram e continuam transformando o universo empresarial/ administrativo, por meio de modernos sistemas, que influenciam também a maneira como os documentos são apresentados. O arquivista precisa conhecer, dominar e visualizar as migrações de sistemas, que, costumam atingir até mesmo a nomeação dos documentos. Caso o arquivista não acompanhe essa situação é possível que se perca a continuidade das séries documentais, além de existir dificuldades de localização dos documentos, dentre outras.

Neste contexto, os aportes da organização do conhecimento propostos pela Arquivologia, associados aos instrumentos de Gestão Documental (GD) e da Gestão da Informação (GI) contemplam o desenvolvimento de ferramentas que integram o processo de recuperação da informação no âmbito tanto do documento quanto da informação nele contida. Este processo ocorre em todos os níveis da organização, sendo os arquivos de RH um importante foco de preocupação, dado o volume de documentos e informações que circulam

¹ GFIP: Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social.

² RAIS: Relação Anual de Informações Sociais.

³ CAGED: Cadastro Geral de Empregados e Desempregados.

pelo setor e que devem ser preservados, organizados, acessados e recuperados por longos períodos, além de se constituírem em informação sensível para as organizações. A ausência de instrumentos de gestão é um fator complicador desse processo. O controle do uso terminológico na denominação de tipos e séries documentais, representado pelos vocabulários controlados, é um desses instrumentos.

Diante deste cenário questiona-se: quais os benefícios a criação e aplicação de um vocabulário controlado propiciam aos arquivos de recursos humanos?

Identificar os benefícios da aplicação do vocabulário controlado no arquivo do departamento de recursos humanos é o objetivo geral norteador da presente pesquisa. Para tanto, utilizou-se a pesquisa bibliográfica com intuito construir o referencial teórico pertinente e fundamental desta pesquisa, em torno da Arquivologia, dos arquivos empresariais e de recursos humanos. O método de pesquisa utilizado foi o Estudo de Caso, sendo analisada *in loco* uma empresa alimentícia localizada na cidade de Marília, interior de São Paulo. A empresa possui duas unidades fabris na cidade de Marília, uma unidade fabril em Rolândia (PR) e, os Centros de Distribuição localizados em Marília (SP), Fortaleza (CE), Maceió (AL), Curitiba (PR). Possui também uma loja de venda direta situada em Marília.

A empresa conta com aproximadamente 2300 colaboradores ativos, o que acarreta em um grande fluxo de informações relativo ao departamento de recursos humanos. A observação, os documentos e a entrevista formaram as fontes de evidências, compondo assim a triangulação das fontes.

2 ARQUIVOS EMPRESARIAIS

As organizações possuem um papel muito relevante para sociedade, uma vez que os reflexos da sociedade são sentidos pelas organizações e, o inverso também acontece. Esses reflexos podem ser econômicos, sociais e políticos. A vida de um colaborador é diretamente impactada pela empresa, não só quando se está empregado, mas também quando está desempregado.

Cada período da vida de uma empresa esconde um ou vários problemas de sociedade, geralmente chamados de disfunção, cuja compreensão, reconhecimento e tratamento fazem parte integrante da coerência organizacional (SAINSAULIEU; KIRSCHNER, 2006, p.26).

Mastropierro e Casanovas (2007, p. 17) descrevem os arquivos empresariais como “o arquivo que reúne os fundos documentais produzidos por uma organização mercantil ou

industrial, de caráter público, misto ou privado”, cita-se ainda Gonzales Pedraza, pois, contribui com os autores supracitados, ao indicar que:

O arquivo da empresa é o conjunto de documentos recebidos e gerados no desenvolvimento de suas funções das empresas mercantis, necessárias para o cumprimento de seus objetivos de produzir e comercializar bens e serviços, para a defesa de seus interesses e também utilizados para a configuração de uma imagem de marca corporativa (GONZALES PEDRAZA, 2010, p.32-tradução nossa).

