



UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA  
"JÚLIO DE MESQUITA FILHO"

Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

NATÁLIA MARINHO DO NASCIMENTO

**INTER-RELAÇÃO ENTRE OS FLUXOS INFORMACIONAIS,  
A IDENTIFICAÇÃO DE TIPOS DOCUMENTAIS E A AVALIAÇÃO  
DE DOCUMENTOS: UM MODELO PROCESSUAL PARA  
A SALUTAR DE MARÍLIA**

MARÍLIA  
2019



**Natália Marinho do Nascimento**

**Inter-relação entre os fluxos informacionais, a identificação de tipos documentais e a avaliação de documentos: um modelo processual para a Salutar de Marília**

Tese de doutorado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI), como parte das exigências para a obtenção do título de Doutor em Ciência da Informação pela Faculdade de Filosofia e Ciências (FFC), Universidade Estadual Paulista (Unesp), campus de Marília.

**Área de Concentração:** Informação, Tecnologia e Conhecimento.

**Linha de Pesquisa:** Gestão, Mediação e Uso da Informação.

**Orientadora:** Profa. Dra. Maria Manuela Moro-Cabero.

**Coorientadora:** Profa. Dra. Marta Lígia Pomim Valentim.

**Financiamento:** Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES).

**Marília  
2019**

### Ficha Catalográfica

N196i Nascimento, Natália Marinho do  
Inter-relação entre os fluxos informacionais, a  
identificação de tipos documentais e a avaliação de  
documentos: um modelo processual para a Salutar de  
Marília / Natália Marinho do Nascimento – Marília: Unesp,  
2019.  
189f.

Tese (Doutorado) Programa de Pós-Graduação em  
Ciência da Informação, Faculdade de Filosofia e Ciências,  
Universidade Estadual Paulista, 2019.  
Orientadora: Profa. Dra. Maria Manuela Moro-Cabero  
Coorientadora: Profa. Dra. Marta Lígia Pomim Valentim

1. Gestão de Documentos. 2. Fluxos de Informação. 3.  
Identificação Arquivística. 4. Avaliação de Documentos. 5.  
Tipos Documentais. I. Autor. II. Título.

CDU: 930.25  
CDD: 651.5

Elaborada pela autora - 2019.

**Natália Marinho do Nascimento**

**Inter-relação entre os fluxos informacionais, a identificação de tipos documentais e a avaliação de documentos: um modelo processual para a Salutar de Marília.**

**BANCA EXAMINADORA:**

Profa. Dra. María Manuela Moro Cabero (Orientadora)  
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação  
Universidade Estadual Paulista (Unesp)

Profa. Dra. Marcia Cristina de Carvalho Pazin Vitoriano (Membro)  
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação  
Universidade Estadual Paulista (Unesp)

Profa. Dra. Luana Maia Woida (Membro)  
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação  
Universidade Estadual Paulista (Unesp)

Profa. Dra. Ana Célia Rodrigues (Membro)  
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação  
Universidade Federal Fluminense (UFF)

Profa. Dra. Duñia Llanes Padrón  
Programa de Ciência da Informação  
Universidad de la Habana

Marília, 25 de março de 2019.

“E o que importa não é o que você tem na vida,  
mas quem você tem na vida” (Shakespeare).

*Dedico este trabalho aos meus incentivadores (familiares e amigos): em especial a minha mãe Helena, ao meu esposo Marcelo e as minhas mestras e inspirações Manoli e Marta.*

## AGRADECIMENTOS

A verdade é que esses quatro anos de doutorado se passaram num piscar de olhos, e neste período muitas pessoas se constituíram importantes para que este ciclo fosse finalizado. Portanto, aqui expresso os meus agradecimentos àqueles que estiveram ao meu lado compreendendo as minhas limitações de tempo, minhas angústias e estresses e acreditando sempre no meu potencial.

À minha mãe Helena, ao meu pai Natalício (*in memoriam*) e ao meu esposo, companheiro e amigo Marcelo que acreditaram todo o tempo que esse sonho seria possível e que junto com o doutorado outros sonhos se realizariam. Eles estiveram ao meu lado todo o tempo, suportando as minhas irritações, angústias e medos e vivendo comigo as minhas mais inusitadas conquistas e realizações. Amo vocês!

À toda a minha família: meus irmãos, minhas sobrinhas Eloá e Maria Fernanda, cunhadas, cunhado, sogra, sogro, primas, primos, tios, tias, em especial a minha tia Neuza e a meu tio Carlos (*in memoriam*) que sempre acreditaram e sonharam comigo e que por ironia do destino foram tirados de nós muito depressa e não puderam visualizar a concretização do meu sonho. Aos melhores avós do mundo: Oscar e Josepha (*in memoriam*). Vocês enchem meu coração de alegria!

À minha orientadora Profa. Dra. María Manuela Moro Cabero que teve um papel muito importante ao longo da minha trajetória, pois além de orientadora esteve ao meu lado em um dos momentos mais desafiadores da minha vida contribuindo para o meu crescimento pessoal e profissional e se tornando uma grande amiga, a ponto de dividir sua linda e especial família comigo da qual eu levarei por toda a minha vida. Você e sua família estarão sempre em meu coração!

À minha coorientadora Profa. Dra. Marta Lúcia Pomim Valentim da qual eu me orgulho e busco me espelhar, tanto como ser humano quanto profissional competente, ética e justa que é. Minhas palavras nunca serão o bastante para lhe agradecer!

À minha orientadora do doutorado sanduíche Profa. Dra. Marta de La Mano González pelo apoio prestado no período de realização da pesquisa na *Universidad de Salamanca* (USAL).

Aos membros da banca de qualificação e defesa: Profa. Dra. Marcia Cristina de Carvalho Pazin Vitoriano, Profa. Dra. Luana Maia Woida, Profa. Dra. Ana Célia Rodrigues e Profa. Dra. Duñia Llanes Padrón pelas importantes contribuições feitas para esta pesquisa. É uma honra tê-las como membro da minha banca!

Aos professores e colegas do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação na Unesp e do Programa de Doutorado em '*Formación en la Sociedad del*

*Conocimiento*' na USAL pelas experiências proporcionadas e pelas amizades construídas que levaremos para a vida.

Agradeço a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) pelos quarenta e oito meses de bolsa que possibilitou que eu me dedicasse exclusivamente ao doutorado e pelos seis meses de bolsa do Programa de Doutorado Sanduíche no Exterior, na *Universidad de Salamanca*.

A todos os membros do Grupo de Pesquisa 'Informação, Conhecimento e Inteligência Organizacional' (ICIO) por todas as discussões e compartilhamentos de informações e conhecimentos, bem como por todos os momentos de descontração e amizade que passamos juntos.

À equipe da Salutar Saúde que abriu suas portas para a aplicação da Metodologia Sistêmica *Soft* e a minha presença por vários dias na empresa para o desenvolvimento das fases da metodologia, em especial Clóvis, Ivone e Dante.

Aos professores e aos colegas do PPGCI/Unesp de Marília, pelos conhecimentos e reflexões compartilhados e de alguns muitos conselhos.

Às amigas que fiz nessa trajetória acadêmica que não mencionarei nomes para não cometer nenhum equívoco e me esquecer de alguém, mas que estão marcados em meu coração para sempre. Vocês me ajudaram a chegar até aqui!

Às amigas feitas enquanto eu estava em Salamanca e que eu levarei para a vida: Rosa, Gerardo, Duñia (desde antes de Salamanca), Ariel, Diana, Taísa, Iris, Max, Hannah, Belém, Elvira, Emílio, Emilinho, Ariadna, Yannai e Jackeline. Vocês fazem parte de um dos momentos mais lindos da minha vida!

Aos meus amigos da vida que estão sempre ao meu lado me apoiando, acreditando e compartilhando comigo momentos felizes e tristes. Amo vocês!

Aos meus ex-alunos, pelo carinho e reconhecimento. Vocês contribuíram para o meu crescimento profissional e humano. Estarão para sempre em minhas recordações!

Enfim, gostaria de agradecer a todos que contribuíram de alguma maneira direta ou indiretamente durante esses quatro anos, mas o meu maior agradecimento é para aquele que é o meu mestre e guia a minha vida desde sempre e para sempre **Jesus Cristo!**

Queda prohibido llorar sin aprender,  
levantarte un día sin saber qué hacer,  
tener miedo a tus recuerdos.  
Queda prohibido no sonreír a los problemas,  
no luchar por lo que quieres,  
abandonarlo todo por miedo,  
no convertir en realidad tus sueños.  
Queda prohibido no demostrar tu amor,  
hacer que alguien pague tus deudas y el mal humor.  
Queda prohibido dejar a tus amigos,  
no intentar comprender lo que vivieron juntos,  
llamarles solo cuando los necesitas.  
Queda prohibido no ser tú ante la gente,  
fingir ante las personas que no te importan,  
hacerte el gracioso con tal de que te recuerden,  
olvidar a toda la gente que te quiere.  
Queda prohibido no hacer las cosas por ti mismo,  
tener miedo a la vida y a sus compromisos,  
no vivir cada día como si fuera un último suspiro.  
Queda prohibido echar a alguien de menos sin  
alegrarte, olvidar sus ojos, su risa,  
todo porque sus caminos han dejado de abrazarse,  
olvidar su pasado y pagarlo con su presente.  
Queda prohibido no intentar comprender a las personas,  
pensar que sus vidas valen más que la tuya,  
no saber que cada uno tiene su camino y su dicha.  
Queda prohibido no crear tu historia,  
no tener un momento para la gente que te necesita,  
no comprender que lo que la vida te da, también te lo quita.  
Queda prohibido no buscar tu felicidad,  
no vivir tu vida con una actitud positiva,  
no pensar en que podemos ser mejores,  
no sentir que sin ti este mundo no sería igual.

**(Pablo Neruda)**



NASCIMENTO, N. M. do. **Inter-relação entre os fluxos informacionais, a identificação de tipos documentais e a avaliação de documentos: um modelo processual para a Salutar de Marília.** Marília: Unesp, 2019. 189f. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Faculdade de Filosofia e Ciências (FFC), Universidade Estadual Paulista (Unesp), Campus de Marília, Marília. 2019.

## RESUMO

Considera-se que para a efetividade do acesso às informações/documentos que subsidiam o processo decisório organizacional é necessário que haja uma gestão de documentos de qualidade. Para tanto, é essencial conhecer e mapear os fluxos informacionais das organizações, mais especificamente os fluxos formais, foco desta pesquisa. Além disso, iniciar o processo de gestão de documentos, por meio da identificação, uma vez que são as atividades inter-relacionadas à identificação que propiciam a execução das demais funções arquivísticas, entre elas a avaliação de documentos, processo complexo e essencial ao processo decisório, visto que estabelece o valor dos documentos gerados organicamente. Analisar a inter-relação entre esses três processos, quais sejam: mapeamento dos fluxos, identificação de tipos documentais e avaliação documental possibilita à organização a obtenção de diferenciais competitivos que, por sua vez, resulta em tomadas de decisão assertivas, bem como em ações estratégicas de médio e longo prazos mais consistentes constitui-se no objetivo geral desta pesquisa. Como procedimentos metodológicos definiu-se a pesquisa descritiva-exploratória, cujo método aplicado foi a Metodologia Sistêmica *Soft*, de natureza qualitativa e as técnicas de coleta de dados consistiu-se em observação direta e indireta, bem como, aplicação de entrevistas. Como resultado foi possível propor e validar um modelo conceitual que apresentou a inter-relação entre esses elementos e sua dinâmica relacionada ao processo decisório em contextos organizacionais.

**Palavras-Chave:** Gestão de Documentos; Fluxos Informacionais; Identificação Arquivística; Avaliação de Documentos; Tipos Documentais; Ambientes Organizacionais.

NASCIMENTO, N. M. do. **Interrelationship between information flows, identification of documentary types and appraisal**: a procedural model for Salutar of Marilia. 2019. 189f. Thesis (Doctoral) – Graduation Program in Information Science, Faculty of Philosophy and Sciences, Sao Paulo State University, Marilia Campus, Marilia, 2019.

## **ABSTRACT**

Considered that for the effectiveness of access to the information/documents that subsidize the organizational decision-making process, it is necessary to have a quality records management. For this, it is essential to know and map the organizations information flows, more specifically the formal flows, focus of this research. In addition, initiate the process of records management, through identification, since it is the interrelated activities of identification that facilitate the execution of other archival functions, among them the appraisal, complex and essential decision-making process, since it establishes the value of the documents generated organically. Analyzing the interrelationship between these three processes, which are: mapping of flows, identification of documentary types and documentary evaluation allows the organization to obtain competitive differentials that, in turn, results in assertive decision making, as well as in strategic actions longer and more consistent is the general objective of this research. As methodological procedures, the descriptive-exploratory research was defined, the method applied was the Soft Systemic Methodology, of a qualitative nature and the data collection techniques consisted of direct and indirect observation, as well as the application of interviews. As a result, it was possible to propose and validate a conceptual model that presented the interrelationship between these elements and their dynamics related to decision making in organizational contexts.

**Keywords:** Records Management; Information Flows; Archival Identification; Appraisal; Records Types; Organizational Environments.

## LISTA DE FIGURAS

	P.
Figura 1 - Ambientes organizacionais.....	28
Figura 2 - Vínculos estabelecidos entre dados, informação e documentos.....	31
Figura 3 - Fluxos e suas esferas.....	40
Figura 4 - Fluxos informacionais de uma empresa.....	41
Figura 5 - Representação do diagrama.....	42
Figura 6 - Método de trabalho com fluxos informacionais formais nas organizações.....	48
Figura 7 - Passos da análise contextual.....	49
Figura 8 - Passos da análise funcional.....	50
Figura 9 - Passos da análise sequencial.....	51
Figura 10 - Fluxos de informação e gestão de documentos na organização.....	54
Figura 11 - Sistema de gestão de documentos em contexto organizacional.....	59
Figura 12 - O modelo teórico do 'Archive-as-Is'.....	72
Figura 13 - Estrutura do sistema de gestão padronizada para os documentos.....	74
Figura 14 - Lugar e utilização dos arquivos no organismo.....	77
Figura 15 - Ciclo de vida dos documentos e os arquivos.....	79
Figura 16 - Modelo do <i>Records Continuum</i> .....	83
Figura 17 - Etapas da identificação.....	97
Figura 18 - Etapas da captura .....	111
Figura 19 - Metodologias de avaliação .....	120
Figura 20 - Abordagem de "appraisal".....	126
Figura 21 - Estágios da Metodologia Sistêmica <i>Soft</i> .....	133
Figura 22 - Caracterização da Organização.....	137
Figura 23 - Fluxo de informação do processo de atendimento da Salutar.....	145
Figura 24 - Modelo Conceitual.....	153
Figura 25 - Inter-relação entre tipos documentais, fluxos informacionais e avaliação de documentos em ambientes organizacionais.....	157

## LISTA DE QUADROS

		P.
Quadro 1	- Evolução das definições de “fluxos informacionais”.....	36
Quadro 2	- Análise contextual.....	49
Quadro 3	- Análise funcional: identificar funções, processos e operações.....	51
Quadro 4	- Perguntas para a análise sequencial.....	52
Quadro 5	- Perguntas para a validação da análise sequencial.....	53
Quadro 6	- Etapas da gestão de documentos.....	60
Quadro 7	- Etapas para o desenvolvimento da gestão de documentos.....	66
Quadro 8	- Síntese dos eixos e coordenadas do modelo <i>Records Continuum</i> .....	84
Quadro 9	- Comparação do modelo <i>Records Continuum</i> e a teoria de Ciclo de Vida.....	86
Quadro 10	- Como ocorre a GD levando em consideração a abordagem do Ciclo de Vida.....	93
Quadro 11	- Como ocorre a GD levando em consideração o modelo <i>Records Continuum</i> .....	94
Quadro 12	- Elementos de cada etapa da identificação.....	98
Quadro 13	- Segmentos da Arquivologia em que a Tipologia Documental é útil.....	103
Quadro 14	- Ficha de identificação de tipos documentais.....	107
Quadro 15	- Formulário de estudo de identificação de Tipologia Documental.....	107
Quadro 16	- Estudo de identificação de órgão produto.....	108
Quadro 17	- Estratégia de avaliação e instrumentos.....	121
Quadro 18	- Avaliação sobre o fluxo informacional.....	123
Quadro 19	- Decisão sobre o destino final da informação.....	124
Quadro 20	- Equivalência das palavras-chaves pesquisadas.....	129
Quadro 21	- Comparação da abordagem analítica com a abordagem sistêmica.....	130
Quadro 22	- Explicação dos estágios da SSM.....	134
Quadro 23	- Tipos documentais da Salutar Saúde de Marília.....	138
Quadro 24	- Pontos de análise dos fluxos.....	145
Quadro 25	- Pontos de análise das ameaças e riscos.....	147
Quadro 26	- Pontos de análise de gestão de documentos.....	147
Quadro 27	- Pontos de análise de orçamento e equipamento tecnológico.....	149
Quadro 28	- Pontos de análise de avaliação e destinação.....	149
Quadro 29	- Pontos de análise de competências para gestão de documentos e dos riscos vinculados à informação.....	150
Quadro 30	- Elementos da CATWOE da organização.....	152

<b>Quadro 31</b>	<b>- Comparação do Modelo Conceitual com a realidade.....</b>	<b>155</b>
<b>Quadro 32</b>	<b>- Sugestões aconselhadas para a Salutar Saúde.....</b>	<b>158</b>

## LISTA DE TABELAS

	P.
Tabela 1 - Comparação entre os artigos dos periódicos pesquisados.....	90

## LISTA DE SIGLAS

AENOR	- Associação Espanhola de Normalização e Certificação
BRAPCI	- Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos de Ciência da Informação
CAO	- <i>Commonwealth Archives Office</i>
CAPES	- Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CIA	- <i>Conseil International des Archives</i>
CIPA	- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
CONARQ	- Conselho Nacional de Arquivos
CTDE	- Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos
CTN	- Comitê Técnico de Normalização
ENANCIB	- Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
EPI	- Equipamento de Proteção Individual
EPP	- Empresa de Pequeno Porte
EUA	- Estados Unidos da América
GD	- Gestão de Documentos
GC	- Gestão do Conhecimento
GI	- Gestão da Informação
ICIO	- Inteligência Competitiva Organizacional
ISO	- <i>International Organization for Standardization</i>
ISO/TC 46	- <i>International Organization for Standardization/Technical Committee 46 'Information and Documentation'</i>
ISO/TC 46/SC-11	- <i>International Organization for Standardization/Technical Committee 46 'Information and Documentation'/Sub Committee 11 'Archives/Records Management'</i>
LAI	- Lei de Acesso à Informação
LTCAT	- Laudo Técnico das Condições do Ambiente de Trabalho
MSS	- Metodologia Sistêmica <i>Soft</i>
MTE	- Ministério do Trabalho
NR	- Normas Reguladoras
NRR	- Normas Regulamentadoras Rurais
PcD	- Pessoa com Deficiência
PCMAT	- Programa de Condições e Meio Ambiente de Trabalho
PCMSO	- Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional
PDSE	- Programa de Doutorado Sanduíche
PPP	- Perfil Profissiográfico Previdenciário
PPRA	- Programa de Prevenção dos Riscos Ambientais
RAMP	- <i>Records and Archives Management Programme</i>
RSL	- Revisão Sistemática de Literatura
SciELO	- <i>Scientific Electronic Library Online</i>
SSM	- <i>Soft Systems Methodology</i>
TIC	- Tecnologias da Informação e Comunicação
TT	- Tabela de Temporalidade
UNESCO	- The United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
USAL	- <i>Universidad de Salamanca</i>

## SUMÁRIO

	P.
1	INTRODUÇÃO..... 18
2	FLUXOS DE DOCUMENTOS E INFORMAÇÃO EM AMBIENTES ORGANIZACIONAIS..... 27
2.1	Informação e Documento nas Organizações..... 28
2.2	Fluxos Informacionais e Documentais em Ambientes Organizacionais..... 35
2.3	Fluxos Informacionais Formais ou Estruturados e a Norma..... 45
3	GESTÃO DE DOCUMENTOS..... 56
3.1	Teoria do Ciclo de Vida ( <i>Lifecycle Records</i> ) e Teoria das Três Idades..... 75
3.2	Modelo <i>Records Continuum</i> ..... 81
3.2.1	<i>Records Continuum</i> no Brasil..... 89
3.3	Métodos para Aplicação da Teoria de Ciclo de Vida e do Modelo <i>Continuum</i> ..... 92
4	IDENTIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA..... 96
4.1	A Tipologia Documental..... 100
4.2	Reconhecimento dos Tipos Documentais e do Órgão Produtor..... 106
5	AValiação DE DOCUMENTOS..... 113
5.1	Conceitualização e Metodologias de Avaliação de Documentos 119
5.2	Método para a Avaliação de Fluxos Aplicado a Avaliação de Documentos..... 122
6	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS..... 128
6.1	Aspectos Introdutórios sobre a Metodologia..... 129
6.2	<i>Soft Systems Methodology</i> ou Metodologia Sistêmica <i>Soft</i> ..... 131
6.3	Caracterização da Organização e dos Sujeitos de Pesquisa..... 136
6.4	Apresentação dos Resultados da Pesquisa..... 139
6.5	Coleta de Dados..... 140
7	MODELO CONCEITUAL DA INTER-RELAÇÃO ENTRE FLUXOS INFORMACIONAIS, IDENTIFICAÇÃO DE TIPOS DOCUMENTAIS E AVALIAÇÃO DE DOCUMENTOS..... 143
7.1	Validação dos Estágios da Metodologia Sistêmica <i>Soft</i> ..... 145
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS..... 160
	REFERÊNCIAS..... 167
	APÊNDICES..... 176



<b>APÊNDICE I - .....</b>	<b>177</b>
<b>APÊNDICE II - .....</b>	<b>179</b>
<b>APÊNDICE III - .....</b>	<b>184</b>
<b>APÊNDICE IV - .....</b>	<b>186</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Os conceitos referentes a identificação, mapeamento de fluxos de informações e avaliação de documentos são temas imprescindíveis para as áreas de Arquivologia e Ciência da Informação. Além disso, também é relevante para as organizações empresariais, visto que se constituem em abordagens que evidenciam a importância de as empresas gerenciarem eficientemente a produção documental gerada em seu ambiente, abrangendo desde a produção, a tramitação e a eliminação ou guarda permanente.

As organizações possuem uma vasta quantidade de documentos e informações que nem sempre são gerenciados e valorizados como insumo ou diferencial competitivo. Em trabalhos anteriores Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) Nascimento (2011) e; Dissertação de Mestrado Nascimento (2014), foi possível evidenciar que as organizações falham, no que tange a utilização das informações orgânicas para subsidiar o processo decisório. Quando os fluxos informacionais não são mapeados e os tipos documentais não são identificados desde a sua produção, não há o apoio efetivo ao processo decisório da maneira que poderia/deveria ser.

A identificação, o mapeamento de fluxos documentais e a avaliação de documentos são processos necessários para auxiliar as organizações no controle, tratamento, conservação, acesso aos documentos e recuperação de seus conteúdos, bem como para subsidiar o processo decisório e tantas outras atividades organizacionais. Ressalta-se que nesta pesquisa quando refere-se aos três objetos de estudo como 'processo', compreende-se que as ações desenvolvidas visam alcançar um objetivo comum. Não obstante, a edição da norma ISO 15489 de 2016 também os definem como processo e, para tanto, usam o termo '*appraisal*', como pode-se observar: "[...] a identificação e a valoração se constituem no processo de avaliar as atividades da organização para determinar quais documentos necessitam ser criados e capturados, e por quanto tempo é necessário conservá-los" (UNE-ISO 15489, 2016, p. 17, tradução nossa).

De fato, mediante nota de observação considera-se o uso do conceito '*appraisal*' incluindo a análise do contexto organizacional, "[...] as suas atividades, os riscos, com uma finalidade: auxiliar na tomada de decisão sobre os documentos que devem ser criados, capturados e mantidos com uma gestão de qualidade no tempo" (UNE-ISO 15489, 2016, p. 17, tradução nossa).

Percebe-se como se torna essencial sua análise, discussão e reflexão teórica, bem como sua verificação *in loco*, dado que esse ‘processo’ coaduna em sua finalidade à compreensão do contexto organizacional e a identificação de requisitos probatórios das atividades da organização, atividades para cuja sequência requer-se os fluxos informacionais.

Os fluxos informacionais podem-se manifestar como evidência, mediante uma mídia de dados ou de documentos constituindo o que nos ambientes normatizados pela ISO é denominado de ‘informação documentada’, isto é, aquela informação que deveria ser controlada e mantida pela organização, assim como a mídia (e formato) em que se encontra um determinado conteúdo. Nesse sentido, o conhecimento sobre os tipos documentais (que são desenvolvidos considerando as necessidades informativas e probatórias) torna-se essencial sendo inerente aos próprios fluxos.

Observa-se na literatura que muito se discute sobre o mapeamento de fluxos informacionais (Lesca e Almeida (1994); Nuñez Contreras (1981); Buckland (1991); Castells (2001); Villardefrancos (2002); Pletsch (2003); Bellotto (2004); Valentim (2006); a norma ISO 26122 (2008); Vital, Floriani e Varvakis (2010); Inomata (2012); entre outros), sobre a identificação de tipos documentais (Lopez (1999); Nuñez Fernandez (1999); Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ, 2001); Bellotto (2004); Pazin (2005); Thomassem (2006); Rodrigues (2008); Heredia Herrera (2011); entre outros), bem como sobre avaliação de documentos (Rhoads (1989); Upward (1996); Rousseau e Couture (1998); Machado e Camargo (1999); Moro-Cabero (2006); Hernández-Olivera e Moro Cabero (2002); Caya (2004); Bernardes e Delatorre (2008); Llansó Sanjuan (2009); Cumming (2010); Stefan (2010); Cruz Mundet (2012); Bueno (2013); Jardim (2015); Costa Filho (2016); norma ISO 15489 (2016); entre outros), entretanto, não foram identificados estudos que realizam a discussão teórica e a verificação *in loco* inter-relacionando esses três processos. Recentemente, no mês de dezembro/2018 foi editado no âmbito da *International Organization for Standardization* (ISO) o relatório técnico ISO/TR 21946 (2018), sobre ‘*appraisal*’ aplicada à gestão de documentos (GD), em que a identificação e a avaliação são consideradas de modo imbricado.

Além disso, vale destacar o fato de que alguns documentos são utilizados mais de uma vez durante o percurso das atividades e no processo decisório, seja para consultar, seja para criar um novo documento. Ao se considerar isto, no caso de os

documentos não serem gerenciados adequadamente, podem causar sérios problemas para as organizações.

Percebe-se também certa preocupação com os documentos eletrônicos, fruto da economia e da sociedade digital, os quais necessitam de cuidados distintos dos documentos materializados em suportes tradicionais, visto que seu estado lógico (e não analógico) possui um grau de vulnerabilidade inerente, que determina novos requisitos para o seu tratamento diferentemente do que efetivamente precisam os documentos convencionais. Quanto as questões de análise, classificação, segurança da evidência do documento, segurança da informação nele contida, armazenamento ativo, acesso ou disponibilidade dos dados e documentos e preservação fazem com que os processos de gestão sejam repensados na atualidade, por isso discutir os processos de gestão de documentos e outras funções arquivísticas, assim como as suas inter-relações faz-se necessário.

Diante disso, o estudo busca investigar, aprofundar e refletir acerca do mapeamento de fluxos informacionais, da identificação de tipos documentais e da avaliação de documentos, no intuito de desenvolver diretrizes para a sua inserção em ambientes organizacionais, propiciando mais eficiência à gestão de seus documentos e maior eficácia no que tange ao acesso, recuperação e disponibilidade (uso e reutilização) de documentos e informações. Considera-se ainda, a busca da melhoria da qualidade quanto ao reconhecimento dos prazos de conservação dos documentos e sua destinação, transferência, ou eliminação e preservação de documentos.

A problemática desta tese consiste no fato de apresentar como se manifestam as inter-relações entre os fluxos informacionais, a identificação e a avaliação nos ambientes organizacionais. Evidencia-se que há pesquisas que objetivam analisar os fluxos de informações em contextos organizacionais, como exemplo, os trabalhos de Vital, Floriani e Varvakis (2010), no entanto, não estabelecem a inter-relação com os demais processos. Nessa perspectiva, surge a necessidade de debater, também, a avaliação de documentos, uma vez que esse processo faz parte da GD, e inclui a identificação como parte da análise prévia (HERNÁNDEZ-OLIVERA; MORO-CABERO, 2002; ISO 15489, 2016). O processo de reconhecer documentos é um requisito imprescindível ante a avaliação, tanto nos ambientes tradicionais quanto nos digitais.

Destaca-se que é no âmbito do fluxo informacional estruturado ou formal que se dá a relação com os tipos documentais em ambientes organizacionais, porquanto

os tipos documentais são resultados de funções materializadas em documentos, e quando reconhecidos desde a produção documental podem auxiliar de maneira efetiva a recuperação de uma informação potencial, objetivando auxiliar às decisões e sustentar os fluxos informacionais.

Diante do exposto, esta tese de doutorado enfoca as seguintes indagações:

1. Como a literatura especializada trata as abordagens e os conceitos sobre fluxos informacionais, identificação e avaliação de documentos?
2. Como se configuram os fluxos informacionais, os tipos de documentos e a avaliação de documentos em ambientes organizacionais?
3. Como se manifesta a inter-relação entre os processos de mapeamento de fluxos informacionais, identificação de tipos documentais e avaliação de documentos?

As organizações movimentam a economia e buscam constantemente a melhoria da eficiência de seus processos, para que possam desenvolver diferenciais competitivos. Tal fato só se faz possível por meio do valor estratégico que é inerente a determinados tipos de informação propiciando a construção de conhecimento que atualmente se constitui no ativo intangível mais precioso para uma organização.

A Arquivologia possui distintas subáreas que podem ser mais bem estudadas, analisadas, aprofundadas e refletidas, entre elas a GD em contextos organizacionais. Desse modo, esta temática se constitui em um desafio para os investigadores da área, uma vez que muito pode ser construído em termos de conhecimento. Trata-se de uma relação importante, principalmente no que se refere aos ambientes digitais.

Com o presente estudo será possível demonstrar como esses temas são debatidos na área em termos conceituais, bem como de que maneira têm sido trabalhados nos ambientes organizacionais. A partir do conhecimento construído por meio desta pesquisa, será possível apresentar dados e informações que comprovem ou não se os referidos processos propiciam de fato maior eficiência às organizações.

A pesquisa contribuirá para a área de Ciência da Informação, Arquivologia e Inteligência Competitiva Organizacional (ICO), uma vez que a GD perpassa esses campos de conhecimento, assim, analisando e compreendendo como esses fenômenos ocorrem, será possível observar os impactos diretos e/ou indiretos para a obtenção de vantagem competitiva organizacional.

Justifica-se, também, a continuidade do estudo realizado no âmbito do mestrado, que obteve apoio financeiro da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), durante vinte e quatro meses, e cujos resultados indicaram a necessidade de maior aprofundamento teórico sobre os aspectos relevantes que não foram explorados naquele momento investigativo.

Quanto aos objetivos, destaca-se que o objetivo geral consiste em analisar a inter-relação dos conceitos sobre mapeamento de fluxos informacionais, identificação de tipos documentais e avaliação de documentos. E como objetivos específicos:

- a) Estudar e analisar as abordagens e conceitos existentes na literatura sobre 'fluxos informacionais', 'identificação' e 'avaliação de documentos' enfocando os ambientes organizacionais;
- b) Caracterizar o ambiente informacional e documental da Salutar Saúde;
- c) Identificar a inter-relação existente entre 'fluxos informacionais', 'identificação' e 'avaliação de documentos' e sua dinâmica no âmbito da Salutar Saúde;
- d) Propor e validar um modelo conceitual que apresente a inter-relação entre os 'fluxos informacionais', a 'identificação' e a 'avaliação de documentos' e sua dinâmica relacionada ao processo decisório da Salutar Saúde.

Este estudo é de natureza qualitativa, do tipo descritivo-exploratório. Em relação ao método, aplicar-se-á a *Soft System Methodology* (SSM) ou Metodologia Sistêmica *Soft* (MSS) de Checkland (1981), no intuito de identificar e evidenciar as mudanças relevantes que apresentem resultados positivos para a organização pesquisada, que será mais bem descrita na Seção 6 'Procedimentos Metodológicos'. Este método de pesquisa é aplicado em sete etapas distintas, cujas três primeiras ocorrerão por meio de reuniões realizadas no universo de pesquisa selecionado, a quarta etapa se refere a elaboração de um modelo conceitual, a quinta requer a aplicação do modelo no universo de pesquisa e a sexta e a sétima etapas destacam os resultados obtidos de modo que possam ser analisados no conjunto do processo metodológico.

O universo de aplicação desta pesquisa é a empresa Salutar Saúde de Marília, que é uma empresa especializada em Segurança e Medicina do Trabalho que atua também com Gestão da Qualidade em Medicina do Trabalho e Saúde no Ambiente de Trabalho. A empresa compartilha uma política de melhoria da qualidade de vida do

trabalhador e a equipe de médicos e técnicos atuam em todo o território nacional. A quantidade de documentos que a empresa produz auxiliará no desenvolvimento do método. Os procedimentos metodológicos serão mais bem detalhados na Seção 6 desta tese.

As principais limitações percebidas no decorrer do desenvolvimento deste estudo foram:

- a) Reduzida quantidade de materiais (textos) que explanassem a relação abordada por esta tese;
- b) Falta de literatura no Brasil sobre temas importantes e que há algum tempo já está sendo pesquisada por outros países, como exemplo, o *records continuum* e algumas normas técnicas Internacionais como: preservação, metadados, avaliação etc. (o qual percebeu-se também no doutorado sanduíche desenvolvido no terceiro ano do doutorado);
- c) Baixo índice de estudos desenvolvidos na área de documentação utilizando a Metodologia Sistêmica *Soft*.

Espera-se evidenciar com esta pesquisa que a manifestação da inter-relação entre os fluxos informacionais, a identificação e a avaliação documental é importante para garantir avanços para a área e para os ambientes organizacionais. Além disso, acredita-se que a aplicação da Metodologia Sistêmica *Soft* pode contribuir para muitas pesquisas na área de Arquivologia e Ciência da Informação e este trabalho evidencia isso. Quanto ao modelo conceitual elaborado a partir da aplicação da metodologia, este contribui tanto para o universo de pesquisa quanto para a área de Arquivologia e Ciência da Informação.

Ademais, foi empregado, igualmente, o método arquivístico para desenvolver os conteúdos teóricos e aplicados à empresa. Tem sido analisada literatura específica, proveniente de pesquisadores arquivistas, vinculados à área de GD, a qual, por outro lado, tal e como destaca Heredia Herrera (2011), ocupa uma parte importante dos conteúdos da disciplina Arquivística referente aos ambientes digitais. Para tanto, empregam-se como fonte dos questionários da presente pesquisa algumas normas ISO. As quais, sem dúvida alguma, aportam uma metodologia de análise.

Para alcançar os objetivos propostos e construir o referencial teórico a pesquisa foi estruturada da seguinte maneira:

A Primeira Seção 'Introdução' apresenta de modo geral a temática abordada na pesquisa. Expõe-se em síntese como as organizações reconhecem a informação e os documentos como elementos estratégicos, evidenciando a importância de se mapear os fluxos informacionais, identificar e avaliar os documentos, a fim de se preservar apenas o que de fato deve ser preservado, visando garantir o acesso efetivo por parte de seus gestores. Esta Seção também apresenta a problemática, os objetivos, geral e específicos, a justificativa, a síntese dos procedimentos metodológicos adotados, as principais limitações encontradas, os resultados esperados e o detalhamento da estrutura do trabalho.

Na Segunda Seção 'Fluxo de Documentos e Informação em Ambientes Organizacionais' apresenta-se uma discussão teórica dos ambientes organizacionais, o que se compreende por organização e processo decisório, propiciando um embasamento teórico para a compreensão dos fluxos informacionais, os tipos de fluxos, enfocando os fluxos formais ou fluxos estruturados, que é por onde perpassam os documentos (informações materializadas em um determinado suporte: papel, eletrônico, digital). Além disso, utiliza-se o relatório técnico desenvolvido pela ISO, *Technical Committee 46 'Information and Documentation'* (ISO/TC 46), mais especificamente pelo Sub Committee 11 'Archives/Records Management' (ISO/TC 46/SC-11), que descreve uma metodologia de análise para documentos, e explica como trabalhar com os fluxos informacionais/documentais nos ambientes organizacionais (ISO/TR 26122, 2008).

A Terceira Seção 'Gestão de Documentos' evidencia o conceito de GD, como esta pode contribuir para as organizações, suas fases e procedimentos, demonstrando que a identificação e a avaliação tem sido consideradas funções, mas atualmente são compreendidas como um processo preliminar à criação, captura, tratamento e conservação de documentos, bem como sustenta o percurso da GD em contextos organizacionais. Apresenta-se os modelos de GD e a teoria do Ciclo de Vida, enfocando na teoria do Ciclo de Vida e no modelo *Records Continuum* e como essas duas abordagens que são as mais conhecidas e utilizadas influenciaram a GD no Brasil, além disso, detalhando suas especificidades.

Para tanto, emprega-se a norma ISO 15489:2016 (ISO 15489, 2016), elaborada pelo Subcomitê 11 do Comitê Técnico ISO 46, sobre a GD nas aplicações informáticas que sustentam as atividades de negócios. O uso desta norma se efetua para auxiliar a GD que, por sua vez, se torna essencial para possibilitar o acesso aos documentos



e a recuperação de seus conteúdos, inclusive levando em consideração a Lei 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação (LAI). Esta Lei estabelece a divulgação das informações de empresas públicas e privadas que utilizem o dinheiro público, cujas informações não necessariamente precisam ser solicitadas, dado que é obrigatório a transparência ativa e, portanto, a disponibilização deste tipo de informação.

A Quarta Seção 'Identificação de Tipos Documentais' apresenta a discussão do que é tipologia documental e diplomática contemporânea e os tipos documentais; evidencia como a identificação deve ser realizada, suas etapas e os elementos que devem ser identificados em cada uma delas; destaca como a tipologia documental pode contribuir para a realização dos processos arquivísticos (avaliação, arranjo, classificação, descrição, acesso, destinação e para os serviços prestados aos usuários), e como ocorre a identificação diante dos novos ambientes, isto é, nos ambientes eletrônicos.

Na Quinta Seção 'Avaliação de Documentos' apresenta-se uma discussão sobre os conceitos inerentes a avaliação de documentos, como ela ocorre nos ambientes organizacionais, e como deve se desenvolver a avaliação pensando nas novas realidades de trabalho (documento eletrônico); além disso, menciona-se também os objetivos da avaliação, as competências e as metodologias propostas para desenvolvê-la.

A Sexta Seção 'Procedimentos Metodológicos' descreve o desenvolvimento da pesquisa e o método 'Metodologia Sistêmica *Soft*', detalhando os sete estágios que a compõem. Evidencia, que além dos estudos desenvolvidos em base de dados, livros, artigos, teses e dissertações da área, também se desenvolveu um estágio de doutorado sanduíche de seis meses, financiado pela CAPES, na *Universidad de Salamanca*, Espanha. Este estágio possibilitou o contato da pesquisadora com temáticas inovadoras que fazem parte inclusive desta pesquisa e que, ainda, são pouco discutidas no Brasil, bem como o contato direto com as normas técnicas, por meio da Associação Espanhola de Normalização e Certificação (AENOR), pois são mais difundidas do que no Brasil. Além disso, detalha-se os critérios e fontes de coleta e análise de dados, como foram coletados por meio da Metodologia Sistêmica *Soft*, bem como se apresenta a caracterização do universo de pesquisa e dos sujeitos pesquisados.

Na Sétima Seção 'Modelo Conceitual para a Inter-Relação entre Fluxos Informacionais, Identificação de Tipos Documentais e Avaliação de Documentos'

pretendeu-se dar resposta a cada problema de pesquisa descrito; apresenta-se a análise e discussão dos dados coletados com a aplicação do método proposto, bem como a validação dos sete passos da MSS desenvolvida na empresa Salutar. Nesta Seção, apresenta-se o modelo conceitual representando a inter-relação entre os fluxos informacionais, a identificação e a avaliação de documentos em ambientes empresariais, objeto central dos estudos desta tese.

A Oitava e última Seção 'Considerações Finais' apresenta as reflexões de como o conhecimento foi construído durante o desenvolvimento da pesquisa até o presente momento, explanando sobre o cumprimento dos objetivos propostos. Apresenta-se, também, a validação do modelo conceitual aplicado na Salutar Saúde de Marília. Por último, se descreve a relação das problemáticas e acertos evidenciados por ela no referente à inter-relação existente entre o mapeamento dos fluxos informacionais, a identificação e a avaliação de documentos em ambientes organizacionais.

## 2 FLUXOS DE DOCUMENTOS E INFORMAÇÃO EM AMBIENTES ORGANIZACIONAIS

Os ambientes organizacionais constituem-se em espaços em que o arquivista pode e deve atuar, entretanto é preciso que este profissional compreenda quais são as competências necessárias para atuar em distintos contextos, bem como os meios para obtê-las. Nessa perspectiva, a Arquivologia pode contribuir efetivamente para a eficiência de ambientes organizacionais aplicando métodos e técnicas arquivísticas que possibilitem a GD e a Gestão da Informação (GI), auxiliando os sujeitos organizacionais a atingirem os objetivos e metas organizacionais, uma vez que são atividades que propiciam insumos para o processo decisório.

Evidencia-se por meio de leituras e observações práticas de trabalhos realizados anteriormente (NASCIMENTO, 2012; 2014) que, ainda se tem muito a conquistar no que tange à atuação dos arquivistas em organizações empresariais. São inúmeros os desafios para esses profissionais, uma vez que se busca conquistar esses espaços de trabalho explorando as competências e as habilidades adquiridas durante a formação e complementando as competências arquivísticas de acordo com as necessidades específicas de cada área de atuação, visando colocá-las em prática, a fim de demonstrar para esse nicho de mercado quais são as contribuições reais que esses profissionais podem proporcionar às empresas.

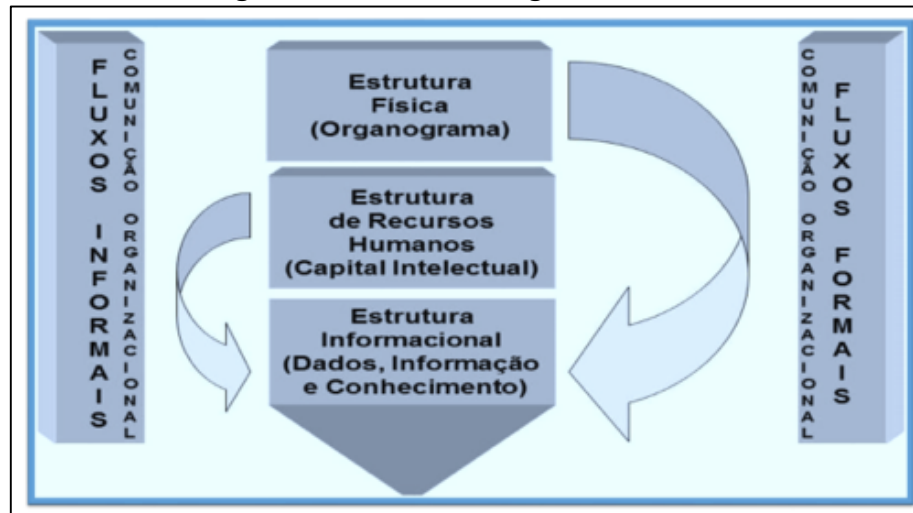
Na literatura encontram-se distintos conceitos sobre organizações, para Etzioni (1976, p.7) consiste em “[...] unidades sociais que procuram atingir objetivos específicos; sua razão de ser é servir a esses objetivos”. Para esta tese, destaca-se que se compreende por organizações de natureza empresarial, aquelas que exploram um ramo de negócio específico oferecendo ao mercado bens e serviços.

