



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
*Centro de Ciências da Educação*  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA



Karla Cristina Mathoso da Silva

**DOSSIÊ ELETRÔNICO NO BANCO DO BRASIL:  
cumprindo seu papel sem papel**

Florianópolis, 2014

KARLA CRISTINA MATHOSO DA SILVA

**DOSSIÊ ELETRÔNICO NO BANCO DO BRASIL:  
cumprindo seu papel sem papel**

Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação em Biblioteconomia, do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientação de: Prof. Me. Araci Isaltina de Andrade Hilleshein.

Florianópolis, 2014

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,  
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

S588d Silva, Karla Cristina Mathoso da  
Dossiê eletrônico no Banco do Brasil : cumprindo seu  
papel sem papel / Karla Cristina Mathoso da Silva ;  
orientadora, Araci Isaltina de Andrade Hilleshein - 2014.

54f.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) -  
Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências  
da Educação. Graduação em Biblioteconomia.

Inclui referências

1. Biblioteconomia. 2. Dossiê de cadastro. 3. Dossiê  
eletrônico. 4. Gerenciamento eletrônico de documentos. 5.  
Responsabilidade sócio-ambiental. I. Hilleshein, Araci  
Isaltina de Andrade . II. Universidade Federal de Santa  
Catarina. Graduação em Biblioteconomia. III. Título.

CDU 005.92(0.0034)

Esta obra é licenciada por uma licença Creative Commons de atribuição, de uso não comercial e de compartilhamento pela mesma licença 2.5



Você pode:

- copiar, distribuir, exibir e executar a obra;
- criar obras derivadas.

Sob as seguintes condições:

- Atribuição. Você deve dar crédito ao autor original.
- Uso não-comercial. Você não pode utilizar esta obra com finalidades comerciais.
- Compartilhamento pela mesma licença. Se você alterar, transformar ou criar outra obra com base nesta, somente poderá distribuir a obra resultante com uma licença idêntica a esta.

Acadêmico: Karla Cristina Mathoso da Silva

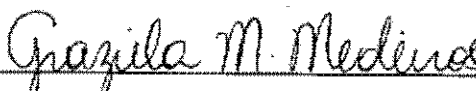
Título: Dossiê eletrônico no Banco do Brasil: cumprindo seu papel sem papel

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Curso de Graduação em  
Biblioteconomia, do Centro de Ciências  
da Educação da Universidade Federal de  
Santa Catarina, como requisito parcial à  
obtenção do título de Bacharel em  
Biblioteconomia, aprovado com nota  
8,0.

Florianópolis, de Novembro de 2014.



Araci Isaltina de Andrade Hillesheim, Mestre, UFSC  
Professor Orientador



Graziela Martins de Medeiros, Mestre, UFSC  
Membro da Banca Examinadora



Sonali Paula Molin Bedin, Mestre, UFSC  
Membro da Banca Examinadora

Nesta vida descobri que tenho várias famílias e a elas dedico este trabalho:  
Família principal - Minha mãe, Família do coração - meus amigos, Família BB e  
Família Biblio/UFSC, obrigada pelo apoio ontem, hoje e sempre.

## AGRADECIMENTOS

O agradecimento é a forma mais utilizada para expressar gratidão e reconhecer o bem feito por alguém.

Sou grata ao ser superior que me ilumina e abençoa minha trajetória neste plano.

Sou grata a mãe maravilhosa que eu tenho, Renata Pett. Agradeço pelo exemplo, amor e confiança!

Sou grata aos meus amigos que sempre me apoiam e estão presentes na minha vida. Agradeço de coração, pela companhia, amizade, paciência, parceria e pela convivência desses últimos anos.

Aproveito para agradecer às Lindas e às Bibliogatas, principalmente a caçambinha (Rafaela Ruas) por estarem sempre comigo nos bons e maus momentos.

Agradeço ao corpo docente do curso de Biblioteconomia da UFSC que fez parte da minha formação.

Em especial sou grata à minha orientadora, Araci I. A. Hilleshein pela paciência e confiança creditada em mim.

Agradeço aos bibliotecários e servidores da BU, suas contribuições na minha formação foram essenciais.

Enfim, sou grata a todos aqueles que de alguma forma estiveram e estão próximos e fazem esta vida valer cada vez mais à pena.

“A informação analógica viveu feliz para sempre, até que apareceu a  
informação digital, e aí a história começa a ser escrita de maneira diferente...”  
(SOUZA, 2013)

## RESUMO

SILVA, Karla Cristina Mathoso da. **Dossiê eletrônico no Banco do Brasil: cumprindo seu papel sem papel**. 2014. 54f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014.

Apresentação da história da transição do dossiê de cadastro dos clientes do Banco do Brasil (BB) do formato físico para o eletrônico com a adoção do Dossiê eletrônico de Cadastro (DEL). Trata-se de uma pesquisa bibliográfica e documental de cunho exploratório com características de estudo de caso. Relata suas implicações, vantagens e desvantagens nos quesitos: preservação documental e pioneirismo no setor bancário brasileiro. Conclui que o DEL implantado no BB em fevereiro de 2010, está alinhado às premissas do Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) e da Ecoeficiência Operacional, possibilitando a redução do consumo de insumos, reduzindo os custos operacionais, otimizando os processos e diminuindo o tempo de resposta ao cliente. A história da transição do físico para o eletrônico está ancorada na expansão do mercado da digitalização de documentos, ao pioneirismo no setor bancário brasileiro e as ações que contribuem à responsabilidade socioambiental que permeiam a utilização do dossiê eletrônico permitindo ao Banco do Brasil “cumprir seu papel sem papel”.

**Palavras-chave:** Dossiê de cadastro. Dossiê eletrônico. Gerenciamento eletrônico de documentos. Responsabilidade sócio-ambiental.



## ABSTRAT

SILVA, Karla Cristina Mathoso da. **Electronic dossier of Brasil bank (BB): playing its role using no paper.** 2014. 54f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014.

This is a literature search and documentary with an exploratory feature which shows the transition of data record of BB clients from the physical to electronic format – Electronic Dossier of Registration (DEL- abbreviation in Portuguese). This work reports its implications, advantages and disadvantages in the following issues: documental preservation and pioneer in Brazil bank sector. It is concluded that DEL, embedded at BB in February of 2010, is aligned to the premises of Electronic Document Management (EDM) (GED - abbreviation in Portuguese) and Operational Ecoefficiency, allowing a reduction of input consumption. Thus, it reduces the operational costs and optimizes processes as well as decreases response time to customer. The transition from physical to electronic format is due to the market expansion of digitizing documents, pioneer in Brazil bank sector and socioenvironmental responsibility. The use of electronic dossier enables Brasil bank to play its role with no “roll” of paper.

**Keywords:** Registration dossier. Electronic dossier. Electronic document management. Socioenvironmental Responsibility

## **LISTA DE ABREVIACÕES E SIGLAS**

BB - Banco do Brasil S/A

CNH - Carteira Nacional de Habilitação

CPF - Cadastro de Pessoa Física

CSO - Centro de Serviços de Suporte Operacional

CVM - Comissão de Valores Mobiliários

DEL - Dossiê Eletrônico de Cliente

DI - *Document Imaging*

DICOI - Diretoria de Controles Internos

DICRE - Diretoria de Crédito

DIMAC - Diretoria de Marketing e Comunicação

DIPES - Diretoria de Pessoas

DM - *Document Management*

EFMA - European Financial Management Association

FEBRABAN - Federação Brasileira de Bancos

FVC - Ficha de Verificação de Conformidade

GECOI - Gestão de Controles Internos

GED - Gerenciamento Eletrônico de Documentos

HTML - HyperText Markup Language

IN - Instrução Normativa

MPE - Micro e Pequena Empresa

PDF - *Portable Document Format*

RG - Registro de Identidade

RIM - *Records and Information Management*

SFN - Sistema Financeiro Nacional

SUSEP - Superintendência de Seguros Privados

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>11</b>
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	<b>13</b>
2.1 DOCUMENTO .....	13
2.2 ARQUIVO .....	14
2.3 GESTÃO DE DOCUMENTOS .....	16
2.3.1 Gerenciamento Eletrônico de Documentos – GED .....	18
2.3.1.1 <i>Preservação de documentos digitais</i> .....	21
2.4 DOSSIÊ ELETRÔNICO .....	24
2.5 DIGITALIZAÇÃO NO SETOR BANCÁRIO .....	26
<b>3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	<b>28</b>
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA .....	28
3.2 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA .....	31
3.3 COLETA DE DADOS .....	31
3.4 CARACTERIZAÇÃO DO CAMPO DE PESQUISA – BANCO DO BRASIL (BB) .....	31
<b>4 ANÁLISE E RESULTADO DOS DADOS</b> .....	<b>35</b>
4.1 DOSSIÊ ELETRÔNICO - BB .....	35
4.2 LINHA DO TEMPO .....	39
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>49</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>51</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Na sociedade atual, a tecnologia tem desempenhado um importante papel para conectar pessoas, ampliar a oferta de serviços e possibilitar o acesso a uma série de informações e dados recuperados de forma ágil e facilitada.

Para os consumidores cada vez mais exigentes e adeptos as mais variadas tecnologias disponíveis em todos os setores da sociedade, os bancos têm correspondido às novas demandas, investindo volumes expressivos em recursos tecnológicos e em eficiência operacional.

As instituições financeiras buscam acelerar a automação de seus processos, para tanto a digitalização de documentos tem papel fundamental. A discussão sobre a adoção de dossiês eletrônicos ocorre em nível mundial.

Uma pesquisa desenvolvida em 2008 pela *European Financial Management Association* (EFMA) - organismo europeu que congrega 2.200 instituições financeiras e se dedica a discutir e difundir inovações no setor - revela que desenvolver um modelo operacional para o uso da digitalização de documentos e o gerenciamento eletrônico dos mesmos está no ranking de prioridades de modernização tecnológica das instituições (EXECUTIVOS FINANCEIROS, 2008).

Nesta mesma pesquisa a Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) fortalece essa idéia, afirmando que as atividades deste setor demandam por soluções que agilizem a checagem dos documentos e ampliem a disponibilidade dos mesmos.

Neste contexto, o Dossiê Eletrônico de Cliente (DEL) foi implantado no Banco do Brasil S/A (BB) em fevereiro de 2010. O DEL está alinhado às premissas de Ecoeficiência Operacional, por possibilitar a redução do consumo de insumos (ex. papel e *tonner*), reduzir os custos operacionais (ex. espaço físico para arquivamento e transporte de documentos), otimizar os processos (fim do trânsito físico de dossiês) e diminuir o tempo de resposta ao cliente.

Além disso, o DEL apresenta outras vantagens, como conferir maior segurança à guarda de documentos, reduzindo ocorrências de extravio dos mesmos; racionalizar o processo de cadastro e de análise de conformidade; liberar mão-de-obra das agências das ações operacionais para as ações

negociais melhorando o atendimento ao cliente; reduzindo os custos com impressão, cópias, manuseio e transporte de documentos.

O DEL possibilita ao BB armazenar, localizar e recuperar eletronicamente informações existentes em documentos, durante todo o seu ciclo de vida.

O interesse pelo tema se justifica pelo fato da proponente desta pesquisa trabalhar diretamente com este instrumento no BB e perceber no cotidiano os benefícios que o DEL apresenta a médio e longo prazo.

Ancorada na expansão do mercado da digitalização de documentos, as ações que contribuem para preservação do meio ambiente e responsabilidade socioambiental que permeiam a utilização do dossiê eletrônico no setor bancário, possibilitando o BB “cumprir seu papel sem papel”.

Assim, a pesquisa teve como objetivo geral conhecer como se deu o processo de implementação do Dossiê Eletrônico no Banco do Brasil e sua contribuição para o setor bancário brasileiro. E, como objetivos específicos descrever como ocorreu a transição do dossiê físico para o dossiê eletrônico; apresentar vantagens e desvantagens da utilização do DEL.

Para atingir os objetivos a metodologia utilizada foi pesquisa exploratória composta por pesquisa bibliográfica e pesquisa documental, cujo procedimento utilizado foi do tipo estudo de caso.