O arquivo empresarial retratará, desde que, preservado, a trajetória da organização, destaca-se os processos administrativos, que por meio dos seus documentos é possível verificar a evolução tecnológica que a empresa percorreu, assim como o seu desenvolvimento no decorrer dos anos. A realidade dos arquivos empresariais tem se transformado, conforme mencionam Costa e Medeiros:

O crescente volume de documentos e das informações registradas, bem como o valor que lhes é agregado, é uma realidade nos contextos das organizações empresariais, sendo considerados ativos patrimoniais das instituições, os quais são utilizados por administradores, gerentes e supervisores, dentre outros, para subsidiar, por exemplo, suas ações e seus processos de tomada de decisões (COSTA; MEDEIROS, p.1, 2012).

Nesse sentido, devido às necessidades informacionais, os arquivos empresariais servem de base para a resolução de situações que afetam diretamente nas tomadas de decisões e, por isso, manter a documentação organizada de modo adequado torna-se cada vez mais necessário. Nesse sentido, Lopez (2009, p.78) ressalta que:

[...] os arquivos devem ser reveladores das atividades efetivamente desenvolvidas pelas instituições (ou pessoas) ao longo da sua existência, revalorizando, desse modo, os elementos informais (ao lado dos normativos) como único meio de inserir corretamente os documentos em seu contexto de produção.

Destaca-se também como fator contributivo o crescimento de arquivistas atuantes em empresas privadas, isso devido a expansão dos cursos de Arquivologia no Brasil. Atualmente conta-se com dezesseis cursos espalhados por várias regiões do Brasil, sobre essa perspectiva, Tanus e Araújo (2013, p.95-96) mencionam que:

No momento atual, a Arquivologia parece viver um novo momento em sua dimensão formativa, tanto com a criação de diversos cursos universitários quanto, ainda, com a aproximação destes em alguns casos, no nível institucional e científico, com as áreas de Biblioteconomia, Museologia e Ciência da Informação. Tais conformações diferenciadas têm levado a modelos de ensino diversos, o que, imagina-se, também que levará à formação de perfis profissionais distintos.

Essa diversidade de formação e quantidade de profissionais formados acrescenta consideravelmente na realidade arquivística no Brasil, uma vez que se torna possível atender os anseios da sociedade no que tange a organização das suas informações, pois como abordado anteriormente as TICs trazem inúmeros desafios à Arquivologia, logo inovar as grades de ensino significa inovar profissionais e suas teorias, métodos e técnicas praticadas. Essas inovações refletem nas empresas privadas e nas suas necessidades de gerenciar suas informações e documentos.

Constantemente utilizados, os documentos empresariais registram diferentes funções e atividades. Certamente, isto relaciona-se diretamente ao setor produtor e receptor do documento. Os documentos podem ainda refletir as atividades-meio e/ ou as atividades-fim da organização. As atividades-fim estão ligadas diretamente a missão da organização, já as atividades-meio, conforme definem Camargo *et al.* (2010, p. 25) são um: “[...] conjunto de operações que uma instituição leva a efeito para auxiliar e viabilizar o desempenho de suas atribuições específicas e que resulta na acumulação de documentos de caráter instrumental e acessório”.

Essa relação é estabelecida por meio do ramo de negócio em que a organização está inserida, as empresas de médio e grande porte regularmente possuem um setor de recursos humanos, já os menores costumam terceirizá-los por meio de prestação de serviços de escritórios de contabilidade. Essas questões vão delineando os tipos documentais do acervo da organização e, o arquivista deve atentar-se para realizar o controle, a organização e a gestão destes documentos, auxiliando ainda os colaboradores que produzem e recebem esses documentos.

2.1 Departamentos de Recursos Humanos: objetivos e competências

O departamento de Recursos Humanos ou RH, como é comumente conhecido, nas maiores empresas possui subdivisões que abarcam: recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, cargos e salários, remuneração, administração de pessoal, dentre outras estruturas pertinentes a cada organização. Cada um deles possui funções e atividades específicas e gera e produz um tipo de documento, que na sua grande maioria, relaciona-se diretamente com o colaborador.

Nesse sentido, durante a visita à empresa analisada, constatou-se que o RH possui duas divisões: relações trabalhistas e o capital humano. As relações trabalhistas têm como principal

função a tratativa entre a organização, o corpo de colaboradores e o sindicato que representa a categoria.