Para Valentim (2006b, p.2) a organização precisa ser compreendida como uma “[...] totalidade integrada através de diferentes níveis de relações, sua natureza é dinâmica e suas estruturas não são rígidas, mas sim flexíveis embora estáveis. Ela é resultante das interações e interdependência de suas partes”, nessa definição a autora baseia-se na visão sistêmica, de modo que o todo influencia suas partes e as partes influenciam o todo.

O compartilhamento e a comunicação de dados e informação se constituem na dinâmica dos fluxos informacionais e, portanto, é essencial para qualquer ambiente organizacional. Entretanto, para que os fluxos de informação tragam benefícios para as organizações eles precisam além de existirem, serem mapeados e compreendidos.

Para Valentim (2006b, p.14), os ambientes organizacionais são constituídos da seguinte maneira (Figura 1):

**Figura 1: Ambientes organizacionais.**



Fonte: Valentim - 2006 - p.14.

Partindo da perspectiva de que os fluxos informacionais compreendem o tratamento e utilização de informações/documentação e conhecimentos, acredita-se que para compreender de fato sobre os fluxos é preciso explicar melhor a respeito desses fenômenos, por isso, a Subseção 2.1 discute esses elementos.

## 2.1 Informação e Documento nas Organizações

A informação consiste em um fenômeno complexo discutido por muitos pesquisadores (CASTELLS, 2001; LÉVY, 2011, etc.) que mencionam que estamos na “Era da Informação”. No Século XX ela se viabiliza e vislumbra, tanto no sentido de propagação, quanto no sentido de sua relevância e de seu valor, devido as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) e com a sua consolidação. No presente século alicerçado em dados, informação e desinformação<sup>1</sup>, surgem também

<sup>1</sup> Segundo o dicionário americano Meriam Webster (2016), por desinformação, entende-se a ação de suprimir uma informação, minimizando ou maximizando, com essa ação, o seu efeito. Carvalho (2001, p.15), classifica a ‘desinformação’ como uma ação que pode ser observada a partir de dois aspectos: o da desinformação que afeta o indivíduo pela ignorância e da desinformação elaborada de modo estratégico. O uso de informações falsas, advindas da prática produtiva forjada em documentos e amparadas por testemunhos e evidências falsas, traz à tona o aspecto da desinformação pelo aspecto da estratégia. O desconhecimento sobre um assunto por haver poucos dados e/ou informações sobre o tema, associado à falta de competência em informação, incorpora o aspecto da desinformação pela ignorância do sujeito.

novos desafios e novas problemáticas, uma vez que no marco da economia, política e sociedade digital, dados e informação compõem o seu sustento. Alguns desses problemas estão vinculados à quantidade de informações disponíveis, à veracidade e fidedignidade e à perpetuação da informação no tempo por meio dos suportes físicos e lógicos, à sua segurança, portabilidade, interoperabilidade, confidencialidade, armazenamento, conservação, acesso, uso e reuso.

Em todas as relações existentes, em todos os espaços e ambientes, nos próprios sujeitos, em todos os animais - e em inúmeros outros aspectos que, se fossem mencionados nesta pesquisa, certamente haveria conteúdo para construir outra tese -, existe a presença da informação e, assim, a possibilidade da desinformação.

Para Logan (2012, p.7, grifo nosso),

[...] estamos **cercados de informação** graças à computação e às 'novas mídias' digitais, como a Internet, a web, blogs, e-mails, mensagens instantâneas, mensagens de texto, telefones celulares, VOIP, webcams, iPods, Blackberries, iPhones, realidade virtual, mundos virtuais, RFID ou *smart tags*, nanotecnologia e computação ubíqua. Além da proliferação desses vários dispositivos informáticos, também temos de lidar com a **explosão de informação** nas ciências físicas e biológicas, engenharias, ciências sociais e humanas (grifo nosso).

O autor supracitado constata a presença da informação, mas também a sua abundância, fator que repercute no sucesso do processo de informação. Além disso, o autor, ainda, menciona que “[...] a ironia da nossa imersão total na informação e do papel central que ela desempenha em nossa vida econômica, social e cultural é que, na maioria das vezes **não temos uma compreensão clara** do que vem a ser exatamente informação [...]” e, ainda, o conceito de informação não é “[...] simples e direto, mas uma noção escorregadia, usada de muitas maneiras diferentes e em muitos contextos diferentes [...]” (LOGAN, 2012, p.8, grifo nosso).

Partindo das ideias de Buckland (1991), apresenta-se que o conceito de informação pode ser compreendido de três maneiras: como processo (processo de se conseguir saber alguma coisa), como conhecimento (mudança no estado cognitivo) e como coisa (objeto).

Nesse sentido, a informação-como-processo ocorre quando o sujeito informado modifica algo do que conhece, isto é, ato de informar-se; comunicação do conhecimento ou novidade de algum fato ou ocorrência; a ação de falar ou o fato de ter falado sobre alguma coisa – tornando-se informado (BUCKLAND, 1991).

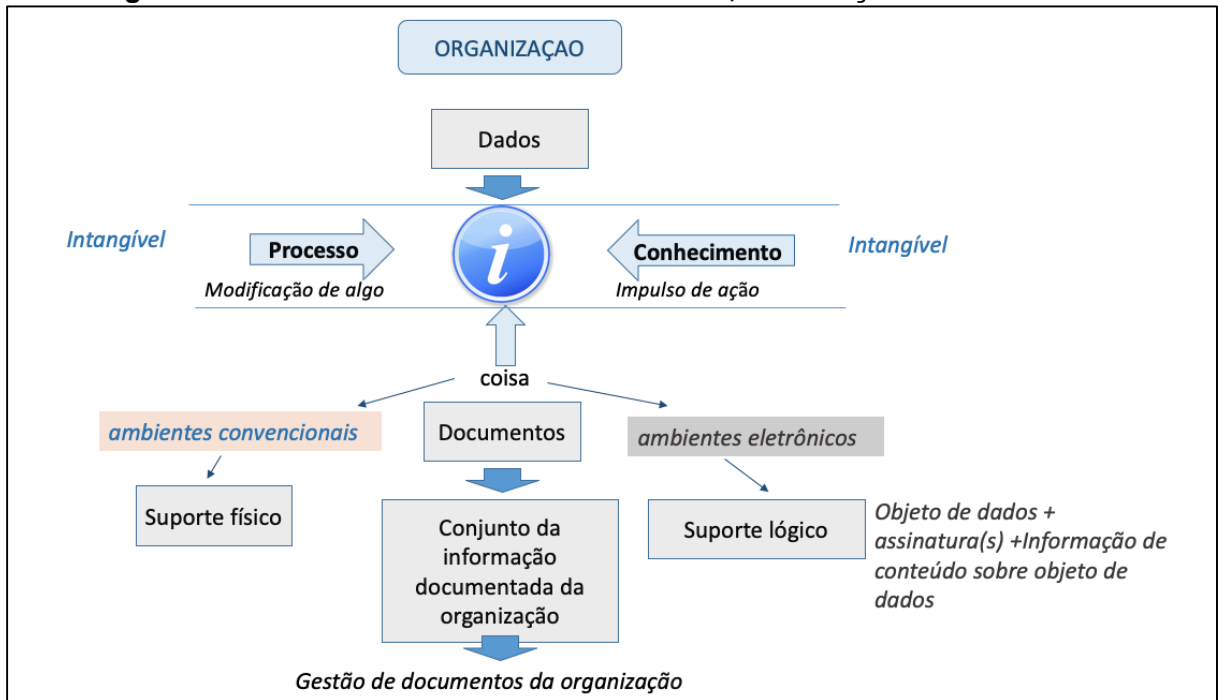
A informação-como-conhecimento é entendida como aquela que se percebeu em um dado processo e que convida à ação. O conhecimento está imbricado a um implícito movimento, dinamismo, ação. O conhecimento comunicado, aquilo que é transmitido, a noção de que a informação é aquela que ameniza a incerteza, entretanto, às vezes aumenta a incerteza – conhecimento (BUCKLAND, 1991).

Na informação-como-coisa, o termo informação é também atribuído para objetos, assim como dados para documentos, que são considerados informação, são entendidos como sendo informativos, conhecimento comunicado ou comunicação – de dados e documentos (BUCKLAND, 1991, p.352).

Nessa perspectiva, enquanto a informação-como-conhecimento e informação-como-processo são intangíveis a informação-como-coisa é tangível, ou seja, é onde estão materializadas as informações que, por sua vez, é onde está o cerne dos fazeres documentais e arquivísticos. Heredia Herrera (2011, p.90-91, tradução e grifo nosso) incide na materialidade ao aportar a definição de documento, diferenciando entre aquele administrativo “[...] produzido no percurso da **gestão** administrativa de qualquer organização [...]” e o documento de arquivo, definido como “[...] testemunho **material** de um evento ou ato [...] concordando com umas características de tipo material e formal [...]”. No que tange aos documentos eletrônicos, eles têm sido compreendidos como um recurso quase líquido que precisa de um ambiente eletrônico para a sua visibilidade e de metadados para representar o seu conteúdo e seu contexto.

Considerados estes aspectos, se aporta uma representação, em que se estruturam os componentes da informação. Abrangendo a abordagem da informação como ‘coisa’, bem como diferenciando os ambientes eletrônicos dos convencionais. Na Figura 2 visualiza-se o documento tangível propriamente dito, com suporte físico, cuja tangibilidade está condicionada ao ambiente tecnológico, podendo ou não dispor de mídia. A organização produz dados, informações e documentos tangíveis, os quais se constituem no alicerce da documentação gerada pela organização, aquela necessária gerida/capturada para o desenvolvimento das atividades de negócio entendidas como ‘evidência’ documentada das atividades e processos realizados em seu ambiente.

**Figura 2: Vínculos estabelecidos entre dados, informação e documentos.**



Fonte: Elaboração própria - 2018.

Partindo dessa perspectiva de que tudo está permeado de informação, seja ela genética, física, social, cultural etc., e que nem sempre essas informações estão registradas ou materializadas em algum suporte, acredita-se que muitas informações acabam sendo perdidas ou, até mesmo, percebidas. Fazendo uma analogia com os ambientes organizacionais, que são considerados complexos e permeados de dados, informações e conhecimentos que, por sua vez, auxiliam o processo decisório isso não é diferente. Considera-se que, no momento em que as informações são transformadas em registros/documentos, têm maior chance de sobreviver no tempo e serem utilizadas pelos sujeitos organizacionais, tanto para o cumprimento de suas atividades-fim<sup>2</sup> e atividades-meio<sup>3</sup>, que garantem a obtenção de vantagem competitiva que tanto se almeja. Nesse sentido, a norma ISO 15489 (2016) regula o conceito de documento autorizado ou oficial, no sentido de tratar-se de informação probatória. Assim, a informação documentada é conservada como evidência e, por conseguinte, deve ser conservada e dispor de uma gestão alicerçada em métodos arquivísticos.

<sup>2</sup> Atividades-fim: Atividade desenvolvida em decorrência da finalidade de uma instituição. Também chamada atividade finalística (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p.39).

<sup>3</sup> Atividades-meio: Atividade que dá apoio à consecução das atividades-fim de uma instituição. Também chamada atividade mantenedora (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p.39).

Assim sendo, quanto maior for a qualidade da GD, maior oportunidade de conformar o patrimônio documental dos feitos da organização e para a sociedade.

A geração de documentos então pode ser considerada resultado dos fluxos informacionais, uma vez que materializam em um determinado suporte/mídia a função designada para os indivíduos que atuam nas diversas organizações. Dessa maneira, o documento, que é o objeto da GD e dos fluxos informacionais formais, para Nuñez Contreras (1981, p.31) é:

[...] etimologicamente a versão romana de *documentum*, que deriva do verbo *docere*, que significa ensinar, instruir, portanto o documento ensina, instrui sobre algo, independentemente do material com o qual foi confeccionado e independentemente do meio que se usa para ensino ou instrução que com ele se pretenda dar.

O Dicionário de Terminologia Arquivística (1996, p.28) menciona que o documento é uma “[...] unidade constituída pela informação e seu suporte”, ressaltando que independe do tipo. Atualmente muito se discute sobre o documento eletrônico, seu gerenciamento, sua conservação e, principalmente, sua preservação a longo prazo, que são influenciadas pelas evoluções tecnológicas, uma vez que os formatos e, até mesmo os suportes, se tornam obsoletos rapidamente.

O que diferencia um documento de arquivo de qualquer outro documento é a sua própria condição de ser, pois o documento de arquivo sempre será produzido para cumprir uma determinada função, Bellotto (2004, p.35) afirma que essas funções podem ser “[...] funcionais, jurídicas, científicas, técnicas, culturais ou artísticas pela atividade humana [...]”. Além disso, ainda, destaca que o documento de arquivo apresenta “[...] funcionalidade e a organicidade de seus conjuntos [...]”, isto significa que o documento não deve ser estudado isoladamente, sempre é necessário que se olhe para o todo, bem como suas relações.

“Tendo em vista que os documentos de arquivo são possuidores de inúmeras peculiaridades, destaca-se que são os princípios que efetivamente vão esclarecê-las, sendo isso, portanto, fundamental para a Arquivologia” (NASCIMENTO, 2012, p.18). Os princípios arquivístico para Bellotto (2002, p.23) são:

**Proveniência** onde cada documento deve manter uma identidade com o produtor/acumulador, ou seja, os arquivos originários da mesma instituição devem manter sua indivisibilidade.

**Unicidade** está ligada à questão de que cada documento é único em função do seu contexto e origem.

**Originalidade** a relação administrativa dos documentos refletem nos conjuntos documentais e o reflexo da estrutura, funções e atividades da entidade produtora/acumuladora nas relações internas e externas.



**Indivisibilidade**, se o documento está fora do meio genético ele perde seu significado, conhecido como integridade arquivística e é baseado no princípio da proveniência (BELLOTTO, 2002, p.23, grifo nosso).

Os princípios supracitados são essenciais para embasar a organização de documentos, eles influenciam sua classificação e ordenação. Atualmente, os princípios arquivísticos passam por discussões na área, tendo em vista que com o documento eletrônico novos fatores se constituem relevantes como, por exemplo, a ordenação lógica é mais importante do que os espaços físicos propriamente ditos, e isto vem sendo discutido na norma do *Conseil International des Archives* (CIA) “*Records in Contexts: A conceptual model for archival description*” (RiC CM) (CIA, 2016), desenvolvida com o objetivo de criar um modelo padrão para a descrição de documentos com base nos princípios arquivísticos trazendo as críticas atuais, como a crítica ao Princípio da Proveniência.

Para o RiC-CM (CIA, 2016, p.4), o princípio da proveniência se divide em: respeito aos fundos e respeito a ordem original e tem sido criticado por teóricos arquivísticos e praticantes, pois:

A regra do Respeito aos fundos enfatiza e privilegia a pessoa ou grupo que acumulou documentos e, muitas vezes, não reflete o conteúdo social e material e a complexidade das origens dos documentos. Indivíduos interagem uns com os outros e com grupos, e grupos com indivíduos e outros grupos. Documentos de um indivíduo ou grupo são frequentemente encontrados nos documentos de outro indivíduo ou grupo. O conteúdo intelectual dos documentos pode estar relacionado ao conteúdo de um ou vários documentos. Um único documento, ou fundos únicos ou outro acúmulo de documentos, podem ser conjuntamente criado por mais de um indivíduo ou grupo. Mais de uma pessoa ou grupo podem ter diferentes funções em relação a um documento ou conjunto de documentos. O surgimento da edição colaborativa no ambiente de rede digital está criando muitos documentos que possuem autoria complexa e o uso de serviços de armazenamento que não são totalmente controlados pelos usuários, levantam questões de propriedade e custódia (RiC-CM, 2016, p.4, tradução nossa).

Com esta discussão observa-se que o princípio da proveniência é muito mais complexo que se parece e envolve inúmeras questões que influenciam em sua existência, assim, os arquivistas precisam estar atentos a essas discussões e reflexões que afetam a área.

Segundo Cook (2018, p.69), diante dos novos contextos e das discussões dos princípios arquivísticos, a identificação, ao invés de ser estática, “[...] com uma estrutura, a proveniência torna-se uma relação dinâmica com uma atividade produtora autoral, quanto a ordem original, não mais devemos associá-la a noção de um lugar

físico para cada documento dentro de uma única série de documentos”, pois nos novos contextos, deve-se olhar para as séries como “[...] reflexo lógico de múltiplas autorias e múltiplas leituras, de tal modo que os dados possam ser reunidos de múltiplas maneiras em novas ‘ordens’ (ou séries) conceituais ou virtuais para diferentes transações efetuadas por diferentes produtores”.

Na reflexão de Terry Cook (2018, p.69) o documento não é compreendido como uma peça única pertencente a estrutura, ao conteúdo e ao contexto da informação em um local físico, mas sim como “[...] uma combinação virtual de várias partes dispersas reunidas (em diversos *softwares* de controle e processos transacionais) para executar ou fornecer comprovação de uma transação”. E, por fim, o fundo arquivístico “[...] não deverá mais [ter] uma ordem física estática baseada em regras decorrentes da transferência, arranjo ou acumulação de documentos e sim o caráter dinâmico da produção múltipla e da autoria múltipla” (COOK, 2018, p.69).

Para Moneda-Corrochano (1995, p.246, tradução nossa) é por meio dos documentos que as organizações custodiam e tratam, que o arquivo pode contribuir para uma boa gestão organizacional “[...] tanto no que diz respeito a operabilidade diária (a demora na localização de um documento implica em um aumento de gastos), como na tomada de decisão estratégica e na formulação e aplicação da política da organização, ou, ainda, na consolidação da imagem e cultura da empresa”.

A função do arquivo integrado no sistema-empresa é basicamente a mesma que a de qualquer outro tipo de arquivo: contribuir ao bom funcionamento da empresa e a consecução de seus objetivos, selecionando, tratando (análise e codificação), recuperando e difundindo, seja com fins de prova ou de informação, os documentos fidedignos e conservados, em suas fases ativa, semiativa e inativa, gerados pela empresa em distintos sistemas, no transcorrer de suas atividades e, portanto, reflete fielmente sua estrutura (MONEDA-CORROCHANO, 1995, p.246, tradução nossa).

Destacamos que na norma ISO 15489 (2016, p. 9, tradução e grifo nosso) o termo ‘documento’ é vinculado a informação de uma entidade física (indivíduo) ou jurídica (organização), “[...] criada, recebida e conservada como **evidência** [...]”, entendendo-se por esta última, a prova de uma atividade/operação, mas também como **ativo**, isto é, que apresenta valor para uma organização. Vincula-se, também, ao percurso do “[...] desenvolvimento de atividades de negócio ou em virtude de obrigações legais [...]”.

Para compreender o papel da GD, é fundamental ressaltar o alcance do termo evidência. Assim, para serem considerados fidedignos os documentos devem cumprir

determinadas características imbrincadas à autenticidade, fidedigno, integridade e usabilidade; somente mediante estas características os documentos podem dar fé aos eventos realizados na organização e facilitar com sucesso os requisitos organizacionais.

De fato, os documentos ‘documentam’ os eventos ou atividades de negócio de modo individual ou mediante agregações as quais a norma ISO 15489 (2016, p.9, tradução nossa) descreve: “[...] são desenhadas para documentar atividades, processos ou funções; de modo a facilitar pensar na informação documentada para a organização”.

Nessa perspectiva, para entender melhor como as informações e os documentos compõem os fluxos informacionais, na Subseção 2.2 discute-se sobre os referidos fluxos nos ambientes organizacionais, para que na Subseção 2.3 seja possível discutir sobre os fluxos informacionais formais ou estruturados.

## **2.2 Fluxos Informacionais e Documentais em Ambientes Organizacionais**

Para Castells (2001, p. 501) a sociedade é construída em torno de fluxos: fluxos de capital, fluxos de informação, fluxos de tecnologia, fluxos de interação organizacional, fluxos de imagens, sons e símbolo. Para este autor os fluxos são compreendidos por “[...] sequências intencionais, repetitivas e programáveis de intercâmbio e interação entre posições fisicamente desarticuladas, mantidas por atores sociais nas estruturas econômica, política e simbólica da sociedade”.

São três as camadas de suportes materiais que juntas, constituem o espaço dos fluxos. A primeira camada é a constituída por um circuito de impulsos eletrônicos (microeletrônica, telecomunicações, processamento computacional, sistemas de transmissão e transporte em alta velocidade, também com base em tecnologias da informação); a segunda camada é constituída por seus nós (centros de importantes funções estratégicas) e centros de comunicação e, a terceira camada, refere-se à organização espacial das elites gerenciais dominantes (e não das classes) (CASTELLS, 2001). Observa-se que a existência de fluxos pressupõe necessariamente a inter-relação entre tecnologia, comunicação e indivíduos. Assim, evidencia-se que no ambiente organizacional há o envolvimento de todos os aspectos concernentes aos fluxos informacionais, uma vez que abordam a dinâmica da informação num determinado ambiente.

A fim de entender o desenvolvimento do conceito de fluxos informacionais, apresenta-se a seguir a evolução das definições sobre fluxos de informação, observando-se que as definições mudam na mesma medida em que muda o conceito de informação, levando-se em consideração certamente o contexto da área que, também, transmuta de acordo com as necessidades e realidades vivenciadas. Emprega-se uma proposta de Inomata (2012), sobre a que foram incluídas algumas outras.

**Quadro 1: Evolução das definições de 'fluxos informacionais'.**

Autor/Ano	Definições
Kremer (1980)	É um termo utilizado para descrever a <i>dinâmica do processo</i> pelo qual a informação é disseminada, procurada e obtida.
Lesca e Almeida (1994)	Compõem a <i>visão global da informação na empresa</i> , ou seja, da informação coletada externamente, da informação produzida pela empresa, e da informação destinada ao mercado.
Barreto (1998)	É uma sucessão de eventos, de um <i>processo de mediação</i> entre a geração da informação por uma fonte emissora e a aceitação da informação pela entidade receptora.
Gates (1999)	É a <i>força vital da empresa</i> , porque permite obter o máximo do pessoal e aprender com os clientes.
Moresi (2000)	É um processo de <i>agregação de valor em uma organização</i> , no qual a cadeia de valor está relacionada aos sistemas de informação por ser o suporte para a produção e transferência da informação.
Jamil (2001)	São processos pelos quais ocorre a <i>transmissão de dados ou conjuntos de dados</i> através de unidades administrativas, organizações e profissionais.
Forza e Salvador (2001)	Podem ser classificados como <i>fluxo vertical de informação</i> (aqueles que estabelecem comunicações tanto ascendentes quanto descendentes), <i>horizontal</i> (fluxo que cruza as linhas hierárquicas da organização) e <i>externo</i> (comunicações que se estabelecem com conexões fora da organização, como clientes e fornecedores).
Le Coadic (2004)	É um <i>processo de transferência</i> da informação de um emissor para um receptor e consiste na circulação de informações por unidade de tempo.
Hibberd e Evatt (2004)	O <i>mapeamento dos fluxos</i> de informação consiste em analisar a forma na qual a informação é transferida de um ponto a outro na organização, esta atividade apoia o entendimento de como e por quem a informação é utilizada, enfocando os serviços de informação e identificando os clientes-chave desses serviços.
Valentim (2006)	[...] o primeiro está ligado ao próprio organograma (estrutura formal), ao qual se denomina fluxos formais, isto é, são as inter-relações entre as diferentes unidades de trabalho/centros de custo como diretorias, gerências, divisões, departamentos, setores, seções etc.; o segundo está relacionado às pessoas que atuam no ambiente corporativo (estrutura informal), ao qual se denomina fluxos informais, isto é, são as relações entre pessoas das diferentes unidades de trabalho/centros de custo [...] Outro aspecto importante sobre os <i>fluxos formais e informais</i> diz respeito à abrangência, pois ocorrem tanto no ambiente interno quanto no ambiente externo à organização. Portanto, as ações integradas desenvolvidas com vistas ao gerenciamento dos fluxos precisam ser realizadas nos dois ambientes.
Vieira (2006)	O fluxo da informação é <i>uma sequência de eventos que transita de um ponto de partida a outro de chegada</i> , ou seja, tem uma fonte de emissão e outra de recepção. O ponto de partida é a fonte emissora, que dinamizada por uma objetivação provoca um fluxo no tempo-espaço (trânsito), chegando ao ambiente de objetivação onde se opera o processamento pela interação dialética entre a informação, a inteligência e a

Autor/Ano	Definições
	comunicação. Obtêm-se, então, os resultados desejados, promovendo-se a disseminação.
Barreto (2006)	Refere-se ao seguimento, <i>sequência, sucessão de eventos</i> dinamicamente produzidos, que determinam o encadeamento ou a vicissitude dos acontecimentos relacionados com as práticas da informação.
Starec (2006)	Deve ser encarado não de forma hierarquizada, mas como um processo de mão dupla que <i>tem começo, meio, mas não pode ter fim</i> .
Woida (2008)	O <i>fluxo formal conta com o auxílio de sistemas de informação</i> , podendo ou não existir a participação das tecnologias de informação e comunicação. O <i>fluxo informal acontece por meio das relações sociais</i> , contando com o auxílio do processo de comunicação, o qual pode ocorrer pessoalmente ou não.
Garcia e Fadel (2010)	Pode-se descrever um <i>fluxo informacional como sendo um canal</i> – tangível ou intangível, formal ou informal, permanente ou esporádico, constante ou intermitente – , constituído pela circulação de informações que fluem de uma determinada origem, geralmente um suporte/indivíduo, em sentido a um destino de armazenamento/ processamento, podendo ocorrer à reversão desse fluxo até que os objetivos inicialmente estabelecidos sejam atingidos.
North e Presser (2011)	Compreende o <i>fenômeno da informação entre seres humanos</i> , em que convergem uma fonte geradora ou um emissor de informação, um canal de transferência e um destinatário ou receptor de uma mensagem com um significado.
Inomata e Rados (2015)	O fluxo de informação é um processo cuja dinâmica envolve uma sucessão de eventos, envolvendo um ponto de partida, uma mensagem e um destino para a informação num ciclo contínuo, que depende de uma mecânica que envolve um conjunto de elementos (atores, canais, fontes de informação e tecnologias da informação e comunicação) e aspectos influentes ao processo informacional (barreiras, escolha e uso da informação, necessidades informacionais e velocidade).
Inomata, Araújo e Varvakis (2015)	O fluxo de informação é entendido como um processo de comunicação promovendo o intercâmbio de informação, para que isso ocorra utiliza como critério a direção que a informação (fluxo) toma dentro de uma organização.

**Fonte: Adaptado de Inomata - 2012 - p.47-49 - grifo da autora.**

Observa-se por meio do Quadro 1 que as palavras destacadas em itálico representam algumas coincidências entre as definições, portanto, de acordo com os autores, os fluxos informacionais se constituem em um processo global (LESCA; ALMEIDA, 1994) de mediação (BARRETO, 1998), de transmissão (2001), de transferência (LE COADIC, 2004), de mapeamento (HIBBERD; EVATT, 2004), de canal tangível ou intangível (GARCIA; FADEL, 2010) que se apresentam como força vital das organizações (GATES, 1999), agregam valor as organizações (MORESI, 2000), transitam de um ponto a outro (VIEIRA, 2006; INOMATA; RADOS; ARAÚJO; VARVAKIS 2015), processo de mão dupla que tem começo, meio, mas não pode ter fim (STAREC, 2006), que compreende o fenômeno da informação entre os seres humanos (NORTH; PRESSER, 2011), pode ser dividido em vertical ou horizontal (FORZA; SALVADOR, 2001), em fluxos formais e informais (VALENTIM, 2006; WOIDA, 2008).

No âmbito da Ciência da Informação, percebe-se por meio de distintos estudos realizados e a partir de autores que conceituam 'fluxo informacional', que 'fluxo' é compreendido como algo *dinâmico* (que se movimenta para alterar algo) que *envolve a ação* de envio e recepção *de informação*, havendo necessariamente um ponto de partida e um ponto de chegada. Nesse sentido, a produção de documentos alimenta os fluxos informacionais, uma vez que se materializam em um suporte/mídia à função designada aos indivíduos que atuam em distintos tipos de organizações. Segundo Valentim (2010, p.13),

Os fluxos de informação ou fluxos informacionais se constituem em elemento fundamental dos ambientes informacionais, de tal forma que não há ambiente informacional sem haver fluxos de informação e vice-versa. Os fluxos informacionais são reflexos naturais dos ambientes ao qual pertencem, tanto em relação ao conteúdo quanto em relação à forma.

Dessa maneira, não seria diferente com a GD, pois os fluxos informacionais, por meio dos documentos, evidenciam as ações (por exemplo, atas, normas, resoluções, acordos etc.), nesses documentos residem informações que quando decodificadas favorecem a tomada de decisão que, por sua vez, produz novas ações que geram e necessitam de novos documentos, é um ciclo. Além disso, os documentos possuem dados e, estes, quando codificados/decodificados se transformam em informação. Assim, as informações nos documentos podem ser consideradas a ligação entre um processo de codificação e decodificação humano/máquina e os documentos seriam a parte 'tangível', sejam estes físicos ou eletrônicos.

Para Smith e Steadman (1981 apud VAN BUSSEL, 2017, p.18, tradução nossa), os arquivos organizacionais se constituem em recursos cruciais e são importantes tanto para a responsabilidade organizacional quanto para o desempenho do processo de negócio e dos objetivos do negócio. Sendo assim, quando os documentos são controlados desde a sua criação até o seu acesso e preservação, estes auxiliam na eficiência e efetividade das atividades desenvolvidas pelos indivíduos nos ambientes organizacionais.

A *The United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* (UNESCO) define GD como “[...] uma parte do processo administrativo relacionada com a aplicação de princípios de economia e eficácia, tanto na iniciação, acompanhamento e uso dos documentos, quanto em sua eliminação” (HEREDIA

HERRERA, 1993, p.177, tradução nossa). Por outro lado, Heredia Herrera (2011, p.118, tradução nossa) define GD como “[...] todas as funções, atividades e processos que em uma organização se aplicam aos documentos, ao longo da sua vida para garantir sua produção, autenticidade, integridade, conservação, fidedignidade e disponibilidade [...]”. Ressalta-se que na Seção 3, a temática sobre gestão de documentos será mais bem explanada e detalhada.

A GD vai propiciar que os documentos trafeguem pelos fluxos de informação de maneira mais bem gerenciável, elucidando como ocorre o trâmite documental entre as mais diversas áreas de uma organização. Desse modo, entende-se que os fluxos informacionais especialmente formais (estruturados) - conformando a informação documentada -, são controlados mediante a gestão de documentos.

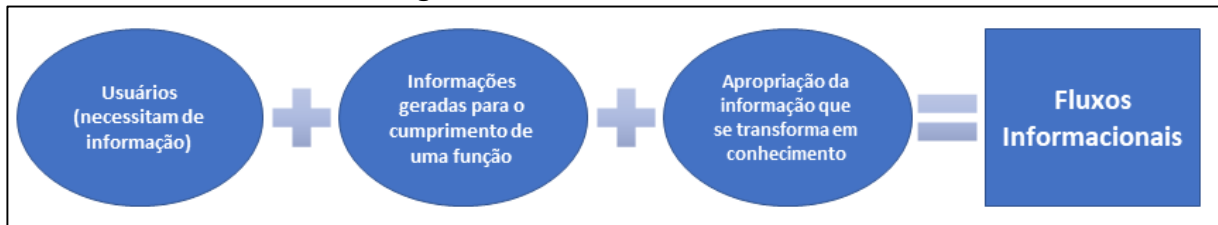
Não há uma diferença quanto a importância, todos os elementos se complementam e funcionam conjuntamente. Sendo assim, identifica-se os fluxos de documentos, para posteriormente identificar os fluxos informacionais e vice-versa. A identificação dos fluxos informacionais, a análise em relação a sua oportunidade, sua utilidade e riscos de interrupção possibilitam compreender o contexto, visando realizar uma GD harmonizada às necessidades informacionais e expectativas inerentes da organização. Nos fluxos documentais os documentos percorrem um caminho para a efetivação de uma atividade e/ou tarefa, existindo inúmeras ferramentas específicas que auxiliam no gerenciamento desse tipo de fluxo e nos fluxos informacionais (formais ou informais), as informações percorrem toda a organização em busca de auxiliar os indivíduos e, também, conta com uma infinidade de ferramentas que podem contribuir para a sua gestão. Nesse sentido, as aplicações informáticas as favorecem e, por isso mesmo, resulta relevante determinar os requisitos tecnológicos e funcionais que devem cumprir para facilitar desde a criação dos dados e disponibilidade das informações até a conservação dos próprios documentos.

Os fluxos informacionais não devem ser resumidos apenas a um processo constituído da interação entre o indivíduo e uma determinada estrutura, pois esta interação equivale certamente a um fator primordial para a própria produção de conhecimento. Assim, a construção de conhecimento nas estruturas organizacionais é totalmente dependente dos fluxos informacionais.

Nessa perspectiva, os fluxos informacionais estão compostos por três esferas: a) os indivíduos que necessitam de informação (sujeitos/usuários); b) a informação gerada por sujeitos organizacionais (cumprimento de uma função); c) a apropriação

da informação entendida como uma modificação do estado cognitivo do indivíduo, ou seja, a efetivação do conhecimento (construção de conhecimento).

**Figura 3: Fluxos e suas esferas.**



**Fonte: Elaboração própria - 2018.**

Todos os elementos precisam acontecer para que o fluxo ocorra de fato como deve, no entanto, em muitos momentos ocorrem apenas as duas primeiras esferas deixando de cumprir-se a apropriação da informação por inúmeros motivos, fato que certamente atrapalha sua efetividade.

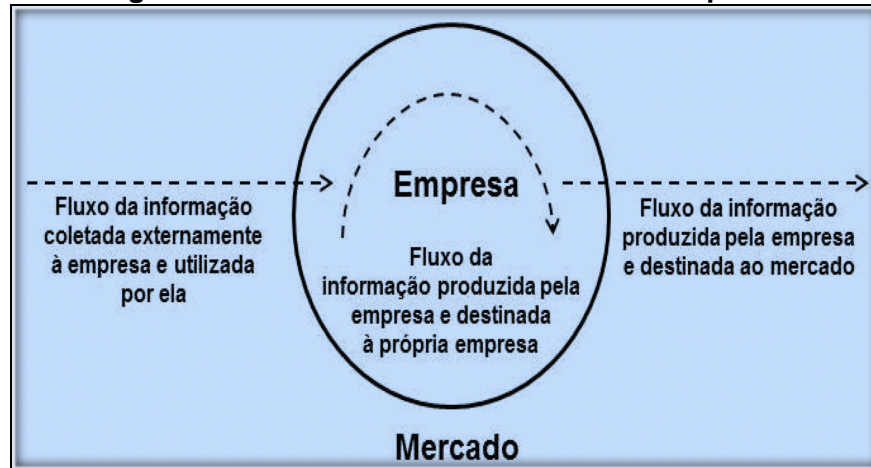
Na perspectiva das três esferas, a significação/mudança no estado cognitivo necessariamente deve existir para que o indivíduo compreenda se as informações são relevantes ou não para satisfazer suas necessidades. É válido lembrar que o processo de significação consiste em uma dinâmica que ocorre a todo o momento para que aconteça a comunicação entre os indivíduos, e para a construção de conhecimento em qualquer ambiente. O processo de construção de conhecimento entendido nesta pesquisa, parte do pressuposto de que de alguma maneira o sujeito cognoscente precisa transmitir o conhecimento tácito para algum meio, a fim de comunicar-se.

Segundo Pletsch (2003, p.11) explica que “[...] as empresas têm no fluxo de informações o elo que une e coordena seus componentes, o que propicia a manutenção do equilíbrio e da integração em um ambiente de crescente mutação”, além do que pode ser subdividido em três etapas: o fluxo da informação produzido pela empresa e destinado a própria empresa e; o fluxo de informação produzido pela empresa e destinado ao mercado (LESCA; ALMEIDA, 1994, p.71). Estabelecendo a inter-relação entre as etapas dos fluxos e as três esferas, observa-se que ela aconteceria em todos os momentos mudando apenas o contexto e os sujeitos/usuários, pois no primeiro e segundo fluxos, os usuários são os indivíduos que compõem a própria empresa (cujas necessidades informacionais variam dependendo do objetivo/função que precisam cumprir), e o terceiro fluxo possui como usuários os indivíduos que compõem o mercado, com objetivos e necessidades



diferentes dos anteriores, mas que devem ter sido reconhecidos pelos indivíduos da empresa.

**Figura 4: Fluxos informacionais de uma empresa.**



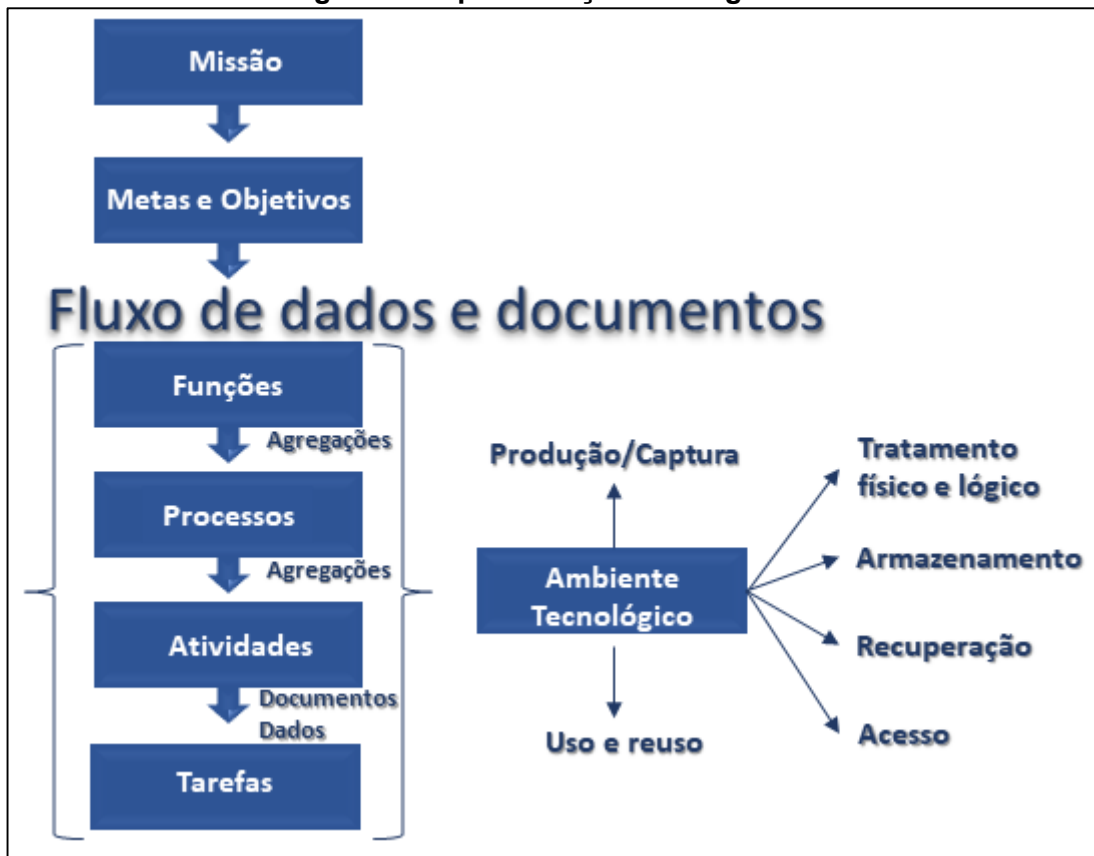
Fonte: Lesca e Almeida - 1994 - p.71.

Para identificar os fluxos informacionais em uma organização Villardefrancos (2002, p.13, tradução nossa) afirma que é possível, se baseando na Técnica do Diagrama de Fluxos de Dados:

- Representar graficamente os limites da organização em estudo;
- Mostrar o movimento dos dados e a transformação dos mesmos por meio do sistema;
- Diferenciar as restrições físicas, das lógicas;
- Atingir todos os objetivos estabelecidos, cujo resultado da análise deve ser:
  - Gráfico;
  - Lógico, não referindo a ambientes físicos;
  - Preciso e breve;
  - Compreensível;
  - Devidamente dividido;
  - Bem documentado;
  - Nunca redundante;
- Estabelecer quais as funções se deve desenvolver, sem implicar em “como”;
- Não ser ambíguo;
- Identificar os objetivos dos arquivos principais e os documentos que servem como fonte de informação, cujo diagrama representará:
  - As funções organizacionais;

- Os processos, bem como as atividades que compõem os processos que são realizados na organização;
- Os fluxos de dados e documentos existentes em cada atividade que compõem um processo, e entre atividades de um ou vários processos ou, de modo geral, entre processos;
- O modo com que os fluxos de dados e documentos são classificados, assegurados e indexados para o seu armazenamento e recuperação;
- Os armazenamentos de dados e documentos, isto é, os locais onde se guardam os dados utilizados para as tarefas de consulta e atualização;
- O ambiente tecnológico de produção, armazenamento e recuperação desses dados;
- As entidades externas com quem o sistema se comunica.

**Figura 5: Representação do diagrama.**



Fonte: Elaboração própria - 2018.

No âmbito da Ciência da informação os fluxos informacionais “[...] permitem o estabelecimento das etapas de obtenção, tratamento, armazenamento, distribuição, disseminação e uso da informação [...]” (VITAL; FLORIANI; VARVAKIS, 2010, p.85),

e “[...] uma vez empregados nas organizações através dos profissionais da informação irão permitir que a gestão da informação, gestão de documentos e a gestão do conhecimento tragam benefícios positivos” (NASCIMENTO, 2014, p.59). Nesse contexto, os fluxos informacionais perpassam a GD e a GI, uma vez que se compreende que a GD faz parte da GI.

Os fluxos informacionais são divididos em fluxos informacionais formais (estruturados) ou informais (não estruturados).

Os fluxos informacionais estruturados se caracterizam por sua visibilidade, se constituem no resultado das atividades e tarefas desenvolvidas de forma repetitiva [...] os fluxos informacionais não-estruturados se caracterizam, quase sempre, por sua invisibilidade, porquanto se constituem no resultado de vivências e experiências individuais e grupais dos sujeitos [...] (VALENTIM, 2010, p.18-19).

Os fluxos estruturados consistem de informações que de alguma maneira estão registradas em algum tipo de suporte ou na sua condição lógica, são criados, geridos e interpretados pelas máquinas. Por outro lado, os fluxos não estruturados se constituem em informações não registradas, mas que nem por isso deixam de ser informação. No que tange aos fluxos informais ou não estruturados, estes fazem parte dos recursos não tangíveis que uma organização possui. No entanto, possuem grande relevância para a organização, e abrangem o conhecimento existente no ambiente organizacional, entretanto, muitas vezes não foram percebidos e sistematizados. Esse tipo de conhecimento quando é sistematizado pode auxiliar a organização em distintos e significativos momentos; um exemplo válido disso é a percepção da memória organizacional como mecanismo estratégico para as organizações.

Desse modo, os fluxos formais e informais subsidiam à GI, à GD e à Gestão do Conhecimento (GC), uma vez que para trabalhar com cada uma delas deve ter sido realizado o mapeamento dos referidos fluxos: informacionais, documentais e de conhecimento. Além disso, os fluxos informacionais podem ocorrer de modo horizontal, transversal e vertical. Segundo Valentim (2005),

Os fluxos informacionais horizontais são constituídos por diferentes unidades organizacionais do mesmo nível hierárquico, os fluxos informacionais transversais ocorrem por meio de diferentes unidades organizacionais de diferentes níveis hierárquicos e os fluxos informacionais verticais são construídos por meio de diferentes níveis hierárquicos de uma mesma área organizacional.

Nessa perspectiva, existe uma relação entre os documentos e as hierarquias e níveis representados no organograma e nos procedimentos administrativos, pois os

tipos documentais refletem exatamente esses fluxos. Por exemplo, há documentos específicos para a comunicação de diferentes unidades organizacionais do mesmo nível hierárquico – horizontal (*e-mail*, ofícios, memorandos etc.), bem como entre diferentes níveis hierárquicos – transversal ou vertical, em que mesmo mudando os tipos documentais (como exemplo, relatórios, informes, cartas, pareceres, etc.) estes continuam representando os fluxos.