O trabalho está estruturado em cinco capítulos. No primeiro, apresenta-se a introdução, a justificativa, o objetivo geral e os objetivos específicos da pesquisa.

No segundo capítulo apresenta-se o referencial teórico, que contempla os temas: Documento; Arquivo; Gestão de documentos; Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED); Preservação de documentos digitais e eletrônicos; Segurança Informacional; e Dossiê eletrônico.

No capítulo três são destacados os procedimentos metodológicos para o desenvolvimento da pesquisa.

Apresenta-se a caracterização e delimitação da pesquisa, a coleta e análise de dados, a caracterização do campo de pesquisa - Banco do Brasil, que permitiram a posterior análise dos dados.

No capítulo quatro tem-se a análise e os resultados. Já no capítulo cinco são apresentadas as considerações finais do estudo. Para finalizar, são apresentadas as referências.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo tem como principal objetivo fundamentar o tema da pesquisa, apresentando uma análise e discussão do que já existe na literatura sobre Documento, Arquivo, Gestão de documentos, Gerenciamento eletrônico de documentos, Preservação de documentos digitais e eletrônicos, Segurança informacional e dossiê eletrônico.

### 2.1 DOCUMENTO

Do latim *documentum*, um documento é uma carta, um diploma ou um escrito que reproduz um acontecimento, uma situação ou uma circunstância. Também se trata de um texto que apresenta dados susceptíveis de serem utilizados para comprovar algo. Pode-se definir documento como uma “unidade de registro de informações, qual informações quer que seja o suporte ou suporte formato” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p.73).

Existem ainda os documentos de identificação, como é o caso do registro de identidade (RG), o passaporte, o cadastro de pessoa física (CPF) ou ainda a carteira nacional de habilitação (CNH). São documentos emitidos pelo Estado que permitem identificar cada cidadão. Trata-se de Documento pessoal, ou seja, “documento cujo teor é de caráter estritamente particular; assim como, documento que serve à identificação de uma pessoa.” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p.78).

A noção de documento sofreu alterações com a evolução da informática. Antigamente, um documento era um papel ou qualquer outro meio físico, ou chamado de documento impresso, determinado enquanto um “documento textual impresso ou multigrafado” conforme o Arquivo Nacional (2005, p.77), porém, percebe-se que existe uma variação de suportes, de apresentação e de recuperação da informação.

Para acompanhar a modernização e variedade de suportes as instituições estão produzindo, transformando e adaptando seus documentos em formato eletrônico: livros, periódicos, bases de dados, planilhas, imagens, gravações sonoras, material gráfico, fotografias, páginas da *Web*, entre outros.

No campo da informática um documento é um arquivo digital susceptível de ser visualizado ou compartilhado por meio de um computador. Neste sentido, um documento informático pode ser um texto, uma imagem, um som, uma animação ou um vídeo.

Moyano (2004) afirma que os documentos eletrônicos podem ser classificados em documentos de nascimento digital e documentos digitalizados. Aqueles de nascimento digital foram criados diretamente neste formato, por exemplo um documento gerado por um processador de texto ou uma página *Web*.

Um documento eletrônico, conforme a definição apresentada pelo Arquivo Nacional (2005, p.75) é um “gênero documental integrado por documentos em meio eletrônico ou somente acessíveis por equipamentos eletrônicos, como cartões perfurados, disquetes e documentos digitais.”

Já os documentos digitalizados são documentos existentes no mundo analógico, mas que foram transformados em versões eletrônicas pelas tecnologias digitais, como por exemplo, um livro impresso que após ser digitalizado torna-se um arquivo *Portable Document Format* (PDF). O Arquivo Nacional (2005, p.75) apresenta enquanto conceito de documento digital: “Documento codificado em dígitos binários, acessível por meio de sistema computacional”.

Em suma, documentos eletrônicos e digitais são informações manipuladas e armazenadas em suporte eletrônico e apresentam diferenças substanciais quando comparadas com o documento impresso. Porém, ao extrapolar a dimensão do suporte em direção à informação contida nos documentos é possível constatar que a função de formação da memória da humanidade continua sendo atendida independente dos formatos e suportes utilizados.

## 2.2 ARQUIVO

A prática humana de guardar documentos nos mais variados tipos de suportes é antiga, preserva a memória e a história. Com o passar do tempo, a produção de documentos aumentou surgindo a necessidade de criar espaços para armazená-los.

Assim, surgiram os arquivos, “destinados não só à guarda dos tesouros culturais da época, como também à proteção dos documentos que atestavam a legalidade de seus patrimônios, bem como daqueles que contavam a história de sua grandeza.” (PAES, 2004, p.15-16).

A origem do termo arquivo é controversa, porém, segundo Paes (2004, p.19) surgiu na antiga Grécia, no palácio dos magistrados, nominado *arché* com evolução para *archeion*, que significava o local de guarda e depósito dos documentos. Nesse contexto, os arquivos tinham um aspecto legal que os diferenciava das bibliotecas quanto à sua origem.

Para a autora uma das características essenciais é que os arquivos foram produzidos ou acumulados em conexão direta com as atividades funcionais de um órgão do governo ou de qualquer outra entidade, obtendo os valores culturais acidentalmente.

Segundo Paes (2004), a função de um arquivo é guardar a documentação e principalmente fornecer aos interessados as informações contidas em seu acervo de maneira rápida e segura. Neste sentido, a classificação dos documentos de arquivos deve ser feita a partir de um método de arquivamento a ser definido, levando em consideração a estrutura da natureza de seus documentos.

Não há um único método válido para arquivar documentos. Os métodos mais comuns são os que classificam os documentos por assunto, seguidos de uma classificação secundária por ordem alfabética, cronológica ou geográfica. O agrupamento dos documentos por assunto, entretanto, deve atender às necessidades da empresa, suas características e prioridades.

O Arquivo Nacional (2005, p.28) apresenta classificações referentes a arquivo enquanto entidade, por exemplo:

a) Arquivos administrativos “predominância de documentos decorrentes do exercício das atividades - meio de uma instituição ou unidade administrativa.”;

b) Arquivo central: “responsável pela normatização dos procedimentos técnicos aplicados aos arquivos de uma administração, podendo ou não assumir a centralização do armazenamento.”

Outro conceito de arquivo apresentado pelo Arquivo Nacional (2005, p.28) trata de arquivo enquanto “Conjunto de documentos produzidos e acumulados



por uma entidade coletiva, pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades, independentemente da natureza do suporte.”

Já ao “conjunto de documentos relacionados entre si por assunto (ação, evento, pessoa, lugar, projeto), que constitui uma unidade de arquivamento.” Da-se a denominação de dossiê. (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p.80), como o Assim, quando tratar-se de documentos de cadastro, tem-se um Dossiê Cadastral.

Arquivo entidade, arquivo documentos, ou conjunto de documentos, todos tem um ponto em comum de suma importância, a gestão de documentos, que será tratada a seguir.

## 2.3 GESTÃO DE DOCUMENTOS

A gestão de documentos é um conjunto de procedimentos fundamental na vida de uma empresa pública ou privada. Essencial na tomada decisões, recuperação da informação e preservação da memória institucional.

Para tanto, é preciso estabelecer um conjunto de práticas que garanta a organização e preservação dos arquivos.

Segundo o Arquivo Nacional (2005, p.100), a gestão de documentos é o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso e avaliação em arquivamento de documentos nas fases corrente e intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento. Podendo também ser chamado de administração de documentos.

Conselho Nacional de Arquivos (2004, p. 5) afirma que “o conceito de gestão de documentos foi estabelecido nos Estados Unidos, a partir da década de 1950, como forma de racionalizar a produção documental e facilitar o seu acesso.”. Teve como uma das principais consequências a elaboração da teoria das três idades, ou ciclo vital. Nesta teoria os documentos de arquivo têm uma idade ou fase, de acordo com as necessidades do órgão que o produziu e são classificados em documentos correntes, documentos intermediários e documentos permanentes.

Os documentos correntes são aqueles que estão em curso, ou seja, tramitando, são objeto de consultas freqüentes, portanto podem ser

conservados nos locais onde foram produzidos sob a responsabilidade órgão produtor; (CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, 2004, p. 5)

Os documentos intermediários são aqueles que por razões de interesse administrativo, aguardam sua eliminação ou recolhimento à instituição arquivística. Devem ser depositados em um arquivo intermediário, sob a responsabilidade conjunta dos funcionários do órgão produtor e da instituição arquivística. (CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, 2004, p. 5)

Já os documentos permanentes possuem valor histórico, probatório e informativo, portanto é necessário preservá-los. Não são necessários no cotidiano das atividades da administração. A responsabilidade pela conservação é dos profissionais do arquivo. (CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, 2004, p. 6)

Conselho Nacional de Arquivos (2004, p. 6) afirma que a teoria das três idades inova a noção do documento intermediário, ou seja, constata-se a existência de inúmeros documentos que, mesmo não sendo mais necessários ao cumprimento de uma certa atividade, necessitam ser mantidos, por um determinado período, para fins de prova e informação. Documentação referente a pessoal, orçamento, material, são exemplos de documentos intermediários.

As três idades dos documentos são replicadas para os arquivos, assim temos o arquivo corrente, o arquivo intermediário e o arquivo permanente.

O arquivo corrente é o conjunto de documentos em tramitação, objeto de valor primário para consultas frequentes pela entidade que o produziu, a quem compete a sua administração. (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p.32)

Já o arquivo intermediário é o conjunto de documentos originários de arquivos correntes com uso pouco frequente, que aguarda destinação (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p.32).

Num arquivo o prazo de guarda dos documentos é peça chave e é baseado em estimativas de uso, em que documentos deverão ser mantidos no arquivo corrente ou no arquivo intermediário, ao fim do qual a destinação é efetivada (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p.135).

O prazo de guarda é definido pela tabela de temporalidade “instrumento de destinação, aprovado por autoridade competente, que determina prazos e condições de guarda, tendo em vista a transferência, recolhimento, descarte ou eliminação de documentos.” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p.159).

A temporalidade esta ligada a questão de preservação documental. A preservação pode ser definida enquanto a “prevenção da deterioração e danos em documentos, por meio de adequado controle ambiental e/ou tratamento físico e/ou químico.” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p.135).

Para preservar é necessário adotar procedimentos e técnicas específicas para que a conservação dos documentos e suportes se efetive em todo o seu ciclo. Desta forma, garante-se não somente a preservação do documento, mas principalmente da informação contida no mesmo: “a preservação de documentos de arquivo, em qualquer suporte, depende dos procedimentos adotados em sua produção, tramitação e acondicionamento e armazenamento físico.” (CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, 2005, p. 6).

### 2.3.1 Gerenciamento Eletrônico de Documentos – GED

A utilização de ferramentas específicas para a gestão de documentos torna possível obter uma boa organização dos arquivos, garantindo a segurança, o acesso e a preservação dos documentos independente do seu suporte de armazenamento.

De acordo com o Portal GED, em linhas gerais, GED pode ser definido como um conjunto de tecnologias que permite uma empresa gerenciar seus documentos em forma digital. Esses documentos podem ser das mais diversas origens, tais como papel, microfilme, imagem, som, planilhas eletrônicas, arquivos de texto, entre outros.

O GED oferece uma série de ferramentas modernas para o gerenciamento e acesso às informações disponíveis tanto em papel como em meio eletrônico. Para Koch (1998, *apud* MANNES, 2006, p.22) GED “é a somatória de todas as tecnologias e produtos, isoladamente ou em conjunto, que visam gerenciar informações de forma eletrônica, podendo se apresentar na forma de voz, texto ou imagem”.

O gerenciamento eletrônico de informações em papel pode ser feito por meio da criação de bases de dados onde estarão contidas todas as informações sobre determinados documentos, a fim de agilizar a sua recuperação.

O GED, conforme destacado por Mannes (2006, p.22) objetiva

gerenciar o ciclo de vida das informações desde sua criação até o seu arquivamento. As informações podem, originalmente, estar registradas em mídias analógicas ou digitais em todas as fases de sua vida. Funciona com hardwares e softwares específicos e usa tecnologia da informática para captar, armazenar, localizar e gerenciar documentos.