A necessidade dessa tríade (empresa-colaboradores-sindicatos) está diretamente relacionada à necessidade de gerir regularmente as obrigações e deveres da organização, colaboradores e sindicato, de modo que também diminuam as ações trabalhistas muito comum em empresa privada. Durante as ações trabalhistas solicitam-se inúmeros documentos, caso não sejam juntados nos processos, pode acarretar ônus às empresas. Devido a esse cenário ressalta-se aqui, a relevância dos setores de RH manterem seus documentos organizados e acessíveis.

E, em relação ao capital humano, esta área desenvolve atividades que estão voltadas ao bem-estar dos colaboradores e, aos seus desenvolvimentos profissionais. Dessa maneira, é a responsável pelos treinamentos dos colaboradores, pelos benefícios da empresa, tais como associações com clubes de lazer, academias, restaurante e dentre outros.

Para melhor entendimento da complexidade dos trabalhos executados pelo RH, foi elaborado o “Quadro 1 – Atividades do RH e Tipos de documentos”, que segue demonstrando algumas das atividades concernentes ao departamento de Relações Trabalhistas e o setor de Capital Humano.

Quadro 1: Atividades do RH.

Relações Trabalhistas	Capital Humano
Controlar a remuneração dos colaboradores e elaborar a folha de pagamento.	Realizar o processo de recrutamento e seleção de novos colaboradores.
Realizar os descontos autorizados na folha de pagamento dos colaboradores.	Estabelecer as políticas de comunicação interna.
Gerenciar a frequência dos colaboradores (início e término da jornada de trabalho dos colaboradores - “ponto”).	Realizar treinamentos visando sempre constante atualização dos colaboradores e, seus desenvolvimentos profissionais.
Calcular as férias dos colaboradores.	Definir políticas de remuneração.
Calcular as rescisões trabalhistas.	Desenvolver ações de responsabilidade social
Mediar as relações entre a empresa e o sindicato da categoria.	Definir as descrições das funções/cargos que são desempenhadas pelos colaboradores.
Controlar as faltas injustificadas dos colaboradores.	Analisar os benefícios oferecidos pela empresa para seus colaboradores (convênio médico, convênio farmácia e dentre outros).

Analisar solicitações de empréstimos com desconto na folha de pagamento.	Realizar ações de recrutamento interno e promoções dos colaboradores.
--	---

Fonte: Elaborado pelas autoras - 2018.

Diante das funções acima citadas, nota-se que o RH, dentro do contexto empresarial, produz e recebe uma grande quantidade de informações. Esses documentos detêm informações que podem atuar de maneira extremamente positiva para as empresas quando consideramos as inúmeras fiscalizações que esse departamento recebe, tais como visitas do Ministério do Trabalho, Previdência Social e, os tão comuns processos trabalhistas.

Por esta razão, a documentação gerida por esse departamento merece destaque, surge à necessidade de estabelecer controles para que, o acesso a essas informações aconteça com o menor tempo possível, sempre de maneira precisa, qualitativa e eficaz.

3 VOCABULÁRIO CONTROLADO COMO FERRAMENTA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO

A Gestão da Informação (GI) possui inúmeras definições, que incorporam pequenas variações conceituais. Wilson (2003, p. 263, tradução nossa) define GI como a “aplicação dos princípios de administração na aquisição, organização, controle, disseminação e uso de informação relevante que sustente a operação efetiva de organizações de diferentes tipos.” Para o autor, a informação está presente em todos os âmbitos organizacionais, interna e externamente, nas diversas áreas de gestão, incluindo dados e informações provenientes de fontes diversas, incluindo-se aí os documentos de arquivo. Essas fontes, quando gerenciadas, devem incorporar atributos de “qualidade, valor, posse, uso e segurança” que vão influenciar o ambiente e a gestão organizacional (WILSON, 2003) .