Para trabalhar os fluxos é necessário realizar os seguintes passos:

- Diagnóstico organizacional – mapeamento dos fluxos informacionais (formais e informais), estabelecimento de contato com as lideranças e levantamento das necessidades informacionais;
- Construção das redes informacionais – arquitetura de dados, informação e conhecimento quanto a geração e uso dessa massa informacional, visando a elaboração de futuros produtos e serviços especializados;
- Identificação de fontes informacionais – mapeamento de fontes informacionais (formais e informais) no ambiente interno e externo à organização;
- Coleta de dados – varredura das fontes informacionais identificadas, bem como sua seleção e filtragem, visando estabelecer a prioridade na entrada desses dados, informação e conhecimento nos sistemas de informação existentes no âmbito corporativo;
- Tratamento da informação – análise e agregação de valor aos dados, informação e conhecimento, visando dar consistência e confiabilidade à massa informacional selecionada, quanto maior valor agregado melhor os serviços e produtos elaborados;
- Disseminação da informação – elaboração de produtos e serviços informacionais direcionados aos diferentes públicos da organização, visando atender as ansiedades informacionais anteriormente diagnosticadas. Nessa etapa a palavra-chave é a velocidade de resposta, ou seja, a competência em atender as demandas informacionais da organização;
- Avaliação do monitoramento – verificação junto aos diversos setores e pessoas da organização, da eficiência e da eficácia dos serviços e produtos oferecidos. A avaliação deve ser contínua e ser o parâmetro básico para as adequações e alterações nas atividades vinculadas aos fluxos informacionais (VALENTIM, 2006b, p.11-13).

Infere-se que mapear os fluxos não estruturados é uma atividade de grande dificuldade, uma vez que as informações não são consolidadas em suportes/mídias, ou seja, há maior dificuldade em percebê-las e, assim, realizar as demais atividades que possam transformá-las em informações estruturadas, visando sua disseminação. Além disso, infelizmente os arquivos não são reconhecidos nos ambientes organizacionais como recursos cruciais “a muitos anos e, por essa razão, tem sido mal geridos pelas organizações, não atendem a requisitos de qualidade bastante

comuns e são quase não-contextuais” é o que afirma Redman (2004) e Groth (2007) apud VAN BUSSEL (2017, p. 18, tradução nossa).

Nesta pesquisa, devido a relação percebida entre os tipos documentais, os fluxos informacionais e a avaliação de documentos, nos delimitaremos a estudar a esfera dos fluxos informacionais formais; isto é, as informações registradas em suportes/mídias que objetivam cumprir uma função/atividade nas organizações, conforme apresentado na Subseção 2.3.

### **2.3 Fluxos Informacionais Formais ou Estruturados e a Norma**

Levando em consideração que os fluxos informacionais formais são formados por documentos que constituem os próprios arquivos e que esses fluxos precisam ser conhecidos e trabalhados nas organizações, destaca-se que existem normas técnicas internacionais com o objetivo de assegurar que os documentos sejam fidedignos ou autorizados e facilitar os processos arquivísticos.

As normas técnicas internacionais da área de Informação e Documentação são criadas de maneira voluntária e compartilhada por membros da ISO e, mais especificamente, pelo Subcomitê Técnico 11 (SC11) que trabalha com a GD e é integrado ao Comitê Técnico 46 - *Information and Documentation* da ISO.

No caso dos fluxos informacionais, para facilitar sua análise, o documento normalizado da ISO é um relatório técnico conhecido como: ISO/TR 26122:2008 *Information and documentation – Work process analyse for records*<sup>4</sup>. Este relatório técnico apresenta uma metodologia de análise para documentos gerados em contextos de trabalho. Descreve como compreender os fluxos de trabalho que refletem a interação entre os sujeitos, os documentos, informações ou tarefas no ambiente organizacional.

Todas as organizações apresentam processos de trabalho que geram documentos. Nesse sentido, a ISO/TR 26122:2008 efetivamente fornece orientação sobre a análise de processos de trabalho na perspectiva da produção, captura e controle de documentos. Basicamente, esta norma propicia a identificação de dois tipos de análise que podem ser realizadas em uma ordem diferente da exposta, pois ela mudar de acordo com o contexto e a natureza das tarefas, conforme segue: 1. Análise funcional (decomposição das funções e identificação dos processos); 2.

---

<sup>4</sup> Informação e documentação – Análise do processo de trabalho para os documentos.

Análise sequencial (pesquisa do fluxo, para cada processo ou atividade, se esta é muito volumosa). Além disso, o relatório técnico ISO/TR 26122:2008 se refere a uma aplicação prática – metodológica – do que aborda a norma ISO 15489-1 - *Record Management*<sup>5</sup> (que será detalhada na Seção 3) em que se enfatiza a avaliação. Nessa perspectiva, o novo relatório ISO/TR 21946, aporta uma metodologia para a identificação e valoração.

As orientações deste relatório técnico ISO/TR 26122:2008 são direcionadas aos profissionais que atuam com a GD (pessoas responsáveis por essa atividade no contexto organizacional), responsáveis pela criação e GD, tanto no ambiente de negócio, quanto nas aplicações de um software de GD. Assim sendo, são de utilidade para analistas de sistemas ou analistas de negócio, responsáveis por desenvolver processos e/ou sistemas de negócio que criam ou gerem documentos.

Para a análise do processo de trabalho faz-se necessário identificar:

- a) A relação entre os processos de trabalho e seu contexto de negócio;
- b) A relação entre os processos de trabalho e as regras que regem sua aplicação (derivadas do marco regulamentário mais relevante);
- c) A desagregação hierárquica dos processos de trabalho nos seus componentes ou partes constituintes e;
- d) A interdependência é o resultado de diferentes processos de trabalho ou diferentes operações (ISO 26122, 2008).

A análise dos processos de trabalho com o enfoque na GD serve para: “[...] proporcionar uma clara identificação dos requisitos para a criação de documentos, facilitando a incorporação automática e a gestão dos documentos enquanto se está realizando a atividade” (ISO 26122, 2008, p.5), bem como para: “[...] definir os vínculos contextuais entre os documentos, para contribuir para a ordenação e agrupação lógica; garantindo que os processos de trabalho fiquem claramente documentados, facilitando a recuperação, conservação e destinação dos documentos” (ISO 26122, 2008, p.5).

A análise dos processos de trabalho se refletem nos documentos produzidos e propicia que o documento seja pensado desde o início, ou seja, quando se concretiza uma função/atividade desenvolvida na organização.

Segundo a norma ISO/TR 26122:2008 a análise do processo de trabalho pode ser dividida em funcional ou sequencial. A primeira consiste no método analítico de

---

<sup>5</sup> ISO 15489:2016 Gestão de documentos.

cima para baixo iniciando-se com os objetivos e estratégias organizacionais e que pode também ser aplicada às operações. Pode ser aplicada em mais de uma organização ou seção responsável por uma função. A segunda análise pode ser realizada em toda a organização, em uma ou mais organizações (localizada em uma ou mais jurisdições), em uma seção ou em uma simples unidade de negócios. De acordo com o objetivo da análise, pode ser realizada em um conjunto de processos organizacionais.

A dimensão documental da análise dos processos de trabalho inclui como objetivos (ISO/TR 26122, 2008):

- a) A identificação dos documentos requeridos para documentar uma função ou outros conjuntos de processos;
- b) O desenvolvimento dos quadros de classificação embasado nas funções necessárias para identificar, localizar e vincular os documentos relacionados;
- c) A manutenção das ligações entre os documentos e o contexto da sua criação;
- d) O estabelecimento de regras de nomenclatura e indexação, bem como convenções para a identificação de documentos ao longo do tempo;
- e) Identificação dos produtores dos documentos ao longo do tempo;
- f) A definição dos prazos de conservação apropriados e o desenvolvimento de tabelas de temporalidade e destinação dos documentos;
- g) A análise dos riscos no contexto do sistema de gestão de documentos. Esta análise se completa, a partir do uso do relatório técnico ISO/TR 18128 (2014), o qual aporta uma metodologia para a identificação de áreas de risco; e
- h) A definição de uma adequada proteção e segurança para os documentos, e o desenvolvimento das permissões e níveis de segurança.

No que tange à distribuição dos processos, uma etapa importante para que as atividades aconteçam de maneira efetiva, conforme a norma ela pode ser realizada por meio da identificação e análise de todas as funções de uma organização ou pela análise de um processo concreto em uma unidade de negócio e, ainda,

O que varia e requer esses detalhes é a **avaliação de risco** da organização e o objetivo da gestão de documentos. Os participantes dos processos de trabalho são fonte chave de informação e

referências importantes para validar a análise de maneira precisa. Estudar o papel dos participantes (por exemplo, a partir das descrições dos postos de trabalho), também, facilita a análise dos processos de trabalho. A natureza da participação de cada um nos processos (por exemplo, assessoramento e orientação, autorização, processamento, avaliação, auditoria), pode indicar os passos do processo, assim como o momento em que realizam esses passos. (ISO/TR 26122, 2008, p.9, tradução e grifo nosso).

A análise dos processos de trabalho abordando os documentos, também, precisa de validação. Esta ideia aparece no relatório técnico:

A validação é fundamental para o êxito da análise dos processos de trabalho, para que suas conclusões sejam aceitas e para obter colaboração no momento de colocar em prática suas recomendações. A validação depende dos participantes, que precisam confirmar as conclusões das análises, que são exaustivas, cuidadosas e confiáveis (ISO/TR 26122, 2008, p.9, tradução nossa).

No que tange às responsabilidades elas ocorrem a partir da existência funcional de alguns agentes: do chefe e dos documentos em relação a gestão, e dos membros da organização:

**Do chefe:** pela operação e pela maneira com que suas atividades e processos de trabalho são realizados;

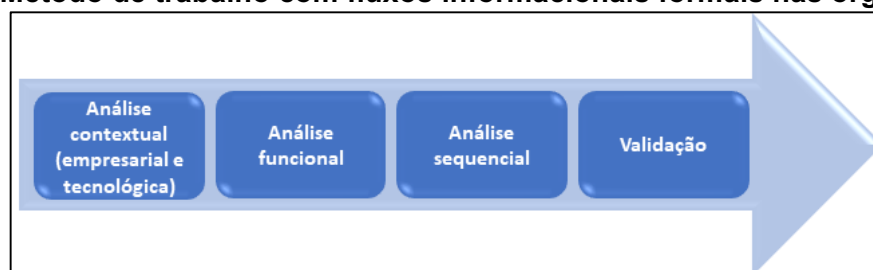
**Dos documentos:** principalmente dos gerentes, pois são estes que devem realizar a prestação de contas das atividades para que foram delegados. Documentos apropriados são essenciais para a prestação de contas, gerenciamento de risco e controle de alguns aspectos relacionados às responsabilidades gerenciais;

**Com relação a gestão:** o estabelecimento de procedimentos que garantam que a análise dos processos de trabalho seja atualizada quando há mudanças importantes em um processo de trabalho;

**Dos membros da organização:** assumem ao longo do tempo diferentes funções e responsabilidades, das quais devem ser acompanhadas, uma vez que isso faz parte das informações contextuais necessárias para assegurar que os documentos emanados dos processos de trabalho continuem válidos (ISO/TR 26122, 2008, p.9, tradução nossa).

Em resumo, para a norma ISO/TR 26122:2008 os fluxos informacionais formais, devem ser trabalhados nos ambientes organizacionais da seguinte maneira:

**Figura 6: Método de trabalho com fluxos informacionais formais nas organizações.**

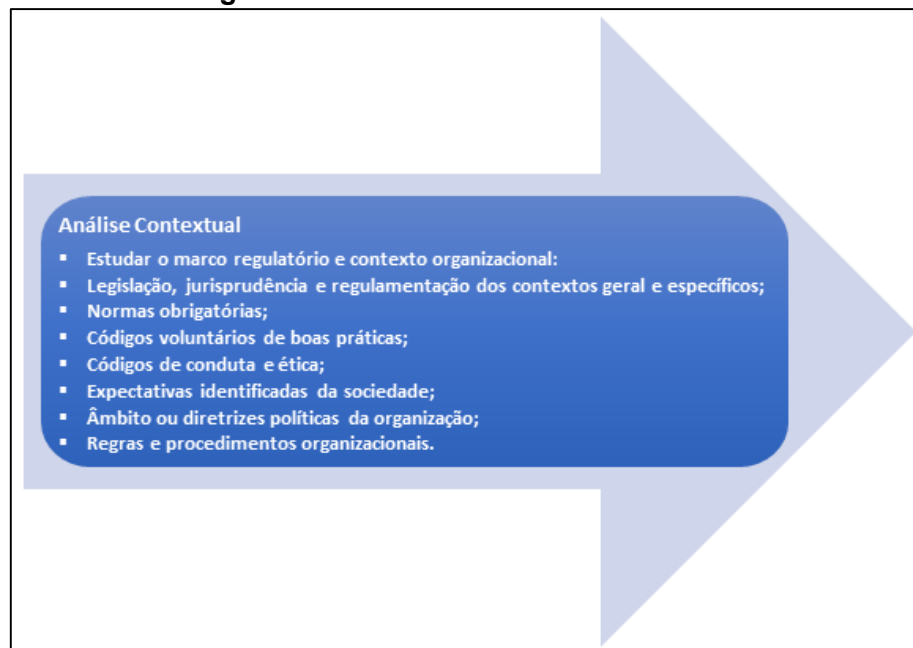


Fonte: Elaboração própria baseada na norma ISO/TR 26122 - 2008 - p.9 - 2018 - tradução nossa.



Cada uma dessas etapas (Figura 6) precisa ser realizadas para desenvolver um trabalho de qualidade no que tange aos fluxos informacionais formais nas organizações. Além disso, cada etapa apresenta alguns pontos importantes que devem ser levados em consideração. No caso da análise contextual, cabe diferenciar entre a análise do contexto organizacional e tecnológico (ISO/TR 21946, 2018) (Figura 7):

**Figura 7: Passos da análise contextual.**



Fonte: Elaboração própria baseada na norma ISO/TR 26122 - 2008 - p.10 - tradução nossa.

Vale mencionar que no setor público este estudo pode ser realizado, também, nos estatutos, na declaração da missão ou em documentos de descrição do negócio, em que se indica a constituição da organização ou quais funções possuem. Com o estudo é possível a identificação de funções, processos e operações concretas realizadas em uma organização (ISO/TR 26122:2008, p.10). Ainda sobre o contexto, existem algumas questões que norteiam a identificação, tanto no que tange ao contexto interno, quanto ao externo.

**Quadro 2: Análise contextual.**

Número de Referência	Questões
1	Qual legislação ou declaração de objetivos rege o processo de trabalho em estudo?
2	Quais são as outras disposições legais que têm impacto ou influência sobre a função ou processo?

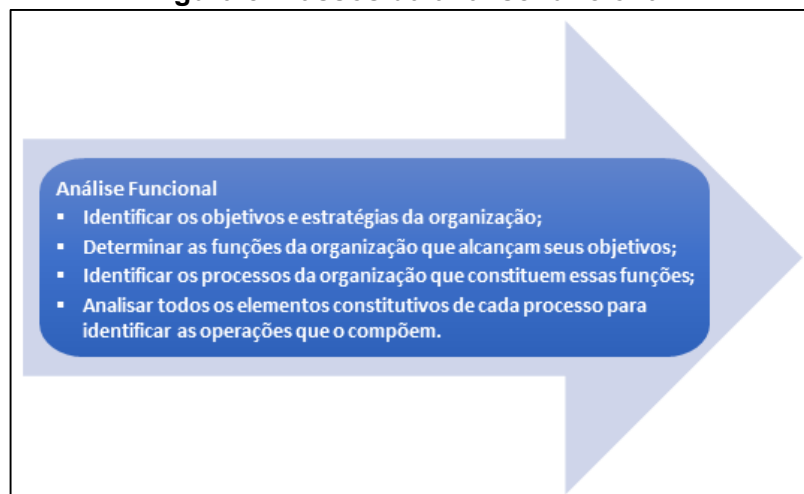
Número de Referência	Questões
3	Existem normas ou regulamentos obrigatórios que uma determinada função ou o processo devem cumprir?
4	Existem regras organizacionais, códigos de conduta ou boas práticas relacionadas à função ou processo(s)?
5	Quais são os procedimentos específicos que governam o(s) processo(s)?
6	Quais as expectativas da sociedade que podem ter impacto ou influência sobre a função ou processo(s)?
7	Onde estão localizados os processos na organização (centralizados ou descentralizados, em mais de uma organização, em mais de uma jurisdição)?
8	Quem é(são) o(s) gerente(s) responsável(eis) do(s) processo(s) e em qual(is) resultado(s)?
9	Quais participantes da(s) organização(ões) estão envolvidos no(s) processo(s) e onde estão localizados?

**Fonte: ISO/TR 26122 - 2008 - p.11 - tradução nossa.**

Observando as questões relativas a análise contextual, observa-se que estas podem pertencer a um dos três fluxos apresentados na figura 4, da seguinte maneira: as questões 1, 2, 3, 4, são de tipo mista, fazem parte do fluxo de informação coletada externamente e produzida e destinada à própria empresa; a questão 6 se enquadra no fluxo da informação coletada externamente à empresa e utilizada por ela, visto que aborda as expectativas da sociedade e, tendo em vista que essas expectativas podem impactar ou influenciar a função que gera o produto para o mercado, se entende que pode pertencer aos fluxos de informação produzida pela empresa e destinada ao mercado. As questões 5, 7, 8 e 9 formam parte da informação produzida unicamente pela empresa e destinada ao consumo dela própria.

Na análise funcional, os passos a serem seguidos estão apresentados na figura 8:

**Figura 8: Passos da análise funcional.**



**Fonte: ISO/TR 26122 - 2008 - p.12 - tradução nossa.**

Percebe-se, assim, que na análise funcional ocorre um estudo minucioso aplicado, também, no momento em que se está realizando a identificação arquivística, ou seja, quando se identifica os fluxos há um embasamento para desenvolver outras atividades arquivísticas.

Existem algumas questões que embasam a realização da análise funcional. Nesse sentido, elas devem ser feitas para responder e atingir os objetivos esperados nesse momento da análise, de modo a identificar as funções, os processos e as operações desenvolvidas pelas organizações (Quadro 3).

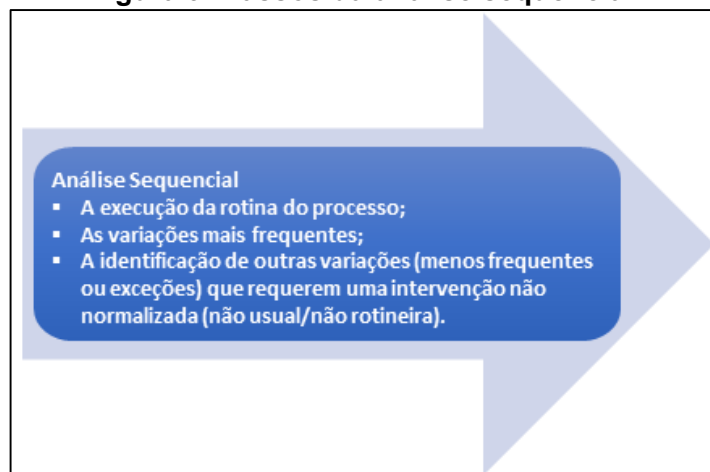
**Quadro 3: Análise funcional: identificar funções, processos e operações.**

Número de Referência	Questões
1	Quais são as funções operacionais da organização (aquelas que se alinham aos objetivos da organização)?
2	Quais são as funções administrativas da organização que servem de base para a execução das funções operacionais?
3	Como as funções operacionais e administrativas estão relacionadas entre si e com a estrutura da organização?
4	Quem são os participantes envolvidos na execução das funções operacionais e administrativas e onde estão localizados dentro da estrutura organizacional?
5	Uma importante função ou grupo de processos foi terceirizado para outra organização?
6	Quais são os principais processos que constituem cada função operacional e administrativa?
7	Como esses processos estão inter-relacionados?
8	Quais são as operações que constituem cada processo?

**Fonte: ISO/TR 26122 - 2008 - p.13 - tradução nossa.**

A análise sequencial é aplicada aos processos de trabalho propiciando o conhecimento referente a como os processos ocorrem, inclusive auxiliando na elaboração dos procedimentos padronizados (Figura 9).

**Figura 9: Passos da análise sequencial.**



**Fonte: ISO/TR 26122 - 2008 - p.14 - tradução nossa.**

A análise sequencial deveria, também, segundo o disposto no relatório técnico específico (ISO/TR 26122, 2008, p.14) realizar o seguinte:

- a) Identificar os mecanismos que ativam a criação de documentos para cada operação;
- b) Vincular as operações às competências organizacionais (ou seja, as pessoas autorizadas no ambiente da organização, para cada uma das competências documentais como, por exemplo, legislação, políticas etc.);
- c) Definir quais dados referentes às operações realizadas no processo de trabalho são criados, modificados e mantidos;
- d) Determinar o conteúdo e os elementos dos metadados necessários para documentar as operações realizadas.

Os principais elementos dessa análise identificam a sequência das operações que compõem um determinado processo, identificam e analisam as variações de um determinado processo, estabelecem as regras que embasam as operações e identificam as ligações com outros processos e sistemas (ISO/TR 26122, 2008, p14, tradução nossa) (Quadro 4).

**Quadro 4: Perguntas para a análise sequencial.**

<b>Número de Referência</b>	<b>Questões</b>
1	Como a sequência inicia e como ela é registrada?
2	Quais informações ou outros recursos são necessários para iniciar a sequência?
3	De onde vêm as informações e outros recursos?
4	O que desencadeia as operações sucessivas?
5	Como os participantes sabem que cada operação acabou?
6	Existem sequências paralelas em algum momento do processo?
7	Se sim, onde as sequências paralelas convergem?
8	Quais são as principais condições que devem ser atendidas para autorizar a sequência?
9	Como e onde as decisões e operações são registradas enquanto a sequência é implantada?
10	O que termina a sequência e como ela é gravada?

**Fonte: ISO/TR 26122 - 2008 - p.15.**

A análise sequencial vai englobar os resultados da análise da sequência de operações; a identificação e análise das variações do processo; o resultado da análise das operações do processo; o estabelecimento de regras que embasam as operações identificadas; o resultado da análise das regras que embasa as operações; a

identificação dos vínculos com outros processos e, os resultados da análise dos vínculos com outros processos. Destacando que em todas as etapas apresentadas devemos levar em consideração mais elementos que estão detalhados na norma ISO/TR 26122:2008.

Finalmente, cabe ressaltar que a validação deve estar presente, tanto para a análise contextual, quanto para as análises funcional e sequencial, ou seja, em qualquer uma dessas análises, faz-se necessário realizar a validação, mediante o que se confirmará se a mesma estiver completa, e se for documentado o agrupamento dos processos e seus vínculos.

As questões necessárias para a validação da análise de um processo de trabalho com os participantes no âmbito da análise sequencial são apresentadas no Quadro 5:

**Quadro 5: Perguntas para validação da análise sequencial.**

<b>Número de Referência</b>	<b>Questões</b>
1	Todas as operações necessárias foram incluídas no processo?
2	As razões documentadas para cada operação estão corretas?
3	A sequência de operações e seu relacionamento foram adequadamente descritos?
4	As variações das sequências foram identificadas e documentadas?
5	Todos os processos que compõem a(s) função(ões) foi(ram) identificados e documentados?
6	Todas as ligações entre os processos foram identificadas e documentadas adequadamente?
7	O contexto no qual a organização realiza seu processo de trabalho foi devidamente identificado e documentado?
8	As descrições e terminologia utilizadas refletem os usos e costumes da organização para que possam ser facilmente entendidos?

**Fonte: ISO/TR 26122 - 2008 - p.19 - tradução nossa.**

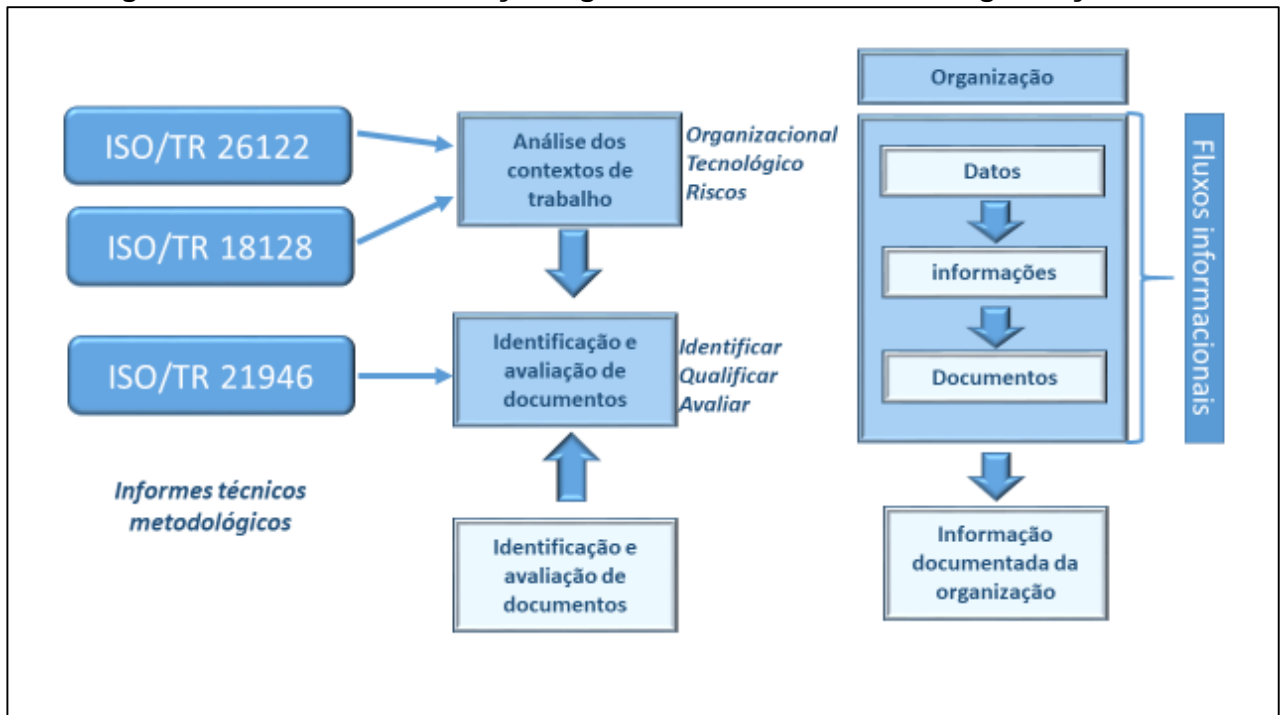
A partir da finalização de toda essa análise desenvolvida em uma organização, muitos são os ganhos obtidos, pois passam a conhecer claramente seus processos, seus fluxos, suas relações, seus problemas e acertos, as responsabilidades dos atores que nela atuam e, inclusive, os comportamentos voltados aos próprios documentos. Para Bueno (2013, p.15),

[...] é cada vez mais difícil para as organizações lidar com o grande fluxo de documentos e informações produzidos e, ao mesmo tempo, manter seus funcionários cientes da existência desses recursos, fato que tem sido um grande desafio enfrentado pelos profissionais de todas as áreas, e especificamente pelo profissional da informação. Para que as organizações sobrevivam a ambientes turbulentos é necessário gerir e utilizar, de forma adequada e eficiente, os recursos

materiais, financeiros, humanos, tecnológicos e, acima tudo, os informacionais, produzidos ou não por elas, para o alcance de seus objetivos.

São os fluxos informacionais formais que garantem a perpetuação da informação e do conhecimento nos ambientes organizacionais, por isso mesmo, reconhecer que é fundamental trabalhá-los, garante avanços consideráveis para esses ambientes e os torna diferenciados e, quando se trabalha os fluxos em conjunto aos processos arquivísticos, os avanços são ainda maiores. O mapeamento dos fluxos informacionais formais possibilitam o conhecimento da organização como um todo, pois mapeiam as funções, processos e atividades, por meio das análises contextual, funcional e sequencial. Nessa perspectiva, acredita-se que a análise dos fluxos proporciona um melhor conhecimento sobre o que de fato deve ser criado para cumprir os objetivos organizacionais. A identificação, classificação, avaliação, descrição e preservação proporcionam o embasamento para o desenvolvimento de cada um desses processos, de maneira que se conheça exatamente como cada setor ou área atua, tanto isoladamente quanto no conjunto organizacional, possibilitando entender como os documentos se relacionam entre si, evitando retrabalhos ou estudos repetidos no que tange aos fluxos existentes (Figura 10).

**Figura 10: Fluxos de informação e gestão de documentos na organização**



Fonte: Elaboração própria - 2018.

A GD atua sobre a informação documentada da organização desde a sua criação, para seu controle e conservação no tempo. Somente é factível mediante a aplicação de diferentes níveis de análises, contextual organizacional, tecnológica, de riscos, e com mais detalhe descritivo sobre funções, processos e documentos deles derivados e das atividades integrantes. Para a sua aplicação, a ISO dispõe de relatórios técnicos de natureza metodológica que têm sido atualizados nos últimos dez anos.

### 3 GESTÃO DE DOCUMENTOS

A GD sempre foi um tema muito discutido e questionado pelos profissionais da área de Arquivologia. Primeiro, por envolver em seu bojo etapas que definem a destinação dos documentos, segundo pela importância de todos os processos que a constituem e, terceiro, pela literatura mundial a respeito, pois evidencia-se que não há uma compreensão universal no que tange a como a GD deve ser desenvolvida, dada a especificidade de sua prática em cada país e em cada organização.

No Brasil a maioria dos textos que abordam esta temática enfatiza à visão anglo-saxônica, que está voltada a entender os documentos como integrantes de um ciclo de vida, ou seja, os documentos nascem com um propósito o qual define o tempo e a fase seguinte que estes devem prosseguir.

Jardim (2015) considera que a concepção inicial sobre a GD estava mais vinculada a Administração do que a Arquivologia, e isto pode ser percebido inclusive pelas definições e conceitos de distintos autores de diferentes países, cujo levantamento foi apresentado em seus estudos. A visão da maioria dos pesquisadores era mais relacionada às questões de eficácia, eficiência, racionalização etc., entretanto, a ideia de documento arquivístico não estava presente de maneira significativa, tanto que havia uma separação em relação a esta concepção como, por exemplo: de que o arquivista e o gestor de documentos seriam profissionais diferentes, em que o primeiro trabalharia com os documentos permanentes e o segundo com os documentos correntes e intermediários. Para Cruz-Mundet (2006, p.21, tradução nossa) “[...] é praticamente unânime o sentimento de que as fronteiras não estão nada claras; não existe uma função histórica e outra administrativa, ambas são caras de uma mesma moeda”.

Para Llansó-Sanjuan (1993, p.36, tradução nossa), “[...] a definição do termo gestão de documentos dado pelo *Dictionnary of archival terminology*, reforça a ideia da posição de liderança que os Estados Unidos da América (EUA) possuíam na prática”.

A história da gestão de documentos tem sido frequentemente abordada na literatura arquivística internacional e nacional. Há uma tendência em reconhecer a gestão de documentos como um marco fundamental na história da arquivologia, precedido pela invenção da instituição arquivística após a Revolução Francesa e sucedido pelos impactos das tecnologias da informação e da comunicação, especialmente a partir dos anos 1990. Ainda assim, este marco não implica necessariamente uma compreensão unânime, pela



comunidade arquivística internacional, da arquivologia como uma disciplina que contemple o chamado ciclo vital dos documentos em toda sua extensão. A ideia de que a gestão de documentos integra o universo de teorias e práticas que configuram a arquivologia enquanto disciplina científica não é necessariamente evidente em países como os Estados Unidos e a França (JARDIM, 2015, p.21).

De acordo com Cruz-Mundet (2006, p.23, tradução nossa) os objetivos que compõe a GD são: 1. Elaborar projeto normalizado dos documentos; 2. Evitar a criação de documentos desnecessários, a duplicidade e a presença de versões expiradas; 3. Simplificar os procedimentos; 4. Controlar o uso e a circulação dos documentos; 5. Organizar (classificar, ordenar e descrever) os documentos para sua adequada exploração do serviço de gestão e tomada de decisões; 6. Prover condições para a conservação e a instalação dos documentos a baixo custo nos arquivos intermediários; 7. Valorar, selecionar e eliminar os documentos que careçam de valor para a gestão e para o futuro; 8. Assegurar a disponibilidade dos documentos essenciais em situações de crises ou emergência.

Para a norma UNE ISO 15489 (AENOR, 2016, p. 9, tradução nossa), a GD é a responsável pelo

[...] controle eficaz e sistemático da criação, recepção, armazenamento, uso e a destinação de documentos, incluindo os processos para capturar e manter, em forma de documentos, a evidência e a informação sobre as atividades das atividades e operações da organização.

Segundo Bustelo-Ruesta (2018, p.18, tradução e grifo nosso) explica que gerir documentos significa: “o controle eficaz e sistemático da **informação** que evidencia as atividades e operações de uma organização”. Esta afeta tanto a produtores e funcionários que formam parte do processo produtivo (criam e recebem documentos), quanto os chefes e responsáveis pela gestão diária da organização.

De fato, a criação, a captura e a gestão de documentos é uma parte dos processos de negócio das organizações, sendo considerado um princípio exposto na norma 15489 (2016). Assim, todas as decisões adotadas sobre este procedimento devem estar alicerçadas na análise de risco e contextual.

Para Machado e Camargo (1999, p.22) a gestão de documentos se refere a um “[...] conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária”. Assim, a implantação de um programa de GD garante às

[...] empresas privadas o controle sobre as informações que produzem ou recebem, uma significativa economia de recursos com a redução da massa documental ao mínimo essencial, a otimização e racionalização dos espaços físicos de guarda de documentos e agilidade na recuperação das informações (BERNARDES; DELATORRE, 2008, p.7).

Tendo em vista que todas as organizações possuem documentos e que são produzidos em sua maioria em grande quantidade, independente do suporte, entende-se que se faz necessário a aplicação de técnicas de gestão para garantir o gerenciamento correto e seguro dos documentos. A Lei Estadual **5.562**, de 20 de outubro de 2009, também conhecida como Lei Estadual de Arquivos (Rio de Janeiro), em seu Artigo 1º menciona que:

É dever dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual a gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivos, como instrumento de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento social, educacional e científico e como elementos de prova e informação do Estado e do cidadão, para a efetividade dos direitos e garantias individuais e coletivos.

A Lei nº 12.527/2011<sup>6</sup> conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), que regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas, que entrou em vigor no dia 16 de maio de 2012, e criou mecanismos para possibilitar que os cidadãos ou empresas, sem a necessidade de motivar a solicitação, recebam as informações públicas dos órgãos e entidades privadas que se relacionem de qualquer maneira com o dinheiro público, também, devem disponibilizar as informações dessas relações, ou seja, os documentos precisam estar organizados para serem disponibilizados.

Dessa maneira, a GD surge para sanar algumas necessidades que continuam presentes até os dias atuais, considerando a perspectiva administrativa e organizacional. Ademais, na atualidade, adquirem maior valor devido as mudanças do objeto de trabalho – na sua condição de “chegar a ser” –, dos ambientes tecnológicos de trabalho, das necessidades dos usuários e, em suma, da complexidade inerente às organizações. Tendo em vista que os arquivos (independentemente do suporte) refletem a própria organização, uma vez que plasmam suas atividades, sua trajetória de vida, seus atos empreendidos por diversos agentes etc., evidencia-se a importância em se lidar com esse tipo de documentação, bem como destaca-se que,

---

<sup>6</sup> Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)> Acesso em: 14 jul. 2018.

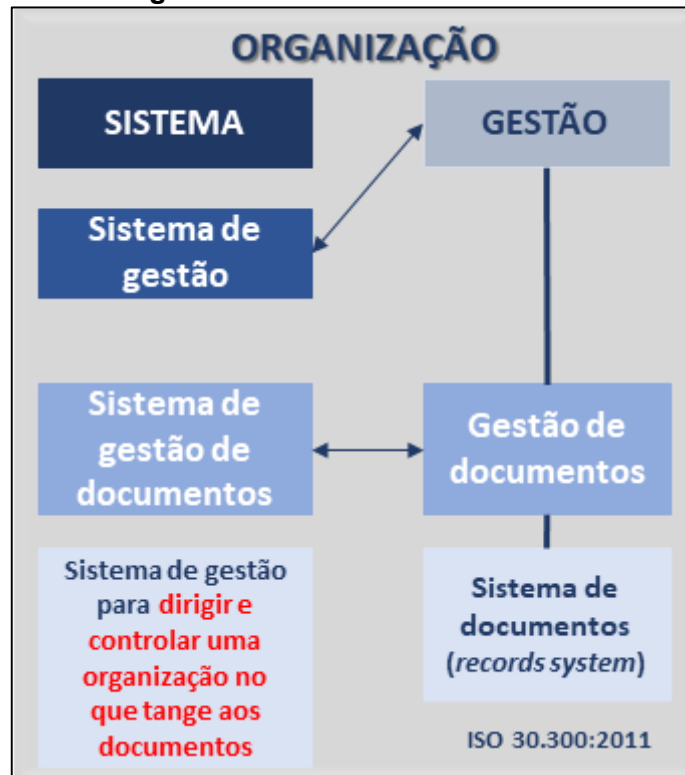
a existência da gestão de documentos influencia significativamente os processos organizacionais e, em última instância, a sociedade em que estão inseridas, visto que prestam contas mediante exercícios diversos de transparência e de boa governança.

Para Van Bussel (2017, p.19, tradução nossa), a negligência na GD de arquivos organizacionais resultou em:

[...] [1] armazenamento fragmentado de objetivos de informação estruturados e não estruturados em uma variedade de sistemas de informação desconectados de seus metadados e do arquivo organizacional ao qual pertencem; [2] metadados fragmentados, separados dos objetos de informação que causaram sua gênese e não inseridos nas camadas de metadados do arquivo organizacional, levando a uma perda de contextualidade; e [3] um declínio da qualidade dos objetos de informação, porque sua procedência, integridade e preservação estão em perigo.

Na série de normas ISO 30300:2011, se expressa indiretamente o papel que a GD desempenha em contextos organizacionais, considerando a necessidade de um (sub)sistema de gestão voltado aos documentos da organização e os sistemas de informação que abrangem desde a criação, captura, tratamento, acesso e uso da informação neles contidas (Figura 11).

**Figura 11: Sistema de gestão de documentos em contexto organizacional.**



Fonte: Elaboração própria, adaptada da ISO 30300 - 2011.

O sistema para a GD em uma organização é definido na norma ISO 30300 (2011, p. 8, tradução nossa) como “[...] um conjunto de elementos inter-relacionados que interagem dentro de uma organização, a fim de estabelecer políticas, objetivos e os processos para alcançá-los para dirigir e controlar uma organização em relação aos documentos”. Por outro lado, um sistema de gestão pode ter uma aplicação voltada à GD abrangendo a criação, captura, tratamento, acesso, uso e reuso de documentos ao longo do tempo, bem como pode incluir outros elementos não técnicos como, por exemplo, políticas, procedimentos, agentes e responsabilidades, ou seja, atender ao que normatiza a norma ISO 15489 (2016), em uma abordagem mais ampla.

Bernardes e Delatorre (2008, p.8) destacam que os objetivos da GD consistem em:

- Assegurar o pleno exercício da cidadania;
- Agilizar o acesso aos arquivos e às informações;
- Promover a transparência das ações administrativas;
- Garantir economia, eficiência e eficácia na administração pública ou privada;
- Agilizar o processo decisório;
- Incentivar o trabalho multidisciplinar e em equipe;
- Controlar o fluxo de documentos e a organização dos arquivos;
- Racionalizar a produção dos documentos;
- Normalizar os procedimentos para avaliação, transferência, recolhimento, guarda e eliminação de documentos;
- Preservar o patrimônio documental considerado de guarda permanente.

Para as autoras supracitadas a GD inclui, ainda, algumas etapas (Quadro 6), em que se pode diferenciar a estratégia e a operabilidade:

**Quadro 6: Etapas da gestão de documentos.**

ETAPAS	DESCRIÇÃO
<b>Planejamento</b>	
<b>Análise dos contextos organizacionais: requerimentos e tramitação</b>	Etapa de estudo dos fluxos informacionais e dos processos de negócio nas organizações para ter conhecimento dos requisitos, necessidades informacionais e expectativas dos agentes envolvidos no processo de negócio e terceiras partes interessadas. Análise dos processos e funções e análise sequencial. Trata-se do estudo das instâncias de decisão, padronização e controle do fluxo documental ( <i>workflow</i> ).
<b>Desenho e implementação da operabilidade funcional e tecnológica</b>	
<b>Produção de documentos</b>	Momento em que se padronizam os tipos/séries documentais. São implantados os sistemas de organização da informação e são aplicadas novas tecnologias aos procedimentos. Se identificam os conteúdos, os metadados, os formatos, as aplicações, os suportes etc. mais idôneos para cada tipo de documento.

ETAPAS	DESCRIÇÃO
<b>Recepção (captura) e registro dos documentos</b>	Etapa em que se reconhece o documento na aplicação de negócio e se registra (caso seja necessário). Se estabelecem os metadados de entrada/captura e de registro. Os documentos gerados em papel são transformados para um sistema informático, portanto, devem ser digitalizados e certificados (se for preciso).
<b>Organização e arquivamento: físico e lógico</b>	Físico: armazenamento dos documentos de modo arranjado na sequência física própria ou mediante arquivos/fitas, bases de dados etc. nas aplicações de negócios e nos repositórios para a GD. Lógico: classificação visando a recuperação da função e da atividade que determinou sua produção e identifica os tipos/séries documentais.
<b>Organização para a recuperação</b>	Indexação mediante indicadores e metadados para a recuperação.
<b>Organização e controle do acesso à informação</b>	Controle de acesso: disponibilidade do documento para o seu uso e controle de acesso mediante níveis de acesso, atendendo ao grau de confidencialidade da informação contida nos documentos.
<b>Armazenamento</b>	Controle dos documentos e modos de apresentação e armazenamento deles: formatos, suportes, relações entre duplicados, repositórios com mais ou menos requisitos funcionais e para os documentos, segurança, riscos etc.
<b>Avaliação: qualificação dos documentos vitais ou mais relevantes e destinação dos documentos</b>	Consiste em uma das fases mais complexas. Nela reconhece-se várias atuações: determinação dos valores dos documentos, execução das disposições atendendo aos valores e identificação dos documentos relevantes para o funcionamento diário da organização. A avaliação é desenvolvida posteriormente à classificação dos documentos produzidos, recebidos e acumulados pelas organizações, em que se estabelece os prazos de guarda de acordo com a legislação e sua própria necessidade, no intuito de garantir a preservação de documentos, bem como de eliminar apenas os documentos desprovidos de valor probatório e informativo. Identifica o nível de uso e o valor documental mediante a análise do ciclo vital, para estabelecer os prazos de guarda e destinação (eliminar ou guardar permanentemente, de modo parcial ou integralmente), assim como para identificar aqueles documentos que são mais relevantes para a organização, com a ideia de planejar uma gestão específica visando a segurança.
<b>Destinação: transferência, eliminação e conservação</b>	Atendendo ao ditame da avaliação, transferência de documentos a outras entidades ou dependências. Conservação de documentos: reprodução da informação e de documentos, atendendo ao formato, suporte, conteúdos e/ou ambiente tecnológico, cujo planejamento deve considerar as necessidades de uso e reuso das comunidades de usuários reais e potenciais, assim como as condições ambientais e outros fatores tais como: orçamento, singularidade etc. A finalidade da conservação é preservar o documento original de guarda permanente, visando facilitar seu acesso, uso e reuso. Eliminação dos documentos que não têm valor secundário.
<b>Referência dos documentos</b>	Inclui as atividades de referência sobre os documentos, sua disponibilidade, as informações neles contidas, e qualquer informação que seja de interesse para difundir os documentos e facilitar seu acesso e consulta.
<b>Controle, avaliação e melhoria continuada</b>	
<b>Controle dos requisitos funcionais dos sistemas de documentos e dos documentos</b>	Inclui o controle para todas as atividades de protocolo (recebimento, classificação, registro, distribuição, tramitação e expedição), todas as atividades arquivísticas (organização, arquivamento, reprodução, acesso à documentação e recuperação da informação) e a gestão de sistemas de protocolo e arquivo, sejam eles manuais ou informatizados.
<b>Avaliação (medição) do funcionamento do sistema e controle dos processos e</b>	Esta etapa assegura o controle dos processos na sua própria dinâmica, além da avaliação de seu rendimento. Propicia o controle do sistema de gestão voltados aos documentos e do sistema tecnológico.