Segundo o Portal GED (2014), as principais tecnologias relacionadas a GED são:

a) *Capture* - captação de documentos e formulários, transformando em informações confiáveis e recuperáveis, passíveis de serem integradas a todas as aplicações de negócios;

b) *Document Imaging* (DI) – tecnologia que propicia a conversão de documentos do meio físico para o digital por meio de processo de digitalização com aparelhos scanners;

c) *Document Management* (DM) (Gerenciamento de Documentos) - tecnologia que permite gerenciar a criação, revisão, aprovação e descarte de documentos eletrônicos.

No Portal GED encontra-se também as principais funcionalidades no controle de informações (autoria, revisão, versão, datas etc.), segurança, busca, *check-in / check-out* e versionamento: *Records and Information Management* (RIM) - gerenciamento do ciclo de vida de um documento, independente da mídia em que se encontre. Por meio de um sistema RIM gerencia-se a criação, armazenamento, processamento, manutenção, disponibilização e descarte dos documentos, sob controle de categorização e tabelas de temporalidade.

O Portal GED (2014) apresenta algumas vantagens do GED:

- a) Redução de custos com cópias e manutenção de fotocopiadoras;
- b) Disponibilização dos documentos em rede;
- c) Possibilita velocidade e precisão na localização dos documentos;
- d) Melhora o atendimento da demanda dos usuários por meio de respostas rápidas e precisas;
- e) Tem ilimitadas possibilidades de indexação e localização de documentos;
- f) Gerenciamento automatizado de processos, minimizando recursos humanos e aumentando a produtividade;

- g) Obtenção de vantagem competitiva sustentável;
- h) Melhor aproveitamento de espaço físico;
- i) Evita extravio ou falsificação de documentos;
- j) Agilidade em processos legais, nos quais é fundamental o cumprimento de prazos;
- k) Continuidade de negócios: o GED é de grande auxílio para políticas de recuperação de documentos e manutenção das atividades da empresa em casos de acidentes;
- l) Facilitação às atividades que envolvem colaboração entre pessoas e equipes.

Porém, no portal GED, também estão indicadas algumas desvantagens:

- a) Rápida inutilidade da tecnologia digital, hardware, software, etc.
- b) A indisponibilidade momentânea dos equipamentos eletrônicos necessários ao acesso dos documentos (falta de luz, internet lenta ou inacessível, são exemplos;
- c) Integridade e autenticidade dos documentos digitalizados pode ser questionada;
- d) Em curto prazo, o custo das tecnologias envolvidas no processo GED; entre outros

No tocante á segurança informacional, a virtualização ou digitalização dos documentos possibilita que os mesmos sejam arquivados de maneira confiável em servidores de alto padrão de segurança. Segundo Martins (2011) essa confiabilidade deve ser um dos pontos primordiais e estratégicos em todos os processos administrativos.

Ainda segundo Martins (2011), as empresas podem levantar outras duas situações referentes à segurança informacional do documento digitalizado: a localização e a perda de documentos:

Para entender facilmente é só lembrar o famoso desespero ao procurar um documento que você não sabe onde colocou e precisará apresentá-lo no dia seguinte. Ou ainda, das varreduras e limpezas anuais de arquivos e armários de onde saem uma série de papéis que são, devida ou indevidamente,

descartados no lixo. Perder um documento particular já pode se transformar em um transtorno, imagine, então, a perda de documentos de uma empresa. Pode parecer falta de responsabilidade, mas esta é uma situação muito fácil e simples de ocorrer. O arquivamento indevido e a não organização de arquivos são comuns em grandes, médias e pequenas empresas. Tanto armazenar os arquivos em ambiente eletrônico seguro como localizá-los com uma ferramenta de busca dentro do portal são soluções práticas que podem evitar procedimentos errôneos (MARTINS, 2011).

A digitalização de documentos possui legislação própria ao tema. Trata-se de uma legislação bastante ampla, pois engloba leis federais, estaduais e municipais, além da normatização específica por setor. Porém, a lei que disciplina o documento digital no Sistema Financeiro Nacional é a lei nº 12.865, de 9 de outubro de 2013 que dispõe a partir da lei 12.682, de 9 de julho de 2012 sem prejuízo a mesma (BRASIL, 2013).

O uso exclusivo do GED como única forma de armazenamento de documentos ainda não tem valor legal, decretos e leis sobre o assunto estão sendo discutidas e as que estão vigentes atualmente não reconhecem o valor igualitário para o documento assinado *in natura* e a sua versão digitalizada.

É necessário que as instituições estabeleçam o que pode ser arquivado apenas no formato digital e o que é necessário ter também em fotocópia autenticada ou na versão original. É preciso muito cuidado no processo decisório de descarte após o procedimento de digitalização.

#### *2.3.1.1 Preservação de documentos digitais*

Existem diferentes práticas atuais relacionadas à preservação digital. Arellano (2004) apresentou um artigo fruto de uma pesquisa bibliográfica sobre a preservação digital que compilou dados coletados na literatura produzida por especialistas experientes na área. O resultado foi uma ampla lista de argumentos que mostram a emergência e importância das atividades de preservação relacionadas aos objetos digitais.

A preservação digital, segundo Arellano (2004, p.17) “compreende os mecanismos que permitem o armazenamento em repositórios de dados digitais que garantiriam a perenidade dos seus conteúdos.” Para o autor, a adoção de

métodos e tecnologias que integram a preservação física, lógica e intelectual dos objetos digitais, são condições básicas à preservação digital.

Os documentos digitais (natos ou por conversão) são gerenciados de acordo com leis e padrões que compreendem todo o seu ciclo de vida. A preservação deste tipo de material requer procedimentos específicos e técnicas apropriadas de acordo com o tipo de formato e de mídia (ARELLANO, 2004, p. 25).

Segundo Webb (2000, *apud* ARELLANO, 2004, p.25) pesquisas internacionais propõem o uso de técnicas de emulação, migração e preservação da tecnologia, assim como criação de repositórios que permitam o acesso e a recuperação dos dados. As pesquisas também propõem a preservação de metadados.

A preservação digital visa garantir a inalterabilidade dos registros digitais. Os métodos mencionados buscam dirimir barreiras ao uso pleno dos recursos no futuro. Nos últimos anos, estão sendo elaborados e testados esquemas conceituais que permitem identificar as partes integrantes do processo de preservação digital, com o objetivo de resolução de possíveis problemas de acesso ao documento digital no futuro (ARELLANO, 2004, p. 25).

Para Arellano (2004, 17), a preservação de documentos digitais ou impressos necessita da adoção de ferramentas que protejam e garantam a sua manutenção. Tais ferramentas devem permitir o reparo e a restauração dos registros protegidos, prevendo os danos e reduzindo os riscos dos efeitos naturais, ou permitir a restauração dos documentos já danificados.

A preservação física, segundo Arellano (2004, p. 17) “está centrada nos conteúdos armazenados em mídia magnética (fitas cassete de áudio e de rolo, fitas *VHS* e *DAT* etc.) e discos óticos (*CD-ROMs*, *WORM*, discos óticos regraváveis).”. Já a preservação lógica:

procura na tecnologia formatos atualizados para inserção dos dados (correio eletrônico, material de áudio e audiovisual, material em rede etc.), novos software e hardware que mantenham vigentes seus bits, para conservar sua capacidade de leitura (ARELLANO, 2004, p. 17).

O autor afirma que na publicação digital, a preservação lógica está associada à necessidade de garantir a conversão dos formatos originais por obsolência ou alto custo de manutenção.

Arellano (2004, p.18) agrupa em dois tipos os principais métodos recomendados para a preservação dos objetos digitais: os estruturais e os operacionais. Os estruturais referem-se aos investimentos iniciais por parte das instituições para implementação de algum processo de preservação e que adotam ou adaptam um dos modelos de metadados existentes ou seu próprio esquema. As atividades operacionais são as medidas concretas aplicadas aos objetos digitais.

De acordo com Arellano (2004, p.18), as estratégias operacionais que englobam os novos requisitos de preservação são: a migração de suporte e o refrescamento do meio (preservação física), a conversão dos formatos, a emulação (preservação lógica) e a preservação do conteúdo (intelectual).

A migração periódica da informação digital a partir de um ambiente de hardware ou de um software para outro, segundo Arellano (2004, p.20) “é a estratégia operacional para a preservação digital mais frequentemente usada pelas instituições detentoras de grandes acervos.” Tem o propósito de preservação da integridade dos objetos digitais e de assegurar a habilidade dos clientes ao recuperar, expor e utilizar o documento digital diante da constante mudança da tecnologia.

Conforme Coleman e Willis (1997, apud Arellano, 2004, p.20) é possível converter objetos digitais para um pequeno número de formatos “padrão”. Os autores exemplificam que

dados textuais podem ser estocados em um formato de software relativamente independente como ASCII, em formatos proprietários de grande difusão como PDF ou em formatos baseados em aplicações de SGML (*Standard Generalized Markup Language*) como XML.

Existem, no entanto, formatos que não são dependentes de qualquer aplicação de software, característica dos formatos de imagem com extensão: *JPEG*, *TIFF*, *PNG*. Fato que possibilita a conversão dos objetos em formatos análogos, independentemente da aplicação utilizada na sua criação.



Os metadados, segundo Arellano (2004, p. 21) têm um importante papel nas estratégias de migração. Os metadados criados para registro da história da migração de um objeto digital são fundamentais para que a migração seja bem sucedida. Existe também a necessidade de informação do contexto, assim, futuros usuários poderão compreender o ambiente tecnológico no qual um objeto digital foi criado.

A preservação digital requer investimento permanente desde o momento da criação do recurso, pois, cada estratégia e técnica de preservação e também de acesso implica em diferentes custos e cronogramas. Arellano (2004, p. 22) afirma que:

os provedores de material digital, no correr do tempo, precisam investir para criar documentação e metadados, gerando novas formas de material para manter o acesso. Esse investimento deve ser levado em consideração no momento de discutir os direitos de uso e reuso dos objetos digitais. Do mesmo modo, entre os aspectos que devem ser identificados em qualquer estratégia de preservação está a necessidade de contratação e de capacitação de pessoal. Se não houver nenhum plano administrativo que cubra esses itens, nenhuma manutenção de acervos a longo prazo será bem-sucedida.

Desta forma, compreende-se que as estratégias de preservação digital requerem investimentos contínuos, tanto em tecnologia quanto em recursos humanos.

## 2.4 DOSSIÊ ELETRÔNICO

Um dossiê, segundo o Arquivo Nacional (2005, p.80), tem por definição “o conjunto de documentos relacionados entre si por assunto (ação, evento, pessoa, lugar, projeto), que constitui uma unidade de arquivamento.”. Quando composto por documentos digitais e/ou eletrônicos é denominado dossiê eletrônico e atende os princípios do GED.

Este possibilita a gestão de documentos, suporta a indexação, armazenamento e digitalização de imagens de documentos de clientes, assim como relatórios gerados em Excel, Word, documentos HTML<sup>1</sup> ou qualquer outro tipo de suporte eletrônico.

---

<sup>1</sup> HyperText Markup Language, que significa Linguagem de Marcação de Hipertexto

O dossiê eletrônico também possibilita a gestão de informação já que permite armazenar e visualizar informações de pessoas físicas, jurídicas e grupos de clientes.

A administração de um dossiê eletrônico dispõe do controle de toda a documentação obrigatória e facultativa apresentada pelos clientes de acordo com os tipos de operações.

O cumprimento da entrega de documentos e suas datas de validade são registrados pelo funcionário que cria o dossiê eletrônico em campo próprio. O sistema automaticamente se encarrega de emitir cartas de requisição para atualização de documentos, buscando a manutenção dos componentes do dossiê atualizados.