Um dos aspectos considerados na definição apresentada estabelece a ligação entre a necessidade de organização da informação para sua disseminação e uso, que implica na capacidade do usuário de acessar os documentos e informações de maneira eficiente. A GI contempla diversas etapas técnicas distintas que devem ser coordenadas para garantir o tratamento global da informação, de modo a ampliar o alcance dos atributos apresentados por Wilson.

Neste contexto, a necessidade de refletir como as informações serão representadas é de fundamental importância para que o acesso a essa informação seja garantido. Nessa perspectiva, entende-se que os vocabulários controlados contribuem de maneira decisiva em relação a melhorias nos processos de representação e recuperação da informação, uma vez,

que atuam no controle dos problemas ocasionados devido as divergências que podemos encontrar em relação à linguagem natural.

Davanzo e Moreira (2014, p.1143) contribuem, ao refletirem que os vocabulários controlados são instrumentos importantes para a Arquivologia, pois,

Do mesmo modo como auxiliam o indexador no momento de construção da representação documentária, os vocabulários controlados auxiliam o usuário (que também pode ser o indexador) no momento da recuperação da informação. A adoção de vocabulário controlado na entrada e na saída do sistema minimiza a possibilidade de que a informação existente no sistema não seja encontrada ou que sejam encontradas informações que não atendam aos interesses de busca do usuário. Através da construção dos vocabulários controlados será possível garantir uma maior e melhor comunicação entre os usuários e sistema.

Os vocabulários controlados constituem-se de linguagem padronizada, que apontam formas unívocas para a representação da informação. A partir dessa ferramenta é possível controlar as formas nas quais a informação será representada devido ao controle sobre a utilização de sinônimos, homógrafos, ambiguidades e as polissemias, características presentes na linguagem natural e, que causam baixa precisão em relação à recuperação da informação.

Sobre essa perspectiva, Biscalchin (2014, p.137) contribui ao mencionar que o vocabulário controlado é:

Uma lista de termos estruturada de maneira hierárquica ou alfabética, onde os termos são controlados para evitar a presença da sinonímia, da homonímia e da polissemia, ou seja, o VC é uma linguagem artificial. Os termos presentes no VC devem ser conceitualmente representativos, de modo que possibilitem a representação da informação para posterior recuperação de maneira sucinta.

Lancaster (2004, p.19) considera vocabulário controlado como “essencialmente uma lista de termos autorizados”, que possui como objetivos colaborar as maneiras nas quais os documentos são indexados, visando melhorar o processo de recuperação dos documentos e, para tanto faz uso de termos que contemplem de maneira consistente o conteúdo dos documentos.

Considerando que os vocabulários controlados podem ser definidos como uma lista de termos autorizados, Lancaster (2004, p. 14) menciona que essa ferramenta contribui para “Controlar sinônimos optando-se por uma única forma padronizada, com remissivas de todas as outras formas; Diferenciar homógrafos; Reunir ou ligar termos cujos significados apresentem uma relação mais estreita entre si”.

Conforme observado por Lancaster, entende-se que os vocabulários controlados constituem-se de uma linguagem artificial, que controlam desde a sinonímia até a polissemia, o que contribui para a posterior recuperação da informação, a partir de precisão em relação ao processo de representação dessa mesma informação.

O uso dos vocabulários controlados na Arquivologia atua como mediador entre os usuários e os documentos, porque de acordo com Smith e Kobashi (2008, p. 13) “intervém na organização dos arquivos ao nomear, de modo consistente, os pontos de acesso aos documentos e à informação neles contida”. A nomeação de forma consistente das informações é altamente desejável para que existam maiores facilidades ao recuperar as informações, “somente esse objetivo justifica os cuidados com o controle de vocabulário” (SMIT; KOBASHI, 2008, p. 13).

Destacam-se como vantagens no uso dos vocabulários controlados em relação à Arquivologia devido à consistência que ele proporciona ao representar as informações, diminuindo as possibilidades de ruídos de comunicação que possam existir entre usuários e sistemas (DAVANZO; MOREIRA, 2016).