ETAPAS	DESCRIÇÃO
<b>atividades de gestão</b>	
<b>Melhoria continuada</b>	Responde aos resultados da avaliação, mediante o planejamento de ações de melhoria para desconformidades observadas, assim como para incrementar o rendimento do sistema de gestão voltado aos documentos implementados ou às aplicações de negócio em que são geridos os documentos.

Fonte: Elaboração própria baseado em Bernardes e Delatorre - 2008 - p.9.

Cada uma dessas etapas (Quadro 6) tem a sua importância para a GD, ressalta-se que nem sempre é possível seguir uma sequência específica para a execução da gestão, por conta das condições e fatores que devem ser levados em consideração para cada ambiente organizacional. Sendo assim, destaca-se que na ‘Análise dos contextos organizacionais: *requerimentos e tramitação*’ os fluxos informacionais são identificados, mas esta identificação ocorre no caso de não ter sido realizada a identificação dos fluxos defendidas aqui (antes mesmo da GD), porque de fato os fluxos informacionais existem e a GD estabelece ordem nesses fluxos, mas independente da GD os fluxos precisam ser mapeados, porquanto na ‘Produção de documentos’ etapa em que os tipos documentais são identificados para auxiliar as outras etapas, entre elas, uma que é complexa, qual seja, a “Avaliação: qualificação dos documentos vitais ou mais relevantes e destinação dos documentos” (que será mais bem discutida na Seção 5).

Destaca-se que, como no planejamento são analisados os contextos e, por conseguinte, deve-se trabalhar a avaliação, segundo as novas teorias da GD. Além disso, para a produção de documentos, como parte operativa, é essencial identificar os tipos documentais, considerados a parte tangível dos fluxos de informação.

As outras etapas garantem que haja o controle da documentação: Recepção (captura) e registro dos documentos; Organização e arquivamento: físico e lógico; Organização para a recuperação e acesso; Armazenamento. A permanência da informação no decorrer do tempo independente do suporte (Conservação); o acesso (Referência dos documentos); controle dos sistemas (manuais ou informatizados) para gerenciar toda a documentação (Controle dos requisitos funcionais dos sistemas dos documentos e dos documentos); avaliação das etapas, bem como dos sistemas, isto é, se estão funcionando e atendendo as necessidades da organização; (Avaliação (medição) do funcionamento do sistema e controle dos processos e atividades de gestão); e diante da avaliação das etapas e dos sistemas pensar constantemente em

melhorias para os problemas ou percalços que possam estar ocorrendo durante toda a gestão (Melhoria continuada).

Para Cruz-Mundet (2006, p.24, tradução nossa) um programa de GD operacional propicia que as organizações controlem “[...] a qualidade e a quantidade da documentação que cria, mantém a informação de forma útil a suas necessidades e pode selecionar a informação de maneira eficiente quando esta carece de valor a longo prazo”. Além disso, os princípios e tarefas próprios da GD abarcam desde o projeto até a conservação dos documentos pelo valor histórico que eles apresentam, cujos princípios podem ser resumidos em: 1) Projeto (incluindo os metadados); 2) Organização; 3) Regime de uso; 4) Avaliação, seleção e eliminação; 5) Conservação e custódia (incluindo o programa de documentos vitais) (CRUZ-MUNDET, 2006, p.25). Moro-Cabero (2006-2007, p.86-87 tradução nossa) afirma que a gestão de documentos precisa:

- Alcançar o cumprimento dos requisitos legais, funcionais e patrimoniais de uma organização.
- A gestão de documentos deve ser sistemática. Os documentos devem criar-se, manter-se e gerir-se de maneira sistemática.
- Os sistemas de gestão de documentos devem ser compreendidos como sistemas que formam parte do sistema de gestão administrativo, e entendidos como parte destes e, portanto, como sistemas que cumprem uma atividade rotineira.
- Os sistemas de gestão devem ser fidedignos para assegurar que os documentos sejam credíveis e autênticos.
- A gestão de documentos deve ser gerida mediante um programa de gestão de documentos.
- Os documentos devem ser criados e decidir sobre o conjunto deles que formam parte do sistema ou que devem ser capturados.
- Os documentos deveriam ser completos, isto é, conter não só o conteúdo, mas também informação estrutural e contextual necessária.
- Os documentos deveriam ser adequados aos objetivos para que se criem e se conservem.
- Os documentos deveriam ser precisos, refletindo corretamente o que comunicam, as decisões ou atos tomados.
- Os documentos deveriam ser autênticos.
- Deveriam ser o que se propõe a ser.
- Os documentos deveriam ser utilizáveis, isto é, identificáveis, recuperáveis, acessíveis e disponíveis quando se necessite.
- Os documentos deveriam ser seguros (invioláveis), conservados de tal maneira que evitem seu acesso não autorizado, sua destruição e sua alteração ou exclusão.
- Os documentos devem ser conservados todo o tempo que seja necessário.

Para Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos (CTDE) por meio do “Modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos”,

criado em 2006, a gestão arquivística de documentos inclui: 1) Elaboração de uma política arquivística; 2) Designação de responsabilidades; 3) Planejamento e implantação de programas de gestão arquivística de documentos; 4) Procedimentos e operações técnicas do sistema de gestão arquivística de documentos digitais e convencionais; 5) Os instrumentos utilizados na gestão arquivística de documentos (CONARQ, 2013).

Na tentativa de difundir internacionalmente um método de sistematização do trabalho de GD foi elaborada a norma ISO 15489-Parte 1 e 2 (2001), baseando-se na norma nacional australiana (AS 4390, composta de 6 partes), ou seja, esta norma foi construída levando em consideração o modelo de continuidade (*Records Continuum*). A difusão desta e da série normalizada de sistemas de gestão para os documentos (*Management Standardized System - MSS for records*), ISO 30300:2011<sup>7</sup>, em que se aborda uma metodologia para administrar sistemas de GD implica em primeiro lugar, em uma distribuição do modelo de abordagem global, visto que as normas ISO são de alcance internacional e são desenvolvidas a partir de ações compartilhadas de inúmeros países. Em segundo lugar, tem engendrado um grande esforço colaborativo de arquivistas provenientes de diferentes países para que busquem a resolução de problemas derivados dos novos ambientes eletrônicos de trabalho.

[...] três elementos fundamentais (porém, não exclusivos) daí resultantes e entrelaçados historicamente marcam o campo da gestão de documentos nos últimos trinta anos: os questionamentos à noção de ciclo vital de documentos e da “teoria” das três idades, a elaboração do modelo teórico australiano do *records continuum* e uma universalização, sem precedentes, dos procedimentos de gestão de documentos pela adoção da norma ISO 15489 e outros desdobramentos de normas ISO (JARDIM, 2015, p.44-45).

O primeiro código ISO 15489 (2001) intencionou normatizar a GD no que se refere as funcionalidades de um programa voltado à gestão de documentos e, mais especificamente, desde a abordagem de uma aplicação informática, bem como se regulavam outros elementos como políticas e procedimentos. Trata-se de um código de boas práticas e a sua finalidade era a de difundi-las.

Embora, a segunda série de normas ISO 30300 (publicadas 10 anos mais tarde), propôs um modelo de gestão padronizado MSS para os documentos (for Records - MSSR), isto é, regula uma metodologia para gerir de modo normatizado um sistema de GD (não somente uma aplicação informática para gestão de documentos

---

<sup>7</sup> Sistemas de gestão para os documentos de arquivo.



com alguns outros elementos), notadamente acrescentando maior alcance e valor à mesma gestão aplicada aos documentos em uma organização. Ambas se constroem padronizando desde o surgimento dos documentos nas organizações e seu estado de utilidade administrativa. Em nenhum momento se refere aos documentos históricos por razões diversas. Compreende-se que pretende mediante o seu seguimento, propiciar os alicerces necessários para facilitar a posterior GD. De fato, inclui processos voltados ao armazenamento e conservação ao longo do tempo. Ambas, são fruto do Comitê da ISO, CT 46-SC11. A primeira, de natureza operacional, trabalha com a informação derivada das atividades de negócio e sua representação material em documentos administrativos; a segunda, de natureza estratégica, justifica-se na concretização de um modelo e aplicação dele em diversos cenários geográficos, tais como aqueles em que se reconhece uma diferenciação entre o gestor de documentos e o arquivista (incluída formação profissional diferente em centros de ensino vinculados a administração organizacional, pública ou vinculados ao ensino de Ciências Humanas e de História, em países anglo-saxões). E, ainda, consiste em considerar a GD administrativos um modo de fundamentar a base de atuações futuras em relação aos documentos históricos.

A norma ISO 15489:2016 é a segunda edição da série de normas ISO 15489:2001. Esta última norma foi revisada a partir das inúmeras mudanças realizadas nos últimos quinze anos em matéria de normas, relatórios e especificações publicadas do tipo técnico. Se apresenta como uma norma com mudanças substanciais que foi elaborada para auxiliar as organizações na implantação de um programa de GD. Tem como finalidade propor um código de boas práticas, e que se leve em consideração os distintos papéis dos documentos, no que tange a facilitar as atividades e gerar ativos informacionais; aumentar a possibilidade de se usar e reusar documentos de arquivo em ambiente digital; estabelecer regras para a produção, captura e GD autorizados ou fidedignos; controlar os documentos de arquivo; analisar constantemente as atividades de negócio e o contexto para identificar quais são os documentos que precisam ser produzidos, capturados e gerenciados ao longo do tempo e, por fim, gerenciar os riscos na concepção de estratégias para a GD de arquivo, cuja estratégia é por si só uma gestão de risco.

Para Moro-Cabero (2006-2007, p.88, tradução nossa) a norma ISO 15489:2001 promoveu de uma maneira flexível de boas práticas para facilitar:

- A gestão de documentos criados e/ou recebidos por uma organização de qualquer tamanho e setor no transcorrer de suas atividades ou qualquer indivíduo com responsabilidade plena sobre a criação e gestão dos documentos.
- A gestão dos documentos em qualquer formato ou suporte.
- O uso de qualquer tecnologia ou processo que cria e gerencia os documentos.

Com a norma ISO 15489:2016 é possível conhecer os princípios para a GD de arquivo; as características dos sistemas de documentos de arquivo; as características de documentos de arquivo oficiais ou autorizados; os metadados para documento de arquivo, destacando a sua transversalidade para todas as funções de arquivo; as características de sistemas de documentos de arquivo, as políticas e responsabilidades, o monitoramento, a avaliação, os controles de documentos de arquivo. Do mesmo modo, se identificam os processos para a produção, captura e GD de arquivo para dispor a informação acessível ao longo do tempo.

Ademais, destacam-se as ferramentas de utilidade para a gestão de processos e de documentos. Vale mencionar que a norma ISO 15489:2016 se refere ao trabalho de vários pesquisadores e profissionais da área, que discutiram a realidade e contexto atual e sistematizaram todos esses aspectos em uma norma única, qual seja, a norma ISO 15489:2001 - Parte 1 e Parte 2. O desmembramento em duas partes ocorreu porque alguns conteúdos da parte dois foram implementados na série ISO 30301:2011 (que, atualmente, também está sujeita a revisão), além do mais existem outras que formam parte de novos projetos de relatórios técnicos que se encontram em estado avançado de elaboração.

Na ISO 15489-1:2001 discorre-se que seu desenvolvimento não é linear, e que as tarefas a serem realizadas podem ocorrer em diferentes etapas, de acordo com as necessidades da organização, os requisitos formais conforme as mudanças ocorridas no ambiente da organização e da GD, cujas etapas propostas são as que seguidamente se apresentam no Quadro 7, se bem que tem sido diferenciadas as etapas do ciclo de gestão:

**Quadro 7: Etapas para o desenvolvimento da gestão de documentos.**

ETAPA	DESCRIÇÃO
<b>Planejamento</b>	
<b>a) Investigação preliminar</b>	Retoma os métodos de compilação empregados nas organizações de gestão ante o pré-contrato. Trata-se de compilar informações de fontes documentais e por meio de entrevistas e questionários; identificar e documentar o propósito da organização, sua estrutura, sua estrutura legal, reguladora, econômica e política, os fatores críticos e fracos em relação ao gerenciamento de documentos.

ETAPA	DESCRIÇÃO
	<p><i>Se orienta a conhecer o que deseja a organização e como se encontra a gestão de documentos.</i></p>
<p><b>b) Análise das atividades da organização</b></p>	<p>Busca desenvolver uma análise completa dos contextos de produção, interno e externo. Trata-se de compilar informações de fontes documentais e por meio de entrevistas; identificar e documentar cada função, atividade e operação e estabelecer uma hierarquia entre elas, ou seja, um sistema de classificação; identificar e documentar o fluxo de processos de negócios e operações que os envolvem, assim como os fluxos documentais. Possibilita identificar alguns riscos e compilar a informação para descrever as funções e processos.</p> <p><i>Permite conhecer o que faz a organização, como faz e como denomina aquilo que faz.</i></p>
<p><b>c) Identificação dos requisitos</b></p>	<p>Trata-se de recopilar informações de fontes documentais e por meio de entrevistas e questionários; além do mais, nesta etapa deve-se identificar as necessidades de evidências e informações relacionadas a cada uma das funções, atividades e operações da organização que devem ser atendidas por meio de documentos, assim como os riscos vinculados a elas. Os requisitos podem ser derivados de uma análise do quadro regulamentar da organização e do risco de não criar ou manter documentos. Determina como cada um dos requisitos pode ser atendido por meio de processos de gerenciamento de documentos e os articula e documenta. Escolha da estrutura para os documentos mais adequados a cada função, atividade ou operação.</p> <p><i>Permite identificar riscos e requisitos informativos e documentais, assim como expectativas para gestão de documentos, tanto nos procedimentos, nas ferramentas de controle (esquema de metadados, plano de classificação, quadro de acesso, tabela de temporalidade, inventário de documentos essenciais etc.), bem como nas políticas e planos (de gestão de documentos essenciais, de digitalização, de preservação, de prevenção de desastres etc.).</i></p>
<p><b>d) Validação dos sistemas existentes</b></p>	<p>Esta etapa responde a ideia de que uma organização pode ter implementado um modelo de gestão mais ou menos organizado. Trata-se de fazer uma revisão que seja de utilidade para identificar e analisar os sistemas de gestão de documentos existentes e outros sistemas de informação, a fim de medir o grau de conformidade com os requisitos identificados para os documentos.</p> <p><i>Facilita o uso da metodologia ISO 15489 em qualquer situação do modelo. Propicia a sua aplicação considerando o funcionamento dado e a necessidade de uma revisão ou controle. Favorece a comparação entre a situação do sistema em um dado momento e as necessidades pesquisadas, isto é, entre o que é e os elementos que necessitam.</i></p>
<p><b>e) Identificação de estratégias para atender aos requisitos</b></p>	<p>Os resultados da comparativa facilitam esta etapa centrada em identificar estratégias como a adoção de políticas, normas, procedimentos e práticas ou a concepção e implementação de novos sistemas projetados para atender aos requisitos. As estratégias podem ser aplicadas a cada um dos requisitos separadamente ou em conjunto. As estratégias devem ser selecionadas com base no nível de risco derivado do não cumprimento de um requisito específico, seja na função que o sistema de gerenciamento de documentos pretende apoiar, no ambiente dos sistemas existentes ou na cultura corporativa em que a estratégia deve ser aplicada com sucesso.</p> <p><i>Possibilita identificar e primar as estratégias para o desenho como um anteprojecto. Na norma se destaca as estratégias para políticas (formulá-las ou melhorá-las), procedimentos e processos (desenho ou redesenho mais adaptado as necessidades e expectativas dos usuários do sistema), instrumentos de controle e de referência (elaborá-los ou redesenhá-los), formação (programá-la considerando as novas mudanças e necessidades),</i></p>

ETAPA	DESCRIÇÃO
	<i>normas e instruções determinadas e planos (determinar o conteúdo). Responder as questões: Quais são suas estratégias? O que é preciso fazer? Quais delas são as mais importantes?</i>
<b>Desenho</b>	
<b>f) Projeto de um sistema de gestão de documentos</b>	Se indica a necessidade de projetar um sistema de gestão de documentos que incorpore as estratégias, processos e práticas descritos nesta parte da ISO 15489; de garantir que o sistema de gerenciamento de documentos suporte e não prejudique os processos de negócios; de avaliar e, caso seja necessário, reprojeter os processos de negócios e sistemas operacionais e de comunicação para incorporar o gerenciamento de documentos. <i>Propicia programar o desenho de cada elemento componente das estratégias e atuar no seu desenvolvimento.</i>
<b>Implementação</b>	
<b>g) Implementação de um sistema de gestão de documentos</b>	Programação do sistema considerando que a organização tem que seguir no ativo. A implementação de um sistema de gestão de documentos deve ser realizada de maneira sistemática, planejando o projeto e utilizando a metodologia apropriada para cada situação, com o objetivo de integrar a operação dos sistemas de gestão de documentos nos processos de negócio e sistemas associados. <i>Proporciona implementar cada estratégia em harmonia com as prioridades de implementação, mas também com as necessidades da organização, considerando o seu ritmo de trabalho.</i>
<b>Avaliação</b>	
<b>h) Revisão posterior a implementação</b>	Reúne informações sobre o desempenho do sistema de gestão de documentos, entendido como um processo integral e contínuo. Isso pode ser feito entrevistando gerentes e funcionários-chave por meio de questionários, observando o sistema em operação, examinando os manuais de procedimentos, o material de treinamento e o restante da documentação, bem como realizando verificações aleatórias em relação a qualidade dos documentos e das medidas de controle. <i>A sua finalidade é a de revisar e avaliar o desempenho do sistema, implementar e supervisionar as ações corretivas e estabelecer um regime de supervisão contínua e avaliação periódica.</i>

**Fonte: Elaboração própria baseado na ISO 15489-1- 2006.**

Na norma ISO 15489 (em todas as suas edições), pode-se observar claramente a importância de se mapear os fluxos informacionais, de identificar os tipos de documentos e de se realizar a avaliação de documentos, pois uma fase impacta consideravelmente na outra.

A norma sugere que as fases não sejam aplicadas de modo linear, bem como podem ser aplicadas em diferentes etapas, de maneira repetida, gradual ou parcial respondendo as necessidades das organizações, entretanto, não se pode trabalhar com a GD sem realizar as fases “a) Investigação preliminar”, “b) Análise das atividades da organização” e “c) Identificação dos requisitos”, porque para elaborar um programa de GD o profissional deve conhecer muito bem quais são as atividades e as funções da organização, pois elas estarão refletidas nos documentos. Isso significa que para facilitar a gestão, faz-se necessário que haja o estudo nestas três primeiras etapas de modo linear, claro que isso só será possível se a sua realização iniciar do zero, pois

quando a aplicação já existe é preciso levar em consideração os contextos, recursos etc. que se possui para a aplicação da gestão. Se os tipos forem reconhecidos desde o momento em que são produzidos, isto é, identificado sua função e sua espécie, bem como alguns elementos como produtor, destinatário, datas (tópica e cronológica) etc., no caso de os documentos eletrônicos o preenchimento dos metadados é essencial, assim os processos seguintes serão executados com maior rapidez e eficiência, pois a identificação precede a classificação e a avaliação, por isso, ressalta-se a importância de ter profissionais arquivistas atuando nas organizações desde a produção de documentos, pois é ele quem vai realizar, tanto o mapeamento dos fluxos, quanto a identificação arquivística e nela reconhecer os tipos documentais existentes nas organizações.

Quanto ao fluxo informacional formal, ou seja, o fluxo documental, acredita-se que está sendo especificado na atividade 'b', uma vez que é necessário identificar e documentar cada função, atividade e operação, estabelecer uma hierarquia entre elas e identificar os fluxos dos processos de trabalho e as operações que as englobam. Faz-se necessário conhecer os caminhos que o documento percorre e as relações que eles possuem com cada setor, para entender como ocorrem os fluxos na organização, normalmente quando não há este estudo e os fluxos não foram mapeados, percebe-se a falta de conhecimento dos gestores em relação as problemáticas, falhas ou acertos existentes.

A identificação está especificada no item 'c' da norma, cujos requisitos mencionam a necessidade de reconhecer qual estrutura do documento se adapta melhor a cada função/atividade, ou seja, suas características definem sua espécie e função.

Quanto a avaliação de documentos, esta seria uma etapa da GD, especificada no item 'f' da norma "Projeto de um sistema de gestão de documentos" e 'g' "Implementação de um sistema de gestão de documentos", pois requer planejamento e implementação de estratégias para execução desta função arquivística. Além do mais, ressalta-se que quando a norma apresenta os requisitos de conservação ela destaca a importância de conservar os documentos para que estejam disponíveis para embasar as decisões e cumprir as legalidades. Não obstante, na etapa 'e' de identificação de estratégias poder-se-ia incluir a proposta de avaliar os documentos e de estabelecer um documento autorizado para recolher as decisões adotadas para avaliação.

No que tange aos documentos eletrônicos faz-se necessário pensar que a norma propõe uma gestão antecipada e com responsabilidades distribuídas, mediante a consideração do planejamento, no que se refere as fases. A única diferença é o suporte em que os documentos se encontram e as maneiras de realizar essas etapas será de acordo com as possibilidades de cada suporte.

Para Stefan (2010) existem três modelos de gestão de documentos: 1) o modelo administrativo europeu (modelo de arquivamento) quase não utilizado e abordado na literatura; 2) o modelo anglo-saxão (modelo Ciclo de Vida) o modelo mais utilizado no Brasil até os dias atuais; 3) o modelo australiano (*Records Continuum*) desenvolvido em 1996 e 1997 e que ganham maior espaço diante dos novos contextos, bem como com a utilização das normas ISO para auxiliar no desenvolvimento dos processos arquivísticos. De maneira resumida, a autora supracitada apresenta e descreve as principais características de cada modelo. No que tange ao primeiro modelo, destaca que este não apresenta uma função de gerenciamento, ou seja, enfoca apenas o arquivamento. O segundo modelo, concebido por Phillip Brooks<sup>8</sup> e Emmett J. Leahy<sup>9</sup>, membros do Arquivo Nacional dos EUA e, no final da Década de 1930, desenvolvido por Ira Penn<sup>10</sup> (1989), se baseia no ciclo de vida de documentos (fases corrente, intermediária e permanente), ou seja, do “[...] nascimento até a morte” do documento. O terceiro modelo, desenvolvido por Frank Upward<sup>11</sup> (1996), se alicerça na concepção de que os documentos devem ser geridos levando-se em consideração que o tempo é circular e contínuo e os espaços

---

<sup>8</sup> Philip Coolidge Brooks (1906-1977). Fez mestrado e doutorado na *University of California*. Em 1957 foi nomeado o primeiro diretor da Biblioteca Harry S. Truman, onde atuou por 14 anos até sua aposentadoria. Foi fundador e colaborador da *Society of American Archivists* (SAA). Disponível em: <[https://en.wikipedia.org/wiki/Philip\\_C.\\_Brooks](https://en.wikipedia.org/wiki/Philip_C._Brooks)>. Acesso em: 10 jan. 2019.

<sup>9</sup> Emmett Leahy começou sua carreira como arquivista no Arquivo Nacional dos Estados Unidos (EUA) em 1935. Seis anos depois, atuou no Departamento da Marinha dos EUA como Diretor de Administração de Documentos. Em 1948 organizou o *National Records Council*, uma organização sem fins lucrativos para promover a gestão de documentos. Foi também Presidente da Força Tarefa de Gestão de Documentos da Comissão Hoover (1947-48). Disponível em: <<https://www.emmettleahyaward.org/leahy-bio.html>>. Acesso em: 10 jan. 2019.

<sup>10</sup> PENN, Ira A.; PENNIX, Gail; COULSON, Jim. *Records management handbook*. Aldershot (UK): Gower, 1989. 249p.

<sup>11</sup> O *Records Continuum Model* (RCM) foi criado na Década de 1990 por Frank Upward da Universidade Monash com a contribuição dos colegas Sue McKemmish e Livia Iacovino, como resposta às discussões em evolução sobre os desafios de gerenciar registros e arquivos digitais na disciplina de Arquivologia. Upward descreve o RCM em um contexto amplo, cujas atividades e interações transformam documentos em registros, evidências e memória que são usados para vários propósitos ao longo do tempo. Upward apresenta o RCM a partir de uma estrutura conceitual pós-custodial, pós-moderna e de estruturação. Disponível em: <[https://en.wikipedia.org/wiki/Records\\_Continuum\\_Model](https://en.wikipedia.org/wiki/Records_Continuum_Model)>. Acesso em: 10 jan. 2019.

físicos já não influenciam mais a organização, ou seja, os sistemas de arquivos não são privilegiados, mas sim o controle do documento numa perspectiva de continuidade. Vale destacar que nesta tese, aborda-se o segundo modelo citado por Stefan como uma teoria, e este último é de fato compreendido como um modelo, tendo em vista que foi desenvolvido baseando-se em um modelo conceitual.

Van Bussel (2017, p.33, tradução nossa) apresenta a existência de duas teorias que devem ser levadas em consideração para pensar no Gerenciamento de Informações da Empresa, a do *Records Continuum* e a da Diplomática Digital, porém a respeito das duas o autor acredita que:

[...] ambas as teorias, apesar de fraquezas teóricas, oferecem argumentos convincentes para o valor dos arquivos e registros das organizações. Outra conclusão foi que ambas as teorias não conseguiram vincular esses valores à realização dos objetivos organizacionais, ao projetar estratégias de negócios e à construção de arquivos de modo a permitir que o Gerenciamento de Informações da Empresa facilite as organizações efetivamente nesses empreendimentos.

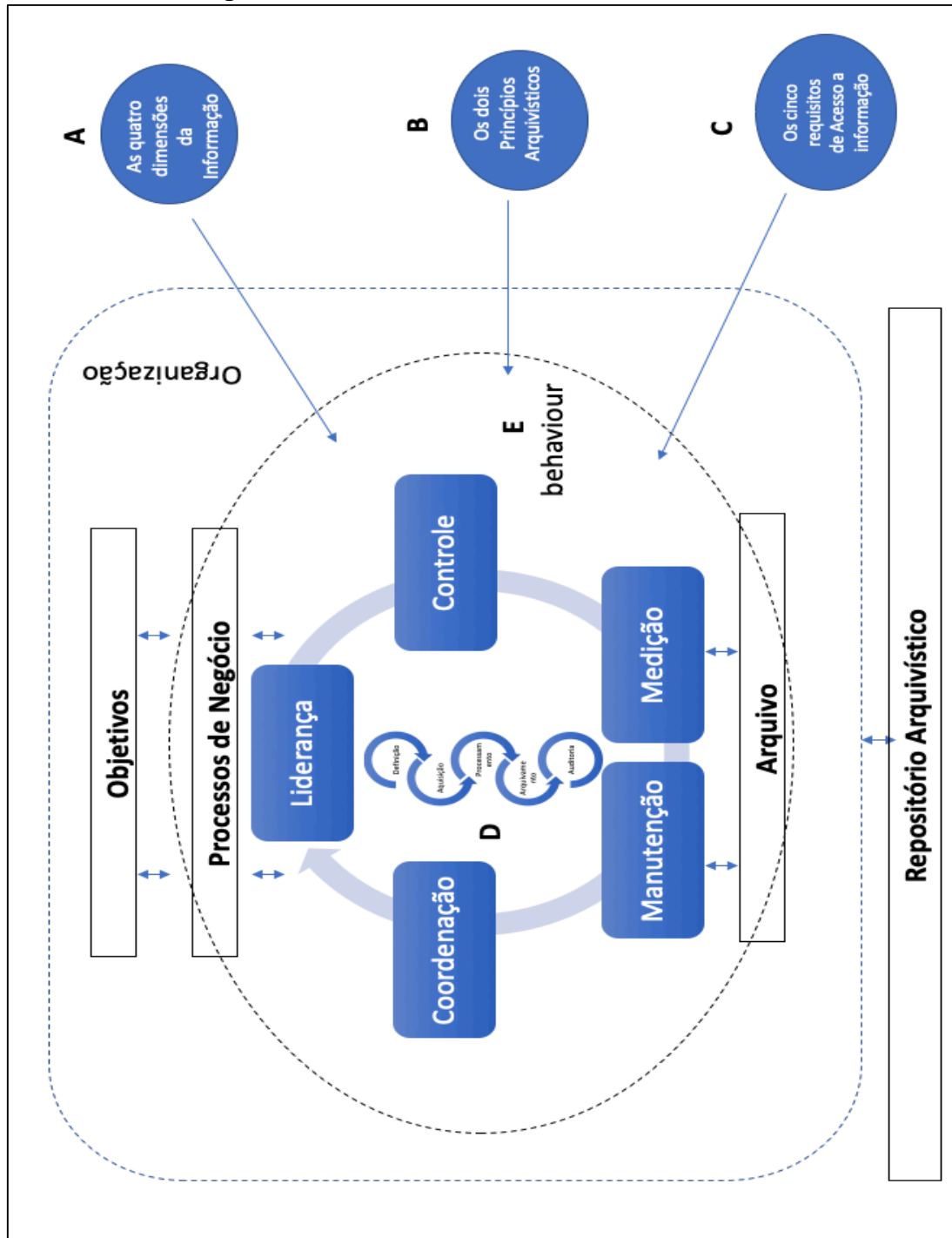
Para tanto, Van Bussel (2017) desenvolveu uma teoria chamada de ‘*Archive-as-Is*’, este modelo se constitui em uma visão pragmática de arquivos, sua gênese, construção, uso e gerenciamento contínuo. Para o autor, o modelo é “fundamental para entender o arquivamento de uma organização (ou cadeia organizacional), como ele foi projetado, criado, processado, manipulado e gerenciado como um recurso comercial valioso” (VAN BUSSEL, 2017, p. 43, tradução nossa). Este modelo de Van Bussel é recente e também importante pelo fato de que muda a maneira de valorar a informação ao longo do tempo e apresenta que a GD precisa garantir

[...] conteúdo, contexto e estrutura de registros e arquivos ao longo do tempo, mesmo se esses registros ou arquivos deixarem de ser usados nos negócios, mesmo que existam diferentes organizações/unidades organizacionais ou pessoas responsáveis por (partes da) a função de gerenciamento de informações, mesmo que partes de um arquivo não sejam mais retidas e irreparavelmente destruídos, e até mesmo se houver múltiplos sucessores legítimos da organização ou pessoas que criaram o arquivo, incluindo repositórios de arquivo (instituições arquivísticas). Este *continuum* (pragmático) não está limitado pelo espaço-tempo (VAN BUSSEL, 2017, p. 45, tradução nossa).

Os documentos passam por um ciclo de vida (não linear), são criados e serão destruídos (morrer) ou preservados (vivos) continuamente gerenciados nos ambientes organizacionais e contextualizados por metadados que capturam contextos mutáveis nos aspectos organizacionais, sociais e pessoais, dessa maneira, o ciclo de vida dos

documentos ocorre em um *continuum* de gerenciamento e contexto (VAN BUSSEL, 2017, p. 45). Abaixo segue a imagem do modelo (Figura 12):

Figura 12: O modelo teórico do 'Archive-as-Is'.



Fonte: Elaboração própria baseado em Van Bussel - 2017 - p.49.

Percebe-se nesse modelo que os componentes (A, B e C) devem ser implementados por uma organização na cadeia de valor da informação (D), esta cadeia gerenciará os documentos e criará o arquivo organizacional usando seus cinco



processos primários (definição, aquisição, processamento, arquivamento e auditoria) e cinco secundários (liderança, controle, medição, manutenção e coordenação). A cadeia é configurada para realizar os componentes A, B e C, porém também incorpora o elemento (E) comportamento organizacional afetando conseqüentemente o gerenciamento, pois os documentos devem ser contextualizados continuamente a medida que as situações organizacionais e sociais mudam (VAN BUESSEL, 2017, p.48, tradução nossa).

Este modelo foi criado com o objetivo de acabar com o ‘caos da informação’ para melhorar a capacidade e os objetivos organizacionais, bem como definir as estratégias de negócio, o criador desse modelo atrela a GD aos estudos sobre os ambientes organizacionais, o foco está no valor cultural e de evidência e não nas organizações que geram documentos. Van Bussel defende que este modelo deve ser conhecido como uma teoria arquivística orientada para a organização (VAN BUESSEL, 2017, p.61, tradução nossa). Além disso, o modelo pode ser utilizado para qualquer orientação de contexto e objeto e para o mundo digital.

Ressalta-se que este modelo é ainda pouco difundido e discutido por conta de ter sido criado apenas há dois anos, porém precisa ser conhecido e estudado principalmente pelo fato de focar os ambientes organizacionais.

As etapas da GD recopiladas são trabalhadas de modo diferente na série de normas ISO 30301:2011. Nela, o ciclo de gestão de William E. Deming<sup>12</sup> estabelece algumas fases definidas como: planejamento, desenho, implementação e controle e melhoria continuada. A norma ISO 30302:2015 (ISO 30302, 2015) é um guia específico para implementar a norma de requisitos (ISO 30301, 2011), em que descreve com detalhe as fases, as etapas, os instrumentos resultantes e os documentos derivados dos processos de implantação, assim como uma relação de fontes para facilitar as atividades e tarefas subsequentes.

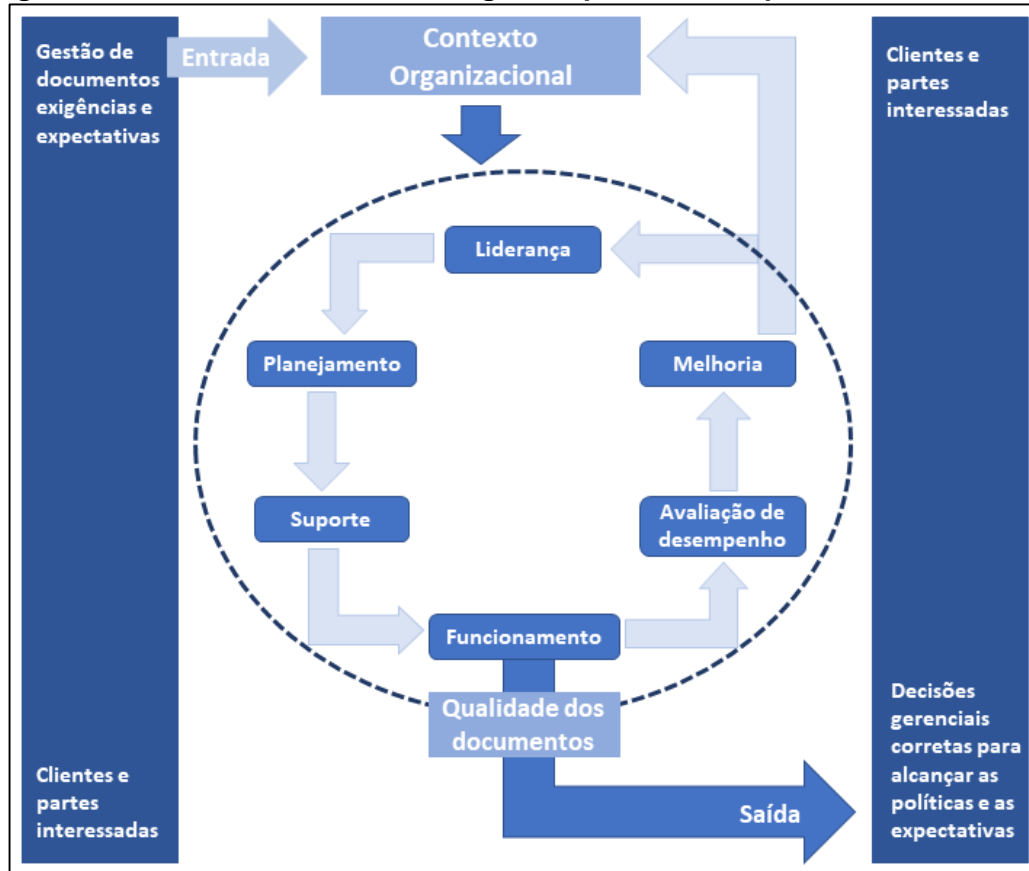
A Figura 13 apresenta a estrutura de um Sistema de Gestão de Documentos, baseado nas fases do PDCA<sup>13</sup> de Deming, pois se reconhece a análise dos contextos para liderar, planejar etc.

---

<sup>12</sup> William Edwards Deming (1900-1993) foi estatístico, professor universitário, autor, palestrante e consultor estadunidense. Deming é amplamente reconhecido pela melhoria dos processos produtivos nos Estados Unidos durante a Segunda Guerra Mundial. No Japão, na Década de 1950, ensinou altos executivos como melhorar projeto, qualidade de produto, teste e vendas, por meio de vários métodos, incluindo o método PDCA. Disponível em: <[https://pt.wikipedia.org/wiki/William\\_Edwards\\_Deming](https://pt.wikipedia.org/wiki/William_Edwards_Deming)>. Acesso em: 10 jan. 2019.

<sup>13</sup> Plan (P); Do (D); Check (C); Act (A) - PDCA: planejar, fazer, checar e agir.

**Figura 13: Estrutura do sistema de gestão padronizada para os documentos.**



Fonte: ISO 30302 - 2011 - p.7 - tradução nossa.

O ciclo se inicia na entrada com os requisitos e expectativas da gestão de documentos e passa pelo contexto da organização, liderança, planejamento, suporte, funcionamento, avaliação e melhoria, levando em consideração o cliente e as partes interessadas, tudo isso para que os documentos cheguem a saída com qualidade para suprir as decisões de gestão corretas para alcançar a política e os objetivos organizacionais. O reconhecimento dos contextos exige identificar os requisitos e as expectativas de todos os agentes envolvidos com a organização. A análise do contexto da organização que é considerada a primeira fase –planejamento – do ciclo envolve a análise dos fluxos, a identificação dos tipos documentais e a avaliação de documentos, com anterioridade à segunda fase do desenho. No planejamento entende-se que há duas etapas, uma primeira centrada na análise do contexto e uma segunda destinada ao planejamento propriamente dito: sistema(s), processos, ferramentas etc.

Nas próximas subseções serão abordados a teoria do Ciclo de Vida e o modelo *Records Continuum* como fatores que influenciam a GD, suas diferenças e

percepções e suas contribuições para a área, destacando que são as teorias mais conhecidas de GD.

### **3.1 Teoria do Ciclo de Vida (*Lifecycle Records*) e Teoria das Três Idades**

Como mencionado anteriormente, a teoria do Ciclo de Vida é anglo-saxônica e foi concebida por membros do Arquivo Nacional dos EUA, no final da Década de 1930. Para Cruz-Mundet (2016, p.151, tradução nossa), o ciclo de vida marca o início de um dos paradigmas da arquivística contemporânea influenciando até os dias atuais, porque “[...] em essência vem para afirmar que o documento tem uma vida similar à de um organismo biológico, do qual nasce (fase de criação), vive (fase de armazenamento e uso) e morre (fase de eliminação)”.

A noção de ciclo vital de documentos reconfigurou o modelo de instituição arquivística até então adotado pelo Arquivo Nacional dos Estados Unidos. Visualizado como um processo, o ciclo vital dos documentos passou a ser o objeto de atuação da instituição, transcendendo a lógica do gerenciamento arquivístico voltada exclusivamente, até então, para o “produto final” consubstanciado em arquivo permanente. Esse novo modelo de administração arquivística influenciou diretamente outras instituições arquivísticas no universo anglo-saxônico e inspirou outros modelos de intervenção no ciclo vital dos documentos (JARDIM, 2015, p.29).

O surgimento do Ciclo de Vida presente no relatório elaborado pela Comissão Hoover sobre organização e funcionamento do Governo Federal dos EUA, abordava a acumulação de documentos gerados oriundos da burocracia moderna. Diante disso, reduzir a massa documental era a principal razão econômica para o gerenciamento de documentos; assim, Yves-Pérotin formulou, em 1961, o conceito das três idades para o mundo francófono em um artigo publicado na revista *Sena de Paris* (CAYA, 2004).

Para Llansó-Sanjuan (1993, p.34, tradução nossa), a primeira idade consiste na “[...] circulação e tramitação dos assuntos iniciados. A documentação é parte dos arquivos de gestão e é de uso frequente”; a segunda idade se define pelo “[...] documento ou o expediente referente a um assunto que deve ser conservado, sendo objeto de consulta ou de uso de maneira pouco frequente. A fase do arquivo intermediário, no qual o valor diminui na mesma proporção que aumenta o valor secundário”; e, por fim, a terceira idade, em que o documento “[...] adquire valor permanente, de maneira que seu uso será unicamente por seu valor cultural ou de pesquisa. Sua conservação será definitiva”.

Yves-Pérotin (1961) criou os termos ‘arquivos correntes’, ‘arquivos intermediários’ e ‘arquivos permanentes’. Este autor solicitava aos arquivistas que focassem o contexto de produção dos documentos, visando uma melhor avaliação e controle (CAYA, 2004). A ideia de fase corrente desde a época de sua criação, se refere aos documentos com valor administrativo (são constantemente utilizados pelas organizações atendendo valores de economia, de gestão, legais, fiscais etc.). Os usos é que determinam o valor na instituição de natureza jurídico-econômica-administrativa. Aqueles de fase intermediária, se referem aos documentos que mantêm a utilidade para a entidade e, todavia, o seu uso tem decrescido. Encontram-se na categoria de ‘talvez’, devido aos valores legais e fiscais vigentes, aguardando uma destinação (eliminação ou valor histórico/permanente) e, ainda, tem sido considerada uma fase de pausa, de vigência e de decisão. Finalmente, acredita-se que a fase permanente, cujos valores administrativos são ‘*a priori*’ finalizados, é constituída de documentos com valor informativo para a organização, bem como para a sociedade partindo-se de uma perspectiva institucional, social e histórica e, assim, considerados de armazenamento permanente.

Para o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p.160, grifo nosso), o ciclo vital é a “[...] teoria segundo a qual os **arquivos** são considerados **arquivos correntes, intermediários** ou **permanentes**, de acordo com a frequência de uso por suas **entidades produtoras** e a identificação de seus **valores primário e secundário**”.