De acordo com o Banco do Brasil (2012b, p.12) empresas líderes em seus segmentos utilizam a digitalização. Várias empresas clientes da PDF Brasil são exemplos, não somente pelo porte, mas pela qualidade do serviço prestado a elas e pela criatividade das soluções apresentadas. São elas:

- a) Pfizer: digitalização e indexação de documentos da diretoria médica;
- b) Vale do Rio Doce: consultoria para a digitalização para PDF de documentos da Área Jurídica;
- c) Odebrecht: Digitalização *in company* do acervo de atestados e propostas, com reconhecimento do texto integral;
- d) Laboratórios Abbott: digitalização de alto valor agregado e indexação do acervo de informações científicas;
- e) FAPESP: digitalização, reconhecimentos de texto, estruturação do conteúdo e *clipping*;
- f) Monsanto: Digitalização do acervo jurídico e proposta de solução inovadora de indexação com o uso do *Adobe Acrobat*;
- g) Aché Laboratórios Farmacêuticos: consultoria para a implementação do fluxo de revisão de material promocional baseado em PDF;
- h) Novartis: consultoria para a implementação do fluxo de aprovação de documentos com o uso de assinaturas digitais.

## 2.5 DIGITALIZAÇÃO NO SETOR BANCÁRIO

Com o crescimento do uso dos bancos por meio da internet, que atualmente atinge a faixa de milhões de usuários, as instituições financeiras buscam acelerar a automação de seus processos e para atender esta tendência a digitalização de documentos tem papel fundamental.

A digitalização de documentos ganha novo impulso no setor financeiro, segundo Carneiro (2008, *apud* EXECUTIVOS FINANCEIROS, 2008) “o processo de digitalização está gerando ganhos de agilidade e produtividade em procedimentos das instituições financeiras, tendo alcançado o status de imprescindível nos processos de formalização de contratos”. Para Carneiro (2008, *apud* EXECUTIVOS FINANCEIROS, 2008), essa é a atividade que melhor exemplifica o quanto o GED pode oferecer em grande escala.

O posicionamento de Carneiro (2008, *apud* EXECUTIVOS FINANCEIROS, 2008) vai ao encontro dos dados apontados pela FEBRABAN, que previa o crescimento de 20,3% nas operações de crédito em 2008, e que tal crescimento geraria ao setor demanda por soluções para agilizar a checagem dos documentos e ampliar a disponibilidade dos mesmos.

A legislação atual reconhece processos de digitalização de imagens e truncagem como cópias fidedignas e legalmente válidas de documentos em papel, como os cheques bancários, por exemplo. Ocorrem através do processo de microfilmagem e são válidas há muitos anos.

Entretanto, a discussão sobre dossiês eletrônicos ainda está em voga e em processo de legitimação e essa discussão não ocorre somente em nível nacional.

Pesquisa desenvolvida em 2008 pela EFMA - *European Financial Management Association* já revelava que desenvolver um modelo operacional para o uso da digitalização de documentos e o gerenciamento eletrônico dos mesmos era uma das prioridades de modernização tecnológica das instituições (EXECUTIVOS FINANCEIROS, 2008).

Algumas instituições financeiras e seguradoras já fazem uso da digitalização, são elas: AGF Brasil, Banco de Investimentos CSFB, Banco *Inter American Express*, Bolsa Mercantil e Futuros, Banco ABN Real, Banco Bradesco, Casa da Moeda do Brasil, Cia. de Seguros do Estado de São Paulo;

*Credit Suisse* Consultoria de Investimentos; Bovespa; Banco Itaú; KPMG Auditores Independentes; Vera Cruz Seguradora; Redecard Serasa; Porto Seguro; Banco Rural; Banco Safra (BANCO DO BRASIL, 2012b, p.11).

A digitalização no setor bancário é amplamente divulgada, mas se refere à virtualização de produtos e serviços, a exemplo da *Internet e Móbile banking*, principalmente quanto ao uso da imagem digitalizada no serviço de compensação bancária (ex. cheques e títulos/boletos bancários).

Este contexto é ratificado em uma pesquisa sobre tecnologia bancária, que mapeou o estágio da tecnologia bancária no Brasil e suas tendências, realizada pela FEBRABAN em 2012 e em publicações especializadas como a revista Executivos Financeiros.

As instituições financeiras necessitam corresponder às novas demandas, investindo fortemente em recursos tecnológicos que resultem em eficiência operacional.

Não menos importante está a premência do setor de serviços financeiros, fortemente impactado por um novo cenário macroeconômico e demandas regulatórias, de buscar mais eficiência. Neste estudo, estão relacionadas algumas tendências que devem estar na agenda dos CIOs em 2013 para maximizar sua contribuição a fim de que os bancos alcancem essa meta, não apenas reduzindo custos internos, mas alavancando o poder da digitalização para a otimização de recursos em toda a organização (RODRIGUES, 2012? *apud* FEBRABAN, 2012?).

A adoção de dossiês eletrônicos de cadastros dos clientes bancários é uma ação que atende as premissas de agilidade e segurança de forma ecoeficiente.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Apresentação de como e onde a pesquisa foi realizada.

#### 3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Trata-se de uma pesquisa exploratória, pois, possui finalidades primordiais como: proporcionar maiores informações sobre o assunto que se vai investigar; facilitar a delimitação do tema de pesquisa; orientar a fixação dos objetivos e a formulação de hipóteses, ou descobrir um novo tipo de enfoque sobre o assunto (GIL, 1991, p.45).

As pesquisas exploratórias são realizadas com temas pouco explorados e torna-se difícil formular hipóteses precisas e operacionalizáveis.

No caso desta pesquisa, ao levantar as publicações científicas dos últimos 10 anos, constata-se que este tema é inédito na área de Biblioteconomia, assim identificou-se o ineditismo no tema. Este fato atesta que há pouco conhecimento sobre a temática desta pesquisa.

A coleta dos dados iniciou com uma pesquisa realizada na disciplina de Bibliometria cursada no segundo semestre de 2013 pela autora deste trabalho.

A pesquisa realizada na disciplina propôs demonstrar como a Bibliometria possibilita a elaboração do “estado da arte” de uma determinada área de conhecimento, por meio da aplicação de métricas à informação bibliográfica, que resultam na identificação das principais e fundamentais autoridades na temática escolhida em determinado período.

A Bibliometria é uma ferramenta estatística que permite mapear e gerar diferentes indicadores de tratamento e gestão da informação e do conhecimento. Possui algumas leis e princípios: Lei de Bradford, Lei de Lotka e Leis de Zipf (GUEDES; BORSCHIVER, 2005).

Segundo Guedes e Borschiver (2005) a Bibliometria também é considerada um instrumento quantitativo, que permite minimizar a subjetividade inerente à indexação e recuperação das informações, produzindo conhecimento, em determinada área de assunto. Para Guedes e Borschiver (2005) a Bibliometria contribui para tomadas de decisão na gestão da

informação e do conhecimento, auxiliando na organização e sistematização de informações científicas e tecnológicas.

Como resultado da pesquisa têm-se a constatação de que não existem publicações referente a adoção do dossiê eletrônico de cadastro pelas instituições financeiras brasileiras (privadas, públicas ou de economia mista), pelo menos sua utilização não é noticiada na internet. Foram encontradas somente notícias da utilização de dossiê eletrônico pelo Banco do Brasil nas transações referente a câmbio.

Uma característica da pesquisa exploratória, segundo o Gil (1991), consiste no aprofundamento de conceitos preliminares sobre determinada temática não contemplada de modo satisfatório anteriormente. Por meio do estudo exploratório, pretende-se conhecer com maior profundidade o assunto de modo a torná-lo mais claro ou construir questões para a condução da pesquisa. Nesse sentido, explorar um assunto significa reunir mais conhecimento e incorporar características inéditas, bem como buscar novas dimensões até então não conhecidas.

Gil (1991, p.45) afirma que as pesquisas exploratórias têm como objetivo principal o aprimoramento de idéias ou a descoberta de intuições e que na maioria dos casos envolvem levantamento bibliográfico e análise de exemplos estimulantes a compreensão do problema. Para o autor, o planejamento da pesquisa exploratória assume, em grande parte, a forma de pesquisa bibliográfica ou de estudo de caso.

Segundo Gil (1991, p.48) a pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de fontes bibliográficas (livros, publicações periódicas e impressos diversos) e é indispensável nos estudos históricos.

Quando os dados são coletados de fontes primárias, denomina-se pesquisa documental. A pesquisa documental é caracterizada por fonte de coleta de dados restrita a documentos, que podem ser feitas no momento em que o fato ou fenômeno ocorre, ou posteriormente (LAKATOS; MARCONI, 2010, p. 157).

Segundo Lakatos e Marconi (2010, p. 159-160) as fontes de documentos são classificadas em: arquivos públicos, arquivos privados, fontes estatísticas.

Dentre as várias fontes têm-se os arquivos particulares, que podem ser de instituições:

[...] de ordem privada, tais como bancos, empresas, sindicatos, partidos políticos, escolas, igrejas, associações e outros, onde se encontram: registros, ofícios, correspondências, atas, memoriais, programas, comunicados, etc. (LAKATOS; MARCONI, 2010, p. 160).

Ainda sobre a pesquisa documental, Lakatos e Marconi (2010, p. 161-166) descrevem as divisões e subdivisões referentes aos tipos de documentos. As divisões são documentos escritos e outros. Os documentos escritos são subdivididos em: documentos oficiais, publicações parlamentares, documentos jurídicos, fontes estatísticas, publicações administrativas e documentos particulares. Já os Outros são subdivididos em iconografia, fotografias, objetos, canções folclóricas, vestuário e folclore.

Na presente pesquisa, considerada documental, as fontes primárias utilizadas foram documentos escritos, em específico as publicações administrativas do arquivo particular de uma instituição financeira.

No tocante aos procedimentos, tratou-se de uma pesquisa com características do tipo estudo de caso por envolver “o estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira que permita o seu amplo e detalhado conhecimento” (GIL, 1991, p.58).

### 3.2 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA

Trata-se de um estudo das notícias publicadas no período de 2006 a 2014, disponíveis na internet e documentos do banco disponíveis na Intranet e na Internet que descrevem a transição da adoção do DEL e suas implicações e repercussões nos quesitos: preservação documental e pioneirismo no setor bancário brasileiro.

O período de implantação foi de 2010 a 2011, período que esta pesquisa estudou foi de 2010 a 2014.

### 3.3 COLETA DE DADOS

As informações que forneceram o embasamento da fundamentação teórica foram coletas por meio de pesquisa bibliográfica.

Já as informações apresentadas na análise de dados foram coletadas por meio de pesquisa documental e pesquisa bibliográfica.

Este trabalho se delimita na descrição da transição de como ocorreu a adoção do dossiê físico para o dossiê eletrônico, concebida por análise de todas as notícias que tratam sobre o dossiê de cadastro na intranet do Banco do Brasil e na internet.

Na intranet, as notícias são direcionadas aos funcionários do Banco do Brasil por meio da Agência de Notícias, de email remetido a Diretoria de Apoio aos Negócios e Operações com cópia para a Diretoria de Estratégia e Organização, e da instrução normativa de cadastro.

Na internet, as publicações estão disponíveis a todos por meio do site do Banco do Brasil e da Revista Executivos Financeiros.

### 3.4 CARACTERIZAÇÃO DO CAMPO DE PESQUISA – BANCO DO BRASIL (BB)

O estatuto social do BB caracteriza a instituição como: pessoa jurídica de direito privado, tratando-se de sociedade anônima aberta, de economia mista, organizado sob a forma de banco múltiplo. O BB tem como objeto social a prática de todas as operações bancárias ativas, passivas e acessórias, a



prestação de serviços bancários, assim como intermediação e suprimento financeiro sob suas múltiplas formas e o exercício de quaisquer atividades facultadas às instituições integrantes do Sistema Financeiro Nacional (SFN) (BANCO DO BRASIL, 2014).

O BB é uma instituição financeira brasileira, estatal, com mais de 200 anos de história. Atualmente é constituída na forma de sociedade de economia mista, com participação da União brasileira, cuja missão é "Ser um banco competitivo e rentável, promover o desenvolvimento sustentável do Brasil e cumprir sua função pública com eficiência." (BANCO DO BRASIL, 20--?b).

Em consonância a filosofia corporativa, apresenta enquanto visão de futuro "sermos o primeiro banco dos brasileiros, das empresas e do setor público, referência no exterior, o melhor banco para trabalhar, reconhecido pelo desempenho, relacionamentos duradouros e responsabilidade socioambiental." (BANCO DO BRASIL, 20--?d).