Os autores supracitados colaboram em relação às vantagens do uso dos vocabulários controlados com a Arquivologia ao pontuar que:

Os vocabulários controlados são abordados considerando sua utilização como instrumentos auxiliares ao processo de organização e recuperação da informação arquivística. Considera-se também a função que desempenham no processo de gestão documental, que se refere ao controle, à padronização e à normalização dos termos (descritores e não-descritores) que irão compor o repertório terminológico a ser utilizado para fins de representação e recuperação da informação (DAVANZO; MOREIRA, 2014, p. 1143).

Na Arquivologia, o uso dos vocabulários controlados pode ser utilizado tanto nos documentos de idade corrente, como nos arquivos de idade permanente, afinal, em ambos os momentos encontra-se a necessidade de recuperação dos documentos e, por essa razão, Smit e Kobashi salientam que na idade corrente, os vocabulários controlados deveriam ser empregados nos seguintes momentos:

Na elaboração de tabelas de temporalidade dos documentos, através da nomeação das séries documentais; Na elaboração de planos de classificação, através da nomeação das atividades desenvolvidas pela instituição ou, ainda, na nomeação das séries documentais; Na elaboração de listas de assuntos para protocolos automatizados; Na atribuição de títulos a formulários (SMIT; KOBASHI, 2008, p.15).

E nos arquivos permanentes, uma das dificuldades encontradas para se estabelecer o vocabulário controlado consiste, por exemplo, na diferença entre a linguagem utilizada pelo pesquisador e na linguagem utilizada pelo arquivo (SMIT; KOBASHI, 2008), o que ressalta a necessidade da construção do vocabulário controlado.

Contudo, em tempos que a Arquivologia passa por grandes impactos devido à mudança em seu suporte informacional, é necessário que a área se aproxime de instrumentos que favoreçam “o desenho de instrumentos mais precisos de representação e de recuperação da informação”, conforme esclarecem Moreira, Davanzo e Moraes (2015, p. 02).

4 ANÁLISES DOS DADOS E RESULTADOS

O setor de recursos humanos responsabiliza-se por um volume de documentos que está diretamente relacionado ao porte da empresa e conseqüentemente ao número de colaboradores. A obrigatoriedade das atividades de RH atrelada aos direitos dos colaboradores colabora com a quantidade de documentos produzidos e recebidos. Controlar, gerenciar e organizar é fundamental para a recuperação e uso dessas informações. A articulação entre diferentes instrumentos de gestão possibilita agregar valor a esse uso.

Devido ao porte da empresa pesquisada e às subdivisões existentes no departamento de RH, foram elencados, para recorte deste trabalho, os tipos documentais que durante a análise documental foram identificadas como tendo a mesma função e atividade, porém eram representadas de várias maneiras diferentes, ou seja, demonstraram maiores inconsistências em relação à representação da informação. Os tipos documentais selecionadas atuam como peças fundamentais dentro da empresa, devido aos seus usos nos processos trabalhistas. Somado a isso, o fluxo de utilização desses documentos pelos colaboradores do RH e a dificuldade para localizá-los impulsionaram esse recorte na pesquisa.

Com a visita à empresa pesquisada, bem como a análise da documentação dos documentos ativos do RH notou-se que essa documentação era representada a partir de várias nomenclaturas. A entrevista realizada a partir de quatro questões semiestruturadas com os colaboradores do RH confirmaram essas dificuldades. Para melhor compreensão desse cenário foi elaborado o Quadro 2 – “Tipos documentais e suas finalidades” demonstrando a diversidade de termos encontrados para o mesmo tipo de documento, função e atividade.

O quadro que segue foi desenvolvido a partir das informações analisadas junto ao departamento de RH, a partir de informações constantes nas etiquetas de identificação das

documentais do RH, propiciando melhorias na agilidade, assertividade da recuperação da informação, bem como seu uso.

Para o melhor entendimento de como os documentos foram representados após a aplicação do vocabulário controlado, optou-se por trazer as informações em forma de quadro. O Quadro 3 – “Vocabulário Controlado de Recursos Humanos” foi desenvolvido a partir de três colunas. A coluna 1- Departamento: refere-se ao lugar originário dos documentos, ou seja, onde os documentos são produzidos; coluna 2- Nomenclatura das Informações sem o Controle Terminológico: relaciona-se a como o departamento de RH nomeava as informações e, coluna 3- Nomenclatura das Informações com o Controle Terminológico: indica como os tipos documentais passaram a ser representados a partir da aplicação do controle de vocabulário.