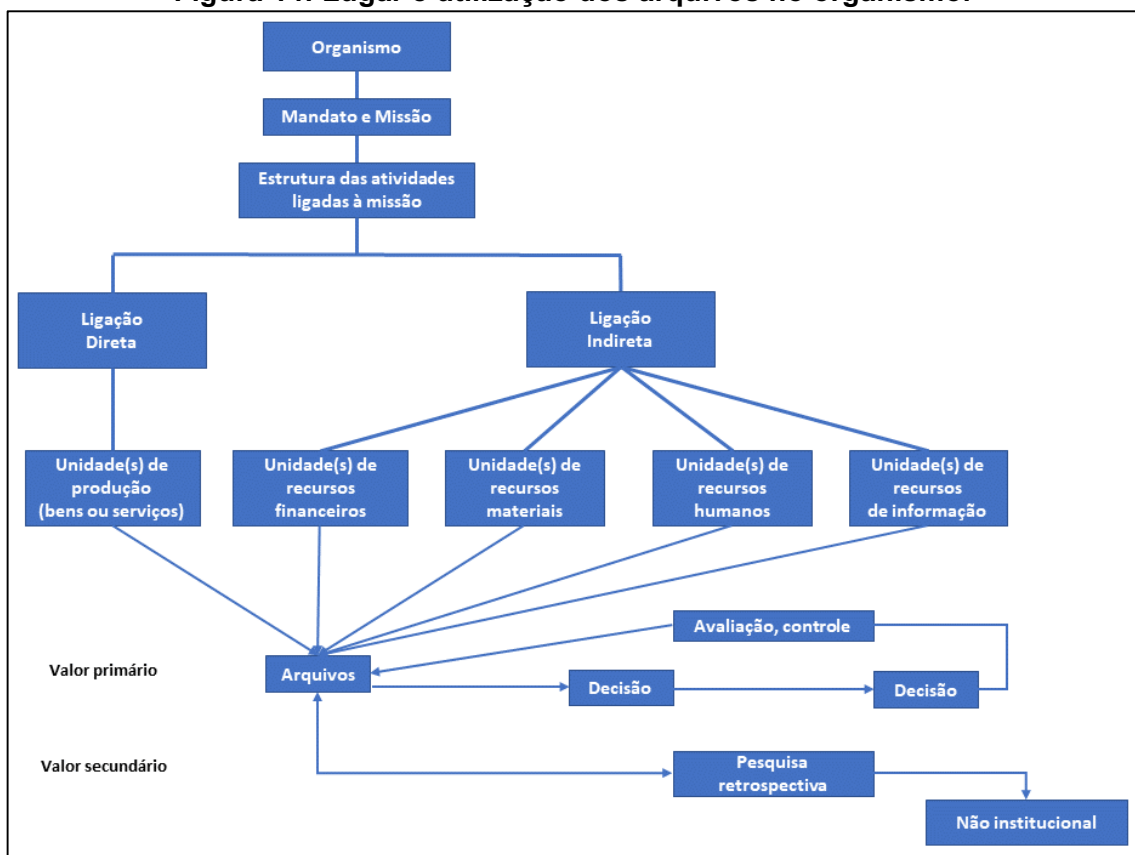
Esta maneira de abordar a realidade da organização e tratamento dos arquivos tem a adesão unânime dos especialistas que a eles se referem quando falam das “três idades”. A arquivística reparte assim a vida do documento de arquivo em três períodos: os de atividade, de semiatividade e de inatividade. [...] O conceito de ciclo de vida transforma um conjunto de documentos quantitativamente demasiado importante, desmedido em relação aos meios de que se dispõe para se lhe fazer face, em subconjuntos que apresentam diferentes características. [...] A curta história desta abordagem leva-nos a constatar que ela se baseia em dois valores que os arquivos têm ou podem ter, ou seja, o valor administrativo e o valor de testemunho (ROUSSEAU; COUTURE, 1998, p.111-112).

Desse modo, evidencia-se que todos os documentos têm valor primário, mas nem todos alcançam o valor secundário. Como mencionado, a utilidade do documento para a organização e o uso (imediate ou menos imediato) determinam o valor primário, reconhecendo-se as fases corrente e intermediária. Ao contrário, o valor secundário se centra no testemunho para a entidade e para a sociedade “[...] utilizações não

imediatas”, conforme ressaltam Rousseau e Couture (1998, p.117).

Para Rousseau e Couture (1998, p.65) as informações são utilizadas pelas organizações seja pelo seu valor primário (para decidir, agir e controlar as decisões e ações empreendidas), ou seja, pelo seu valor secundário (efetuar as pesquisas retrospectivas que colocam em evidência decisões e ações passadas), sendo assim, a GD propicia a pesquisa retrospectiva, reduz incerteza e melhora a tomada de decisão, aprofundando o conhecimento da cultura institucional e do processo de decisão (Figura 14).

**Figura 14: Lugar e utilização dos arquivos no organismo.**



Fonte: Rousseau e Couture - 1998 - p.66.

Para Rhoads (1989, p.2, tradução nossa), são quatro fases que contemplam o ciclo de vida dos documentos: 1) Produção de documentos: desenho e gestão de formulários, preparação e gestão de correspondência, gestão de informes e diretrizes, fomento de sistemas de gestão da informação e aplicação de tecnologia moderna a esses processos; 2) Utilização e conservação de documentos: criação e melhoria dos sistemas de arquivos e de recuperação de dados, a gestão de registros, análise de sistemas de produção e a manutenção de programas de documentos vitais, o

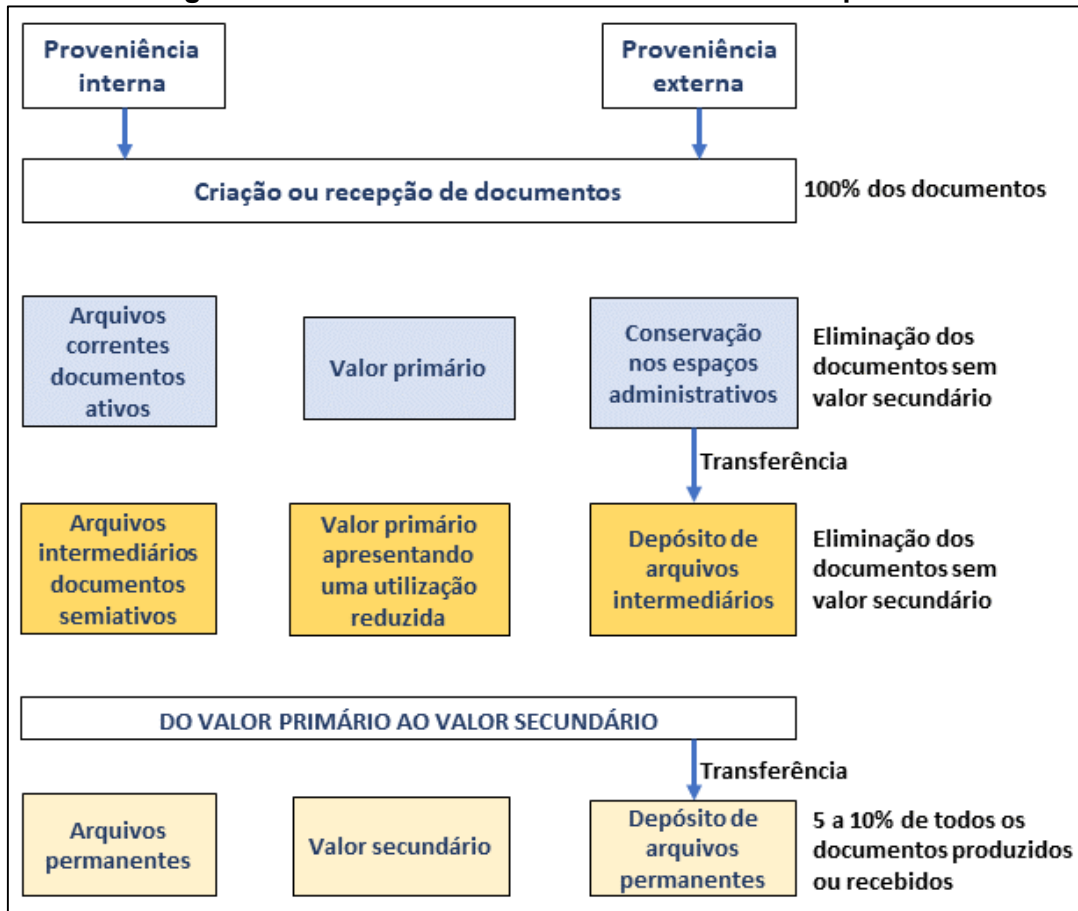
funcionamento de centros de documentação e a automação dos processos; 3) Disponibilização do documento: identificação e descrição das séries de documentos, o estabelecimento de programas de retenção e disponibilização, a avaliação e eliminação de documentos e a transferência de documentos de valor permanente aos arquivos; 4) Gestão de documentos de valor permanente: desenho e equipamento dos depósitos, os métodos e processos de conservação e preservação dos arquivos, o planejamento de políticas de acesso aos arquivos, os procedimentos dos serviços de referência, a criação de novos arquivos e a informação sobre eles.

Rhoads (1989, p.3, tradução nossa) já compreendia a GD, como um modelo de gestão abrangente, contemplando todos os aspectos relacionados ao documento ao longo do seu 'ciclo de vida', isto é, desde o 'nascimento', perpassando a 'vida produtiva', como uma maneira de efetivar as funções organizacionais, até sua 'morte' ou eliminação, entretanto, os documentos que merecem ser conservados permanentemente, segundo estes autor, ganham a 'reencarnação', que seria o fato de não serem eliminados e adquirirem o direito de continuarem existindo.

Observa-se que esta ideia de 'reencarnação' sublinha um possível retorno à uma hipotética vida produtiva, mas deveria entender-se que 'conservar permanentemente' os documentos, evidencia uma finalidade inerente a exploração da informação e de conformação da memória pessoal ou coletiva e institucional.

Rousseau e Couture (1998, p.126) ilustram por meio de uma representação o ciclo de vida dos documentos (Figura 15).

**Figura 15: Ciclo de vida dos documentos e os arquivos.**



Fonte: Rousseau e Couture - 1998 - p.126.

De acordo com Cruz-Mundet (2006, p.23-24), o Ciclo de Vida sempre foi criticado por três motivos, primeiro porque ressalta que os documentos nunca 'morrem', pois são conservados com utilidades diferentes ao de sua origem, de caráter histórico-cultural, embora também seja probatória. Segundo, porque há um estreitamento entre a divisão das três idades, uma vez que não contempla que todo documento pode regressar a fase inicial de atividade, tanto na fase intermediária quanto na fase histórica, como consequência de um processo de revisão, de um processo judicial ou de qualquer outra atividade que seja necessária à sua presença. E, a terceira crítica, a de focar demasiadamente o documento como entidade física e em tarefas operacionais, e isso é irrelevante desde a perspectiva dos documentos eletrônicos.

Para Heredia Herrera (2011, p.62-63) o ciclo de vida se inicia uma vez produzidos os documentos (nos ambientes eletrônicos, capturados). Assim, especifica que o ciclo de vida "[...] determina a tipologia dos arquivos para a sua custódia, ficando muito reduzida nos ambientes eletrônicos, dado que se reconhecem duas etapas ou

idades: uma primeira de produção dos documentos vinculada as unidades administrativas da organização e, uma segunda, de conservação e custódia vinculada ao arquivo eletrônico.

“Para os arquivos, o ciclo de vida está no próprio coração da integração das intervenções do arquivista numa arquivística global” (ROUSSEAU; COUTURE, 1998, p.125). Dessa maneira, acredita-se que para a época a teoria de Ciclo de Vida realmente foi uma inovação e sustentou a GD, como ainda a sustenta até os dias atuais em muitos países.

No que tange à passagem dos arquivos de valor primário para o secundário, ressalta-se que as organizações elaboram tabelas de temporalidade utilizando para seu embasamento a legislação específica de cada documento, bem como decisões internas tomadas pela comissão interna de avaliação. Diante disso, cada série possui um prazo específico para atender as funções, processos e necessidades de uso da informação contida nos documentos (sobre este tema discute-se melhor na Seção 5).

Para o desenvolvimento da avaliação é necessário um conhecimento exposto em critérios aplicados para os documentos pessoais e institucionais, bem como nas atuações específicas que consiste em processos de gestão específicos, como os de designação de uma comissão de avaliação, atuação na avaliação compartilhada, destinação ou execução dos acordos nas regras e/ou tabelas como instrumento básico em que se recorrem estas decisões.

A avaliação compartilhada ocorre por meio da comissão interna de avaliação, composta por diferentes setores (entre eles o setor de arquivo, mediante a participação do arquivista), cujos membros decidem conjuntamente o destino de cada série documental (inclusive no que tange aos documentos eletrônicos que, também, precisam ser avaliados), ou seja, um trabalho em equipe que garante que as decisões tomadas sejam embasadas a partir de diferentes opiniões e percepções que, por sua vez, resultam em um consenso que beneficiará a organização. Na prática anglo-americana a base sobre a decisão adotada não necessariamente era ou é a série, podendo ser a caixa onde se conservam os documentos.

Quanto aos critérios, evidencia-se que variam de país para país e isso influencia, também, em como lidar com os ambientes eletrônicos, pois é preciso refletir quanto ao contexto de conservação, armazenamento (formatos e/ou suportes) ou pode-se levar em consideração os custos elevados e pouco sustentáveis.

A intenção de levantar essa discussão nesta tese, não é afirmar qual das duas



abordagens (Ciclo de Vida ou *Records Continuum*) é a melhor, dado que as interpretações apresentadas se constituem nas práticas heterogêneas, inter-relacionadas à realidade desta prática. Fato que com o tempo sentiu-se a necessidade de criar o modelo de continuidade, pois com os novos tipos documentais a teoria do Ciclo de Vida, já não sustentava mais a realidade da gestão de documentos arquivísticos e, isso, foi sustentado pelos próprios criadores do *Records Continuum*. Desse modo, pretende-se apresentar na próxima Subseção, como o surgimento deste modelo tentou responder aos questionamentos diante de problemas não resolvidos e enfatizar que existem perspectivas diferentes.

Na próxima Subseção apresenta-se o modelo de *Records Continuum*, seus objetivos, intenções, bem como suas diferenças quando comparado a teoria do Ciclo de Vida.

### **3.2 Modelo *Records Continuum***

A visão da continuidade da GD tem sido trabalhada na Austrália desde a Década de 1950 e começou no Arquivo Nacional da Austrália, *Commonwealth Archives Office* (CAO) agora denominado de *National Archives of Australia*. Na Década de 1950, os documentos do Governo Australiano estavam sujeitos a uma regra de acesso antiga, de 50 anos e, como consequência, Upward (1994, p.121) observou que o pessoal do CAO trabalhava em um ambiente no qual a facilitação e o interesse pela pesquisa não eram a principal preocupação. Assim, a organização tinha problemas significativos e imediatos com os grandes volumes de documentos mal gerenciados, gerados pela burocracia em constante expansão e sempre em mudança. Facilitar o acesso aos documentos continuava sendo uma preocupação do CAO, entretanto, propiciar o gerenciamento ativo e contínuo dos documentos do governo havia se tornado necessário para as operações (CUMMING, 2010).

Com o surgimento do modelo *Records Continuum* houve uma significativa mudança na área, baseada em uma nova maneira de ver e pensar os documentos. Este modelo é considerado pós-custodial, Llansó-Sanjuan (2009, p.12, tradução nossa) argumenta que para entender este modelo, “[...] basta adicionar as fases do ciclo de vida dos documentos convencionais que elas não ocorrem em uma sequência linear desde a criação até a sua destinação, mas em ciclos constantes: a cadeia não termina, ambos os documentos têm utilidade”. Cumming (2010, p.41, tradução nossa) discorre que em essência, o *Records Continuum* se constitui em uma maneira de ver,

cuja estrutura para a manutenção dos documentos deve ser compreendida como um todo coerente, mas também deve ser observada as partes componentes. Acredita-se que para entender o modelo faz-se necessário pensar desde a produção de documentos, mas já considerando que eles podem ser eliminados ou guardados permanentemente, que podem contribuir para a memória organizacional e memória coletiva, muito mais do que a mudança na forma de se pensar a GD é o fato de que o profissional, também, deve possuir novas percepções e perspectivas, o usuário tem um papel importante nesse modelo, pois ele é de fato o objetivo do fazer arquivístico, independente da fase e do suporte que o documento se encontre.

A perspectiva relacionada ao tempo é muito significativa neste modelo, portanto, a abordagem do contínuo reconhece que os documentos servem para múltiplos propósitos, significando coisas diferentes para pessoas distintas e de contextos múltiplos, tanto imediato quanto no decorrer do tempo (CUMMING, 2010, p.42, tradução nossa).

Nesse sentido, Llansó Sanjuan (2009, p.12, tradução e grifo nosso) destaca as seguintes características do modelo *Records Continuum*, sublinham-se alguns aspectos mais significativos encontram-se grifados.

Vinculados à sua origem e fundamentação:

- Concebido na Austrália, é em sua origem um “[...] modelo de segunda geração”, pela criação mimética, relacionado ao modelo de registro inglês, típico das colônias;
- Se apresenta atualmente como o modelo de gestão de documentos mais vanguardista no panorama internacional;
- Se opõe conceitualmente a teoria do Ciclo de Vida dos documentos;
- Seus criadores o proclamam herdeiro do modelo de espaço/tempo de Newton, na perspectiva de que o uso e o controle de documentos alteram e renovam os ciclos de criação e destinação, contrapondo-se a linearidade (ideia de que não se pode voltar atrás), características relacionadas a teoria do Ciclo de Vida dos documentos.

Vinculados à informação e à documentação como ativo nas organizações:

- Se orienta em satisfazer as necessidades da gestão de documentos geradas pelas comunicações eletrônicas;

- Orientada à gestão dos recursos de informação, considera a tarefa de gerir documentos outro elemento significativo, ou seja, diferenciando esta atividade das demais atividades de gestão da informação realizadas em uma organização;
- Parte da necessidade de contemplar o documento como 'evidência', desde as análises iniciais e na concepção do sistema de gestão de documentos.

Vinculados à transversalidade da gestão nas organizações:

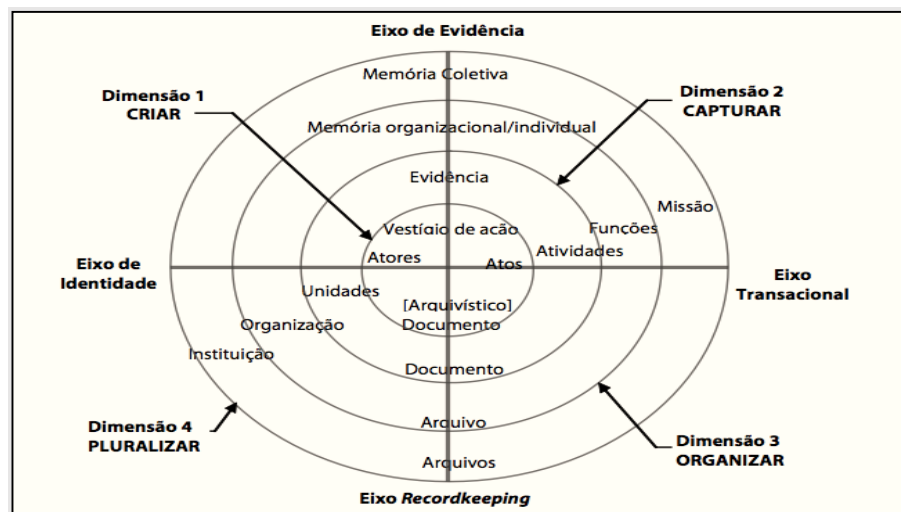
- Faz conexão com conceitos e metodologias tais como: gestão das tecnologias de informação, engenharia de processos, análise funcional, gestão de recursos, gestão da herança cultural, controle de qualidade, auditoria, *benchmarking*;
- Em sua formulação inicial, busca construir uma ponte de comunicação entre arquivistas e gestores de documentos, profissionais distintos nos países anglo-saxões, sobre a base da multidimensionalidade de seu trabalho no que tange a comunicação com outros profissionais.

Vinculados ao serviço e disponibilidade da informação e dos documentos:

- Concede maior importância ao acesso, localização e disponibilidade dos documentos (seja em estado de documento, de registro ou de arquivo).

A Figura 16 apresenta o modelo *Records Continuum* elaborado por Upward e traduzido para o português por Costa Filho (2016).

**Figura 16: Modelo do *Records Continuum*.**



Fonte: Costa Filho – 2016 – p.141 - traduzido do inglês para o português do Diagrama *Records Continuum* – UPWARD – 1996.

O modelo é construído por quatro eixos: Eixo de *recordkeeping* (abordado por alguns autores como o eixo da GD, ou seja, leva em consideração a organização propriamente dita dos documentos independente do suporte); Eixo da evidência (leva em consideração as questões de continuidade da informação nos documentos, ou seja, as informações precisam ser trabalhadas para que tenham sentido, além do mais, a evidência impacta na memória organizacional/institucional, individual e coletiva); Eixo de transação (neste eixo aborda-se sobre a razão de ser dos documentos, isto é, são produzidos para auxiliar no cumprimento dos objetivos organizacionais); Eixo de identidade (trata-se sobre os responsáveis pela elaboração dos documentos). Assim mesmo, representam-se as quatro dimensões: D1-Criar; D2-Capturar; D3-Organizar e D4-Pluralizar.

Percebe-se que um eixo complementa o outro e uma dimensão complementa a outra como, por exemplo, na D1 no momento da criação deve-se levar em conta todos os outros eixos e as outras dimensões. Para entender a Figura 16, é necessário perceber que o movimento é de um *continuum*, ou seja, todos os elementos nunca podem parar de ser pensados, o todo e suas partes devem ser refletidos e colocados em prática. Percebe-se também que nesse modelo os fluxos são levados em consideração, tendo em vista que se trabalha com os dados, documentos, arquivo (atua com informação); memória institucional e patrimonial ou memória social (atua com informação e conhecimento).

Para maior profundidade, no Quadro 8 apresentam-se e descrevem-se os eixos e as coordenadas do modelo que é detalhado por Costa Filho (2016):

**Quadro 8: Síntese dos Eixos e Coordenadas do modelo *Records Continuum*.**

EIXOS		COORDENADAS	
Entidades	Definição	Elementos	Definição
<i>Recordkeeping</i> <sup>14</sup>	Meios utilizados para o registro de informações	Documento	Representação de uma ação
		Documento arquivístico	Documento orgânico que se liga a outros documentos e possui contexto de produção facilmente identificado.
	Sobre atividades humanas	Arquivo	Conjunto de documentos arquivísticos de uma instituição.
		Arquivos	Documentos pertencentes a muitas instituições, seja pela transferência espacial

<sup>14</sup> O significado do termo está ligado a “[...] criação, uso, manutenção e destinação sistemática de documentos para atender às necessidades e responsabilidades administrativas, programáticas, legais e financeiras” (PEARCE-MOSES, 2005, p.331, tradução nossa).

EIXOS		COORDENADAS	
Entidades	Definição	Elementos	Definição
			ou temporal entre instituições.
Evidência	Vestígios de ações, evidências fornecidas por documentos e implicações exercidas na memória institucional e coletiva	Vestígio de ação	Os sistemas de <i>recordkeeping</i> controlam documentos como vestígios de uma ação.
		Evidência	Os sistemas de <i>recordkeeping</i> agregam evidência aos documentos.
		Memória institucional/individual	Os sistemas de <i>recordkeeping</i> fornecem memória às instituições.
		Memória coletiva	Os sistemas de <i>recordkeeping</i> fornecem memória coletiva.
Transação	Registro de atividades desempenhadas para a condução de negócios	Ato	Subcategoria de atividade.
		Atividades	Subcategoria de função. Meios para a condução de negócios. Criam relações entre os documentos.
		Funções	Não especificado pelo autor.
		Missão	Funções de uma instituição a partir de uma perspectiva social mais ampla.
Identidade	Responsáveis pela produção e uso de documentos	Ator	Não especificado pelo autor.
		Unidade	Unidade organizacional a qual o ator está associado. A unidade pode ser o próprio ator.
		Organização	Entidade a qual a unidade organizacional está associada. A organização pode consistir em apenas um ator ou em uma unidade organizacional.
		Instituição	Institucionalização da identidade dos demais elementos com amplo reconhecimento social.

Fonte: Costa Filho – 2016 – p.142-143.

Destaca-se que o modelo possui quatro dimensões: 1. Criar; 2. Capturar; 3. Organizar; 4. Pluralizar. Mckemmish (1997, p.7-8, tradução nossa) explica cada uma dessas dimensões da seguinte maneira: **1. Criar:** A primeira dimensão abrange os atores que realizam o ato (materializam as informações em documentos para que os mesmos estejam registrados); **2. Capturar:** Abarca os sistemas pessoais e corporativos de manutenção de registros que capturam documentos no contexto de modo a apoiar a capacidade de atuar como evidência das atividades sociais e comerciais das unidades responsáveis pelas atividades; **3. Organizar:** Preocupa-se com a maneira que uma organização ou indivíduo define seu regime de gestão de documentos e, assim, constitui o arquivo como memória organizacional; **4. Pluralizar:** Maneira como os arquivos são trazidos para o todo fornecendo a memória coletiva, social, histórica e cultural dos objetivos sociais institucionalizados, além do papel dos indivíduos e das organizações.

Diante da apresentação do modelo, de suas especificidades e características apresenta-se, tomando como referências as propostas de An (2003) e Santos (2011), apresenta-se no Quadro 9 uma comparação entre o modelo *Records Continuum* (australiano) e a teoria de Ciclo de Vida (anglo-saxônica). Compara-se as seguintes características: origens, elementos de definição dos documentos; principais interesses da GD; padrões de movimento dos documentos, perspectivas de *recordkeeping*; processos de *recordkeeping*; avaliação: intervenção, orientação e temporalidade; critérios para a seleção de arquivos; lugar onde se faz a gestão; papel dos gestores de documentos; empreendimento da GD; finalidade da GD; competências; e tendências do futuro.

**Quadro 9: Comparação do modelo *Records Continuum* e a teoria de Ciclo de Vida.**

<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>TEORIA DE CICLO DE VIDA</b>	<b>MODELO RECORDS CONTINUUM</b>
<b>Origens</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desenvolvido a partir da necessidade de efetivamente controlar e gerenciar documentos físicos após a Segunda Guerra Mundial (meio século atrás).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desenvolvido a partir da necessidade mais exigente de exercer controle e gerenciamento sobre documentos eletrônicos para a era digital (hoje).</li> </ul>
<b>Elementos de definição dos documentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entidade física. Maior peso, conteúdo e estrutura do contexto;</li> <li>▪ Simplicidade do documento. Fácil reconhecimento da variedade;</li> <li>▪ Recurso estático.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entidade lógica. Se reconhecem mudanças no conteúdo (dados e informação); maior peso do contexto (várias autorias e firma digital, assim como metanarrativa), da estrutura (tecnológica e de aplicações) e na aparência (apresentação dos dados para criação, armazenamento, uso e reuso da informação contida nos documentos);</li> <li>▪ Complexidade do recurso lógico e variedade das categorias dos recursos.</li> <li>▪ Recurso dinâmico (objeto de dados + metanarrativa variáveis).</li> </ul>
<b>Principais interesses da gestão de documentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Centrado nos documentos, orientado para o produto;</li> <li>▪ Foco nos documentos como entidades físicas tangíveis e na própria existência física dos documentos;</li> <li>▪ Mundo tangível do analógico e do papel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Centrado na finalidade, processo orientado no cliente;</li> <li>▪ Foco no contexto: na natureza das funções, dos processos de <i>recordkeeping</i> e no comportamento e relacionamentos dos documentos em certos ambientes;</li> <li>▪ Mundo digital: eletrônico e virtual.</li> </ul>
<b>Padrões de movimento dos documentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Baseado no tempo: <i>records</i> passam por estágios até que eventualmente morram, exceto para os eleitos que “reencarnarão” como <i>archives</i>;</li> <li>Sequência temporal: processos referentes aos documentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Multidimensional: documentos existem no espaço-tempo, não no espaço e no tempo;</li> <li>▪ Simultaneidade: processos referentes aos dados, informações e documentos.</li> </ul>

CARACTERÍSTICAS	TEORIA DE CICLO DE VIDA	MODELO <i>RECORDS CONTINUUM</i>
	<p>ocorrem em uma determinada sequência;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ocasionalmente podem experimentar situações de mudança de estágio.</li> </ul>	
<b>Perspectivas de <i>recordkeeping</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Exclusivo;</li> <li>▪ Propósito único;</li> <li>▪ Memória institucional ou coletiva;</li> <li>▪ Valor administrativo ou histórico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inclusivo;</li> <li>▪ Propósitos Múltiplos;</li> <li>▪ Pode ser memória individual (dados), funcional (evidência de atividades), institucional e coletiva;</li> <li>▪ Pode ter um valor corrente, regulatório e histórico a partir do momento de criação, simultaneamente não sequencialmente.</li> </ul>
<b>Processos de <i>recordkeeping</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Há estágios claramente definidos que criam distinções entre a gestão de documentos administrativos (correntes e intermediários) e históricos.</li> <li>▪ Números dos modelos somente mantém assessoria para correntes, mas não tem capacidade de intervenção;</li> <li>▪ Há modelos com profissionais diferentes para estágios administrativos e históricos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Os processos de gestão de documentos e arquivos permanentes devem ser integrados;</li> <li>▪ As intervenções sobre os recursos com anterioridade a sua criação são relevantes para o seu controle, uso e preservação.</li> </ul>
<b>Avaliação: intervenção, orientação e temporalidade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Perspectiva desde o documento até atividade e sociedade;</li> <li>▪ Nem sempre é acordada por consenso;</li> <li>▪ Temporalidade: Final dos estágios do ciclo de vida: intermediário.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Perspectiva desde o contexto do produtor até: a) natureza do recurso sujeito a avaliação; b) necessidades de uso e reuso da informação e; c) capacidade econômica e de recursos do produtor;</li> <li>▪ Acordada mediante consenso e com perspectiva multidisciplinar;</li> <li>▪ Temporalidade: Do início ao final.</li> </ul>
<b>Crítérios para a seleção de <i>archives</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Valores e usos, em base a princípios gerais e específicos e critérios administrativos e informativos;</li> <li>▪ Diferem os critérios considerando os valores administrativos e históricos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Valor contínuo, incluindo valor administrativo e histórico.</li> <li>▪ Acrescentam princípios (tecnológicos, sustentabilidade) e critérios (orçamentário, metanarrativa, veracidade, etc.).</li> </ul>
<b>Lugar onde se faz a gestão</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Arquivos físicos de escritório (em dispositivos de hardware, software e outros suportes físicos) e Arquivos de depósito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Arquivos digitais, transfronteiriços e distribuídos. Data Centers.</li> </ul>
<b>Papel dos gestores de documentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Passivo e reativo;</li> <li>▪ Engessado pelo papel e estratégias de custódia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pós-custodiais proativos;</li> <li>▪ Criadores e promotores de políticas arquivísticas;</li> <li>▪ <i>Designers</i> de sistemas de <i>recordkeeping</i> e implementadores de estratégias;</li> <li>▪ Consultores;</li> <li>▪ Educadores/Instrutores;</li> <li>▪ Defensores;</li> <li>▪ Auditores.</li> </ul>

CARACTERÍSTICAS	TEORIA DE CICLO DE VIDA	MODELO <i>RECORDS CONTINUUM</i>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proativos, estratégicos, assessores e multidisciplinares</li> </ul>
<b>Empreendimento de gestão de documentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ações são realizadas sobre os documentos em estágios fixos, em uma sequência, e, por um grupo particular profissional;</li> <li>▪ <i>Records managers</i> e <i>archivists</i> não possuem atuação sobre como os órgãos criam os documentos;</li> <li>▪ Responsabilidades fragmentadas e separadas de produtores, usuários, <i>records managers</i> e <i>archivists</i>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Integração dos processos de negócio aos de <i>recordkeeping</i> as atividades podem ocorrer em qualquer sequência por qualquer grupo profissional;</li> <li>▪ Os <i>records managers</i> não são responsáveis apenas pela manutenção, mas também pela criação de evidência sobre as finalidades e funções institucionais;</li> <li>▪ Abordagem integrada de responsabilidades para os participantes e parcerias com outros <i>stakeholders</i>.</li> </ul>
<b>Finalidade da gestão de documentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dispor os documentos nos seus estágios administrativos e conservá-los no tempo como memória institucional e social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dispor os recursos no tempo para o seu uso e reuso quando necessário, atendendo na sua preservação no tempo considerando as necessidades específicas e mutantes das comunidades dos usuários.</li> </ul>
<b>Competências</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Administrativas, de gestão e/ou de conservação dos recursos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estratégicas, de gestão dos recursos, tecnológicas, de preservação dos recursos, assessoras e auditoras.</li> </ul>
<b>Tendência de futuro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Da gestão dos documentos analógicos, das funcionalidades dos programas e aplicações para a gestão dos documentos até a pré-gestão dos documentos eletrônicos, a informação e sua conservação digital.</li> <li>▪ Gestor dos documentos e Arquivo como intermediário da informação e garantia da memória institucional e social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Da gestão dos documentos digitais (eletrônicos e virtuais) até a gestão e preservação dos dados;</li> <li>▪ Gestor dos documentos e arquivos como garantia da confidencialidade dos dados e informações contidas neles e como assessor e estratégico para as organizações, na medida que o recurso é considerado um ativo.</li> </ul>

Fonte: Adaptado de An - 2003 - p.27; Santos, 2011 - p.171.

Conforme se observa no Quadro 9, muitas são as diferenças entre as abordagens, porém, entende-se que as principais são: a questão do físico, enquanto na teoria do Ciclo de Vida necessariamente pensa-se no 'lugar de guarda' em que esses documentos estão, e que estes passam por estágios até que sejam eliminados ou conservados como arquivos permanentes e, somente ocasionalmente, estes documentos podem experimentar situações de mudança de estágio (corrente, intermediário ou permanente). Para o modelo *Records Continuum* o importante é a organização lógica desses documentos, ou seja, ele é multidimensional e os documentos existem no espaço-tempo, não no espaço e no tempo, assim no modelo



existe uma simultaneidade nos processos referente aos dados, informações e documentos.

Quanto a GD, percebe-se que no ciclo de vida os estágios estão claramente definidos documentos administrativos (corrente e intermediário) e históricos (permanentes) e os profissionais são diferentes para atuar com essas duas realidades, por outro lado, no *Records Continuum* os processos de GD e arquivos permanentes devem ser integrados, todas as intervenções sobre os recursos desde antes da produção são relevantes para o seu controle, uso e preservação.

No que tange à avaliação no âmbito do Ciclo Vital, o que embasa são os valores e usos, com base em princípios gerais e específicos de critérios administrativos e informativos e no *Records Continuum* acrescenta-se os princípios tecnológicos, de sustentabilidade e critérios de orçamento, metanarrativa, veracidade etc; Dessa maneira, observando as comparações infere-se que o Ciclo Vital se configura em passivo e reativo, engessado pelo papel e estratégias de custódia e o *Records Continuum* se configura em pós-custodial, proativo, multidisciplinar etc.

An (2003, p.26, tradução nossa) explica que a “[...] justaposição do *records continuum* sobre o modelo de Ciclo de Vida está no fato de que o primeiro supera o segundo no que tange à gestão de documentos eletrônicos”. Além disso, esta autora especifica que o modelo contínuo é ideal para a gestão integrada de documentos e arquivos porque se concentra: nas semelhanças ao invés das diferenças; nas qualidades e quantidades ao invés de quantidades isoladas; nas formas de pensamento positivas, dinâmicas e coesivas ao invés de formas diferentes ou passivas; nas estruturas políticas integradas e não fragmentadas; no controle integrado da implementação e auditoria de políticas ao invés do controle separado do descontrole; em abordagens integradas, multidisciplinares e não díspares para a resolução de problemas; e em atender as necessidades heterogêneas e mutantes das comunidades específicas de usuários por meio da colaboração ao invés de duplicação ou sobreposição.

Na próxima subseção discute-se sobre como o modelo *Records Continuum* vem sendo trabalhado no Brasil.

### **3.2.1 *Records Continuum* no Brasil**

No Brasil muito tem-se discutido sobre GD, entretanto, os trabalhos não discutem o modelo *Records continuum* ou simplesmente mencionam o fato de sua

existência, essa afirmação é comprovada mediante o levantamento realizado (Nascimento, Moro-Cabero e Valentim, 2017), em três bases de dados: Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos de Ciência da Informação (BRAPCI), SCOPUS e *Scientific Electronic Library Online* (SciELO). Sendo inseridas no campo de pesquisa as palavras-chave: gestão de documentos; gestão de documento; gestão documental; gestão continuada de documentos em português; e em inglês utilizou-se os termos *records continuum*, *gestión continuada de documentos*, *record continuado*. Na Tabela 1 se apresentam os resultados obtidos a partir da pesquisa realizada que evidenciam o supracitado:

**Tabela 1: Comparação entre os artigos dos periódicos pesquisados.**

TERMOS	BRAPCI	SCOPUS	SciELO	TOTAL	TOTAL %
Gestão de documentos	20	3	6	29	47.54
Gestão de documento	1	0	0	1	1.64
Gestão documental	24	4	3	31	50.82
Total de textos	45	7	9	61	100
Apresenta no texto o modelo <i>Records Continuum</i>	1	0	0	1	1.64

Fonte: Dados da Pesquisa – 2017.

Tal e como pode-se observar, dos 61 (sessenta e um) artigos revisados (100%) referente a pesquisa realizada nas três bases de dados anteriormente mencionadas, apenas 1 (um) artigo (1,64%) citou o modelo *Records Continuum* ao discorrer sobre a GD. Ressalta-se que o único texto que estabelece essa relação é de 2016, e o modelo desenvolvido pelo australiano Upward data de 1996, portanto são 20 anos sem que nenhum texto fosse publicado nos periódicos indexados nessas bases de dados sobre a temática condicionada aos descritores estudados: *records continuum*, *gestión continuada de documentos*, *record continuado* e gestão continuada de documentos. Destacando que, ao considerar a presença de outros termos nas normas ISO 15489, ISO 30300, e em outras normas os resultados também seriam alterados.

Tendo em vista que o modelo *Records Continuum* é o que embasa as normas ISO sobre GD, como mencionado anteriormente, e que a primeira norma ISO de gestão de documentos foi publicada no Ano de 2001, considera-se que, ainda assim, existe uma diferença de 16 (dezesesseis) anos, ou seja, mesmo com a publicação das normas internacionais os pesquisadores brasileiros não estudaram/pesquisaram este modelo de GD. Ressalta-se que a norma ISO 15489:2016 foi traduzida e publicada em 2018 no País.

Também é possível inferir que o fato de o Brasil não possuir um papel tão participativo no que tange à tradução e elaboração das normas ISO na área de Arquivologia e Documentação (NASCIMENTO; MORO-CABERO; VALENTIM, 2018), se refere a falta de utilização dessas normas, motivo que pode ter influenciado na não familiaridade dos autores brasileiros com o modelo.

É importante mencionar, também, que o Arquivo Nacional possui diretrizes sobre GD, datas, conteúdos etc. que são disponibilizados gratuitamente, isto é, todos podem ter acesso a esse conteúdo, alguns exemplos são: Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos<sup>15</sup> e os Princípios de Acesso aos Arquivos<sup>16</sup>.

Quanto as universidades, acredita-se que tampouco trabalham o modelo *Records Continuum*, e isso é perceptível por meio do levantamento das produções, tendo em vista que se os alunos conhecessem este modelo, as publicações sobre GD (pelo menos citando o modelo) seriam maiores. Contudo, destaca-se que no Ano de 2018, na Universidade Estadual Paulista (Unesp), campus de Marília, esse conteúdo foi ministrado na disciplina “Produção Documental” pela pesquisadora como professora substituta, no intuito de contribuir, por meio da pesquisa desenvolvida durante o doutorado.

Para que temáticas como essas sejam trabalhadas e aderidas pela área existem três eixos que devem ser levados em consideração: teoria-publicações/oficial; universidade com conteúdos internos/externos de aprendizagem/conteúdos oficiais/nacionais; e conteúdo de ensino oficial na universidade. Quando esses três eixos caminharem juntos, os profissionais conseguirão chegar a um futuro promissor para a área.

Em relação ao Ciclo de Vida, a materialização dos documentos em espaços ainda é importante, para o modelo *Records Continuum* esse é um fator que não influencia mais. Ademais, mediante os diferentes suportes e tipos de documentos existentes, bem como as críticas ao Ciclo de Vida, o *Records Continuum* torna-se uma nova possibilidade de gestão.

---

<sup>15</sup> Disponível em: <<http://www.arquivonacional.gov.br/br/publicacoes/publica%C3%A7%C3%B5est%C3%A9ncias/e-arq-brasil-detail.html>>. Acesso em: 18 nov. 2017.

<sup>16</sup> Disponível em: <<http://www.arquivonacional.gov.br/br/publicacoes/publica%C3%A7%C3%B5est%C3%A9ncias/princ%C3%ADpios-de-acesso-aos-arquivos-detail.html>>. Acesso em: 18 nov. 2017.

A partir do modelo *Records Continuum* o arquivista desempenha um papel relevante, dado que ele se obriga a pensar nos documentos (dados, informações, memória) de maneira não linear, complexa, adotando posições proativas e dinâmicas. Este modelo de gestão contribui inclusive para que os arquivos não sejam refletidos apenas como meros depósitos, independentemente do valor que os documentos armazenados possuam, e se tornem potenciais de conhecimento para as organizações. Este modelo promove atuações multidisciplinares, arquivistas estratégicos, orientados a assegurar a inerente confidencialidade dos recursos, atuar como auditores, garantir a veracidade de volumosas agregações de dados que confirmam heterogêneas categorias e tipologias de documentos em um contexto tecnológico de vulnerabilidade.

Na próxima subseção discute-se sobre como o método para aplicação do Ciclo de Vida e do modelo *Records Continuum* desenvolvem no tocante aos processos arquivísticos.

### **3.3 Métodos para Aplicação da Teoria de Ciclo de Vida e do Modelo *Continuum***

Após a explanação das duas abordagens de GD, em que se discute suas características e diferenças sentiu-se a necessidade de evidenciar, também, como o método que sustenta os modelos são desenvolvidos no que tange aos processos arquivísticos.

Partindo-se do pressuposto de que no Ciclo Vital o físico tem grande importância para a organização de documentos, entende-se que para a utilização deste modelo, deve-se separar os documentos em lugares distintos conforme a fase em que ele está inserido. Portanto, se o documento está na fase corrente ou intermediária ele deve estar junto ao órgão produtor, algumas organizações podem ter espaços específicos só para documentos intermediários, no caso de o documento possuir o valor secundário, isto é, estar na fase permanente ele é resguardado em um outro local.

Parte das críticas ao Ciclo de Vida surgiu pelo fato de que essa fisicalidade tão presente neste modelo não sustentava os documentos digitais para Atherton (1985, p.47, tradução nossa) “[...] o impacto do computador no ciclo vital tem sido impressionante, pois com dados digitais aos estágios do ciclo vital não podem ser separados. A natureza e a volatilidade dos dados registrados não o permitirão”.

No Ciclo de Vida cada processo acontece mediante a fase pela qual o documento está inserido como, por exemplo, levando-se em consideração as fases da GD expostas por Bernardes e Delatorre (2008, p.9) no Quadro 6 desta tese. Nessa perspectiva, apresenta-se o Quadro 10 expondo como seria a GD, no contexto da teoria do Ciclo de Vida.

**Quadro 10: Como ocorre a GD levando em consideração a abordagem do Ciclo de Vida.**

<b>FASES DA GD</b>	<b>ABORDAGEM</b>	<b>FASE DO DOCUMENTO</b>
Análise dos contextos organizacionais, produção de documentos, recepção e registro de documentos	É onde se conhece o fluxo informacional, a organização como um todo e os documentos minuciosamente, porém ainda não se pensa em sua preservação ao longo do tempo. Trabalha-se os documentos até o final da sua tramitação administrativa.	Corrente
Organização e arquivamento dos documentos, organização para recuperação e acesso e armazenamento	Pensa-se sobre a ordem física e lógica dos documentos desenvolvendo como instrumento o plano de classificação. Neste momento, o que é levado em consideração é a ordenação e a agilidade, no que tange ao acesso aos documentos, a sua proteção sobre a informação, segurança e a sua indexação.	Corrente e Intermediária
Avaliação, conservação, referência, controle dos requisitos funcionais dos sistemas dos documentos e dos documentos, medição do funcionamento do sistema	Nesses processos, pode-se trabalhar durante as três fases dos documentos destacando como instrumento resultante a Tabela de Temporalidade, bem como já uma preocupação com a perpetuação da informação, seus suportes, formatos etc.	Intermediário e Permanente, em alguns casos começa-se a pensar desde o corrente
Controle e revisão	A busca do sucesso e rendimento na execução de todas as etapas que compõem a GD.	Corrente, Intermediária e Permanente

**Fonte: Elaboração própria - 2018.**

Destaca-se que no âmbito do Ciclo de Vida pensa-se na aplicação da GD levando-se em consideração a administração de arquivos, ou seja, a GD como criação de instrumentos (Plano de Classificação e Tabela de Temporalidade) de gestão e arquivamento. Para obter um fluxo de informação e de documentos fluido em todas as fases da gestão, evidencia-se a gestão em uma perspectiva administrativa, de tomada de decisão e no que tange ao acesso à informação, frente as questões culturais e de memória, as quais não são tão levadas em consideração nesse momento. Não obstante, é evidente que se executam todas as etapas visando garantir a revocação na consulta (relacionada a velocidade da busca e na acurácia dos resultados obtidos), e um bom trabalho para quando os documentos cheguem ao seu

valor secundário – gestão eficiente dos espaços para o armazenamento e preservação –.

No Quadro 11, utilizando as mesmas fases do Quadro 10 busca-se descrever como ocorre a GD, levando em consideração o modelo *Records Continuum*.