Os valores que regem o BB são: Ética e transparência; Compromisso com o desenvolvimento das comunidades e do País; Responsabilidade socioambiental; Respeito ao consumidor; Excelência e especialização no relacionamento com o cliente; Gestão participativa, decisão colegiada e trabalho em equipe; Ascensão profissional baseada no mérito; Marca como diferencial competitivo; Proatividade na gestão de riscos; Comprometimento com solidez, rentabilidade, eficiência e inovação; Respeito à diversidade; e Compromisso com os acionistas e a sociedade (BANCO DO BRASIL, 20--?c).

A presença do BB em todo o Brasil e no mundo, conforme dados apresentados pelo portal BB, é ampliada a cada ano. Atualmente no Brasil já são mais de 4 mil agências e mais de 40 mil caixas eletrônicos, localizados em quiosques, shoppings, aeroportos, rodoviárias etc. Além disso, sua presença internacional vem se intensificando com o decorrer dos anos. Está presente em mais de 21 países além do Brasil, hoje são 50 pontos de atendimento no exterior, divididos em agências, subagências, unidades de negócios/escritórios e subsidiárias (BANCO DO BRASIL, 20--?a).

Em 2003 a Diretoria de Pessoas (DIPES) elaborou a Carta de princípios de responsabilidade socioambiental do BB, que foi aprovada pelo Conselho diretor neste mesmo ano. Este documento contém 14 compromissos da

instituição para atuação em consonância com os princípios sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento:

1. Atuar em consonância com Valores Universais, tais como: Direitos Humanos, Princípios e Direitos Fundamentais do Trabalho, **Princípios sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento.**; [...]; 4. Fortalecer a visão da Responsabilidade Socioambiental como investimento permanente e necessário para o futuro da humanidade; 5. Perceber e valer-se da posição estratégica da corporação BB, nas relações com o Governo, o Mercado e a Sociedade Civil, para adotar modelo próprio de gestão da Responsabilidade Socioambiental à altura da corporação e dos desafios do Brasil contemporâneo; 6. Ter a transparência, a ética e o respeito ao meio ambiente como balizadores das práticas administrativas e negociais da Empresa; 7. Pautar relacionamentos com terceiros a partir de critérios que observem os princípios de responsabilidade socioambiental e promovam o desenvolvimento econômico e social; 8. Estimular, difundir e implementar práticas de desenvolvimento sustentável.; [...]" (BANCO DO BRASIL, 2003)

Respeitando os princípios sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento e com foco no atendimento de excelência, o BB buscou a automação e centralização de processos, separando os serviços de logística em duas áreas.

Segundo a Diretoria de Marketing e Comunicação (DIMAC) do Banco Do Brasil (BANCO DO BRASIL, 2010c, p.189) constata-se a importância, inclusive econômica, do investimento em tecnologia, logística e suporte operacional, uma vez que, entre outros bons resultados, o projeto de processamento eletrônico de envelopes, implementado em 661 agências apresentou no ano de 2007, por exemplo, o processamento de cerca de 25 milhões de envelopes de depósito, movimentando mais de R\$ 14 bilhões.

A automação dos processos também foi iniciada no gerenciamento eletrônico de documentos, que inicialmente permitiu a digitalização dos cartões de autógrafa e a disponibilidade da imagem dos cheques processados na intranet corporativa. Tais medidas resultaram em grandes ganhos de eficiência ao BB, permitindo que as agências se tornassem ambientes cada vez mais especializados na realização de negócios, desonerando os funcionários do trabalho de suporte (BANCO DO BRASIL, 2010c, p.189).

Em continuidade ao processo de automação e gerenciamento eletrônico de documentos, foi implantada em escala gradual a utilização de dossiês eletrônicos pela instituição, o qual é o objeto desta pesquisa.

## 4 RESULTADO E ANALISE DOS DADOS

A análise dos dados apresenta o dossiê eletrônico de cadastro do Banco do Brasil e a linha histórica de transição do dossiê físico para o dossiê eletrônico por meio do estudo das notícias publicadas na intranet do Banco do Brasil e na internet, assim como na norma interna de cadastro no Banco do Brasil.

### 4.1 DOSSIÊ ELETRÔNICO – Banco do Brasil

O BB atualmente utiliza o dossiê eletrônico em diversos processos, dentre eles: Cadastro (pessoa física e jurídica), operações de crédito, operações de câmbio, estudo de fraude, sinistros e seguridade (BANCO DO BRASIL, 2012).

O dossiê eletrônico de Cliente (DEL) possibilita o gerenciamento eletrônico dos documentos vinculados ao cadastro, conta corrente e limite de crédito, por meio da guarda, localização e recuperação das informações. Tem por característica o armazenamento eletrônico dos documentos que não deverão ser mantidos em arquivo físico, à exceção de documentos originais que contiverem assinatura do cliente (BANCO DO BRASIL, 2012).

O DEL apresenta como benefícios a redução do tempo de resposta ao cliente, a racionalização do processo de cadastro e de análise de conformidade, a mitigação das ocorrências de extravio de documentos e a redução dos custos com impressão, cópias, manuseio e transporte de documentos (BANCO DO BRASIL, 2012).

O público alvo do DEL são os funcionários das redes varejo, atacado e alta renda e tem como suas principais funcionalidades a disponibilização da consulta do dossiê para todas as dependências do Banco, permitindo aos intervenientes do processo acessar os documentos de forma ágil e segura (BANCO DO BRASIL, 2012).

O DEL dispõe do Módulo de Comunicação que permite o gerenciamento de solicitação de serviços entre agência e Centro de Serviços de Suporte Operacional (CSO). A solicitação envolve a dependência solicitante, que inicia

o pedido, e a executante que é a responsável pelo atendimento da solicitação (BANCO DO BRASIL, 2012).

Segundo o Banco do Brasil (2012b) o DEL segue as premissas do cadastro e está regido pelas mesmas regras e instruções normativas: cada cliente deve ter apenas um cadastro independentemente do tipo de conta ou titularidade em que se enquadre. Conforme o Banco do Brasil (2012b) os dossiês de clientes são classificados em:

a) Dossiê Único Pessoa Física: destinado ao armazenamento de documentos de cadastro e de conta corrente de pessoa física, inclusive produtor rural;

b) Dossiê Único Arena 2: destinado ao armazenamento de documentos de cadastro de pessoas não clientes cadastradas pelos parceiros varejistas;

c) Dossiê Único MPE<sup>2</sup>: destinado ao armazenamento de documentos de cadastro e de conta corrente de micro e pequenas empresas;

d) Dossiê Único Demais Empresas: destinado ao armazenamento de documentos de cadastro, conta corrente e de limite de crédito de empresas com limite de crédito analisado pela Diretoria de Crédito (DICRE) e dos clientes Governo.

Os quadros a seguir apresentam os documentos que compõem os dossiês de cadastro.

### Quadro 1 - Documentos de cadastro Pessoa Física

Pessoa Física	
Obrigatórios	Eventuais
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ CPF</li> <li>✓ Documentos de identificação</li> <li>✓ Comprovante de Endereço</li> <li>✓ Comprovante de Renda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Autorizações</li> <li>✓ Correspondências e notificações</li> <li>✓ Bens e patrimônio</li> <li>✓ Instrumento de mandato e procurações</li> <li>✓ Certidão de Casamento</li> <li>✓ Formulário de Cadastramento</li> </ul>

Fonte: Banco do Brasil (2013).

<sup>2</sup> MPE = Micro e Pequena empresa

## Quadro 2 - Documentos de cadastro Pessoa Jurídica

Pessoa Jurídica	
Obrigatórios	Eventuais
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ CNPJ</li> <li>✓ Documentos de Constituição</li> <li>✓ Faturamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Autorizações</li> <li>✓ Correspondências e notificações</li> <li>✓ Bens e patrimônio</li> <li>✓ Documento para isenção ou redução de alíquota de impostos</li> <li>✓ Comprovante de Endereço</li> <li>✓ Instrumento de mandato e procurações</li> <li>✓ Formulário de Cadastramento</li> <li>✓ Coleta de dados empresa</li> <li>✓ Avaliação RSA</li> <li>✓ Relatório de informações adicionais</li> </ul>

Fonte: Banco do Brasil (2013).

A validação de documentos equivale à autenticação e é de responsabilidade de funcionário de nível gerencial da agência nas cópias de documentos à vista dos originais. A matrícula do funcionário responsável pela inclusão ou validação do documento é armazenada na opção de gerenciamento e tem o poder de validação e autenticação atuando enquanto assinatura eletrônica aos documentos originais (BANCO DO BRASIL, 2012b).

Os documentos fotocopiados digitalizados devem conter o “confere com original” registrado por funcionário da instituição devidamente identificado por carimbo e assinatura, ou ser cópia autenticada em cartório com os devidos selos e registros (BANCO DO BRASIL, 2012b).

De acordo com o Banco do Brasil (2012b), a operacionalização do aplicativo que comporta o DEL possibilita a inclusão do DEL, a inclusão e exclusão de documentos obrigatórios e facultativos e o registro de dispensa de documentos obrigatórios (desde que respeite as normas internas vigentes referentes a cadastro).

Conforme o Banco do Brasil (2012b) para o envio de imagens utiliza-se o malote digital, que possibilita o envio simultâneo de várias imagens a serem indexadas ao dossiê. A validação de documentos deve ser realizada pela

agência que efetuou a inclusão dos documentos no DEL e a conclusão do DEL (que só pode ser realizado pela agência detentora do cadastro após a inclusão de todos os documentos obrigatórios).

Os documentos presentes no DEL obedecem ao prazo de expurgo determinado pela tabela de temporalidade disponível na norma de cadastro denominada Prazo de expurgo.

### Quadro 3 - Prazo de expurgo dos documentos de cadastro

Descrição	Documento	Prazo de expurgo
- documentos que subsidiaram a abertura de conta corrente/poupança; - determinações judiciais; - documentos de identificação de clientes que não detêm conta, mas mantêm relacionamento com o Banco (fiadores, avalistas, procuradores, tutores, etc).	- CPF/CNPJ - documento de identificação; - contrato social/alterações/consolidações - procurações/instrumento de mandato; - documento de identificação de representantes/mandatários; - contrato de abertura de conta corrente/poupança; - contrato de adesão a produtos e serviços; - outros documentos que subsidiaram a abertura da conta;	- 6 anos após o encerramento da conta corrente/poupança; ou - 6 anos após o encerramento do relacionamento
- documentos referentes à análise do cliente e ao cálculo do limite de crédito.	- balanços/balancetes; - relatório de visitas; - relat. Informações adicionais; - demais relatórios e documentos referentes ao limite de crédito.	- 6 anos após novo cálculo de limite de crédito.
- documentos comprobatórios de bens.	- certidão ou título de propriedade; - CRLV; - laudos; - outros documentos comprobatórios de bens.	- 6 anos após a baixa do bem no cadastro.
- autorizações em geral e seus cancelamentos.	- autorizações Refis, SCR, etc.	- 10 anos após o seu cancelamento, do encerramento da conta corrente, ou das liquidações das operações com pesquisas amparadas pela autorização (o que for maior).

Fonte: Banco do Brasil (2013).

Enfim, pode-se afirmar que o DEL visa substituir a guarda de documentos em arquivos físico/aço, por arquivos eletrônicos, por meio da digitalização de documentos, via aplicativo BBdigitalização e o armazenamento dos documentos digitalizados e eletrônicos no DEL presente na intranet corporativa e na plataforma de atendimento.