Quadro 3 – Vocabulário Controlado de Recursos Humanos.

Departamento	Nomenclatura das Informações sem o Controle Terminológico	Nomenclatura das Informações com o Controle Terminológico
Recursos Humanos	Cartão de Ponto Folha de Frequência Espelho de Ponto Ficha de Frequência Controle de Entrada e Saída dos Colaboradores	Cartão de Ponto
	Recibos de Férias Férias Controle dos Recibos de Férias Férias Assinadas	Recibos de Férias
	Prontuários dos Ativos Ativos Prontuários Pastas	Prontuários dos Ativos
	Movimento da Folha de Pagamento Memória da Folha de Pagamento Folha de Pagamento	Movimento da Folha de Pagamento

Fonte: Elaborado pelas autoras - 2018.

O quadro 3, Vocabulário Controlado de Recursos Humanos, têm por objetivo apresentar, após a visita *in loco* na empresa como os documentos passaram a ser representados a partir da aplicação do vocabulário controlado.

A partir da análise demonstrada no quadro, pode-se contribuir com o departamento de RH devido à padronização das informações. Além disso, a observação *in loco* constatou que embora existam diferenças em relação à “memória da folha de pagamento” e “folha de pagamento”, os colaboradores usam a mesma terminologia para informar os descontos que

foram efetuados na folha de pagamento dos colaboradores da empresa. Tanto a “memória da folha de pagamento” como a “folha de pagamento” são representadas a partir de um relatório que é gerado mensalmente pela analista da folha de pagamento. Este tipo documental, de natureza processual tem características diferentes do tipo documental “folha de pagamento”, que é o relatório final (e oficial) resultante da atividade.

A padronização proporcionou benefícios no momento da recuperação da informação. Somado a isso, a padronização estabelecida diminui as dificuldades e incertezas dos colaboradores ao nomear os documentos. Outro benefício gerado a partir da aplicação do vocabulário controlado é que, ainda que exista no departamento de RH, a troca de função entre os colaboradores ou até mesmo o desligamento de um colaborador, a pessoa que dará continuidade ao trabalho, terá condições de manter a padronização estabelecida, uma vez que também foi elaborado o Procedimento Operacional Padrão (POP) do RH, contemplando a utilização do vocabulário controlado. Esses elementos, em conjunto, ampliam os atributos de valor, qualidade e segurança, conforme preconizado pela GI.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir das discussões apresentadas, percebermos que as empresas possuem grandes complexidades em relação a suas estruturas, que tendem a tornar-se maiores ao passo de seu desenvolvimento e isso reflete diretamente na produção e recepção de documentos. Devido ao crescimento constante da massa documental, o arquivo passa a ser visualizado sob uma nova ótica, e, portanto, requer tratamento adequado para que se garanta acesso mais qualitativo aos documentos.

Somado a isso, as mudanças que ocorrem dentro dos organogramas empresariais também são um fator que atua de maneira direta em relação às informações que são produzidas nesses ambientes informacionais.

Outro fator que deve ser levado em consideração é que, além das complexas estruturas, e das mudanças nos organogramas, mudam-se também os colaboradores que são os responsáveis diretos para produção e recebimento das informações. Logo é fundamental ter instrumentos que proporcionem a padronização da nomeação dos documentos.

Sabe-se que os profissionais de RH não possuem formação na área de Arquivologia, o que corrobora para que os documentos sejam manuseados, representados e organizados de maneira empírica e, por maiores que sejam os esforços do grupo de colaboradores do RH para

manter o arquivo minimamente organizado, a falta de conhecimento em relação à teoria, metodologias, métodos e técnicas da Arquivologia, faz com que os colaboradores do RH não consigam gerir o arquivo de modo eficaz. Destaca-se a importância de ter no quadro de colaboradores um arquivista que desenvolve instrumentos e capacite os demais colaboradores, visando melhorias a gestão documental e informacional da empresa.