**Quadro 11: Como ocorre a GD levando em consideração o modelo *Records Continuum*.**

FASES DA GD	ABORDAGEM	FASE CORRESPONDENTE DO CICLO DE VIDA
Análise dos contextos organizacionais, produção de documentos e recepção e registro dos documentos	“Dimensão criar e capturar” do modelo desde esse momento, tendo em vista que ele é circular evidenciando a continuidade da informação e do documento que deve ser pensada perpassando os quatro eixos, ou seja, é preciso pensar em todos os momentos da GD indo além, mas não deixando de realizar o que deve ser realizado em cada momento como, por exemplo, nesta fase seriam levantadas as informações da organização, os fluxos informacionais, os tipos documentais, também se refere ao momentos em que os metadados são preenchidos que, por sua vez, devem englobar as questões futuras pelos quais o documento vai enfrentar. Responder ao tempo de vida dos documentos atendendo às necessidades específicas dos usuários, as quais são mutantes. A identificação e avaliação dos documentos tem que ser feita nesta fase.	Corrente, Intermediária e Permanente
Organização e arquivamento dos documentos, organização para recuperação, acesso e armazenamento	Pensa-se sobre a ordem física e lógica dos documentos desenvolvendo como instrumento o plano de classificação, neste momento seria a “dimensão organizar e pluralizar” do modelo, mas novamente passando por todos os eixos, ou seja, além de levar em consideração a ordenação e agilidade no que tange o acesso aos documentos é preciso pensar nas questões de descrição (que no outro modelo é pensado somente quando termina a GD), preservação, memória organizacional/institucional e memória coletiva.	Corrente, Intermediária e Permanente
Avaliação, conservação, referência, controle dos requisitos funcionais dos sistemas dos documentos e dos documentos, medição do funcionamento do sistema	Em relação a esses processos, deve-se pensar na avaliação com anterioridade ao momento da produção de documentos, bem como seus suportes, formatos etc. A tabela de temporalidade não necessariamente deve ser produzida aqui, quando o documento é criado ele já pode ter bem definido seus prazos. Além disso, é importante destacar aqui que um documento definido como permanente pode voltar a ser corrente normalmente, basta que seja requerido o seu uso. Deve ser anotado, também, que o uso e reuso de um documento pode gerar um novo documento.	Corrente, Intermediária e Permanente
Controle e melhoria continuada	A busca pela qualidade e êxito na execução de todas as etapas que compõem a GD, propicia o controle das ações e os resultados obtidos, assim como implementação da melhoria contínua.	Corrente, Intermediária e Permanente

Fonte: Elaboração própria - 2018.

Destaca-se que este modelo realmente evidencia a complexidade do processo de GD e nos dá uma perspectiva mais integradora, ou seja, realizar a GD baseando-se no modelo *records continuum* é pensar em todas as etapas da GD desde quando o documento é produzido e identificado, portanto, uma concepção é diferente da outra, mas requer que o profissional também adquira novas competências em informação para lidar com essa nova realidade.

Sendo assim, os processos arquivísticos (identificação, classificação e avaliação) devem ser desenvolvidos nas duas abordagens e com a mesma importância, porém, na primeira levando-se em consideração uma perspectiva mais administrativa e de ordenação e na segunda configura-se em uma abordagem integradora, pois todos os itens são considerados em conjunto integradamente, assim, acrescenta-se a ela as questões referentes a preservação, acesso, transição de suportes, interoperabilidade, etc., bem como todos os possíveis problemas que podem vir a enfrentar futuramente, por conta desses processos, destacando mais uma vez que os documentos não precisam estar em fases engessadas.

Acredita-se que o *Records Continuum* é um modelo complexo e que requer competência em informação do arquivista para compreendê-lo, além disso, o modelo é desafiador e faz com que o profissional desenvolva suas atribuições no presente, mas não deixe de pensar no futuro e em todas as funções arquivísticas diante dos contextos digitais. Ressalta-se conforme mencionado na Seção 2 nos ambientes digitais, também, existe uma complexidade no que se refere a origem dos documentos, edições colaborativas, por exemplo, exige que o profissional perceba outros aspectos que não são observados no modelo tradicional de produção de documentos.

Na próxima Seção discute-se sobre a identificação, etapa da GD que se constitui em ponto de partida para o desenvolvimento de outras atividades chave da Arquivística.

## 4 IDENTIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA

O termo identificação surgiu no campo da Arquivologia nos Anos de 1980, quando na Espanha iniciava-se a utilização do termo por grupos de arquivistas da Direção de Arquivos Estatais do Ministério da Cultura, para que se elaborassem propostas de avaliação e classificação das grandes massas documentais acumuladas afirma Rodrigues (2013, p.73). No Brasil, o conceito de identificação está vinculado ao controle físico dos arquivos, propondo a coleta de dados e registro de informações sobre a situação e a acumulação dos documentos (RODRIGUES, 2008).

O reconhecimento dos tipos documentais efetiva-se mediante o processo denominado de 'identificação de documentos', por isso que a identificação de tipos documentais, enquanto processo, integra a identificação arquivística configurando-se, assim, como seu segundo objeto de estudo. O primeiro objeto de estudo é o órgão produtor e também o processo com metodologia e fontes de informações específicas.

Heredia Herrera (2011, p.123, tradução nossa) entende por identificação “[...] o processo de reconhecer uma entidade arquivística por seus atributos específicos”. A identificação tem por objeto de estudo o órgão produtor e seus documentos. É uma tarefa de natureza intelectual, que precede e fundamenta as demais funções que integram a metodologia arquivística, ou seja, a classificação, avaliação, descrição e, também, o planejamento da produção documental. O conhecimento produzido é registrado em instrumentos específicos, que informam as características dos tipos documentais e do vínculo que mantém com o contexto em que são produzidos, base para a classificação do acesso e avaliação das séries documentais (RODRIGUES, 2013, p.78).

Para Mendo Carmona (2004, p.42, tradução nossa, grifo da autora),

A identificação é a melhor ferramenta para aplicar o princípio básico da arquivística: o de respeito à proveniência e da ordem original. Consiste na investigação das características dos elementos implicados na gênese do fundo: o sujeito produtor e o objeto produzido. Entende-se por sujeito produtor a **pessoa física, família ou organismo** que produziu e/ou acumulou o fundo. Entende-se por objeto produzido a **totalidade do fundo e cada uma das agrupações documentais** que o compõem.

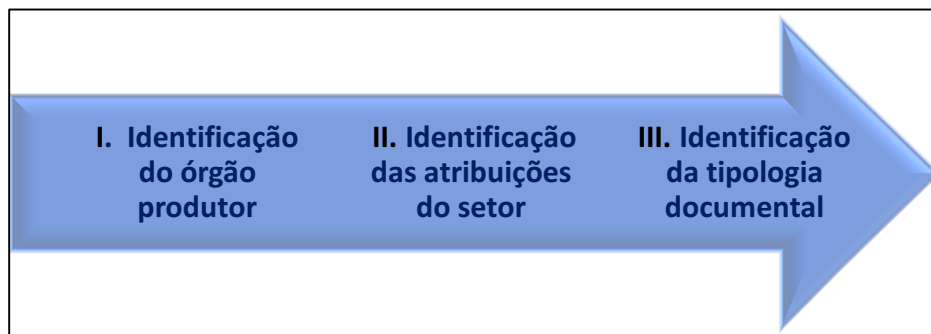
Para tanto, a autora ainda ressalta que a identificação consiste em um método analítico que dá sustentação ao tratamento arquivístico de documentos devendo ser aplicado em todo o ciclo de vida dos documentos.



Para Rodrigues (2013 p.31-32), a identificação consiste na pesquisa sobre os elementos que caracterizam: “[...] o órgão produtor (contexto de produção) e seus documentos (tipologia documental produzida no exercício de atividades”]; além disso, “[...] o objeto da identificação consiste no: órgão produtor (contexto de produção) e seus documentos (tipos documentais)”; e o “[...] elemento orgânico (estrutura administrativa) e elemento funcional (competências, funções, atividades, tarefas, procedimentos”. Assim, a identificação é: estudo do órgão produtor (elemento orgânico e elemento funcional) e; Estudo dos tipos documentais.

Para o desenvolvimento da identificação três fases são fundamentais (Figura 17):

**Figura 17: Etapas da identificação.**



**Fonte: Rodrigues - 2013 - p.70.**

Desse modo, o desenvolvimento da identificação do órgão produtor, das atribuições do setor e da tipologia documental, requer que o profissional conheça muito bem os elementos que devem ser levantados em cada uma dessas etapas, pois são eles que permitem que de fato a identificação seja realizada. Assim, conforme apresentado no quadro 12, na identificação do órgão produtor, os elementos que devem ser identificados são: secretaria órgão produtor, setor, responsável pelo setor, entrevistado, entrevistador, telefone e *e-mail*; na identificação das atribuições do setor, os elementos são: competência, função, processo, atividade e tarefa e; na identificação da tipologia documental, os elementos são: identificação do documento, espécie, ação, classificação de sigilo, suporte, fundamentos legais, acervo acumulado, tramitação, sugestão de prazo de guarda e destino final (Quadro 12).

**Quadro 12: Elementos de cada etapa da identificação arquivística.**

FASES	ELEMENTOS
Identificação do órgão produtor	Secretaria; Órgão produtor; Setor; Responsável pelo setor; Entrevistado; Entrevistador; Telefone; <i>E-mail.</i>
Identificação das atribuições do setor	<b>Competência</b> – conjunto de atribuições do órgão e do agente público (os enunciados das competências são sempre substantivados, fundamentando-se quase sempre nos termos utilizados na legislação em vigor e na terminologia arquivística); <b>Função</b> – são encargos atribuídos aos órgãos, cargos e agentes públicos (os enunciados das funções são sempre substantivados, fundamentando-se quase sempre nos termos utilizados na legislação em vigor e na terminologia arquivística. Pergunta: o que?); <b>Processo</b> – ação desempenhada para a realização de uma atividade. <b>Atividade</b> – ação desempenhada no cumprimento da Função, e está diretamente relacionada à produção e acumulação documental (os enunciados das atividades começam sempre com o verbo no infinitivo. Pergunta: como?) <b>Tarefa ou operação</b> – menor parte que compõe uma atividade.
Identificação da tipologia documental	<b>Identificação do documento</b> – nome atual/ objetivo da produção/ conteúdo; <b>Espécie</b> – é a designação do documento segundo seu aspecto formal: ata, carta, certidão etc.; (tipologia documental propriamente dita). <b>Ação</b> – é a atribuição efetivamente desempenhada por uma espécie documental; <b>Classificação de sigilo</b> – reservado/ secreto/ ultrassecreto; <b>Suporte</b> – eletrônico/ convencional; <b>Formato</b> e versões. <b>Fundamentos legais</b> – representa a base legal da tipologia documental. Informar capítulo, artigo, parágrafos e outras divisões; <b>Acervo acumulado</b> – local de armazenamento/ período acumulado; <b>Tramitação</b> – recebido procedência/ produzido/ nº de vias/ cópias destino; <b>Sugestão de prazo de guarda</b> – arquivo corrente/ arquivo intermediário; <b>Destino final</b> – preservar/ eliminar. Outros tipos documentais com dados ou informações análogas.

**Fonte: Elaboração própria baseado em Rodrigues - 2013 - p.71-76.**

Para Nuñez-Fernandez (1999, p.104, tradução nossa), o resultado de todas as abordagens dos profissionais espanhóis da Arquivologia moderna se refere a uma metodologia precisa de identificação e avaliação de fundos documentais baseada em dez campos, que mais tarde se uniu a mais um campo totalizando onze campos ou pontos de análises documental: 1) Tipo documental (denominação); 2) Entidade produtora; 3) Destinatário; 4) Legislação; 5) Trâmite; 6) Documentos básicos; 7) Ordenação em série; 8) Conteúdo; 9) Vigência administrativa; 10) Eliminação; 11) Acesso.

Cermeno-Martorell e Rivas Palá (2010, p.82) consideram a identificação das séries fundamental no processo de avaliação e também para outros processos tais como: a classificação, a descrição e todos aqueles vinculados ao ciclo de vida dos

documentos. A identificação, portanto, é considerada como parte da análise do órgão produtor. Dessa maneira, o estudo das séries como tipo documental é essencial neste contexto avaliador.

Para os ambientes eletrônicos, a e-administração<sup>17</sup> espanhola editou os elementos necessários constitutivos de uma “política-tipo” para gerir seus documentos. Nesta linha, são muitas as administrações, centrais e locais que já dispõem de um documento tipo aplicado. Neste sentido, a Universidade de Salamanca dispõe de uma política adaptada onde a identificação fica expressamente no Anexo 5 da política, acessível por uma “ficha-formulário de tipo de série”<sup>18</sup>.

A e-administração não foi o motor para os arquivistas universitários. Estes, estão atuando nos Grupos de trabalho criados por vários profissionais afetados mediante a Conferência de Arquivistas Universitários<sup>19</sup>. Um destes grupos, o “Grupo de trabalho para a identificação, avaliação e classificação de documentos administrativos” é formado por dois subgrupos, um deles tem como objetivo avaliar as séries documentais, para o que precisa da identificação prévia das mesmas. O Subgrupo foi criado no 1998 e ainda se encontra vigente. Este subgrupo, elaborou propostas de identificação de séries determinadas, assim como um formulário específico-tipo para a coleta de dados, o qual facilita identificar e avaliar o nível de série documental<sup>20</sup>. Além disso, dispõe-se igualmente, de instruções precisas para o seu preenchimento. Neste formulário-tipo reúnem-se conteúdos necessários para identificar a série – entendida como unidade básica do trabalho da avaliação e classificação – desde uma abordagem do órgão produtor e dos tipos documentais componentes da mesma.

Um olhar comparativo do Anexo 5 da Política de Gestão de Documentos eletrônicos da Universidade de Salamanca e do formulário proposto pelo Subgrupo de Identificação e Avaliação denota conteúdos similares vinculados à identificação, avaliação, classificação e acesso da série.

---

<sup>17</sup> Este termo se refere a administração eletrônica.

<sup>18</sup> UNIVERSIDAD DE SALAMANCA. Política de gestión de documentos electrónicos de la Universidad de Salamanca. **En Línea**. 2017. Disponível em: <[http://sede.usal.es/opencms/export/sites/salamanca/resources/downloads/Politica\\_de\\_gestion\\_de\\_documento\\_electronicos\\_USAL.pdf](http://sede.usal.es/opencms/export/sites/salamanca/resources/downloads/Politica_de_gestion_de_documento_electronicos_USAL.pdf)>.

<sup>19</sup> CONFERENCIA DE ARCHIVEROS UNIVERSITARIOS - Grupos de trabajo. **En Línea**. 2018. Disponível em: <<http://cau.crue.org/actividades/grupos-de-trabajo/>>.

<sup>20</sup> CONFERENCIA DE ARCHIVEROS UNIVERSITARIOS - Grupo de Trabajo de Identificación, Valoración y Clasificación de Series Documentales. Propuesta de identificación, valoración y clasificación de series documentales. **En línea**. 2018. Disponível em: <[http://cau.crue.org/wp-content/uploads/propuesta\\_plantilla\\_series\\_v2.0.pdf](http://cau.crue.org/wp-content/uploads/propuesta_plantilla_series_v2.0.pdf)>.

#### 4.1 A Tipologia Documental

Para alguns autores a Tipologia Documental pode ser considerada a Diplomática Contemporânea, uma vez que anteriormente era vinculada à Paleografia e era compreendida como uma Ciência auxiliar da História. Nos anos de 1970 a 1980 ocorre a desvinculação única da Diplomática da História que é compartilhada com a Arquivologia, dessa maneira, a Diplomática torna-se uma Ciência e também uma metodologia do corpo teórico da Arquivística. Portanto, a maior diferença entre a diplomática e a tipologia documental é que a primeira estuda o documento isoladamente e a segunda o estuda enquanto conjunto orgânico.

Heredia Herrera (2011, p. 178, tradução nossa) define a tipologia documental ou de documentos como “[...] distintos modelos de documentos que resultam do estudo de determinadas características destes [...]”, destacando que não há uma única tipologia de documentos.

Faz-se necessário esclarecer o conceito de documento para compreender como desde a Diplomática e a Arquivologia, mediante a Tipologia Documental, estudam este objeto.

Para Tamayo (1996, p.55) o documento é “[...] qualquer coisa que nos noticia algo que tenha acontecido em um passado próximo ou mais distante [...]” que se materializa em um determinado suporte. Este mesmo autor destaca, ainda, que “[...] no sentido amplo, o conceito de documento pode identificar-se com o conceito de fonte de conhecimento e informação [...]”.

Destaca-se, também, que os documentos são produzidos para cumprir uma razão que para Bellotto (2004, p.35) são: “[...] razões funcionais, jurídicas, científicas, técnicas, culturais ou artísticas pela atividade humana”. Além disso, a autora menciona que a diferença do documento de arquivo para os demais documentos é basicamente a “[...] funcionalidade e a organicidade de seus conjuntos” (BELLOTTO, 2004, p.4), isto significa que o documento de arquivo não apresenta apenas a razão de informar, mas também a de provar fatos.

Nessa perspectiva, Molina-Nortes e Leyva-Palma (1996, p.158) ao detalharem um estudo pormenorizado sobre as séries, qualificam de essenciais os dois elementos enunciados por Bellotto: o elemento orgânico e o funcional. O primeiro consiste em pesquisar o organismo produtor que, por sua vez, se centra “[...] na atividade administrativa que tem encomendada esse organismo produtor, em virtude da competência que tem a seu cargo e que é plasmada materialmente em um tipo

documental básico”. As autoras, confirmam que para realizar a pesquisa (isto é para identificar a tipologia documental) é essencial recopilar informações procedentes da própria documentação ou de repertórios legislativos ou de outro tipo no caso das empresas privadas.

Nuñez-Fernandez (1999, p.101, tradução nossa) explica que são muitos os autores que se referem aos estudos de Tipologia Documental como ‘Diplomática Contemporânea’ ou ‘Diplomática de agora mesmo’.

Para Rodrigues (2008, p.156) a série de artigos de Duranti resultou em uma “[...] preliminar elaboração de um discurso híbrido, que pode ser chamado *contemporary archival diplomatics* [diplomática arquivística contemporânea] que integra os princípios, métodos e conceitos diplomáticos e arquivísticos de Macneil (2000)”. Assim sendo, para a arquivística brasileira, a Diplomática e a Tipologia Documental se constituem em “[...] campos de estudos complementares, porém com métodos próprios de estudo dos elementos do documento, para a diplomática o grande interesse está no teor documental e para a tipologia está nas inter-relações no interior do conjunto documental” (RODRIGUES, 2008, p.166).

O que interessa é que a Tipologia Documental que faz parte da identificação ganhou um enfoque considerável e determinante para todas as outras funções arquivísticas. Para Bellotto (2014, p.348), a resposta para essa importância do estudo dos tipos documentais se dá pelo fato de:

[...] a Arquivologia começar a constituir definitivamente sua doutrina, sua teoria, seu método, e na valorização que os estudos teóricos vêm recebendo. Vemos que a tipologia documental tem sentido no campo da administração (fase pré-arquivística), porque pode proporcionar o reconhecimento imediato, através do documento-veículo, das funções, das atividades e dos seus desdobramentos operatórios; por exemplo, atos emanados do Poder Legislativo. De outra parte, no campo da história, possui a mesma aplicabilidade que tem a diplomática para essa ciência, viabilizando a crítica das fontes. Aproxima-se portanto, do campo da Heurística.

Mendo Carmona (2004, p.41, tradução nossa), por meio das *Actas de las Primeras Jornadas sobre Metodología para la Identificación de Fondos Documentales de las Administraciones Públicas*, realizadas em Madri na Espanha, define a identificação arquivística como:

[...] o processo de investigação e sistematização de categorias administrativas e arquivísticas nas quais se sustenta a estrutura de um fundo, sendo um dos seus objetivos principais assegurar através de seus resultados a avaliação das séries documentais.

Os países que contribuíram para a definição do termo identificação são: Espanha, Brasil, Portugal e México em que Mendo Carmona (2004, p.41, tradução nossa) destaca:

Tal definição foi sendo desenvolvida em reuniões de profissionais para discutirem a realidade constante nos arquivos desses países com larga tradição administrativa e arquivística, cujos procedimentos administrativos e práticas diárias não tinham se preocupado com a transferência sistemática de seus fundos documentais, acumulando fundos indiscriminadamente nos depósitos de arquivos.

O estudo de Martín-Palomino, Latorre Merino (2000, p.14, tradução nossa) "*Metodología para la identificación y valoración de fondos documentales*", também, complementam as definições de identificação uma vez que a definem como "[...] fase do tratamento arquivístico que consiste na investigação e sistematização das categorias administrativas e arquivísticas em que se sustenta a estrutura de um fundo".

Na dimensão desta necessidade de caracterizar os tipos documentais, iniciasse o debate das relações estabelecidas entre a arquivística e a Diplomática. O resultado deste debate fica evidente nos vários projetos que foram surgindo. A Espanha registra numerosas iniciativas de criação de grupos de trabalho para identificar e avaliar documentos de arquivo. No âmbito municipal outras propostas se destacam, "com forte personalidade", apresentando resultados que somados se traduzem numa "verdadeira teoria da gestão de documentos em âmbito local", como observa Pedro López Gómez (1998). Os manuais de tipologia documental, elaborados com rigor pelo Grupo de Madri, passaram a servir de modelo para outros arquivistas e para outros conjuntos de documentos (RODRIGUES, 2008, p.55).

No Brasil, os estudos sobre Tipologia Documental são apresentados entre os anos de 1980 e 1990 pela pesquisadora Heloísa Bellotto que inovou trazendo o método desenvolvido pelo Grupo de Arquivistas Municipais de Madri, destacando os fundamentos da Tipologia Documental definindo a espécie e o tipo documental.

A Tipologia Documental para Camargo e Bellotto (1996, p.74) é entendida como o "[...] estudo dos tipos documentais" preocupando-se com a produção dos documentos e centrando-se na atividade que o gerou. O tipo documental não deve ser confundido com a própria unidade documental, conforme esclarece Rodriguez (2010, p.86):

O tipo reflete um "modelo perfeito", pautado no elo existente entre espécie e a função geradora do documento, consequência natural do registro de uma atividade, estabelecendo um padrão a ser empregado. Podemos considerar o tipo documental como parâmetro para o

reconhecimento de outros documentos com características semelhantes de produção e tramitação.

Assim, o cerne da Tipologia Documental se dá no encontro desejado entre o documento veículo (suporte, meio, contextualização) e sua função administrativa (o que se pretende ao emitir o documento), com a interação e concretização chega-se a sua finalidade dispositiva, probatória ou informativa (BELLOTTO, 2014, p.347).

Na moderna arquivística – em que o verdadeiro sentido da abordagem técnica do documento deve ser captá-lo no seu conjunto genético, isto é, nos seus diferentes conjuntos/fluxos, cujo somatório represente, como espelho, o funcionamento de determinada administração, em determinado período (BELLOTTO, 2014, p.347).

Dessa maneira, trata-se do ato plasmado na espécie documental que, por sua vez, é entendido como “[...] a configuração que assume o documento de acordo com a forma e a finalidade dos dados nele contidos e conseqüentemente, tipo documental é a configuração que assume uma espécie documental de acordo com as informações nela contidas” (BELLOTTO, 2014, p. 347). Na Arquivologia, a tipologia pode ser útil, conforme se apresenta no Quadro 13:

**Quadro 13: Segmentos da Arquivologia em que a Tipologia Documental é útil.**

<b>SEGMENTOS</b>	<b>DESDOBRAMENTOS</b>
Criação dos documentos	A tipologia dos documentos deve responder à necessidade informacional que evidencia o ato. Deveria ter-se em conta, também, o formato e suporte mais fidedignos. A criação dos documentos tem que ficar contingente ao catálogo de formatos e tipologias documentais admitidas para facilitar a interoperabilidade.
Captura de documentos	A tipologia de documentos enquadra o tipo de captura que deve ocorrer.
Registro	No caso das administrações públicas, a tipologia de documentos facilita, no momento do registro, a concordância da tramitação, na medida em que a tipologia propriamente dita é um reflexo claro do trâmite administrativo.
Arranjo	Nos arquivos permanentes e mesmo na elaboração dos planos de classificação nos arquivos correntes. Este estudo é útil no que tange à adequação das séries às funções.
Acesso	O controle do acesso é favorecido mediante um quadro de acesso desenvolvido numa estrutura classificatória ou atendendo à série.
Descrição	Esclarece se os conteúdos vinculados a um determinado formato jurídico podem ou não ser acatados. Nessa perspectiva, seria pura Diplomática, entretanto, esta desprezaria os conjuntos por função e/ou atividade, o que sob o enfoque da Tipologia Documental é o que há de fundamental. A metanarrativa dos metadados para os tipos documentais se desdobra para as suas funções e atividades, assim como para as funções propriamente ditas de arquivo.
Avaliação	As tabelas de temporalidade só chegam ao seu objetivo se baseadas numa identificação das espécies documentais e das respectivas funções, a qual só a tipologia pode proporcionar. Essa é uma das mais eficientes aplicações dos estudos tipológicos e é inovadora, já que antes se entendiam as espécies documentais como de interesse sobretudo da Diplomática e, portanto, muito mais do âmbito dos arquivos permanentes.
Preservação	O armazenamento é condicionado à tipologia do documento: formato, suporte, assim como a necessidade de uso e reuso no tempo. A Tipologia ou Diplomática

SEGMENTOS	DESDOBRAMENTOS
	Contemporânea abarca todos os componentes do documento que dão forma, aparência e mantem as características externas e internas dos documentos.
Serviço de usuários: difusão	Quando designadas as funções que o investigador deseja averiguar, as tipologias, se corretamente identificadas, facilitarão o acesso aos documentos certos, supondo que os documentos estejam diplomaticamente corretos.

**Fonte: Elaboração própria baseado em Bellotto - 2014 - p.348.**

Dessa maneira, conforme apresentado no Quadro 13, a Tipologia Documental é útil para a Arquivologia em todas as funções existentes, uma vez que inicia a importância na produção de documentos, passando pela captura de documentos, registro, arranjo, acesso, descrição, serviço de usuário, avaliação e preservação. Algumas dessas atividades são parte do arquivo permanente.

Evidencia-se o quanto a identificação auxilia na recuperação dos documentos, tendo em vista que está presente em todas as funções arquivísticas, e quando desenvolvidas em conjunto auxiliam na organização, tratamento, avaliação e acesso. Conforme explica Thomasse (2006, p.9) “[...] qualquer um que vá realizar uma tarefa quer ter acesso rápido às informações, de modo a desempenhar tal tarefa com eficácia e eficiência”, ou seja, se existir a percepção da “[...] importância da identificação dos distintos tipos documentais, conseqüentemente haverá uma maior efetividade em todas as ações arquivísticas e proporcionará o acesso aos documentos de forma rápida e qualitativa pelos gestores quando deles necessitarem” (NASCIMENTO, 2014, p.90).

Para Nascimento (2014, p.87), a identificação dos tipos documentais “desde a produção de documentos é essencial, uma vez que é por meio dela que podemos conhecer mais sobre a organização, sua função, processos, atividades e tarefas que são materializados nos documentos produzidos internamente”, além do mais, a autora menciona ainda que:

[...] é importante identificar os produtores, as características dos documentos, a datação (época), entre outras características documentais. Através do reconhecimento dos tipos documentais torna-se possível a obtenção de diferentes informações que, por sua vez, serão determinantes para a organização, porquanto os documentos são uma espécie de espelho da organização e isso significa que, se a documentação está sendo gerenciada eficientemente, ou seja, tratada, organizada, gerenciada, disseminada e acessada com eficiência, a organização estará caminhando bem; entretanto, se a organização não valoriza os documentos produzidos e não reconhece a importância destes para que possa atingir seus objetivos e metas, bem como para auxiliar os gestores na tomada de decisão, de forma que estes possam avaliar entre as alternativas menos consistentes e mais precisas, assim, a organização exposta às



mudanças do mercado, terá melhores condições para enfrentar crises e riscos não previstos que serão determinantes para sua existência (NASCIMENTO, 2014, p.87-88).

Nos ambientes organizacionais existe uma variedade significativa de tipos documentais, que nos leva a pensar inclusive que os arquivos também são variados (varia de organização para organização, possuem funções e objetivos diversos), pois resultam desses tipos.

Pazin (2005, p.9), ressalta que “[...] antes de analisar a estrutura interna dos documentos, é importante conhecer e compreender a instituição que os produziu e estabelecer a divisão entre atividades-meio e atividades-fim”.

A criação e acumulação de documentos por uma instituição e/ou pessoa ocorre sempre de acordo com as atividades e funções exercidas por ela durante sua existência. Para compreender o arquivo, é necessário compreender quem o produziu. Nesse sentido, a pesquisa da história administrativa da instituição é fundamental para o entendimento de suas funções e atividades, fornecendo o contexto da produção documental (PAZIN, 2005, p.9).

Ressalta-se que os arquivistas são profissionais que conhecem muito bem a organização como um todo, pois o estudo da história administrativa relacionada aos objetivos da produção documental proporciona o conhecimento além das funções, isto é, a percepção dos fluxos informacionais, as relações pessoais, a cultura organizacional etc. Por isso, ser um profissional integrado, participativo, proativo, político etc. ajuda enormemente no que tange às relações que acontecerão no ambiente de trabalho.

[...] no momento em que o profissional arquivista se insere na organização os outros colaboradores não se sentem confiantes para disponibilizar os documentos produzidos para um profissional que desconhecem em termos de responsabilidade, função, atividades e tarefas desempenhadas, portanto, o bom relacionamento e o desenvolvimento de ações concretas em relação a gerar uma cultura organizacional/cultura informacional que valorize o trabalho do arquivista são essenciais, caso contrário o trabalho do arquivista será prejudicado (NASCIMENTO, 2011, p.31).

Para a realização do diagnóstico dos setores e dos funcionários da organização, Pazin (2005, p.10) explica que se pode utilizar questionários, entrevistas e observações junto aos funcionários das distintas áreas que compõem a organização, para mapear as informações orgânicas, os tipos documentais e como os produtores se relacionam com ela.

Nos ambientes organizacionais o arquivista deve considerar essa ação essencial para o desenvolvimento de seu trabalho, visto que a identificação dos tipos

documentais produz conhecimento para elaborar instrumentos próprios de suas funções (classificação, avaliação e decisões para o planejamento da produção de documentos), bem como revelará as atividades desenvolvidas por uma organização ou pessoa apresentando a organicidade dos conjuntos documentais e que resultarão em benefícios perceptíveis para as organizações.

#### **4.2 Reconhecimento dos Tipos Documentais e do Órgão Produtor**

Como já abordado, a identificação resulta no estudo dos tipos documentais e do órgão produtor por meio dos elementos orgânicos e funcionais, dessa maneira, no que tange a efetivação da análise tipológica a partir da Arquivologia faz-se necessário um prévio conhecimento:

1. da estrutura orgânico-funcional da entidade acumuladora;
2. das sucessivas reorganizações que tenham causado supressões ou acréscimos de novas atividades e, portanto, de tipologias/séries;
3. das funções definidas por leis/regulamentos;
4. das funções atípicas circunstanciais;
5. das transformações decorrentes de intervenções;
6. dos processos, pois eles têm uma tramitação regulamentada (BELLOTTO, 2002, p.95-96).

Os arquivos são reflexos das atividades desenvolvidas nas organizações, por isso eles devem ser reveladores das atividades desenvolvidas no decorrer dos anos de sua existência. Além disso, o estabelecimento dos tipos documentais é fundamental, pois representa os primeiros passos de um vasto caminho (LOPEZ, 1999, p.78).

Para a identificação de tipos documentais, utiliza-se um formulário de levantamento de dados, este instrumento possibilita o estudo das disposições que regulamentam cada trâmite concreto (procedimentos e normativas) e circulação interna e externa que cada tipo documental teve na fase de produção. Além disso, propicia o conhecimento sobre os elementos que constituem a série documental, que é realizada para definir critérios para a classificação e ordenação, mas também para a avaliação dos documentos identificados (BUENO, 2013, p.59). Os pesquisadores espanhóis Conde-Villaverde (1992); Molina-Nortes e Leyva (1996); Latorre Merino e Martín-Palomino (2000) propõem para a coleta de dados um instrumento denominado "*Ficha de tipos documental*", desenvolvida pelos Grupos da Direção de Arquivos Estatais da Espanha (Quadro 14):

**Quadro 14: Ficha de Identificação de Tipos Documentais.**

<b>FICHA DE TIPOS DOCUMENTAIS</b>
<b>ORGANISMO:</b> (produtor – fundo)
<b>DEPENDÊNCIA:</b> (departamento, diretoria, gerência – Grupo)
<b>SEÇÃO:</b> (seção, área, coordenação – Subgrupo)
<b>SÉRIE/FUNÇÃO:</b> (nomenclatura da série de acordo com a função/atividade que lhe deu origem)
<b>TIPO DOCUMENTAL:</b> (nomenclatura do tipo documental produzido)
<b>LEGISLAÇÃO:</b> (legislação que regulamenta a produção do tipo documental)
<b>DESCRIÇÃO:</b> (descrição do tipo documental)
<b>ORDENAÇÃO DA SÉRIE:</b> (ordenação da série)
<b>ANOS DA SÉRIE:</b> (datas extremas da série)
<b>PRESCRIÇÃO DAS AÇÕES:</b> (descrição das normas e procedimentos administrativos – tramitação)
<b>ACESSIBILIDADE:</b> (descrição das condições, níveis de acesso e legislação)
<b>ELIMINAÇÃO:</b> (destruição de documentos que, na avaliação, foram considerados sem valor permanente)
<b>CONSERVAÇÃO:</b> (promoção da preservação e de restauração dos documentos)
<b>TRANSFERÊNCIA:</b> (passagem de documentos do arquivo corrente para o arquivo intermediário)
<b>OUTROS TIPOS DOCUMENTAIS EM QUE SE RECOLHEM DADOS ANÁLOGOS:</b> (outros tipos de documentos em que são recorrentes dados análogos)
<b>DUPLICADOS:</b> (tipos documentais duplicados)
<b>ANTECEDENTES DA SÉRIE:</b> (antecedentes de formação da série)
<b>CONTINUAÇÃO DA SÉRIE:</b> (continuação da série)
<b>DADOS DE ARQUIVO:</b> (dados do arquivo onde se encontra a série)
<b>ASSINATURA:</b> (assinatura do responsável pela coleta e análise dos dados)
<b>ANO:</b> (ano)

Fonte: Conde Villaverde - 1992 - p.86 apud Bueno - 2013 - p.59 - com algumas informações do Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística - 2005.

Outros estudos que também se embasam no modelo do Grupo de Arquivistas Municipais de Madri são os das pesquisadoras Ana Célia Rodrigues e Nádia Dévaki Pena Garcia (2012) que abordam a identificação em duas etapas consecutivas: a identificação do órgão produtor (elemento orgânico e funcional) e identificação do tipo documental (Tipologia Documental). No que tange a identificação dos tipos documentais, as autoras propõem o seguinte formulário de estudo de identificação de Tipologia Documental.

**Quadro 15: Formulário de estudo de identificação de Tipologia Documental.**

<b>FORMULÁRIO DE IDENTIFICAÇÃO DE TIPOLOGIA DOCUMENTAL</b>
<b>Órgão produtor e subordinação</b>
<b>Atividade</b>
<b>Tipo documental</b>
<b>Objetivo da produção</b>

<b>Conteúdo (dados que se repetem)</b>			
<b>Fundamento legal</b>		<b>Documentos anexos</b>	
<b>Tramitação</b>			
<b>Vias/cópias</b>	<b>Destino (órgão ou pessoa)</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Quem assina</b>
<b>Prazo de arquivamento sugerido:</b> _____		<b>Destinação:</b> [ ] eliminar [ ] preservar	
<b>Entrevistado</b>	<b>Entrevistador</b>	<b>Data</b>	

Fonte: Rodrigues e Garcia - 2012 - p.6.

Este formulário (Quadro 15), também é utilizado no estudo de caso proposto por Bueno (2013) em sua dissertação de mestrado, cuja aplicação do estudo de caso foi desenvolvido na Gerência de Contratos, Aeronaves e Societário da Diretoria Jurídica e de Relações Institucionais da VRG Linhas Aéreas S.A. (Grupo Gol).

Para a identificação do órgão produtor os elementos que devem ser identificados consistem em: competência, função, atividade, tarefa e tipo documental. Estes elementos foram também apresentados por Rodrigues e Garcia (2012, p. 5), abaixo segue a representação dos elementos do estudo de identificação de órgão produtor estabelecido pelas autoras.

#### Quadro 16: Estudo de identificação de órgão produtor

<b>Estudo de identificação de órgão produtor</b>				
<b>Competência</b>	<b>Função</b>	<b>Atividade</b>	<b>Tarefa</b>	<b>Tipo Documental</b>

Fonte: Rodrigues e Garcia - 2012 - p.5.

As informações constantes dos Quadros 14, 15 e 16 possibilitam de fato a identificação dos documentos. Para Mendo Carmona (2004, p.44-46, tradução nossa) os dados obtidos a partir da aplicação das duas etapas de identificação propiciam:

- A denominação da série, ou seja, sua definição; o aspecto externo que se refere a materialidade do documento: meio pelo qual se transmite a mensagem; o suporte; o formato; e a tradição documental, ou seja, se cópia ou original;
- O órgão produtor, refletindo as mudanças orgânicas decorrentes de sua evolução no tempo, até a unidade administrativa encarregada da gestão das séries documentais por ela responsável;

- A legislação que ampara as funções materializadas nos distintos tipos documentais. Os trâmites ou os procedimentos administrativos que explicam a gênese do tipo documental, conhecimento importantíssimo para delimitar a vigência administrativa dos documentos para a avaliação com vistas a sua conservação ou eliminação;
- A tipologia documental, os documentos básicos que compõem um processo ou dossiê, no caso de documentos compostos;
- A ordenação das séries, que depende das características dos tipos documentais que é determinada pelo órgão produtor;
- O conteúdo dos documentos, sobre pessoas, datas, lugares etc. e os assuntos que aparecem em cada série;
- A vigência administrativa que é determinada pela norma administrativa ou do Direito para cada série documental;
- A conveniência de conservar ou eliminar as séries documentais de acordo com suas vigências administrativas e jurídicas;
- O acesso e o grau de consulta dos documentos pelos usuários, ou seja, torna possível e orienta a informação determinada pelas próprias normas ou necessidades dos usuários.

Para Bueno (2013, p.63), a identificação de tipos documentais consiste em um “[...] método analítico que se baseia nos princípios de análise da Diplomática, mais especificamente nos parâmetros de estudos da Tipologia Documental”, além disso, este autor menciona que este método proporciona ao “[...] arquivista desenvolver com segurança o tratamento arquivístico necessário durante o ciclo de vida dos documentos”.

Constata-se que essa metodologia é própria dos estudos arquivísticos modernos, com o objetivo de melhor conhecer seu objeto de estudos, ou seja, os documentos de arquivo (tipos documentais) mediante o entendimento de sua gênese, apoiado no Princípio da Proveniência, enquanto se supõe investigar as origens do fundo para sua correta classificação, descrição e avaliação documental. A análise do elemento orgânico e funcional (competências, funções e atividades) desenvolvido, são os elementos que refletirão e determinarão a estrutura de classificação e descrição de um fundo, a partir da fixação do tipo documental refletido na formação das séries documentais. Além disso, verifica-se que a metodologia de Identificação Arquivística auxilia o planejamento de procedimentos normativos necessários para a produção documental, tramitação e avaliação de documentos no âmbito da gestão de documentos, em todo o seu ciclo vital. Este resultado, como fora possível revelar, só pode ser alcançado através da aplicação do processo de Identificação Arquivística como fase preliminar para o tratamento de qualquer arquivo, pois na prática este conceito possui um duplo papel de apoio para o arquivista: o reconhecimento das estruturas administrativas orgânicas e funcionais de qualquer organização e o estudo dos tipos documentais, que são decorrentes do procedimento administrativo, refletidas na formação das séries documentais (BUENO, 2013, p.63-64).

Os tipos documentais formam as séries<sup>21</sup> documentais e o estudo do órgão produtor revela os grupos<sup>22</sup> e os fundos<sup>23</sup> que, por sua vez, formam o acervo documental propiciando a elaboração dos instrumentos arquivísticos como, por exemplo, o plano de classificação, a tabela de temporalidade, inventários, catálogos, entre outros. São os instrumentos arquivísticos que garantirão a efetividade e agilidade dos procedimentos da GD, pois a recuperação e o acesso à informação se tornam mais consistentes. Além disso, estabelece de maneira eficiente quando o documento pode ser eliminado, decisão baseada na legislação e normas organizacionais, enfim, são instrumentos de apoio ao profissional que, por sua vez, influenciam no acesso à informação (NASCIMENTO, 2011, p.56).

No que tange aos documentos eletrônicos a identificação se torna ainda mais importante, porque os documentos não estão dispostos fisicamente, e o que vai possibilitar acessá-los são as informações que se tem sobre eles, neste caso torna-se essencial o preenchimento dos metadados dos documentos com o máximo de informação possível para que futuramente ou no momento de sua produção já seja possível recuperar o contexto de produção.

No modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos da CTDE mencionado na Seção 3 desta pesquisa, o item '4' "Procedimentos e operações técnicas do sistema de gestão arquivística de documentos" inclui, ainda, outras etapas: 4.1 captura (registro, classificação, indexação, atribuição de restrição de acesso e arquivamento); 4.2 avaliação, temporalidade e destinação; 4.3 pesquisa, localização e apresentação dos documentos; 4.4 segurança: controle de acesso, trilhas de auditoria e cópia de segurança; 4.5 armazenamento; 4.6 preservação. Na etapa 4.1 é que ocorre o preenchimento dos metadados, e quando deve ser realizada a identificação dos tipos documentais, pois os objetivos da captura são: "[...] identificar o documento como documento arquivístico e demonstrar relação orgânica dos documentos" (CTDE, 2006, p.27). Para o CONARQ (2013) a captura inclui:

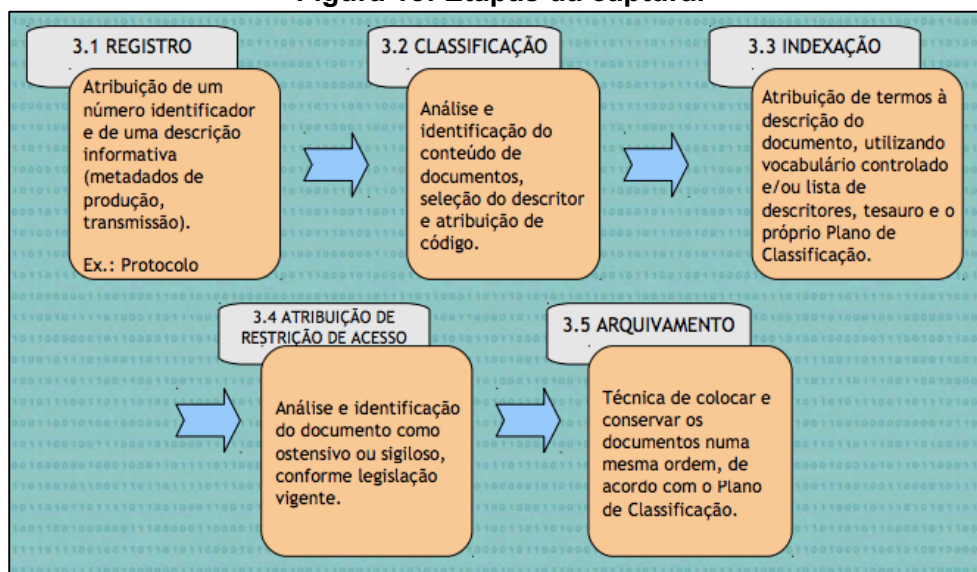
---

<sup>21</sup> "Sequência de unidades de um mesmo tipo documental" (CAMARGO; BELLOTTO, 1996, p.69).

<sup>22</sup> "Divisão de um **fundo**, definida de acordo com o **método estrutural** ou **funcional**" (CAMARGO; BELLOTTO, 1996, p.41).