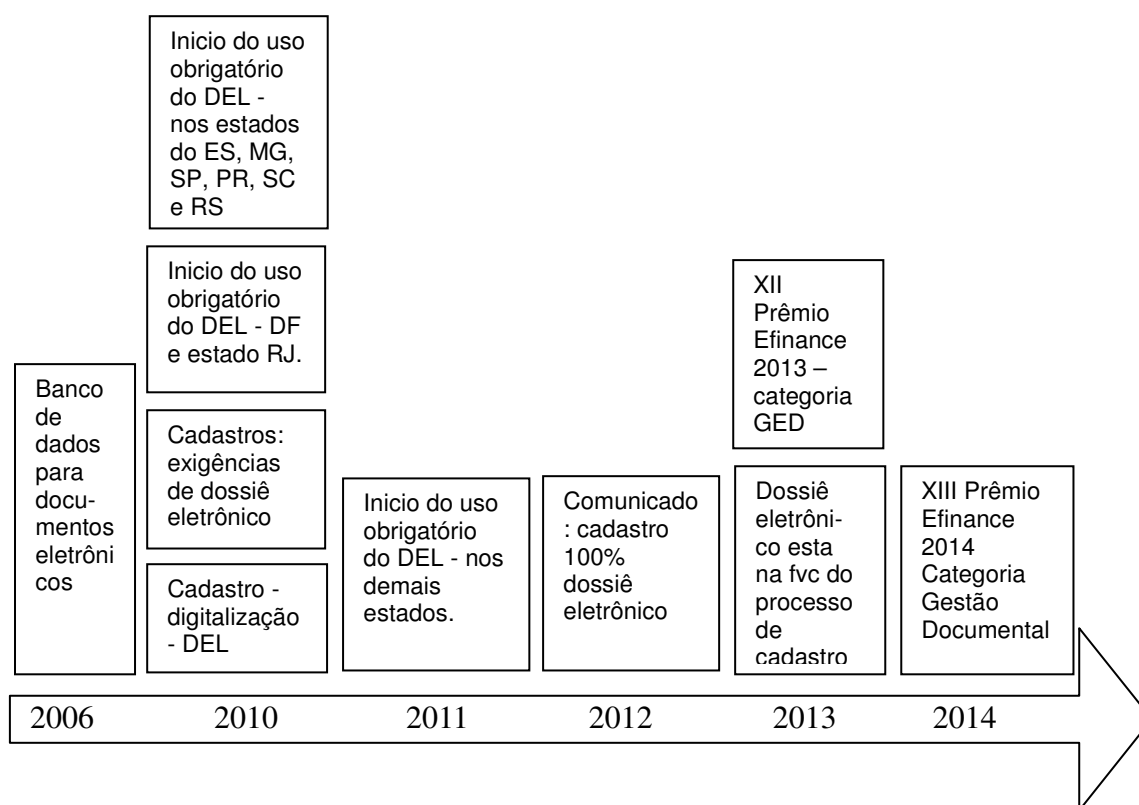
#### 4.2 LINHA DO TEMPO

A utilização do Dossiê Eletrônico de cadastro tornou-se obrigatória de forma gradativa. Conforme a instrução normativa (IN) referente a cadastro, existe a obrigação de criação de um DEL quando o cadastro for do tipo simplificado, básico, intermediário ou completo nas agências localizadas nas praças abaixo conforme o cronograma:

- Distrito Federal e Rio de Janeiro: 01.02.2010;
- Espírito Santo, Minas Gerais, São Paulo e Estados da região Sul: 01.07.2010;
- Demais Estados: 19.12.2011.

A figura 1 e o quadro 4 que seguem, ilustram cronologicamente a transição do dossiê físico para o dossiê eletrônico adotado pelo Banco do Brasil.



**Figura 1 - Linha do tempo referente à adoção do DEL – Banco do Brasil**

Fonte: Autora da pesquisa, 2014.

**Quadro 4 - Linha do tempo referente a adoção do DEL – BB**

DATA	EVENTO
10/11/2006	Agência de notícias - Banco de dados para documentos eletrônicos
10/01/2010	Agência de notícias - Cadastro - digitalização – DEL
17/01/2010	Agência de notícias - Cadastros: exigências de dossiê eletrônico
01/02/2010	Início do uso obrigatório do DEL - DF e no estado do Rio de Janeiro
01/07/2010	Início do uso obrigatório do DEL - nos estados do Espírito Santo, Minas Gerais, São Paulo e Estados da Região Sul.
19/12/2011	Início do uso obrigatório do DEL - nos demais estados.
20/11/2012	Agência de notícias – Comunicado: cadastro 100% dossiê eletrônico
10/01/2013	Agência de notícias – Dossiê eletrônico esta na fvc do processo de cadastro
ago/13	XII Prêmio Efinance 2013 - Categoria GED
ago/14	XIII Prêmio Efinance 2014 – Categoria Gestão Documental

Fonte: Banco do Brasil 2006; 2010-2013 e Executivos Financeiros 2013-2014.

No momento da realização de um cadastro novo a digitalização deve ser feita a partir do original, contribuindo para a eficiência operacional e qualidade da documentação digitalizada.

Já o tratamento do estoque, ou seja, os cadastros criados antes das datas de início da obrigatoriedade (conforme quadro 4) possibilitam a utilização dos documentos que já compõe o dossiê físico de cadastro dos clientes.

Conforme orientação da Diretora de crédito (DICRE), para tratamento do estoque de cadastro, é possível digitalizar a cópia dos documentos que estejam em bom estado, existentes no dossiê físico do cliente desde que já esteja devidamente validado com carimbo e assinatura do funcionário responsável por seu acolhimento. Para ilustrar esta situação apresenta-se a notícia Cadastro: digitalização (DEL),

Conforme orientação da Dicre, para o **estoque** de cadastro "pode ser digitalizada cópia dos documentos, em bom estado, existentes no dossiê físico do cliente e já validado". Quanto ao **cadastro novo** a digitalização "deve ser feita a partir do original, contribuindo para a eficiência operacional e qualidade da documentação digitalizada". As Gecoi já foram orientadas pela Dicoi (BANCO DO BRASIL, 2010a).

Assim, de acordo com o cronograma de implantação e obrigatoriedade, verifica-se que a notícia já antecipa aos funcionários que a norma referente ao cadastro sofrerá alterações.

A notícia também informa que o setor responsável pelas verificações Gestão de controles internos (GECOI) foi devidamente comunicada por sua Diretoria de controles internos (DICOI) de que estão aptos à utilizar para as verificações as formas de cadastro físico ou a eletrônica.

A notícia Cadastros: exigências de dossiê eletrônico informa que conforme divulgado:

esta semana na Agência de Notícias regional, foi incluído subquesto específico para DOSSIÊ ELETRÔNICO em todas as fichas de verificação de CADASTRO, e isso já estará valendo para as próximas amostras. **Diante disso, seguem algumas orientações:** - A criação de dossiê eletrônico de clientes passou a ser obrigatória no Rio de Janeiro a partir de **01/02/2010** [...]. - Para fins de verificação de conformidade, será exigido o dossiê eletrônico nas seguintes situações: 1) Cadastros novos: todos os incluídos a partir de 03/12/2012; 2) Cadastros já existentes: aqueles que tenham sido incluídos a partir de 01/02/2010 (data de início da obrigatoriedade) e que sofreram alterações após 03/12/2012. OBS: Para verificar a época da inclusão será considerada a DATA DO CADASTRAMENTO, no perfil do cliente. - Para os cadastros incluídos a partir de 01/02/2010, ao fazer o comando de envio no aplicativo VCO a dependência deverá assinalar obrigatoriamente o envio DIGITALIZADO. Não poderão ser analisados documentos físicos, nesses casos. - No ponto de controle referente ao Dossiê Eletrônico na FVC, será verificado: 1) Se o dossiê eletrônico encontra-se com

status de "CONCLUÍDO" 2) Se a conclusão do dossiê foi **anterior** à solicitação do processo [...]. - Os cadastros sem dossiê eletrônico ou que apresentem irregularidades no mesmo são classificados em situação "NORMAL COM ALERTA". [...] (BANCO DO BRASIL, 2010b).

Neste momento verifica-se que não existirá mais o trânsito de dossiês via malote entre as agências e as GECOI's correspondentes, uma vez que um dos quesitos exigidos na regularidade de cadastro do cliente BB é a composição de dossiê eletrônico, que possibilita a consulta dos documentos de forma eletrônica.

Já a notícia Dossiê eletrônico está na FVC (Ficha de Verificação de Conformidade) do processo de cadastro:

A **FVC do Processo Cadastro** foi ajustada com a inclusão do subquesito (...), tanto para PF quanto para PJ, para **verificar a existência dos dossiês eletrônicos concluídos**. A utilização do DEL - Dossiê Eletrônico de Clientes - **é obrigatória** para os cadastros dos tipos Simplificado, Básico, Intermediário ou Completo. Esse mecanismo agrega diversos benefícios ao processo, como mitigação de riscos, redução de custos, segurança das informações e garantia de *compliance*. O ponto de controle será aplicado com início na amostra de Cadastro deste mês de janeiro, referente aos clientes cadastrados no aplicativo CLIENTES a partir de 03/12/2012 (BANCO DO BRASIL, 2013).

Ainda conforme a Instrução Normativa de cadastro, a utilização de DEL também é obrigatória para todos os clientes que possuem contas correntes abertas a partir de 15.04.2013, independentemente da data da criação do cadastro. Neste caso, a obrigação é simultânea para todas as agências e implementa-se a obrigatoriedade de incluir no DEL os documentos de abertura da conta corrente (proposta/contrato e autorizações).

O maior impacto é percebido na confecção e atualização do cadastro referente à Pessoa Jurídica, pois, estes serviços são de responsabilidade do Centro de Serviços de Suporte Operacional com alguns pontos de corte para alçada das agências detentoras dos cadastros. Antes da criação e exigência de utilização do DEL, as atualizações seguiam o processo via malote físico, o que demandava gastos com logística e transporte e maior tempo para execução do serviço.

Para exemplificar essa evolução tem-se a notícia "Cadastramento 100% Dossiê eletrônico" que anuncia:

Desde o início de 2012 o CSO Curitiba II recebeu mais de 160 mil solicitações de confecções ou atualizações de Cadastros. Destas, 34% foram encaminhadas por Dossiês Eletrônicos, possibilitando o tratamento destes dossiês 100% no dia que entram. Os demais dossiês transitam por malote, agregando ao tempo de conclusão de 2 a 4 dias. Ontem foi divulgado o Comunicado a Administradores sobre Alinhamento Mobilizador Especial Crédito Total, que orienta sobre a utilização do Dossiê Eletrônico na atualização cadastral de clientes PJ. Além disso, a IN [...] prevê que “Todas as agências devem, obrigatoriamente, utilizar o Dossiê Eletrônico de Cliente para solicitar o cadastramento e atualização cadastral de novos clientes”. Ainda no item [...] da mesma IN, estabeleceu-se a obrigatoriedade da utilização do Dossiê Eletrônico de Cliente - para cadastros criados a partir de 01/07/2010. Por esta razão, o CSO Curitiba II, desde 29 de Outubro, está devolvendo todos os cadastros que não cumprem esta condição. O uso do dossiê eletrônico, além de reduzir o tempo de tramitação de documentos Agência/CSO/Agência, para atualização cadastral e análise de operações de crédito, diminui também o tempo de resposta ao cliente. O benefício da digitalização não é somente para cadastros novos, mas também para todos os antigos, para um atendimento mais ágil e tempestivo nas atualizações (BANCO DO BRASIL, 2012a).

O pioneirismo do BB no âmbito da utilização de documentos eletrônicos e digitais, compondo um dossiê de cadastro eletrônico é verificado em notícias presentes nas mídias.

Segundo entrevista com o secretário da Receita Federal Jorge Rachid (2006, *apud* BANCO DO BRASIL, 2006) o BB participou de um projeto teste, implementado no primeiro semestre de 2007. Tratou-se da utilização de documentos eletrônicos padronizados pelas administradoras tributárias e enviados a um único banco de dados denominado *Sped*.

Esta notícia apresenta a vanguarda do BB ao envolver-se num projeto que possibilitaria a confecção de forma digital da contabilidade das empresas - inclusive os livros-caixa, demonstrações financeiras e balancetes - e a escrituração fiscal (envio de declarações aos fiscos). Para Rachid (2006, *apud* BANCO DO BRASIL, 2006), esse banco de dados seria acessado pelos fiscos federal, estaduais e municipais, mas cada administração tributária só poderá acessar as informações sobre os tributos que são de sua esfera. O *Sped* também poderia ser acessado por órgãos de fiscalização, como o Banco Central, a Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e a Superintendência de Seguros Privados (Susep), mas restritamente a dados que são de sua competência fiscalizar.

Ao pesquisar sobre este tema na internet, verifica-se que não existem notícias sobre a utilização de dossiês eletrônicos pelo setor bancário brasileiro.