Sendo o RH o departamento responsável por gerir o corpo de colaboradores das empresas, ele é um departamento que se constitui basicamente de tomadas de decisões que refletem no quadro de colaboradores, assim como em muitos aspectos que envolvem os demais departamentos da empresa em relação aos aspectos administrativos.

Considera-se, portanto, que o RH se desenvolve na medida em que a empresa ganha maiores contornos e, por essa razão, esse é o departamento que carrega sobre si a responsabilidade de contribuir tanto com a satisfação como com o engajamento dos colaboradores. É nesse cenário que encontramos a necessidade de fazer uso dos vocabulários controlados, devido às inconsistências geradas no momento de representar a informação.

O vocabulário controlado foi contributivo para a solução dos problemas identificados na empresa pesquisada, isto é, quando um documento era representado a partir de várias terminologias. A padronização e o POP elaborado propiciaram segurança e assertividade aos colaboradores que nomeiam, arquivam, identificam as caixas-arquivo e indexam-nas em sistema de recuperação, o que contribuiu com a GD e conseqüentemente com a GI da empresa pesquisada.

A representação da informação, como etapa necessária à Gestão da Informação proporciona que, em associação a outras ações, como relatado neste estudo de caso, amplie-se o valor agregado e qualidade à informação, ampliando suas possibilidades de uso, além de garantir a segurança do processo.

REFERÊNCIAS

BISCALCHIN, R. A terminologia e a tradução na construção de vocabulário controlado multilíngue. **Rev. digit. bibliotecon. cienc. inf.**, Campinas, SP, v.12, n.2, p.136-149, maio/ago. 2014. ISSN 1678-765X. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1607/pdf_66>. Acesso em: 3 ago. 2018.

CAMARGO, A. M. A (coord.) **Dicionário de Terminologia Arquivística. São da empresa: organização, poder, cultura e desenvolvimento no Brasil.**

- DAVANZO, L; MOREIRA, W. Vocabulário controlado para arquivos: análise de viabilidade e propostas. (dissertação). 2016. Disponível em:
<https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/.../davanzo_l_me_mar.pdf>. Acesso: 20 jul.2018.
- DAVANZO, L; MOREIRA, W. O vocabulário controlado como ferramenta do processo de organização e recuperação da informação. 2014. Disponível em:
<<http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/handle/123456789/2666>>. Acesso: 27 julh.2018.
- LANCASTER, F. W. **Indexação: teoria e prática**. 2. ed. rev. atual. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2004.
- LOPEZ, A. P. A. **Tipologia documental de partidos e associações políticas brasileiras**. São Paulo: Loyola, 1999.
- MASTROPIERRO, M. d. C. **El porqué de los archivos privados**. Buenos Aires: Alfagrama, 2007.
- MOREIRA, W; DAVANZO, L; MORAES, I. S. Abordagem sobre vocabulários controlados para arquivos: conceitos, aplicações e metodologias. In: RODRÍGUEZ MUÑOZ, J.V.; GIL-LEIVA, I.; DÍAZ ORTUÑO, P.; MARTÍNEZ MÉNDEZ, F.J.(Org.). Organización del conocimiento: sistemas de información abiertos: actas del XII Congreso ISKO España y II Congreso ISKO España y Portugal. Murcia: Universidad de Murcia, 2015. p. 1-8.
- PAZIN, M. Arquivos de organizações privadas: funções e tipos documentais. São Paulo: ARQ-SP, 2012.
- SAINSAULIEU, R.; KIRSCHNER, A. M. Tradução Jaime A. Clasen. **Sociologia**. Rio de Janeiro: DP&A, 2006.
- TANUS, G.F de S; ARAÚJO, C.A.A. O ensino da arquivologia no Brasil: fases e influências. 2013. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/download/1518-2924.../25333>>. Acesso: 27 jul.2018.
- WILSON, T. D. Information management. In: FEATHER, J.; STURGES, P. **International encyclopedia of Information and Library Science**. Londres: Routledge, 2003 p.263-278.