<sup>23</sup> "Unidade constituída pelo conjunto de **documentos** acumulados por uma entidade que, no **arquivo permanente**, passa a conviver com **arquivos** de outras" (CAMARGO; BELLOTTO, 1996, p.34).

**Figura 18: Etapas da captura.**



**Fonte: CONARQ – 2013.**

Conforme apresentado na Figura 18, as etapas da captura são: registro (atribuição de um número e de uma descrição informativa ao documento); classificação (seleção de um descritor e atribuição de código); indexação (atribuição de termos à descrição utilizando vocabulário controlado/lista de descritores/tesouro ou o plano de classificação); atribuição de restrição de acesso (classificação quanto ao acesso); arquivamento (organização conforme o plano de classificação).

Nas normas ISO 16175-2 e 16175-3 estabelecem os requerimentos funcionais para os documentos numa aplicação de negócio ou em um sistema de documentos e o seguimento de todos eles explicita essas fases, levando em consideração que para todas as fases devem ser adotados metadados funcionais e de conteúdo, assim como dos processos derivados da própria GD. Destaca-se que os metadados também são abordados na norma ISO 30300: 2011.

A partir dos aspectos teóricos e metodológicos apresentados acerca da identificação, considera-se que os tipos documentais independente do suporte e do ambiente se constituem em subsídio para o processo decisório, pois é por meio da identificação que se inicia a GD possibilitando que todas as demais etapas sejam realizadas com eficiência, resultando em qualidade e agilidade, no que tange ao acesso às informações orgânicas. Além disso, os tipos documentais, também, sustentam os fluxos de informações formais que, por sua vez, precisam ser mapeados para evidenciar quais são as lacunas, gargalos ou acertos que ocorrem nos processos organizacionais. A GD normalizada considera essencial para o desenho de um

modelo de gestão, a análise dos contextos (externo e interno) da organização. Tanto o modelo ISO 15489:2016, quanto a série de normas ISO 30300:2011 e ISO 30301<sup>24</sup>.

Acredita-se que as organizações só conseguirão efetividade nas decisões e desfrutarão de seus benefícios quando atribuírem valor as informações orgânicas, compreendendo desde a identificação dos tipos documentais, o mapeamento dos fluxos informacionais até a aplicação da avaliação de documentos, visando à efetividade da GD e o subsídio à tomada de decisão.

Ressalta-se que a organização que não valoriza os documentos produzidos e não reconhece a importância da identificação desde a produção de documentos, como etapa fundamental da GD, para atingir os objetivos e metas e auxiliar os gestores na tomada de decisão, proporcionando alternativas menos imprecisas e inconsistentes, não estará preparada para as mudanças que ocorrem no mercado, bem como não terão melhores condições para enfrentar as crises e os riscos. Para Rodrigues (2013, p.76):

Os estudos de identificação de tipologias documentais desenvolvidos no momento de produção dos documentos fornecem os parâmetros para o diálogo profissional interdisciplinar, com o objetivo de simplificar os procedimentos administrativos e racionalizar os documentos resultantes dos mesmos; de definir normas para sua execução e critérios para o desenho dos sistemas de informação.

Quando há o reconhecimento dos tipos documentais, desde o momento em que são produzidos, obtêm-se diferentes informações que, por sua vez, são determinantes para a organização, porquanto os documentos configuram-se em uma espécie de espelho das mesmas. Com isso, demonstra-se se a documentação é bem gerenciada; isto é, identificada, mapeada, avaliada, classificada, descrita, organizada, acessada, disseminada e preservada.

Na próxima Seção discute-se sobre a avaliação que, também, se constitui em uma etapa da GD e que depende da identificação para ser desenvolvida e alcançar seus objetivos.

---

<sup>24</sup> Sistemas de gestão para os documentos de arquivo: Requisitos.



## 5 AVALIAÇÃO DE DOCUMENTOS

A avaliação de documentos assim como a identificação dos tipos documentais consiste em uma etapa essencial da GD, uma vez que é por meio desta que será dada a destinação aos documentos observando o tempo, a legislação e fundamentados nos seus usos (sempre descendentes) e valores (administrativo e histórico).

Na Década de 1980, o grande desafio era identificar imensas massas documentais acumuladas em depósitos de arquivos, pois eles cresciam desordenadamente exigindo propostas de organização e avaliação em busca de solucionar o problema de superlotação dos depósitos (RODRIGUES, 2013, p.77). Até os dias atuais, ainda, ocorre esse tipo de problema, por exemplo no que tange aos documentos eletrônicos, visto que existem grandes massas documentais que não podem ser vistas como ocorria com os documentos em papel armazenados em distintos espaços físicos, pois agora podem ser percebidos em tamanho (*kilobyte, megabyte, gigabyte, terabyte* etc.)<sup>25</sup>. Mesmo que houvesse o espaço suficiente para se guardar tudo que se quisesse, no âmbito da Arquivologia ressalta-se que os documentos só tem razão de existir para cumprir sua função e respeitar seu valor, portanto, se o documento tem apenas valor administrativo e primário, passado seu tempo de espera (previsto em Lei ou designado por pessoa competente) ele deve ser eliminado.

Sendo assim, não é possível conservar tudo o que é produzido pelas organizações e, por isso, no campo da Arquivologia entende-se a avaliação (que engloba as três fases: valoração, seleção e destinação de documentos) como uma função arquivística “[...] que deve conduzir ao estabelecimento dos distintos valores existentes nas séries documentais concretas”, conforme afirma Cermeno-Martorell e Rivas-Palá (2012, p.215, tradução nossa), esses valores são definidos como primários ou secundários para designar a importância do uso de cada documento para a organização.

Hernández-Olivera e Moro-Cabero (2002, p.9, tradução nossa) explicam que “[...] apesar dos múltiplos avanços produzidos nos últimos anos no âmbito da Arquivística é muito pouco ainda que o que sabemos acerca da avaliação e seleção de documentos”, além disso, ressaltam que não há dúvidas quanto a considerar que

---

<sup>25</sup> Unidades de medida dos documentos.

a avaliação é um dos campos arquivísticos que precisam de maior desenvolvimento e pesquisa.

Cruz-Mundet (2006, p.254-257, tradução nossa) destaca que os valores documentais foram estabelecidos desde meados dos Anos de 1950 do Século XX por Schellenberg<sup>26</sup>, ‘pai da avaliação’. Para Rousseau e Couture (1998, p.117), o valor primário se refere a “[...] qualidade de um documento baseando nas utilizações imediatas e administrativas que lhe deram seus criadores; em outras palavras, nas razões para as quais o documento foi criado”, por outro lado, o valor secundário se caracteriza pela “[...] qualidade do documento baseada nas utilizações não imediatas ou específicas. Esta qualidade radica essencialmente no testemunho privilegiado e objetivo que o documento fornece”.

Para Lopes (1997, p.120) a avaliação se inicia na classificação e que o ato de construir dicionários e obras de referência é um procedimento classificatório, avaliativo e descritivo, tudo para impedir o crescimento desordenado da massa documental.

A tabela de temporalidade por sua vez é definida como “[...] um instrumento de gestão que reagrupa as regras de conservação de seus fundos, permite difundir as regras, aplicá-las, aprova-las e assegurar o controle, seguimento, manutenção e atualização das mesmas” (COUTURE, 1999, p.117).

A avaliação é definida por Hernández-Olivera e Moro-Cabero (2002, p.29, tradução nossa) como

[...] um processo intelectual com o qual se determina:

- a) O fluxo documental e seu controle em atenção ao uso e valores dos documentos de uma organização;
- b) Em função do não estudo e falta de análise dos prazos e valores dos documentos, além dos aspectos relacionados com o suporte e a conservação dos documentos e outros fatores relativos à eliminação total ou parcial dos documentos;
- c) O conjunto de documentos que deve incorporar-se a um sistema de gestão eletrônica de documentos.

A avaliação de documentos é caracterizada por Cunha e Cavalcanti (2008, p.42) como “[...] a análise de um conjunto de documentos de arquivo, com a finalidade de selecionar os que devem ser separados para conservação daqueles que devem

---

<sup>26</sup> Theodore Roosevelt Schellenberg (1903-1970) foi arquivista estadunidense, criador dos conceitos de valor primário e secundário dos documentos. Doutorou-se em história em 1934, pela Universidade da Pensilvânia. Iniciou sua carreira no Arquivo Nacional dos Estados Unidos em 1935 e chegou a subdiretor do Arquivo entre 1957 e 1963. Disponível em: <[https://pt.wikipedia.org/wiki/Theodore\\_Roosevelt\\_Schellenberg](https://pt.wikipedia.org/wiki/Theodore_Roosevelt_Schellenberg)>. Acesso em: 13 dez. 2018.

ser destinados à eliminação”. O Conselho Nacional de Arquivos (2001, p.42) explica que,

A avaliação constitui-se em atividade essencial do ciclo de vida documental arquivístico, na medida em que define quais documentos serão preservados para fins administrativos ou de pesquisa e em que momento poderão ser eliminados ou destinados aos arquivos intermediário e permanente, segundo o valor e o potencial de uso que apresentam para a administração que os gerou e para a sociedade.

Para a norma UNE ISO 15489-2 (2006) a conservação de documentos deve ser baseada em cinco critérios:

- a) Determinar o marco legal ou administrativo;
- b) Determinar os usos;
- c) Determinar os vínculos com outros documentos;
- d) Levar em consideração a variedade dos usos dos documentos (usuários externos, necessidades futuras da organização, exigências fiscais, legais, políticas sociais ou de outros tipos);
- e) Atribuir prazos de conservação aos documentos de acordo com a avaliação.

Além disso, tem-se os objetivos básicos da avaliação de documentos que para Bernardes (1998, p.15) são: redução da massa documental; agilidade na recuperação dos documentos e das informações; eficiência administrativa; melhor conservação dos documentos de guarda permanente; racionalização da produção e do fluxo de documentos (trâmite); liberação de espaço físico; incremento à pesquisa. A avaliação está estritamente relacionada com a análise do contexto de produção e se fundamenta sobre a série e, portanto, sobre os documentos que há compõe. Hernández-Olivera e Moro-Cabero (2002, p.62, tradução nossa) explicam que

[...] deve-se reunir Informação sobre o contexto em que a documentação foi criada, dado que esta reflete os valores, tendências e funções da entidade responsável por sua produção. Em segundo lugar, informação sobre a própria documentação, sua origem, função, tramitação, conteúdos etc.

A finalidade do processo de avaliação assegura para Hernández-Olivera e Moro-Cabero (2002, p.32, tradução nossa):

1. A identificação dos requisitos para a conservação de documentos derivados de cada atividade administrativa;
2. A definição dos riscos diante do não cumprimento dos requisitos;
3. A especificação de que documentos serão conservados e como, em atenção ao uso e valores dos mesmos;
4. O fluxo de documentos em todo o sistema de gestão;
5. O controle, avaliação e migração de documentos eletrônicos;

6. A destruição dos documentos sem valor;
7. O controle das eliminações;
8. A determinação do suporte mais adequado em todo momento em função do uso e valores do documento;
9. A enumeração dos documentos não sujeitos a avaliação, e;
10. A documentação de todas as operações derivadas do processo de avaliação.

A avaliação nos ambientes eletrônicos alcança mais força, por conta da complexidade que esse ambiente requer, e sua realização resulta imprescindível para assegurar adequadas estratégias de preservação. Portanto, a avaliação documental, para Cermeno-Martorell e Rivas-Palá (2012, p.216, tradução nossa) se constitui em um “[...] processo analítico, que deverá ser sistemático e que está relacionado com as outras” funções arquivísticas, isto é, outras funções influenciam a avaliação para que esta ocorra efetivamente do mesmo modo que a avaliação também influi nas outras funções como, por exemplo, a preservação.

Na Década de 1960, Schellenberg afirmou que os documentos modernos eram volumosos e que na época já existiam tentativas de diminuí-los ao suporte papel, porém isso estava longe de acontecer, o crescimento em volume “[...] corresponde ao aumento da população, a partir de meados do século XVIII”, com o aumento da população tornou-se necessária a expansão da atividade governamental bem como a privada, conseqüentemente, resulta em um aumento na produção de papéis (SCHELLENBERG, 2006, p.179).

Para Schellenberg (2006, p.179) a “[...] redução na quantidade de tais documentos torna-se essencial [...] torna-se impossível prover espaço para armazená-los, bem como pessoal para cuidar dos mesmos. O custo da manutenção de tais papéis vai além das posses da mais rica nação”. Este autor destaca, também, os documentos de ordem pública, no entanto, isso ocorre em todos os âmbitos, inclusive nos ambientes organizacionais privados, principalmente, porque precisam reduzir custos e aumentar a produtividade e, por isso, muitas vezes os arquivos são ‘deixados de lado’ quando se compara a outros setores das organizações, entretanto, isso precisa mudar e as políticas de avaliação de documentos devem ser implementadas para ajudar a informar os gestores organizacionais.

Destaca-se que este tema é relevante e para que seja desenvolvido nas organizações é necessário que todos se empenhem juntamente ao profissional arquivista, afinal é indispensável realizar um estudo detalhado acerca dos documentos em si, suas funções, a identificação do órgão produtor e dos tipos documentais (que

produz conhecimento para as decisões dos prazos de guarda), a legislação vigente, o tempo e os usos. Além disso, normalmente são designados grupos chamados de Comitês de Avaliação e são eles os responsáveis pelas decisões de valoração dos documentos.

As comissões internas de avaliação de documentos devem ser resultado de uma decisão formal da alta administração da organização, no intuito de designar autoridade às pessoas responsáveis para tomar as decisões quanto ao destino dos documentos, destacando que o resultado de sua atuação se refere ao estabelecimento de uma proposta de plano de classificação e tabela de temporalidade que, por sua vez, deverá ser aprovada pela direção da organização e pelo responsável imediato delegado. A composição da comissão deve contemplar as responsabilidades e os conhecimentos exigidos para a tomada de decisão. Junto à comissão interna de avaliação, pode-se designar subcomissões ou grupos de trabalho que elaborem o plano de classificação e a tabela de temporalidade (HERNÁNDEZ-OLIVERA; MORO-CABERO, 2002, p.57-58, tradução nossa).

O arquivista tem um papel importante em todo esse processo, pois é por meio dele que de fato as ações são executadas, bem como registradas para conhecimento futuro dos motivos e critérios adotados para conservar ou eliminar. Destaca-se que o arquivista não realiza a avaliação e a seleção de documentos sozinho; trata-se de um ato compartilhado. Precisa do apoio e da interlocução com vários especialistas como, por exemplo: os juristas devem “[...] informar sobre o quadro jurídico de documentos e prazos legais de conservação”; os técnicos especialistas “[...] devem descrever a funcionalidade desses documentos e sua utilidade presente e futura”; a direção da organização “[...] deve aprovar as normas de destinação”; no tocante da administração “[...] deve promover e disseminar o conhecimento e observação de normas de destinação entre todos os seus funcionários”; e o arquivista “[...] deve ser o ator que prepara a destruição e assegura a execução de forma segura e confidencial” (CERMENO-MARTORELL; RIVAS-PALÁ, 2012, p.220, tradução nossa), entre outros.

Ressalta-se, também, a relação e a importância para os ambientes eletrônicos entre a identificação de documentos e a avaliação. A avaliação em ambientes digitais precisa da identificação de documentos para poder definir estratégias de conservação nesse âmbito, dado que essas confluem considerando a comunidade designada para que se conserve ou não os documentos e outros critérios de interesse como volume, custos, formatos, suportes, marco legal etc.

Portanto, a avaliação é uma função arquivística necessária à Arquivologia, cuja finalidade é a regulação do fluxo documental na organização e a conformação do patrimônio institucional e social, com independência do suporte do recurso avaliado. Cermeno-Martorell e Rivas-Palá (2012, p.221, tradução nossa), afirmam que:

Os documentos eletrônicos devem ser avaliados de forma semelhante a qualquer outra documentação, porque, em essência, a avaliação é identificar a informação contida nos documentos que devem ser conservadas permanentemente. Portanto, a metodologia de avaliação destina-se a determinar o valor, em vez das características formais de documentos.

Contudo, acredita-se que mudando os suportes, mudam-se também alguns princípios, critérios, competências e habilidades necessárias para que os profissionais da área atuem. Por exemplo, volume, espaço de armazenamento ocupado, versatilidade, características significativas variam no caso do documento em suporte papel frente ao digital. Isso evidencia que a maneira de olhar para esse tipo de documento deve ser igual, mas levando em consideração atualização de formatos, sistemas e *software*, além de outros fatores que, também, são importantes como, por exemplo, os metadados que devem ser preenchidos da maneira mais completa e fidedigna possível para que possibilite o tratamento, a recuperação e conservação do recurso.

Logicamente, em um ambiente de mudanças, assumir a mudança exige uma transformação pessoal. Sem dúvida, o esforço é custoso, mas os resultados justificam o mesmo. A gestão distribuída de documentação que exige um ambiente eletrônico para ser viável a conservação do documento no longo prazo, precisa de um grau de formação específico para assumir os requisitos derivados desses ambientes, assim como para afrontar novas prestações que o usuário demanda (MORO-CABERO, 2006-2007, p.69, tradução nossa).

Para Nuñez-Fernandez (1999, p.137, tradução nossa), a novidade da visão moderna dos arquivos é que o arquivista possui um novo papel, o de adquirir consciência e, conseqüentemente, competências para ver a complexidade e a macro dimensão dos fenômenos arquivísticos que vão além do que normalmente é desenvolvido, ou seja, ir mais longe do que é habitual, caso contrário serão responsáveis pelos problemas documentais, assim como os produtores de documentos em um determinado sistema arquivístico.

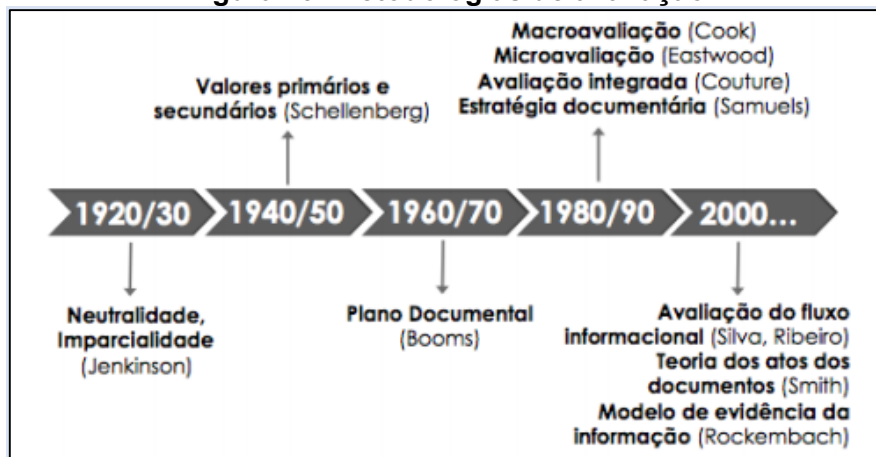
Acredita-se que a função da avaliação se vincula à seleção e preservação de documentos, em que convergem desafios e oportunidades. Pressupõe-se, também, que se exigem numerosas e sólidas competências dos profissionais que nela atuam,

dada a complexidade dos ambientes digitais, corroborando com o apresentado em um trabalho publicado no VIII Encontro Ibérico da Ciência da Informação (EDICIC) intitulado “Competências dos arquivistas no processo de *appraisal* nos entornos eletrônicos das organizações” de autoria de Nascimento e Moro-Cabero (2017). Neste trabalho, aplicou-se um instrumento de pesquisa à profissionais arquivistas que atuam na prática e na área acadêmica, com o objetivo de identificar as competências e habilidades para atuar com a avaliação de documentos em ambientes eletrônicos. As competências mais assinaladas entre os arquivistas das duas áreas de atuação foram: 1) habilidade para aplicar os critérios adequados na avaliação de documentos; 2) conhecer o funcionamento da organização produtora de documentos; 3) capacidade para aplicar os princípios arquivísticos vinculados a avaliação e seleção; 4) compreender o esforço e impacto das decisões de migração dos suportes; 5) capacidade para identificar originais de cópias. Entende-se que com o passar dos anos, o mercado de trabalho tem exigido cada vez mais competências para que os profissionais arquivistas possam atuar nos mais variados ambientes.

No âmbito organizacional isso não é diferente, com o uso da informação e do conhecimento nos diversos níveis hierárquicos, o arquivista deve ser um indivíduo preparado e deve propiciar um espaço de uso e reuso, tanto de documentos, de informação quanto de conhecimento, portanto, lidar com esses elementos configura-se em fator fundamental para o reconhecimento desses profissionais nos ambientes organizacionais. Dessa maneira, na próxima Subseção aborda-se mais detalhadamente sobre a conceitualização e sobre as metodologias de avaliação de documentos.

### **5.1 Conceitualização e Metodologias de Avaliação de Documentos**

Em um estudo desenvolvido por Rockembach (2015) apresentando um debate de como o processo de avaliação da informação se modificou ao longo do tempo, compara diferentes metodologias de autores clássicos da Arquivologia (JENKINSON, 1922; SCHELLENBERG, 2003) com metodologias de autores da macro avaliação pós-modernos (COOK, 2005), até a interdisciplinaridade com a Ciência da Informação (RIBEIRO; SILVA, 2002, 2004; RIBEIRO, 2005) e, assim, percebeu-se elementos importantes que complementam esta tese. Na Figura 19 evidencia-se quais são as metodologias de avaliação existentes, os autores que discutiam sobre essa temática e os anos em que elas surgiram.

**Figura 19: Metodologias de avaliação.**

Fonte: Rockembach - 2015 - p.100.

É importante mencionar partindo dessas metodologias, o quanto a mudança de paradigma da informação e o surgimento das tecnologias e das interações complexas dos sujeitos no que tange a produção, usos e fluxos da informação, ressignificam a avaliação. A metodologia clássica de avaliação de Schellenberg objetivava armazenar o máximo de informação com a menor quantidade de documentos possível.

Devido ao fato de Schellenberg (1984) ter desenvolvido a teoria de valor, Terry Cook (1997, p.27, tradução nossa) o considerou como o “[...] pai da teoria da avaliação nos Estados Unidos”. Foi proposto com essa teoria dois valores que eram aplicados ao contexto dos arquivos: valor primário e valor secundário.

Os valores inerentes aos registros públicos modernos são de dois tipos: valor primário para a gestão de criação e valor secundário para outras instâncias e utilizadores. Os documentos públicos são gerados para realizar as finalidades para as quais um organismo foi criado: administrativo, fiscal, legal e operacional. Os documentos públicos são preservados em uma instituição arquivística definida, porque têm um valor que existirá por longo tempo, mesmo depois que cessam de ser do uso corrente e porque terão valores importantes para outros usuários que não os atuais (SCHELLENBERG, 1984, p.58).

Schellenberg (1984) com a teoria de valor influenciou autores como: “Booms (1970, 1972, 2002), Samuels (1986), Cook (1992, 1994, 1997, 1999), Eastwood (1992, 2002) e Couture (1998, 1999, 2002)” afirmam Makhoul e Cavalcante (2008, p.2).

As estratégias de avaliação de Booms (1970); Samuels (1986); Cook (1992; 1994; 1997; 1999); Eastwood (1992; 2002) e Couture (1998; 1999; 2002) são apresentadas no Quadro 17:



**Quadro 17: Estratégia de avaliação e instrumentos.**

Autores	Metodologia	Instrumento
H. Booms (1970)	<p><b>Plano Documental ou <i>Documentation Plan</i></b>            Este modelo consiste em analisar e documentar um conjunto de acontecimentos julgados importantes durante um período limitado. Estes são escolhidos pelos arquivistas, historiadores e autoridades oficiais, por sua pertinência e representatividade em relação à imagem da sociedade. De acordo com Booms (1987; 2002), a avaliação arquivística é a densidade qualitativa do conjunto da produção documental. Duas etapas principais devem ser previstas nesta análise: a) a análise contemporânea da opinião de especialistas; b) a identificação dos acontecimentos significativos dignos de documentação (BOOMS, 1987, p.105). Este método de avaliação parece limitar o poder do arquivista em relação à escolha do acontecimento relevante à memória da organização/instituição, pois este último exige que o trabalho do arquivista seja supervisionado ou mesmo validado por historiadores e autoridades políticas (MENNE-HARITZ, 1994).</p>	Não menciona em sua abordagem
H. Samuels (1986)	<p><b>Estratégia Documentária ou <i>Documentation Strategy</i></b>            Este método tem interesse em analisar as funções asseguradas pelo conjunto das instituições que parecem ser essenciais à sociedade. A missão do arquivista é identificar e analisar as funções essenciais, objeto de uma documentação exhaustiva. Existem aqui dois níveis de análise: a) a análise das funções essenciais realizadas por várias instituições – "<i>Documentação Strategy</i>"; b) a análise das funções asseguradas por várias estruturas de uma mesma instituição – "<i>Institutional functional analysis</i>".</p>	Não menciona em sua abordagem
T. Cook (1992)	<p><b>Macro Avaliação</b>            Esta estratégia realiza-se essencialmente a partir da análise de estruturas, funções, atividades, missões e produção documental da estrutura produtora dos documentos, por meio de uma visão atenta das relações entre esses diferentes componentes. A análise funcional descrita nessa abordagem difere da apresentada por Samuels (1986; 1991; 1992) na <i>documentation strategy</i>. Esta última é uma análise que interessa a uma dada função, assegurada por várias instituições, como, por exemplo, a função educativa. A documentação desta função interessará a diferentes instituições, como universidades, ministérios da educação etc. Contrariamente a esta análise interinstitucional, Cook (1992; 2002) apresenta a análise funcional das estruturas organizacionais de uma mesma instituição, ou seja, intrainstitucional. As estruturas organizacionais nos oferecem, de acordo com Cook (1992), uma representação bastante fiel à lógica específica do seu produtor. Isto nos propicia mais bem compreender o modelo de gestão da unidade administrativa, bem como a dinâmica mediante a qual interage com o seu meio interno e externo num contexto organizacional amplo.</p>	Não menciona em sua abordagem
T. Eastwood (1992)	<p><b>Micro Avaliação</b>            Esta abordagem consiste em avaliar os documentos, com respaldo da análise exhaustiva do corpus documental, sua estrutura geral, seus componentes, a relação orgânica entre as diversas seções etc. Eastwood (1992) sublinha a noção de que a avaliação deve interessar-se igualmente pelas informações relativas aos valores organizacionais do usuário do passado e do presente dos documentos. Esta</p>	Não menciona em sua abordagem

	<p>análise do uso e de suas tipologias fornece elementos relevantes que possibilitam ao arquivista elaborar o perfil do usuário potencial. Com efeito, a missão parece ser um pouco mais complexa do que no entender de Eastwood. Tal complexidade reside na dificuldade para predizer a tipologia dos usuários potenciais. Esta ideia também está presente na teoria de valor de Schellenberg (1984) que primeiro classificou o valor dos documentos de acordo com a natureza do seu uso primário e secundário, para lembrar continuamente aos arquivistas sobre a importância do usuário potencial dos arquivos na avaliação.</p>	
<p>C. Couture (1998)</p>	<p><b>Avaliação Integrada</b> Couture (1998; 1999; 2002) adotou abordagem conciliadora, fiel à arquivística contemporânea integrada, baseada também numa diligência analítica, desenvolvida desde uma perspectiva social. Para Couture (2002), a macro avaliação e a micro avaliação constituem duas etapas complementares a se realizarem em uma só estratégia de avaliação. Cada uma dessas tarefas nos remete ao interesse em analisar uma dimensão determinante quanto à identificação do valor dos documentos.</p>	<p>É o primeiro a evocar esta dimensão, de acordo com Couture (2002) a avaliação arquivística deve possibilitar a determinação do valor dos documentos e, em seguida, o arquivista é conduzido a propor prazos de conservação e consignação às suas decisões relativas a esse processo. A tabela de temporalidade será o instrumento aferente, no qual serão consignadas as decisões relativas ao destino final dos documentos, e que servirá também de norma de conservação.</p>

Fonte: Elaboração própria baseado em Makhlouf e Cavalcante - 2008 - p.6-9.

Destaca-se sobre o quadro que todas as metodologias evidenciam o arquivista como agente principal da avaliação, mesmo que haja a intervenção do produtor e do usuário, pois auxiliam nas determinações de valor (MAKLOUF; CAVALCANTE, 2008, p.10). Diante disso, na Subseção 5.2 explana-se sobre o método de avaliação de fluxos aplicado a avaliação de documentos.

## 5.2 Método para a Avaliação de Fluxos Aplicado a Avaliação de Documentos

Analisando a metodologia de avaliação sobre os fluxos informacionais de Silva e Ribeiro, tem-se que a avaliação pode acontecer em diversas dimensões: os desempenhos dos serviços de informação, a eficácia e eficiência da recuperação da informação e o fluxo da informação (RIBEIRO; SILVA, 2002; 2004; 2005), e sobre a última dimensão, o fluxo informacional é demonstrado a partir de três critérios (pertinência, densidade e frequência) (ROCKEMBACH, 2015, p.91).

**Quadro 18: Avaliação sobre o fluxo informacional.**

Itens	Pertinência	Densidade	Frequência
<b>Descrição</b>	Soma dos objetivos essenciais + estrutura orgânica e competências/funções + memória.	Eliminar a duplicidade desnecessária de informação, seja na constatação de cópias exatas ou replicação da informação em formatos diferentes.	Quantificação da periodicidade de uso/acesso à informação.
<b>Parâmetros</b>	Dividido em níveis A, B, C: Nível A: objetivos essenciais da organização, constituição fundacional; Nível B: funções- meio; Nível C: atos informacionais periféricos.	Ato informacional primário/original dispensa o seu duplicado absolutamente idêntico. Um ato secundário (resumo ou síntese) será substituível pelo primário, com exceções (Ex: relatórios anuais). Verificar a desatualização da informação.	Média padrão: 52 pedidos/ano; Usos fracos/mínimos: inferiores a 20. Outros quesitos a serem avaliados: identificação dos usuários; justificação do pedido; ocorrência de um período muito concentrado ou curto de tempo.
<b>Ponderação</b>	1 (informação de nível A ou B) ou 0 (informação de nível C).	1 (informação mais densa) ou 0 (informação menos densa).	1 (uso máximo/médio) ou 0 (uso mínimo, menos de 1 vez por semana).

Fonte: Rockembach - 2015 - p.92 baseado em Ribeiro; Silva - 2002; 2004; Ribeiro - 2005.

O primeiro parâmetro, a pertinência, consiste em um exaustivo e profundo recolhimento de dados indispensáveis para a caracterização estrutural (orgânico-funcional) da organização (ou entidade), que normalmente os organogramas e os fluxogramas ajudam a ilustrar, e uma análise/avaliação criteriosa que o profissional deve assumir, este profissional deve assumir e ter uma participação interdisciplinar, bem como saber atuar com outros profissionais, ou seja, saber trabalhar em grupo (RIBEIRO, 2005, p.68).

Ainda sobre este parâmetro, ressalta-se que o nível 'A' consiste em toda a informação diretamente relacionada com os objetivos principais da entidade produtora (normalmente consta na constituição fundacional), cumpridos por meio de uma estrutura orgânico-funcional que evolui e se transforma com o passar do tempo, mas permanece sempre empenhada na concretização de suas atividades-fim. O nível 'B' consiste na informação relacionada com as atividades-meio, este nível está presente em qualquer organização. O nível 'C' engloba alguns atos informacionais marginais ou periféricos quer aos objetivos, quer às operações de apoio, à gestão e à redundante quantidade de documentos e de séries documentais resultantes de práticas administrativas e executivas anacrônicas, rotineiras e irracionais (RIBEIRO, 2005, p.68-69).

No que tange ao segundo parâmetro, a densidade, ocorre a influencia na seleção da memória institucional ou organizacional, porque um ato informacional primário/original dispensa a duplicação e o ato secundário (resumo, síntese, parcela ou acumulação, de atos primários/originais) será substituível pelo primário, exceto no caso do tipo resumo/arquivo/base de dados e do cumulativo. Há, ainda, a categoria de informação progressiva que inclui certos tipos de informação relacionados com funções específicas (a científica e a comercial) sujeitas a alterações ou evoluções periódicas (prospecto comercial utilizado para uma campanha que ficará desatualizado e torna-se necessário sua eliminação) relacionando assim ao parâmetro da pertinência, é obrigatório cruzar ou relacionar parâmetros e níveis (RIBEIRO, 2005, p.69).

Por último, o parâmetro frequência ou periodicidade (taxa) de uso, baseada numa média-padrão que se fixa na quantidade de pedidos/requisições por ano. Abaixo da média tem-se os usos fracos e mínimos, e acima dela usos médios e máximos, variando ainda o sentido da taxa obtida consoante diversos itens: identificação do(s) usuário(s); justificativa do pedido; ocorrência num período muito concentrado ou curto de tempo (semestral, trimestral, mensal, quinzenal, semanal etc.). Os resultados não interferem diretamente na escolha da informação que será eliminada, pois o uso menos frequente pode corresponder a um conjunto de atos (documentos, em série ou não) primários de nível 'A', isto é, de conservação definitiva. Mas os usos são indispensáveis para compreender o processo informacional e como as organizações lidam com a sua própria memória (RIBEIRO, 2005, p.70).

A partir desses parâmetros aplica-se um levantamento da informação produzida/recebida/acumulada e sua contextualização (Quadro 19):

**Quadro 19: Decisão sobre o destino final da informação.**

<b>PERTINÊNCIA</b>	<b>DENSIDADE</b>	<b>FREQUÊNCIA</b>	<b>DESTINO FINAL</b>
Nível A	1	1 ou 0	Conservação permanente
Nível A	0	1	Conservação temporária
Nível A	0	0	Eliminação
Nível B	1	1 ou 0	Conservação permanente
Nível B	0	1	Conservação temporária
Nível B	0	0	Eliminação
Nível C	1 ou 0	1	Conservação temporária
Nível C	1 ou 0	0	Eliminação

Fonte: Ribeiro - 2005.

Para decidir o destino final da informação, aplica-se os valores representados no Quadro 19 para cada nível, por exemplo, se no nível A (informação relacionada aos objetivos principais da organização) o resultado obtido com a avaliação for na densidade 1 e na frequência 1 ou 0 a conservação é permanente. Para o mesmo nível, se o resultado for 0 na densidade e 1 na frequência a conservação é temporária, e se na densidade for 0 e na frequência 0 o destino é a eliminação e assim, ocorrerá para cada nível (B, C.).

No tocante a informação temporária é preciso estabelecer os prazos (tabela de temporalidade) em conformidade com a frequência de uso. Destaca-se que as metodologias de avaliação de documentos surgiram para ajudar a sanar as necessidades surgidas a partir da aplicação da GD.

[...] num mundo com organizações cada vez mais complexas, onde as informações são produzidas em diversos meios e contextos, uma visão pós-moderna, consoante a uma sociedade pós-moderna, pode auxiliar no amadurecimento de discussões terminológicas sobre valor e metodologias avaliativas. E, além disto, pensar na avaliação não só como um processo de gestão, mas como uma construção epistêmica. São proposições, enfim, que podem nos levar a um profícuo debate interdisciplinar e à ligação de saberes diversos, porém convergentes (ROCKEMBACH, 2015, p.100).

Enfim, acredita-se que a avaliação de documentos se constitui em uma fase da GD de grande importância, principalmente, levando-se em consideração os novos ambientes de trabalho que os arquivistas precisam lidar, com isso também surge a necessidade de constante aperfeiçoamento e aprendizagem dos profissionais, que precisam estar aptos a lidarem com as questões inerentes desses novos contextos. Portanto, o que é inegável a partir da discussão apresentada até aqui, se trata da relevância da identificação para auxiliar as metodologias de avaliação a cumprir seus objetivos e a elaboração de seu instrumento, o plano de classificação e a tabela de temporalidade. Além disso, os fluxos informacionais formais são os próprios objetos de estudo da avaliação, ou seja, os documentos, portanto, sem o conhecimento dos fluxos não há como avaliar ou selecionar documentos para eliminação.

Ressalta-se que atualmente tem-se discutido sobre a avaliação e, principalmente, sobre como ela deve ser realizada nos ambientes digitais. A norma ISO 30300:2011, por exemplo, aporta um novo conceito de avaliação e ressalta que a avaliação não deve ser igual para o documento físico e digital, uma vez em que se mudam os formatos e os contextos. De fato, a norma ISO 15489 (2016) como tem sido indicado, inclui um item específico (enunciado 7) para o “*appraisal*”, isto é, para

a identificação e avaliação de documentos. Nela se detalha a ampliação do conceito e sua relação com a análise do contexto: “[...] é o processo de avaliar as atividades da organização para determinar quais documentos precisam ser criados e capturados, e por quanto tempo será necessário conservá-los” (UNE-ISO 15489, 2016, p.17). Além disso, em nota específica que são ampliados os usos tradicionais da avaliação, para incluir precisamente a análise do contexto da organização, as suas atividades, os seus riscos.

Evidencia-se que são combinados nesse processo o entendimento contextual organizacional e a identificação dos requerimentos de prova das atividades, ou seja, os documentos como evidência dos fluxos informacionais derivados das funções, processos e atividades. Sendo assim, a abordagem da avaliação será determinada considerando as funções, atividades e processos de trabalho inter-relacionados. Vinculam-se o conhecimento e o entendimento da organização e da avaliação, sempre orientada a esta norma, em especial no que tange aos requerimentos voltados à GD.

Para o desenvolvimento do enunciado 7, foi elaborado (e editado recentemente) um relatório específico metodológico da avaliação (ISO/TR 21946, 2018). A Figura 20 apresenta-se o defendido nesta norma, no tange aos contextos organizacionais

**Figura 20: Abordagem de “appraisal”.**



Fonte: Adaptado ISO/TR 21946 - 2018 - tradução nossa.

A Figura 20 demonstra a importância da análise dos contextos (funcionais, legais, sociais, empresariais etc.), os quais incluem o relativo aos processos de trabalho e funções, assim como os agentes envolvidos. A análise contextual favorece a identificação dos requerimentos para os documentos e seus riscos. Como se pode observar, o conceito muda de modo significativo, ou seja, tem evoluído muito. A análise de um processo realizado, uma vez feito o tratamento documental com a finalidade de determinar o que se deve conservar, considerando desde a criação do documento até a sua ampliação, visando o entendimento pleno do contexto organizacional interno e externo, em que estão englobados os fluxos de informação e os tipos documentais.

Na próxima Seção apresenta-se os procedimentos metodológicos utilizados para o desenvolvimento desta tese.

## 6 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa caracteriza-se como de natureza qualitativa, do tipo descritiva-exploratória, pois além de se analisar teorias, abordagens, correntes, conceitos e apresentar as discussões e reflexões acerca do objeto e fenômenos relacionados à pesquisa, pretende-se investigar, também, uma determinada realidade, aplicando-se a Metodologia Sistêmica *Soft* de Checkland (1981). Este método pode ser aplicado no intuito de identificar e evidenciar as mudanças relevantes que tragam resultados positivos para uma organização.

Independentemente da metodologia [métodos, técnicas, instrumentos e procedimentos] escolhida é essencial iniciar a pesquisa científica com uma Revisão Sistemática de Literatura (RSL), pois esta embasa a construção do referencial teórico. Nessa perspectiva, foi realizada uma RSL em âmbito nacional e internacional abrangendo artigos de periódicos, livros, teses, dissertações, entre outras fontes. Para tanto, utilizou-se o Portal de Periódicos da CAPES, as bibliotecas digitais de teses e dissertações, periódicos científicos de livre acesso e a rede Internet. A busca foi realizada nos campos título, resumo e palavras-chave, com os seguintes termos: a) Identificação de Documentos; b) Tipos Documentais; c) Tipologia Documental; d) Fluxos de Informação; e) Fluxos Informacionais; f) Fluxos de Documentos; g) Fluxos Documentais; h) Estudo de Séries; i) Gestão de documentos j) Gestão Documental; k) Gestão da Informação; l) Informação Orgânica; m) Avaliação de Documentos; n) Destinação de Documentos; o) Valoração de Documentos; p) Seleção de Documentos; q) Ambientes Organizacionais.

Também foi desenvolvido o doutorado sanduíche com o auxílio da CAPES, mais especificamente, por meio do Programa de Doutorado Sanduíche no Exterior (PDSE), no período de 6 (seis) meses, na *Universidad de Salamanca* (USAL), situada na cidade de Salamanca, Espanha, sob a orientação da Professora Doutora Marta de La Mano-González. O doutorado sanduíche possibilitou acrescentar uma grande quantidade de informações e experiências relevantes para esta pesquisa, principalmente, no que se refere as normas internacionais de padronização, bem como no que diz respeito a literatura espanhola acerca do tema pesquisado.

Ressalta-se que algumas palavras-chave como, por exemplo, seleção, avaliação e valoração possuem diferentes significados ou usos nas diferentes práticas de gestão de documentos na comunidade arquivística e, mediante este fato, foi



utilizado o dicionário de terminologia internacional para realizar as pesquisas nas bases de dados, uma vez que elas poderiam ter significados próximos, mas não idênticos (Quadro 20).

**Quadro 20: Equivalência das palavras-chaves pesquisadas.**

Português (Brasil)	Espanhol (Espanha)	Inglês (Estados Unidos)
Identificação de Documentos	Identificación de documentos	Identification of Documents
Tipos Documentais	Tipos documentales	Documentary types
Tipologia Documental	Tipología documental	Documentary typology
Fluxos de Informação	Flujos de información	Information flow
Fluxos Informacionais	Flujos informativos	Information flows
Fluxos de Documentos	Flujos de documentos	Document Flows
Fluxos Documentais	Flujos documentales	Documentary Flows
Estudo de Séries	Estudio de series	Study Series
Gestão de Documentos	Gestión de documentos	Document management
Gestão Documental	Gestión documental	Document management
Gestão da Informação	Gestión de la Información	Information management
Informação Orgânica	Información Orgánica	Organic Information
Avaliação de Documentos	Valoración de documentos	Appraisal
Destinação de Documentos	Disposición de documentos ou selección de documentos.	Document disposal
Valoração de Documentos	Valoración de documentos	Document valuation
Seleção de Documentos	Selección de documentos	Document Selection
Ambientes Organizacionais	Entornos organizacionales	Organizational Environments

**Fonte: Elaboração Própria - 2018.**

No que tange à Metodologia Sistêmica *Soft*, será avaliado como os tipos documentais, os fluxos informacionais e a avaliação de documentos são trabalhados em um determinado ambiente organizacional de acordo com a realidade, utilizando como universo de pesquisa a empresa Salutar Saúde Ocupacional Ltda., situada na Cidade de Marília, Estado de São Paulo, Brasil, tendo em vista que esta organização possui uma estrutura compatível para a aplicação do referido método em relação ao objeto e fenômenos pesquisados.

### 6.1 Aspectos Introdutórios sobre a Metodologia

A visão sistêmica surge no Século XVIII, opondo-se consideravelmente ao paradigma cartesiano e newtoniano. A abordagem dos sistemas proporciona a verificação e a reflexão dos elementos que compõem um organismo, enfocando tanto

o todo quanto as partes componentes do todo, considerando-se como funcionam as subdivisões e quais as finalidades pelas quais o organismo funciona. Assim, identificando as propriedades dos sistemas, há uma possibilidade de se chegar a sistemas abertos e que se move além dos estreitos limites e definições tradicionais para uma visão macro (WOODWORTH, 1976, p.x-xi).

Como o próprio nome do método já se apresenta, a Metodologia Sistêmica *Soft* é derivada da Teoria Geral dos Sistemas de Von Bertalanffy (1976, p.1) que “[...] tem por fim identificar as propriedades, princípios e leis característicos dos sistemas em geral, independentemente do tipo de cada um, da natureza e seus elementos componentes e das relações ou forças entre eles”.

Comparando-se a abordagem analítica com a abordagem sistêmica é possível evidenciar as diferenças entre ambas (Quadro 21).