A contribuição do BB para o setor bancário brasileiro nos quesitos GED aponta para o pioneirismo do banco nesta área. Esta característica é ratificada com a notícia de um projeto de digitalização de documentos adotado pela Caixa Econômica Federal em 2012, dois anos após a adoção da digitalização dos documentos realizada no BB.

Trata-se do projeto “Desmaterialização de Documentos”, para a digitalização de documentos, apoiando-se em uma plataforma de GED (Gerenciamento Eletrônico de Documentos). Os processos passaram a tramitar internamente pelo novo meio, com o envio e o recebimento de conteúdos em formato digital.

Segundo Aguiar (2012, *apud* EXECUTIVOS FINANCEIROS, 2012), “a desmaterialização de alguns processos é apenas o início da implantação do projeto, que visa atender a toda a empresa e talvez a todos os processos corporativos”, deverá permitir que processos de habitação, empréstimos, jurídicos, e outros de caráter administrativo comecem a ser redimensionados e avaliados para a implantação na estrutura de digitalização montada.

Conforme o cronograma de implantação do Dossiê Eletrônico de cadastro no Banco do Brasil, verifica-se que já se passaram quatro anos do início da utilização deste recurso, fato que apontaria para mudanças significativas e necessárias no tratamento das informações e documentos e refletir nas premissas de Ecoeficiência Operacional.

Não creio que tenha havido redução de transporte de malote com a implantação dos dossiês eletrônicos de clientes. A redução de despesas de malote que tenho conhecimento foi a partir da implantação da Compe por Imagem descentralizada (implantação da solução MDC pelo Projeto GED), cujo novo modelo da Compe refez os roteiros com redução de utilização de trechos aéreos (SANTOS, 2014).

Conforme mencionado pelo Maurício Moreira [Santos], a redução nos custos com o transporte de malotes deveu-se à implantação da compensação por imagem, não havendo relação direta com o dossiê eletrônico, contudo e de uma forma bem abrangente, a digitalização dos documentos produzidos pelo Banco e sua validação jurídica, conforme previsto pelo artigo 23 da Lei 12.865, permitirão um novo processo de revisão no sistema de transporte compartilhado de malotes, o que deverá resultar em novos ganhos de eficiência hoje estimados em R\$16MI/ano (Projeto de Eficiência Logística/FEBRABAN) (BORDALO, 2014).

Não foi realizado até o momento um estudo específico que aponte a relação na redução de custos e aumento da ecoeficiência operacional com a adoção do DEL. Desta forma não podemos comprovar que as premissas de responsabilidade socioambiental que refletem na preservação do meio ambiente estão sendo atendidas. Mas, conforme depoimento de Santos (2014) projeta-se que, a exemplo da redução de transporte de malotes devido a implantação da compensação por imagem descentralizada, a digitalização de documentos de cadastro influencie na logística e despesas de malote. Tal fato refletiria na diminuição do uso de papel, reduzindo assim o desmatamento e agregando valores sustentáveis, assim como nas emissões de CO<sup>2</sup> na atmosfera, colaborando assim com a redução do aquecimento global.

Assim, ao analisar as vantagens da adoção do DEL temos a possibilidade de redução do consumo de insumos que reflete diretamente no compromisso do BB no tocante da responsabilidade sócio-ambiental.

A redução dos custos operacionais (ex. espaço físico para arquivamento e transporte de documentos). Reflete diretamente na logística necessária a guarda e manutenção dos documentos do dossiê de cadastro. A partir da criação do DEL, exige-se a guarda dos documentos de identificação apenas no formato eletrônico ou digital, e estes quando anexados ao DEL tem o seu tempo de expurgo automatizado. Desta forma, exige-se menos espaço físico de arquivamento nas agências e no arquivo central.

A otimização dos processos (fim do trânsito físico de dossiês) e diminuição do tempo de resposta ao cliente. Reflete diretamente no quesito de segurança informacional, pois reduz a possibilidade de extravio de documentos, assim como possibilita o acesso dos setores de apoio as agências por meio do acesso remoto ao DEL.

A possibilidade de armazenar, localizar e recuperar informações existentes em documentos, eletronicamente, durante todo o seu ciclo de vida em qualquer agência. Característica fundamental numa instituição bancária que possui agências em todo o território brasileiro e também em países no exterior.

As vantagens da adoção do DEL no Banco do Brasil são reconhecidas e ratificadas pela sociedade, principalmente pelo setor financeiro. O Banco do Brasil recebeu o prêmio E-Finance conferido pela Revista Executivos

Financeiros em 2010, 2013 e 2014 por seus projetos referentes à digitalização de documentos.

Em 2010 foi premiado pelo novo modelo de processamento por imagem (compensação de cheques), em 2013 foi premiado pelo programa GED - multidocumentos. E em 2014, foi premiado pelo novo modelo de gestão documental no BB.

O XII prêmio E- Finance – categoria GED, foi concedido ao BB devido ao programa GED – multidocumentos. Este programa visa maior eficiência operacional e redução do tempo de resposta ao cliente do Banco do Brasil. Implementa-se uma nova tecnologia de tratamento de documentos por imagens que utiliza ferramentas de reconhecimento e extração de dados com captura de imagens descentralizadas nas agências e processamento centralizado de documentos. Foi possível customizar e integrar a ferramenta multidocumentos aos diversos sistemas corporativos BB (ex. cadastro de cliente, contratação de operações de crédito, entre outros). Esta ferramenta é capaz de processar vários tipos de documentos, financeiros e não financeiros (Executivos Financeiros, 2013, p. 100).

O projeto foi dimensionado para atender todas as dependências do BB e em 2012 com apenas parte da ferramenta sendo utilizada, possibilitou a digitalização e processamento de quatro milhões de cartões de autógrafos, 409 milhões de cheques, 13 mil documentos capturados e processados por minuto em horário de pico. Foram apurados ganhos de eficiência operacional incluindo a redução de 60% do tempo de execução dos processos de dossiês de crédito e de cadastro (Executivos Financeiros, 2013, p. 101).

O XII prêmio E-Finance – categoria GED, foi concedido ao BB devido ao programa Modelo Cooperativo de Gestão Arquivística de Documentos no Banco do Brasil. Este programa visa realizar um gerenciamento comum dos documentos físicos e digitais e padronizar a classificação dos mesmos para armazená-los de forma mais racional (EXECUTIVOS FINANCEIROS, 2014, p. 100).

No BB atualmente são mais de 40 sistemas tratando imagens de documentos, que são armazenadas num repositório denominado GED. A tecnologia armazena mais de um milhão de imagens de documentos por dia (EXECUTIVOS FINANCEIROS, 2014, p. 100).

O atual modelo de guarda de documentos digitais não é integrado de forma corporativa. “Cada um dos sistemas que armazena imagens no GED gerencia a utilização apenas das suas próprias imagens, de forma isolada, sem reaproveitamento destes documentos pelos demais sistemas” (EXECUTIVOS FINANCEIROS, 2014, p. 101).

Assim, este projeto busca eliminar a duplicação de documentos no repositório, possibilitará a reutilização de imagens, a recapturação de documentos, economia do tempo de recuperação do documento e redução dos custos de armazenamento dos documentos físicos e digitais.

Tudo isso deverá garantir autenticidade, confiabilidade, integridade, inter-relacionamento e unicidade aos documentos. Permitirá sua eliminação quando destituídos de valor pelos correspondentes prazos legais de guarda, ou sua, preservação, quando possuírem valor permanente (EXECUTIVOS FINANCEIROS, 2014, p. 101).

Já as desvantagens apresentadas pela implementação e utilização do DEL são as mesmas encontradas no GED e apresentadas por Souza (2013, p.10). Os desafios encontrados referem-se à dependência dos hardwares e softwares, que conforme a velocidade nas mudanças tecnológicas, exigem ações em períodos mais curtos do que as requeridas para a informações impressas.

A garantia da integridade e da autenticidade, já que um recurso digital não tratado adequadamente em sua fase inicial pode ser perdido ou inutilizado em um futuro bem próximo.

Para Souza (2013, p.10), “a natureza da própria tecnologia exige uma abordagem diferenciada no ciclo de vida do gerenciamento a ser adotado para sua adequada manutenção”. Segundo o autor, a tecnologia muda rapidamente o que pode refletir em risco de não se conseguir acessar as informações independentemente de todo cuidado que tenha sido utilizado.

Algumas desvantagens foram observadas:

- a) Ausência das informações devido à impossibilidade de consulta ao dossiê de cadastro nos momentos em que ocorre falta da energia elétrica;



- b) Ausência das informações devido à impossibilidade de consulta ao dossiê de cadastro nos momentos em que o sistema está inoperante;
- c) Impossibilidade de inclusão dos documentos exigidos no DEL nos momentos em que o sistema encontra-se congestionado ou indisponível;
- d) Inoperabilidade ou ineficiência dos equipamentos de digitalização;
- e) Imensa demanda de digitalização para uma mão de obra reduzida presente nas agências.

A grande implicação trazida pela maior automatização e digitalização de processos para os bancos, do ponto de vista operacional, é o potencial ganho de eficiência. Em um contexto onde a eficiência operacional torna-se um tema relevante a cada dia, é possível aproveitar o movimento criado pelas novas tendências para otimizar os custos e despesas das instituições financeiras de forma ecoeficiente.

Este estudo apresentou o dossiê eletrônico de cadastro do Banco do Brasil e a linha histórica de transição do dossiê físico para o dossiê eletrônico.

A utilização das notícias e normas publicadas na intranet do Banco do Brasil, assim como, a utilização de notícias publicadas em revista especializada no setor financeiro disponível na internet, resultaram numa linha de tempo que demonstra a adesão realizada de forma gradual como planejado pela instituição.

Nos últimos 4 anos, as ações em prol da digitalização dos documentos realizadas pelo Banco do Brasil buscaram atender as necessidades relacionadas às novas tecnologias e as premissas de ecoeficiência.

Os prêmios concedidos ao BB referentes aos projetos de GED (gestão eletrônica de documentos) apontam que suas ações estão sendo reconhecidas pela sociedade e ganhando força para continuidade e aprimoramento do processo.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dossiê eletrônico no Banco do Brasil: cumprindo seu papel sem papel é um estudo que apresenta a transição do dossiê de cadastro dos clientes BB do formato físico para o eletrônico com a adoção do dossiê eletrônico de cadastro (DEL). Apresenta também suas implicações, vantagens e desvantagens assim como as repercussões nos quesitos: preservação documental e pioneirismo no setor bancário brasileiro.

Ao pesquisar sobre dossiê eletrônico de cadastro de clientes de instituições financeiras na internet, em específico os bancos privados, públicos e de economia mista, verifica-se que não existe informação sobre a adoção deste recurso no setor bancário brasileiro, ou pelo menos, sua utilização não é noticiada.

A transição do dossiê de cadastro do formato físico para o formato eletrônico foi realizada de forma gradual com relação a praças de atendimento e períodos de implantação. A adoção do DEL apresentou vantagens e desvantagens que são inerentes à adoção da GED.

Algumas desvantagens: Rápida inutilidade da tecnologia digital, hardware, software, etc.; A indisponibilidade momentânea dos equipamentos eletrônicos necessários ao acesso dos documentos (falta de luz, internet lenta ou inacessível, são exemplos); Integridade e autenticidade dos documentos digitalizados pode ser questionada; Em curto prazo, o custo das tecnologias envolvidas no processo GED;

Já as vantagens da adoção do DEL encontradas formam: Aumento da segurança informacional, pois, os documentos originais permanecem sob a guarda da agência detentora do cadastro, extinguindo a exigibilidade de transição dos documentos cadastrais via malote e possibilitando a redução de ocorrências de extravio de documentos.

A agilização nos processos de atualização, pois, os documentos são digitalizados, incluídos no DEL com sua devida validação e em seqüência solicitado ao setor responsável a análise e atualização dos dados conforme os documentos anexados ao DEL.

A racionalização do processo de cadastro e de análise de conformidade é mais uma vantagem encontrada, já que extingue o envio de dossiê físico via

malote, que demandaria dias entre idas e vindas, quando da solicitação da GECCI para verificação de conformidade. Com a adoção do DEL basta comunicar que o processo encontra-se disponível em formato eletrônico.

A redução dos custos com impressão, cópias, manuseio e transporte de documentos não pode ser comprovada, pois, não existe um estudo específico que aponte a relação na redução de custos e aumento da ecoeficiência operacional com a adoção do DEL.

Desta forma não é possível comprovar que as premissas de responsabilidade socioambiental que refletem na preservação do meio ambiente estão sendo atendidas.

Projeta-se que, a exemplo da redução de transporte de malotes devido a implantação da compensação por imagem descentralizada, a digitalização de documentos de cadastro influencie na logística e despesas de malote. Tal fato refletiria na diminuição do uso de papel, reduzindo assim o desmatamento e agregando valores sustentáveis, assim como nas emissões de CO<sup>2</sup> na atmosfera, colaborando assim com a redução do aquecimento global.

O armazenamento dos documentos no DEL permite localizar e recuperar informações durante todo o seu ciclo de vida e em qualquer agência. Trata-se de mais uma vantagem apresentada pela adoção do DEL pela instituição financeira presente em todo o território brasileiro e que também possui agências no exterior.

A partir desta pesquisa, verifica-se que ancorada à expansão do mercado da digitalização de documentos, encontra-se o pioneirismo, as ações que contribuem para preservação do meio ambiente e responsabilidade socioambiental permeando a utilização do DEL e possibilitando ao BB “cumprir seu papel sem papel”.

## REFERÊNCIAS

- ARELLANO, Miguel Angel. Preservação de documentos digitais. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 33, n. 2, p. 15-27, maio/ago. 2004. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n2/a02v33n2.pdf> >. Acesso em 10 nov. 2014
- ARQUIVO NACIONAL (BRASIL). **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. 230 p. Disponível em :< <http://www.portalan.arquivonacional.gov.br/Media/Dicion%20Term%20Arquiv.pdf> >. Acesso em: 15 jun. 2014
- BANCO DO BRASIL. Banco de dados para documentos eletrônicos. **Agência de Notícias**. Joinville, SC: 06 nov. 2006. Disponível em: <<https://intranet.bb.com.br>>. Acesso em: 10 nov. 2006.
- \_\_\_\_\_. Cadastro: digitalização - DEL. **Agência de Notícias**. Brasília, DF: 10 jan. 2010. Disponível em: < <https://intranet.bb.com.br> >. Acesso em: 23 de set. 2013.
- \_\_\_\_\_. Cadastros: exigência de dossiê eletrônico. **Agência de Notícias**. Rio de Janeiro, RJ: 17 jan. 2010. Disponível em: < <https://intranet.bb.com.br> >. Acesso em: 23 de set. 2013.
- \_\_\_\_\_. Comunicado: cadastro 100% dossiê eletrônico. **Agência de Notícias**. Curitiba, PR: 20 nov. 2012. Disponível em: < <https://intranet.bb.com.br> >. Acesso em: 23 de set. 2013.
- \_\_\_\_\_. Diretoria de distribuição. **WIKI-BB: Sinapse - Dossiê eletrônico de cliente**. S.l, 14 p.,2012. Disponível em: <<http://wiki.bb.com.br>>. Acesso em: 23 set. 2013.
- \_\_\_\_\_. Diretoria de pessoas. **Carta de princípios: Carta de princípios de responsabilidade socioambiental do Banco do Brasil**. 2003. Disponível em <[http://www.bb.com.br/portallbb/page3,136,9083,0,0,1,8.bb?codigoNoticia=6268&codigoMenu=203&codigoRet=4933&bread=6\\_3](http://www.bb.com.br/portallbb/page3,136,9083,0,0,1,8.bb?codigoNoticia=6268&codigoMenu=203&codigoRet=4933&bread=6_3)>. Acesso em: 01 jul. 2014
- \_\_\_\_\_. Diretoria de marketing e comunicação. **História do Banco do Brasil**. Belo Horizonte : Del Rey, Fazenda Comunicação & Marketing, 2010, 2. ed. rev. 208 p. : il. Disponível em: < [http://www.bb.com.br/docs/pub/inst/dwn/LivroBB1.pdf?codigoMenu=1193&codigoRet=14956&bread=3\\_7](http://www.bb.com.br/docs/pub/inst/dwn/LivroBB1.pdf?codigoMenu=1193&codigoRet=14956&bread=3_7) >. Acesso em: 26 jun. 2014
- \_\_\_\_\_. Dossiê eletrônico esta na fvc do processo de cadastro. **Agência de Notícias**. Manaus, AM: 10 jan. 2013. Disponível em: < <https://intranet.bb.com.br> >. Acesso em: 23 de set. 2013.

BANCO DO BRASIL. **O Banco do Brasil**: no Brasil e no exterior. [20--?]. Disponível em: <  
<http://www.bb.com.br/portalbb/page3,102,2682,0,0,1,6.bb?codigoMenu=616&codigoNoticia=1518&codigoRet=1211&bread=4> >. Acesso em: 01 jul. 2014.

\_\_\_\_\_. **O Banco do Brasil: quem somos – missão**. [20--?]. Disponível em <  
<http://www.bb.com.br/portalbb/page3,136,3526,0,0,1,8.bb?codigoMenu=204&codigoNoticia=690&codigoRet=1061&bread=1> >. Acesso em: 01 jul. 2014

\_\_\_\_\_. **O Banco do Brasil: quem somos - valores**. [20--?]. Disponível em:  
 <<http://www.bb.com.br/portalbb/page3,102,2641,0,0,1,6.bb?codigoMenu=616&codigoNoticia=7606&codigoRet=5569&bread;=>>>. Acesso em: 01 jul. 2014.

\_\_\_\_\_. **O Banco do Brasil: quem somos - visão**. [20--?]. Disponível em : <  
<http://www.bb.com.br/portalbb/page3,102,2640,0,0,1,6.bb?codigoMenu=616&codigoNoticia=7605&codigoRet=5568&bread=3> >. Acesso em: 01 jul. 2014.

\_\_\_\_\_. **Relações com investidores**: governança corporativa – estatuto social. Brasília, DF: 29 abr. 2014. Disponível em <  
<http://www.bb.com.br/portalbb/page3,136,3508,0,0,1,8.bb?codigoMenu=203&codigoNoticia=669&codigoRet=824&bread=5> >. Acesso em: 01 jul. 2014

BORDALO, Marco Augusto Leão. **Re: Re: Sobre pesquisa para tcc - tema dossiê eletrônico**. [mensagem pessoal] Mensagem recebida por: <karlamathoso@gmail.com>. Acesso em: 03 nov. 2014.

BRASIL. Lei nº 12.865, de 09 de outubro de 2013. (...) disciplina o documento digital no Sistema Financeiro Nacional. **Lei 12.865/2013 (lei Ordinária) 09/10/2013**. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 09 out. 2013. Artigo 23. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2013/lei/l12865.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12865.htm)>. Acesso em: 01 jul. 2014.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS (Brasil). **Gestão arquivística de documentos eletrônicos**. Rio de Janeiro, CONARQ, 2004. Disponível em: <  
[http://www.documentoseletronicos.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/gt\\_gestao\\_arquivistica\\_pagina\\_web\\_corrigido3.pdf](http://www.documentoseletronicos.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/gt_gestao_arquivistica_pagina_web_corrigido3.pdf) >. Acesso em 10 dez. 2014.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS (Brasil). **Recomendações para a produção e o armazenamento de documentos de arquivo**. Rio de Janeiro: CONARQ, 2005. Disponível em:  
 <[http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/recomendaes\\_para\\_a\\_produo.pdf](http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/recomendaes_para_a_produo.pdf)>. Acesso em: 13 abr. 2012.

EXECUTIVOS FINANCEIROS. BB avança no processamento de documentos por imagem. **Executivos Financeiros: XII Prêmio E-finance 2013**, [s.l.], n. 233, p.100-101, 01 ago. 2013. Semestral. Categoria - GED Gestão Eletrônica de Documentos.. Disponível em:

<<http://www.executivosfinanceiros.com.br/content/user/arquivos/85967.swf>>. Acesso em: 07 nov. 2014.

EXECUTIVOS FINANCEIROS. Gestão documental agiliza atendimento ao cliente. **Executivos Financeiros: XIII Prêmio E-finance 2014**, [s.l.], n. 235, p.100-101, 01 ago. 2014. Semestral. Categoria - GED Gestão Eletrônica de Documentos.. Disponível em: <<http://www.executivosfinanceiros.com.br/content/user/arquivos/85967.swf>>. Acesso em: 07 nov. 2014.

\_\_\_\_\_. **Portal EF 2010**: Banco diminui fluxo de papel com digitalização: Caixa cria projeto com a data pointer. 2012. Disponível em: <<http://www.executivosfinanceiros.com.br/tecnologia-da-informacao/banco-diminui-fluxo-de-papel-com-digitalizacao>>. Acesso em: 09 nov. 2014

\_\_\_\_\_. **Portal EF 2010**: Setor financeiro promove digitalização de documentos. 2008. Disponível em: <<http://www.executivosfinanceiros.com.br/portal-ef-2010/setor-financeiro-promove-digitalizacao-de-documentos>>. Acesso em: 23 maio 2014.

FEBRABAN. Pesquisa FEBRABAN de tecnologia bancária 2012. São Paulo, SP: [2012?]. 65 p. Disponível em: <<http://www.febraban.org.br/Febraban.asp?modulo=Pesquisa%20e%20Conhecimento>>. Acesso em: 28 mai. 2014.

GED. **GED: GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS**. [2014]. Disponível em: <<http://www.ged.net.br>>. Acesso em: 20 maio 2014.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

GUEDES, Vânia LS; BORSCHIVER, Suzana. Bibliometria: uma ferramenta estatística para a gestão da informação e do conhecimento, em sistemas de informação, de comunicação e de avaliação científica e tecnológica. **Encontro Nacional de Ciência da Informação**, v. 6, p. 1-18, 2005.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos da metodologia científica**. 7. ed. São Paulo, SP: Atlas S.A, 2010. 297 p. Disponível em: <<http://online.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522484867/pages/88691978>>. Acesso em: 07 nov. 2014.

MANNES, Cleiton José. **Segurança e acesso à informação em GED - Gerenciamento Eletrônico de Documentos**: uma abordagem arquivística. 2006. 41 f. Trabalho de conclusão de curso (graduação) - Universidade do Estado de Santa Catarina, Curso de Biblioteconomia, 2006. Disponível em : <<http://www.pergamumweb.udesc.br/dados-bu/000000/000000000003/000003C7.pdf>>. Acesso em: 06 mai. 2014.

MARTINS, Diego Torres. Segurança dos documentos: o “x” da questão das empresas. **Portal EF 2010**, 12 jan. 2011. Disponível em <<http://www.executivosfinanceiros.com.br/portal-ef-2010/artigo-seguranca-dos-documentos-o-x-da-questao-das-empresas-por-diego-torres-martins>>  
> Acesso em: 09 nov. 2014

MOYANO GRIMALDO, Wilmer Arturo. Sociedad de La Informacion: metadatos y futuro de La Internet em La recuperación de informacion de calidad.. In: EBERHARD, Rojas (Ed.). **Bibliotecas & Tecnologias de La Información**, 2004. Disponível em:  
<[http://eprints.rclis.org/7010/1/Art%C3%ADculo\\_Sociedad\\_de\\_la\\_Informaci%C3%B3n\\_y\\_Metadatos.pdf](http://eprints.rclis.org/7010/1/Art%C3%ADculo_Sociedad_de_la_Informaci%C3%B3n_y_Metadatos.pdf)>. Acesso em: 10 jun. 2014.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo**: teoria e prática. 3. ed. rev., ampl. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004

SANTOS, MAURICIO MOREIRA DOS. **Re: Re: Sobre pesquisa para tcc - tema dossiê eletrônico**. [mensagem pessoal] Mensagem recebida por: <karlamathoso@gmail.com>. Acesso em: 03 nov. 2014.

SOUZA, Guilherme Junqueira dias de. Introdução a preservação de documentos digitais. **Revista + portal information management**. 11 jun. 2013. Disponível em: <<http://docmanagement.com.br/resources/introducao-a-preservacao-de-documentos-digitais/>>. Acesso em 11 dez. 2013.