**Quadro 21: Comparação da abordagem analítica com a abordagem sistêmica.**

<b>Itens</b>	<b>Abordagem Analítica</b>	<b>Abordagem Sistêmica</b>
<b>Ênfase</b>	Nas partes	No todo
<b>Tipo</b>	Relativamente fechado	Aberto
<b>Ambiente</b>	Não definido	Um ou mais
<b>Entropia</b>	Tende para a entropia	Não aplicável – o sistema interage com o ambiente
<b>Metas</b>	Manutenção	Mudança e aprendizado
<b>Hierarquia</b>	Poucas	Possivelmente muitas
<b>Estado</b>	Estável	Adaptativo, busca novo equilíbrio

**Fonte: Schoderbek et al. - 1981 - p.8.**

Enquanto a abordagem analítica enfoca as partes, é do tipo relativamente fechada, não tem um ambiente definido, tende para a entropia, apresenta como meta a manutenção, possui poucas hierarquias e é estável, a abordagem sistêmica está focada no todo, é do tipo aberta, possui um ou mais ambientes, não tende para a entropia (na verdade não é aplicável, pois o sistema interage com o ambiente), apresenta como meta a mudança e o aprendizado, possivelmente existem muitas hierarquias e seu estado é adaptativo, ou seja, ocorre uma busca pelo equilíbrio.

A abordagem sistêmica amplia os objetivos e os resultados da pesquisa, trazendo um maior desafio, tanto no que tange à realidade observada quanto nas possíveis análises e reflexões oriundas dessa verificação, pois o pesquisador precisa fazer o esforço de enxergar através de detalhes observados com a aplicação do instrumento de coleta de dados.

De acordo com Churchman (1968, p.27) a abordagem sistêmica consiste em quatro pontos:

1. A abordagem sistêmica começa quando, pela primeira vez, vê-se o mundo por meio dos olhos de outrem;
2. Na abordagem sistêmica percebe-se continuamente que toda visão de mundo é terrivelmente restrita. Em outras palavras, cada visão de mundo enxerga apenas uma parte de um sistema maior;
3. Não existe ninguém que seja perito na abordagem sistêmica, isto é, o problema da abordagem sistêmica é captar o que todos sabem, algo fora do alcance da visão de qualquer especialista;
4. A abordagem sistêmica não é, de todo, uma má ideia.

Dessa maneira, observa-se que são inúmeras as possibilidades metodológicas oferecidas a partir dos referenciais teóricos, pois cada referencial determina a abrangência das propriedades sistêmicas, que podem ser explicadas através de instrumentos gerando uma taxonomia dos sistemas (MORAES, 2010, p.153).

Ressalta-se que entre as metodologias sistêmicas existem a denominada '*Hard*' e a denominada '*Soft*', sendo que a primeira é mais utilizada pelas Ciências Exatas e normalmente possibilita a criação de modelos descritivos satisfatórios, mas com poucas diretrizes normativas. Por outro lado, a segunda, '*Soft*', que será utilizada nesta pesquisa, se caracteriza pela estruturação de problemas abrangendo os aspectos subjetivos envolvidos.

## **6.2 *Soft Systems Methodology* ou Metodologia Sistêmica *Soft***

A SSM ou MSS não tem uma aplicação tão representativa no Brasil. Tal afirmação se dá pelo fato de observar as poucas publicações nacionais e, também, aplicações deste tipo de metodologia nas áreas de Arquivologia e Ciência da Informação. Contudo, observa-se que as publicações que contemplam este método têm crescido gradualmente e acredita-se que futuramente será um método bastante utilizado nas referidas áreas, principalmente, no que tange aos estudos aplicados em organizações, tendo em vista seus objetivos.

A SSM ou MSS foi desenvolvida por Peter Checkland (1981) e aplica-se, principalmente a pesquisas de natureza qualitativa. "Essa metodologia é conhecida como uma maneira de analisar, diagnosticar e resolver problemas a partir de tomadas de decisões consistentes, em virtude do uso contínuo de seus sete estágios durante a investigação organizacional" (SOARES; CONSENZA; GOMES, 2001, p.101). Pidd (1998, p.114) complementa que a SSM foi desenvolvida baseando-se na "[...] crença

de que explorar as consequências das percepções das pessoas é crucial, especialmente em circunstâncias onde possa haver desacordo a respeito de objetivos”.

A SSM faz uma comparação entre o mundo como realmente é (mundo real) e alguns modelos do mundo como deveria ser (mundo dos sistemas). Com essa comparação há a ampliação do entendimento do mundo real. Por meio do processo de pesquisa, com o surgimento de ideias e a implementação de ações, é possível melhorar o modelo inicialmente idealizado. Deve-se ter em mente que o modelo é uma representação abstrata de um sistema real, uma imitação simplificada que permite sua manipulação e seu entendimento quando o sistema real não está disponível para estudo ou quando a condução de experimentos é muito cara ou perigosa (SOARES; CONSENZA; GOMES, 2001, p.101).

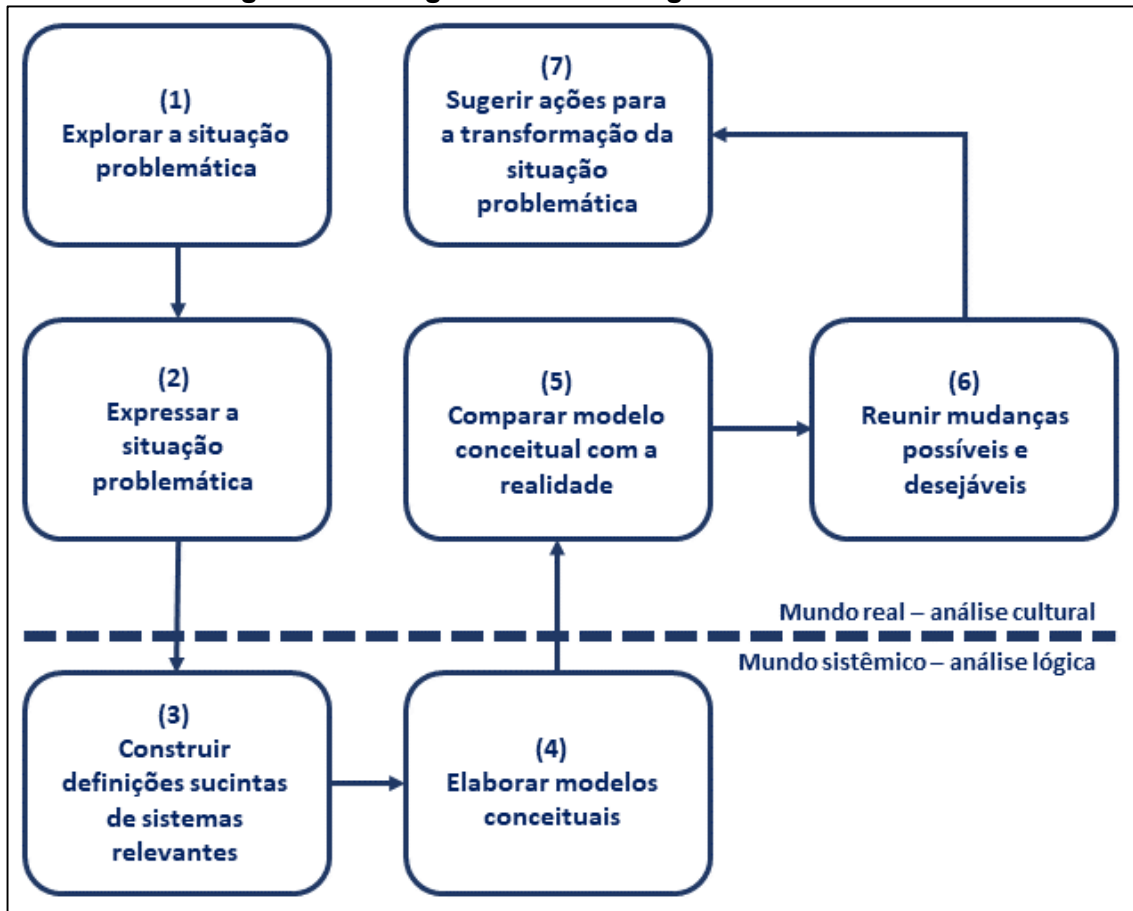
A aplicação da SSM se dá em um mundo real em que se estudam os sistemas existentes desenvolvendo modelos, no intuito de melhorar o funcionamento destes. Depois dos modelos serem elaborados, eles são comparados à situação real e suas diferenças é que possibilitam as melhorias na realidade pesquisada. Para Checkland (1981) este método identifica e estrutura problemas complexos.

Para a aplicação da SSM, existem sete estágios que devem ser seguidos para garantir a efetividade do método:

1. Explorar uma situação problemática não estruturada;
2. Expressá-la;
3. Construir definições sucintas de sistemas relevantes;
4. Elaborar modelos conceituais desses sistemas;
5. Comparar os modelos com a situação problemática expressada;
6. Reunir mudanças culturalmente possíveis e sistemicamente desejáveis;
7. Sugerir ações para transformação da situação problemática. (CHECKLAND, 1981, p.162-164, tradução nossa).

Na Figura 21 esses estágios são representados, a fim de melhor ilustrar a aplicação de cada um deles.

**Figura 21: Estágios da Metodologia Sistêmica Soft.**



Fonte: Adaptado de Checkland - 1985 - p.823.

Cada estágio deve ser realizado na sequência supracitada na Figura 21 com as indicações para cada uma delas apresentada pelo próprio método. Sendo assim, após explorar uma situação problema deve-se expressar o mesmo, depois construir definições sucintas de sistemas relevantes, elaborar modelos conceituais, comparar o modelo conceitual com a realidade analisada, reunir mudanças possíveis e desejáveis e, por fim, sugerir ações para transformar a situação problema.

A facilidade deste método é que se requer um olhar amplo e detalhado de cada temática e abordagem aplicada à realidade pesquisada, pois o próprio método estabelece os passos a serem seguidos propiciando ao pesquisador um esquema de aplicação que o direciona no momento da análise dos dados coletados.

Em cada um dos estágios representados por Checkland (1985, p.823, tradução nossa) alguns aspectos devem ser levados em consideração (Quadro 22).

**Quadro 22: Explicação dos estágios da SSM.**

Estágios	Considerações
<p><b>1 – Investigação da situação problemática que está completamente desestruturada</b></p>	<p>A situação problemática deve ser percebida e observada pelo pesquisador como ela realmente é, ou seja, o pesquisador deve pressupor muito pouco sobre a natureza da situação. Utiliza-se a visão descritiva (conceito da Teoria dos Sistemas).</p>
<p><b>2 – Expressão da situação problemática</b></p>	<p>Nesse estágio, o pesquisador desenvolve uma descrição detalhada, uma <i>rich picture</i> (PATCHING, 1990) da situação em que o problema ocorre. Metodologicamente, o processo de construção de figuras ricas [...] transforma uma situação problemática (Estágio 1) em uma situação problemática expressa (Estágio 2). O objetivo é começar a desvendar a situação tanto quanto possível, impondo certas estruturas que demarquem o que vem a seguir. O objetivo deste estágio é o de selecionar alguns sistemas ‘relevantes’ (espera-se que sejam relevantes) que possam ser a origem de definições sucintas num primeiro ciclo rumo aos estágios 3, 4 e 5 do método. É impossível, é claro, garantir relevância: a estratégia é descobrir o seu próprio caminho para o que é relevante fazendo escolhas, construindo os modelos e fazendo uma primeira comparação (CHECKLAND, 1985b, p.824, tradução nossa).</p>
<p><b>3 – Definição das causas ou a essência dos sistemas relevantes</b></p>	<p>É estabelecida, nesse estágio, a definição das causas, ou seja, a essência dos sistemas relevantes. Checkland (1981) fornece a mnemônica dos termos: <i>Customers/Cientes</i>; <i>Actors/Atores</i>; <i>Transformation Process/Transformação</i>; <i>Weltanschauung/Visão de Mundo</i>; <i>Environmental Constraints/Restrições Ambientais</i> (CATWOE), traduzida como CATCOPA (SOARES, 1997), que se assemelha a um <i>check list</i>, para assegurar a inclusão dos elementos mais importantes da definição das causas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Clientes são as pessoas que se beneficiam do sistema organizacional;</li> <li>▪ Atores são as pessoas que transformam os <i>inputs</i> em <i>outputs</i>;</li> <li>▪ Transformação é a própria transformação de <i>inputs</i> em <i>outputs</i> (processos correntes). A transformação é um elemento do conceito de sistemas;</li> <li>▪ <b>C</b>oncepção do mundo é uma visão de mundo relevante;</li> <li>▪ <b>P</b>roprietário(s) da organização é(são) a(s) pessoa(s) que tem(têm) poder de veto;</li> <li>▪ <b>A</b>mbientes, externo (meio ambiente) e/ou interno (capacitação da organização), que influenciam o sistema organizacional estudado.</li> </ul>
<p><b>4 – Elaboração e teste dos modelos conceituais</b></p>	<p>O pesquisador elabora os modelos com base no conhecimento dos conceitos da Teoria Geral de Sistemas. Desenvolve descrições, em termos sistêmicos, de como as partes relevantes da situação podem funcionar de forma ideal. Para Checkland (1981, p.290, tradução nossa) as recomendações básicas para a elaboração desse modelo está em realizar os seguintes elementos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. As definições sucintas e elementos CATWOE formam uma impressão do sistema como uma entidade independente que conduz um processo de transformação física e abstrata;</li> <li>2. Agrupar um pequeno número de ações (verbos) que descrevem as atividades fundamentais para o sistema descrito. Deve-se tentar manter apenas um nível de resolução, evitando a mistura de atividades definidas em diferentes níveis de detalhe;</li> <li>3. Se houver justificativa, deve-se estruturar as atividades em grupos que tragam consigo atividades semelhantes (grupos que juntos produzem algumas saídas geradas pelo sistema);</li> <li>4. Conectar as atividades e os grupos de atividades por setas as quais indicam dependências lógicas;</li> <li>5. Indicar alguns fluxos (concretos ou abstratos) que são essenciais para a expressão do que o sistema faz. É importante distinguir estes fluxos das dependências lógicas feitas no item anterior e tentar indicar um número mínimo de fluxos neste estágio;</li> </ol>

Estágios	Considerações
	6. Verificar se as definições sucintas de sistemas relevantes e o modelo conceitual constituem mutuamente em um par de declarações que definem <i>o que o sistema é e o que o sistema faz</i> .
<b>5 – Comparação dos modelos conceituais com a realidade</b>	<p>A proposta aqui não é, ainda, implementar os modelos conceituais, mas sim comparar e contrastar as diferenças entre eles, as quais podem ser usadas como base para discussão: Como funcionam os sistemas relevantes? Como poderão vir a funcionar? Que implicações poderão existir? O estágio da 'comparação' é chamado assim porque nele partes da situação problemática analisada no estágio 2 são examinadas ao longo dos modelos conceituais: isto deve ser feito de maneira conjunta com os participantes da situação problemática com o objetivo de gerar um debate sobre mudanças possíveis que podem ser introduzidas a condição problemática (CHECKLAND, 1981, p.177, tradução nossa). Essa comparação pode ser realizada de quatro maneiras (CHECKLAND, 1981, p.177, tradução nossa):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Usar os modelos conceituais para iniciar o debate sobre mudanças;</li> <li>2. Reconstrução de uma sequência de eventos no passado, confrontando-se com o que aconteceu ou poderia ter acontecido se os modelos conceituais fossem implementados;</li> <li>3. Pergunta-se quais os aspectos dos modelos conceituais são especialmente diferentes daqueles presentes na realidade;</li> <li>4. Um segundo modelo conceitual é feito 'com o que existe', sendo que, desta maneira, as alterações são feitas apenas onde a realidade difere do modelo conceitual.</li> </ol>
<b>6 – Identificação das mudanças que seriam possíveis e desejáveis</b>	<p>A partir da discussão realizada no estágio 5, algumas mudanças possíveis podem ser identificadas. É provável que elas variem quanto ao desejo e à possibilidade de implementação pelos atores da organização. São possíveis mudanças de três tipos: mudanças na estrutura, nos procedimentos, e nas 'atitudes'. As mudanças estruturais são mudanças feitas naquelas partes da realidade que no curto prazo, no decorrer dos fatos, não mudam. Mudanças estruturais podem ocorrer nos arranjos organizacionais, nas estruturas de relatórios ou nas estruturas de responsabilidades funcionais. Mudanças nos procedimentos são mudanças nos elementos dinâmicos: o processo de relatar e informar, verbalmente ou por escrito, todas as atividades que permeiam a estrutura (relativamente) estática. Quanto as mudanças de atitude, incluem "[...] outras características cruciais, porém intangíveis, que residem na consciência individual e coletiva dos grupos humanos" (CHECKLAND, 1981, p.180, tradução nossa).</p>
<b>7 – Empreendimento de ações para melhorar a situação problemática</b>	<p>As mudanças possíveis e desejáveis identificadas no estágio 6 são agora colocadas em prática.</p>

Fonte: Baseado em Soares; Consenza; Gomes - 2001 - p.102 com complementações de Checkland - 1981.

A respeito de cada estágio é importante ressaltar algumas questões como, por exemplo, no estágio 1 a distância do pesquisador é muito importante. Ele deve pressupor o mínimo possível sobre a realidade pesquisada para que de fato a visão descritiva da Teoria dos Sistemas ocorra. No segundo estágio, a descrição do pesquisador deve ser detalhada para que de fato se consiga desvendar a situação o melhor possível. No terceiro estágio, a definição das causas ou essência dos sistemas

relevantes se resumem a CATWOE (Clientes, Atores, Transformação, Visão de Mundo e Restrições Ambientais) ou em português para CATCOPA (Clientes, Atores, Transformação, Concepção, Proprietários e Ambiente). Estes elementos funcionam como uma espécie de *check list* para que todos sejam contemplados e conhecidos para a definição das causas que devem ser analisadas. No quarto estágio, é o momento de elaboração dos modelos com base nos conceitos da Teoria Geral dos Sistemas de modo que representem como as partes relevantes podem funcionar de maneira ideal. No quinto estágio, o modelo será implementado na organização, a fim de perceber se de fato poderia ser implementado ou não, ou seja, é realizada uma comparação do modelo conceitual com a realidade. No penúltimo estágio identificam-se as mudanças a partir do que foi identificado no estágio 5, e apresenta-se quais seriam possíveis e quais seriam desejáveis. E, finalmente, no último estágio, as ações de fato são implementadas para melhorar os problemas identificados.

Para Checkland (1981, p.241, tradução nossa):

A metodologia faz cuidadosa distinção entre a ação no mundo real (estágios 1, 2, 5, 6, 7) e o uso de sistemas de ideias para explorar, via modelos de sistemas, as implicações de se tomar visões particulares da situação problemática (estágios 3,4). Os sete estágios, que não têm que ser seguidos em sequência, constituem um modelo de sistema de um tipo particular, um sistema de *aprendizagem* que tem por objetivo ampliar o conhecimento e a compreensão de uma situação do mundo real que é vista, por pelo menos uma pessoa, como uma situação problemática.

Assim, a maior característica da SSM é a aprendizagem, pois além de perceber a realidade, reflete-se, discute-se e cria-se propostas de melhorias para a realidade analisada.

Na próxima Subseção, segue a caracterização da organização escolhida e dos sujeitos selecionados para a aplicação da pesquisa.

### **6.3 Caracterização da Organização e dos Sujeitos de Pesquisa<sup>27</sup>**

A Salutar Saúde é uma empresa especializada em Segurança e Medicina do Trabalho, e conta com profissionais que praticam a Gestão da Qualidade em Medicina do Trabalho e Saúde no Ambiente de Trabalho.

---

<sup>27</sup> Nesta Subseção, os dados apresentados foram retirados da *website* institucional da Salutar Saúde e a partir da observação desenvolvida presencialmente na empresa. Disponível em: <<http://www.salutarnet.com.br/index.php>>. Acesso: 5 jul. 2018.



Os serviços que a Empresa presta se refere a implantação de programas como: Programa de Prevenção dos Riscos Ambientais (PPRA); Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO); Perfil Profissiográfico Previdenciário (PPP); e Programa de Condições e Meio Ambiente de Trabalho (PCMAT).

Desenvolve exames médicos e emissão de atestados de saúde ocupacional, dentre eles: admissional; demissional; retorno ao trabalho; mudança de função; e exames periódicos. Também desenvolve laudos técnicos, como: Laudo Técnico das Condições do Ambiente de Trabalho (LTCAT); Laudo de Insalubridade/Periculosidade; e Laudo Ergonômico.

Além disso, realiza concebe cursos e treinamentos sobre as Normas Reguladoras (NR) do Ministério do Trabalho (MTE): Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) e Designado de CIPA para agir conforme a NR5; Uso obrigatório de equipamento de proteção individual (EPI) para agir conforme a NR6; Primeiros socorros NR7; Brigada de incêndio NR23; e Doenças sexualmente transmissíveis.

**Figura 22: Caracterização da Organização.**



**Fonte: Elaboração própria – 2019.**

Para facilitar a visualização dos tipos documentais existentes levando-se em consideração o processo de atendimento, foco deste trabalho, apresenta-se o quadro abaixo com os serviços prestados e os documentos resultantes deles.

**Quadro 23: Tipos documentais da Salutar Saúde de Marília.**

<b>Serviços Prestados</b>	<b>Tipos documentais resultantes</b>
Programa de Prevenção dos Riscos Ambientais (PPRA)	Relatório de PPRA; Formulário de avaliação; Formulário de monitoramento; Ficha de entrega de equipamento de EPI; Cronograma de ações implementadas; Cronograma de treinamento e controle do PPRA; Mapa de risco.
Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO)	Relatório de planejamento; Relatório Anual do PCMSO; Formulário de avaliação; Formulário de monitoramento; Atestado de Saúde Ocupacional (Atestado de exame admissional; Atestado de exame periódico; Atestado de retorno de trabalho; Atestado de mudança de função; Atestado de exame demissional).
Perfil Profissiográfico Previdenciário (PPP)	Formulário de perfil profissiográfico previdenciário.
Programa de Condições e Meio Ambiente de Trabalho (PCMAT)	Memorial de condições e meio ambiente de trabalho; Projeto de execução de proteções coletivas; Parecer técnico de proteções coletivas e individuais; Cronograma de implantação das medidas preventivas; Layout inicial do canteiro de obras; Layout atualizado do canteiro de obras; Programa educativo de prevenção de acidentes e doenças do trabalho.
Exames médicos	Atestado de Saúde Ocupacional (Atestado de exame admissional; Atestado de exame periódico; Atestado de retorno de trabalho; Atestado de mudança de função; Atestado de exame demissional). Laudo Técnico das Condições do Ambiente de Trabalho (LTCAT); Laudo de Insalubridade/Periculosidade; e Laudo Ergonômico
Treinamentos sobre as Normas Reguladoras (NR) do Ministério do Trabalho (MTE)	Apostila de treinamentos; Programa de treinamentos; Registro de treinamentos; Roteiro de treinamentos.

**Fonte: Elaboração própria – 2019.**

A empresa foi criada no Ano de 1989 pela médica coordenadora doutora Nair Sumie Katakura, e possui atualmente 15 (quinze) funcionários. É considerada uma Empresa de Pequeno Porte (EPP) por seu faturamento bruto anual<sup>28</sup>. Além disso, a

<sup>28</sup> O SEBRAE estabelece que a “Empresa de Pequeno Porte é um empreendimento com faturamento bruto anual entre R\$360 mil e R\$3,6 milhões”. Disponível em:<  
[https://m.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/estudos\\_pesquisas/empresa-de-pequeno-portedetalhe8,8e5713074c0a3410VgnVCM1000003b74010aRCRD](https://m.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/estudos_pesquisas/empresa-de-pequeno-portedetalhe8,8e5713074c0a3410VgnVCM1000003b74010aRCRD)>.

empresa não possui organograma descrevendo como se estabelece a hierarquia da empresa e nem um fluxograma descrevendo os processos e procedimentos existentes.

A Salutar atende os clientes parceiros (empresas que possuem contratos), bem como qualquer pessoa que queira fazer um exame médico, por exemplo, para poder frequentar um clube, mas a quantidade de atendimentos deste tipo de serviços prestado é menor do que a de clientes parceiros. Atualmente, os clientes parceiros são um total de 380 (trezentos e oitenta).

#### **6.4 Apresentação dos Resultados da Pesquisa**

Os documentos armazenados se referem as fichas clínicas de pacientes que possuem informações dos exames médicos realizados.

As fichas clínicas dos pacientes são organizadas dentro de caixas ou pastas das empresas por ordem alfabética. A quantidade de documentos presentes em cada ficha depende da pessoa, levando em consideração o cargo ou função que o sujeito foi contratado para exercer, pois cada cargo requer exames específicos. Quem vai determiná-lo são os técnicos em segurança do trabalho, para a elaboração do Programa de Controle Médico e de Saúde Ocupacional.

Quando o colaborador chega na empresa é solicitado para ele os exames necessários e, a partir disso, o funcionário os realiza, para depois passar pela avaliação médica. Quando o exame solicitado é simples, o colaborador passa pela avaliação médica e está apto ou não para a função.

Após a realização dos exames as fichas dos pacientes seguem para o gerente, que faz o faturamento dos exames realizados gerando os boletos para pagamento e os enviando para as empresas efetuarem o pagamento e, finalmente, as fichas seguem para o supervisor do arquivo que lança as fichas em uma planilha no *software* Excel para controle e arquivamento. Não existe uma legenda que possibilite a compreensão desta planilha, mas o supervisor de arquivo possui um controle além de alfabético, por cores como, por exemplo, a cor roxa significa que o paciente é Pessoa com Deficiência (PcD). Após esse controle, as fichas vão para o arquivo. Destaca-se que o supervisor de arquivo está desenvolvendo essa função há um ano, mas também desenvolve funções administrativas conjuntamente, e sua formação é em Gestão Empresarial. As Leis que incidem sobre a empresa são as disposições legais e

regulamentares sobre segurança e medicina do trabalho. As normas regulamentadoras vigentes são: NR 01 – Disposições Gerais; NR 02 – Inspeção Prévia; NR 03 – Embargo ou Interdição; NR 04 Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho; NR 05 Comissão Interna de Prevenção de Acidentes; NR 06 – Equipamentos de Proteção Individual – EPI; NR 07 – Programas de Controle Médico de Saúde Ocupacional; NR 08 – Edificações; NR 09 – Programas de Prevenção de Riscos Ambientais; NR 10 – Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade; NR 11 – Transporte, Movimentação, Armazenagem e Manuseio de Materiais; NR 12 – Máquinas e Equipamentos; NR 13 – Cadeiras e Vasos de Pressão; NR 14 – Fornos; NR 15 – Atividades e Operações Insalubres; NR 16 – Atividades e Operações Perigosas; NR 17 – Ergonomia; NR 18 – Condições e Meio Ambiente de Trabalho na Indústria da Construção; NR 19 – Explosivos; NR 20 – Líquidos Combustíveis e Inflamáveis; NR 21 – Trabalho a Céu Aberto; NR 22 – Segurança e Saúde Ocupacional na Mineração; NR 23 – Proteção Contra Incêndios; NR 24 – Condições Sanitárias e de Conforto nos Locais de Trabalho; NR 25 – Resíduos Industriais; NR 26 – Sinalização de Segurança; NR 27 – Registro Profissional do Técnico de Segurança do Trabalho no MTE; NR 28 – Fiscalização e Penalidades; NR 29 – Segurança e Saúde no Trabalho Portuário; NR 30 – Segurança e Saúde no Trabalho Aquaviário; NR 31 - Segurança e Saúde no Trabalho de Agricultura, Pecuária Silvicultura, Exploração Florestal e Agricultura; NR 32 - Segurança e Saúde no Trabalho em estabelecimentos de Saúde; NR 33 - Segurança e Saúde no Trabalho em Espaços Confinados; NR 34 – Condições e Meio Ambiente de Trabalho na Indústria da Construção e Reparação Naval; NR 35 - Segurança e Saúde no Trabalho em Empresas de Abate e Processamento de Carnes e Derivados; NR 36 - Segurança e Saúde no Trabalho em Empresas de Abate e Processamento de Carnes e Derivados; NRR 1 – Disposições Gerais; NRR 2 – Serviço Especializado em Prevenção de Acidentes do Trabalho Rural; NRR 3 – Comissão Interna De Prevenção De Acidentes Do Trabalho Rural; NRR 4 – Equipamento de Proteção Individual – EPI e; NRR 5 - Produtos Químicos.

## **6.5 Coleta de Dados**

Os sujeitos pesquisados foram três indivíduos, dois deles possuem cargos diretivos e um é o supervisor do Departamento de Documentação da Salutar, os dois primeiros atuam de maneira direta com o processo decisório.

Quanto a coleta de dados e informações durante a pesquisa de campo, esta foi realizada considerando a observação direta (imersão da pesquisadora no universo de pesquisa e aplicação de entrevista) e indireta (questionário).

Realizou-se a observação (Apêndice IV) por meio de reuniões para conhecer de maneira mais detalhada a empresa. Foram aplicados questionários (Apêndice II) e fizeram-se reuniões com os sujeitos de pesquisa, em que se utilizou um roteiro para a entrevista (Apêndice III) contendo questões acerca das três temáticas abordadas nesta tese. Assim mesmo, desenvolveu-se a análise de documentos organizacionais que, por sua vez, subsidiaram a análise dos dados e informações, inter-relacionando-os aos sete estágios da SSM supracitados, propiciando as reflexões e inferências necessárias à compreensão do problema e dos fenômenos pesquisados.

No que tange ao roteiro, ressalta-se que ele foi elaborado pensando justamente em todos os elementos identificados no referencial teórico para as três temáticas.

No que tange aos tipos documentais, baseou-se nas percepções no que discute Rodrigues, Bellotto (2014), Pazin (2005), Nuñez Fernandez (1999).

Quanto aos tipos documentais, o objetivo foi perceber por meio das perguntas se existia a identificação dos documentos pela organização; caso existisse quem era o responsável por gerir, controlar, distribuir os documentos e grau de desenvolvimento da gestão aplicada a esses documentos.

Para os fluxos utilizou-se principalmente Nuñez Contreras (1981); norma ISO 26122 (2008); Moraes (2010) e Vital, Floriani e Varvakis (2010). Para a avaliação de documentos alicerçou-se em Moro-Cabero (2006; 2007); Cruz Mundet (2012); Nascimento (2014) e na norma ISO 15489 (2016).

Quanto aos fluxos informacionais formais baseou-se no levantamento realizado por Moraes (2010) que, por sua vez, também utilizou a MSS e identificou os fluxos de uma organização, porém muitos itens foram acrescentados, bem como o trabalho de Nascimento (2014). O objetivo era perceber por meio de cada pergunta como ocorrem os fluxos informacionais formais, ou seja, como ocorre a comunicação entre os setores, a importância que os documentos possuem para o processo decisório, os suportes utilizados para a disseminação dos documentos para os usuários e como ocorre a organização, tramitação e acesso aos documentos.

Sobre a avaliação dos documentos, o objetivo por meio das perguntas foi de chegar no conhecimento sobre a existência ou não da eliminação de documentos; conhecer, ademais, quem são os responsáveis e quais são os critérios utilizados.

Resumindo, o objetivo foi perceber se existia a percepção da organização sobre cada inter-relação defendida nesta tese.

Ressalta-se que não foi aplicado um pré-teste, porque para a aplicação deste método fez-se necessário a aplicação de reuniões com os gestores, ou seja, as respostas não poderiam ser influenciadas antes da aplicação efetiva do instrumento oficial.

Para a elaboração dos questionários e roteiros foram observadas as metodologias recopiladas dos relatórios técnicos e ISO/TR 18128:2014 e ISO/TR 26122:2008, no que tange aos conteúdos de fluxos, tipos e avaliação.

Na próxima Seção, apresenta-se de que maneira foi realizada a análise e a discussão dos dados coletados com a aplicação da SSM, bem como a validação dos sete passos da SSM. Além disso, será apresentado na próxima Seção o modelo conceitual representando a inter-relação entre os tipos documentais, os fluxos informacionais e a avaliação de documentos em ambientes empresariais, objeto central dos estudos desta tese.

## **7 MODELO CONCEITUAL DA INTER-RELAÇÃO ENTRE FLUXOS INFORMACIONAIS, IDENTIFICAÇÃO DE TIPOS DOCUMENTAIS E AVALIAÇÃO DE DOCUMENTOS**

Os procedimentos metodológicos foram escolhidos baseando-se nas discussões e reflexões trazidas com o referencial teórico, após a decisão da aplicação da SSM (abordada na Seção 6), definiu-se também os elementos que foram analisados (Apêndice II, III e IV) na organização para a elaboração do modelo conceitual (fase 4 da SSM).

Para a consecução de todas as ações mencionadas, foram realizadas uma série de reuniões, aplicação de questionário e de entrevista com os três sujeitos de pesquisa (supervisor do arquivo, gerente e coordenadora da empresa), bem como uma observação detalhada na empresa. Ressalta-se que a Metodologia Sistemática *Soft* foi apresentada desde a primeira reunião.

A empresa bem como os membros participantes contribuíram de todas as maneiras possíveis para a realização desta pesquisa e aplicação do método. Todas as discussões mantidas com os agentes giraram em torno dos fluxos informacionais, da identificação de tipos documentais e da avaliação de documentos.

Dessa maneira, a pesquisa estrutura-se em três momentos:

### 1. Revisão Sistemática de Literatura;

A RSL foi realizada no intuito de buscar os estudos e conceitos sobre fluxos informacionais, tipos documentais e avaliação de documentos. Como resultado deste tópico elaborou-se o referencial teórico que teve a contribuição do desenvolvimento de um doutorado sanduíche, financiado pela CAPES, realizado na *Universidad de Salamanca*, Espanha, por um período de 6 (seis) meses. Durante este tempo de estudo na *Universidad de Salamanca*, foi possível o contato da pesquisadora com distintas produções científicas na área pesquisada, incluindo artigos, livros e normas técnicas.

Com o levantamento realizado na Espanha, percebeu-se que a produção na área é significativa, incluindo as discussões mais sistematizadas acerca dos documentos eletrônicos, além disso, há a valorização da profissão de arquivista, porém é preciso levar em consideração o contexto (histórico/político/econômico) daquele país. Vale mencionar que há cerca de cinco anos atrás a Espanha passou por uma crise política e econômica que impactou de maneira considerável (de cima para baixo) nos fluxos documentais, muitos gastos foram cortados, inclusive a

utilização de papel por parte dos organismos governamentais e, conseqüentemente, impactou na forma de atuação dos profissionais, no que tange aos princípios arquivísticos, à segurança da informação, à autenticidade, ao acesso, à conservação, à preservação etc., diante de uma nova realidade.

O contato mais próximo com o modelo *Records Continuum* (abordado na Seção 3), por exemplo, ocorreu neste período de execução do doutorado sanduíche (aulas, leituras, discussões, palestras etc.). Desse modo, acredita-se que esta vivência e experiência contribuiu consideravelmente para as reflexões e para o amadurecimento das discussões apresentadas nesta tese.

## 2. Elaboração dos pontos de análise para a aplicação da SSM:

Ocorreu levando-se em consideração os três temas abordados nesta pesquisa, bem como todas as fases desenvolvidas de acordo com a metodologia escolhida.

## 3. Validação da SSM:

A validação da SSM na organização selecionada resultou na elaboração do modelo conceitual.

O Grupo de Ensino de Física (GEF) da Universidade de Santa Maria (UFSM) (s.d., p.1) define o modelo conceitual como elementos básicos das representações do mundo, em que consiste em uma “[...] imagem mental simplificada e idealizada, que permite representar, com maior ou menor precisão, o comportamento de um sistema”. Além disso, para o grupo:

O modelo incorpora apenas as características consideradas importantes para a descrição do sistema, selecionadas intuitivamente ou por conveniência matemática. De modo geral, o propósito de um modelo é simplificar certa realidade para que ela possa ser analisada. A construção de um modelo se dá no contexto de uma teoria, quando fatos estabelecidos pela observação e hipóteses sobre a estrutura do sistema e sobre o comportamento dos seus constituintes básicos são correlacionados por leis e princípios (GEF-UFSM, p.1, s.d., p.1).

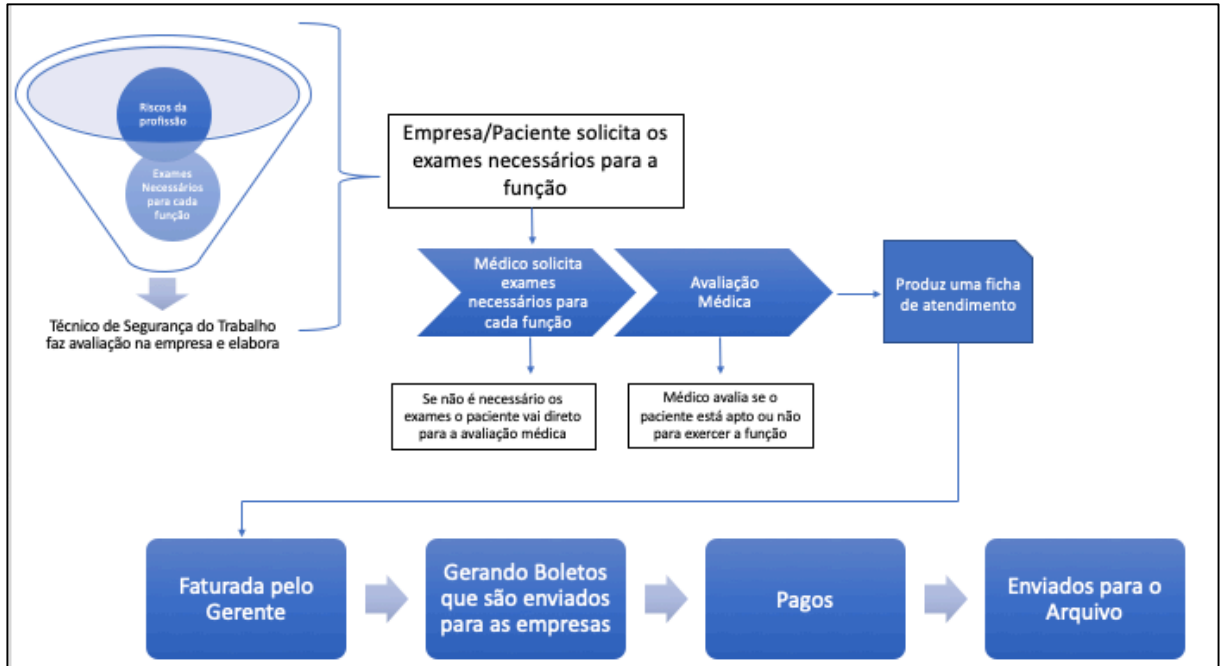
Para o desenvolvimento da SSM e desenvolvimento do modelo que o método requer, foram realizadas reuniões com os indivíduos que fazem parte do quadro diretivo da empresa e o Supervisor do Departamento de Documentação como mencionado anteriormente. Desse modo, ressalta-se que foram realizadas uma reunião para a explicação da SSM, coleta de assinatura (Apêndice I) autorizando a realização da pesquisa na Salutar Saúde e, ainda, a definição do cronograma de reuniões para a continuação do desenvolvimento da SSM, além das reuniões de entrevistas, aplicação de questionários, pesquisa documental, também, foi



desenvolvida uma observação detalhada para entender o funcionamento da empresa, suas funções e seus processos.

A respeito do fluxo de informação do processo de atendimento e produção de fichas existentes na empresa Salutar infere-se que foi elaborada uma representação para facilitar a compreensão do processo apresentada na Figura 23.

**Figura 23: Fluxo de informação do processo de atendimento da Salutar.**



Fonte: Elaboração própria - 2019.

Esta representação facilitou a compreensão do processo de atendimento, bem como, a implantação das etapas descritas nas seções seguintes da Metodologia Sistêmica Soft.

### 7.1 Validação dos Estágios da Metodologia Sistêmica Soft

Nos Estágios 1 e 2 - exploração e expressão da situação problemática: realizou-se o levantamento da estrutura e do processo da situação da empresa e, a partir dele, percebeu-se os seguintes elementos:

**Quadro 24: Pontos de análise dos fluxos.**

Pontos de Análise	Levantamento das informações da empresa a respeito dos fluxos
Há o conhecimento dos fluxos de documentos mais relevantes da empresa?	Há o conhecimento dos fluxos por parte dos gestores, porém não há nenhum registro que evidencie estes fluxos.

<b>Percebe os 'caminhos' que os documentos percorrem até chegar aos funcionários?</b>	Há uma compreensão por parte dos gestores dos caminhos que os documentos percorrem até chegarem a eles.
<b>Os fluxos de documentos da empresa são corretos?</b>	Não há um mapeamento dos fluxos de documentos e nem sempre ele é eficiente.
<b>Os documentos que trafegam nos fluxos da empresa são identificados mediante uma classificação que facilite sua recuperação?</b>	Há uma categorização que facilita a recuperação dos documentos recentes (que o funcionário responsável pelo arquivo implementou mesmo sem conhecimento da área, para facilitar sua localização no arquivo), mais ou menos 3 anos, anterior a isso há um problema no arquivamento, onde não se sabe inclusive quais são os documentos que estão dentro das caixas.
<b>Há um registro formal desta classificação?</b>	Há um registro formal (planilha de Excel) da classificação desde quando o supervisor do arquivo assumiu o mesmo, ou seja, 3 anos, antes disso, não há registro.
<b>Os critérios de classificação respondem aos processos e/ou atividades organizacionais?</b>	Nem sempre, poderia ser implementado outras formas de classificação para de fato corresponderem efetivamente aos processos e/ou atividades organizacionais. Também não se tem estruturado quais são os processos e/ou atividades organizacionais.

**Fonte: Elaboração própria - 2019.**

Percebeu-se que há o reconhecimento dos fluxos informacionais por parte dos gestores, mas não há nenhum registro ou sistematização desses fluxos e, isso, conseqüentemente impacta no fato de que nem sempre os fluxos de documentos são eficientes, prejudicando as relações existentes para cumprir as funções empresariais. Quanto a identificação dos documentos que trafegam nos fluxos da empresa, no que tange aos documentos recentes, existe uma classificação (não arquivística e simplificada), controlada por meio de uma planilha Excel e implementada pelo profissional que atua na organização dos documentos. Isso ocorre porque o profissional responsável sentiu a necessidade de implementá-la para facilitar o acesso e a localização dos documentos; contudo, quanto a esta identificação somente este profissional compreende e não há um registro explicando a metodologia adotada por ele. Além disso, para os documentos mais antigos essa classificação não foi adotada. Acredita-se que poderiam ser implementadas outras formas de classificação para corresponderem aos processos e/ou atividades organizacionais. Observa-se que faz-se necessário uma estruturação inclusive de quais são os processos e/ou atividades da empresa para que se conheçam melhor os fluxos e para que se percebam os acertos ou problemas existentes e, assim, se consiga trabalhar estrategicamente.

**Quadro 25: Pontos de análise das ameaças e riscos.**

<b>Pontos de Análise</b>	<b>Levantamento das informações da empresa a respeito das ameaças e riscos</b>
<b>Ocorrem problemas que não foram resolvidos por falta de documentos?</b>	Quando um documento solicitado é referente a um período maior que três anos leva-se um tempo grande para localizá-lo.
<b>Há dificuldades para acessar, recuperar e consultar documentos? Informação atual ou antiga?</b>	Há dificuldades para acessar, recuperar e consultar documentos antigos, pois não se sabe quais são os documentos pertencentes as caixas antigas e muitas vezes dentro delas não há uma ordenação, ou seja, tem que procurar observando documento a documento.
<b>Há problemas na recuperação ou acesso aos documentos? Perda, recuperação indevida etc.</b>	Existe um problema de tempo e de organização que ainda não é a ideal, porém, os documentos sempre foram recuperados quando solicitados, mesmo que isso requeresse mais tempo.
<b>Houve situações de crise no negócio?</b>	Não houve situações de crise no negócio.
<b>Há procedimentos de segurança e proteção da informação dos clientes?</b>	Não há procedimentos de segurança e proteção da informação dos clientes bem definidos.
<b>Os requisitos de acesso e restrição para as informações contidas nos documentos são identificados?</b>	Há um conhecimento de quem pode acessar as informações contidas nos documentos, porém não existe nada formalizado quanto a isso.
<b>Há um plano de catástrofe interna ou externa que inclua documentos?</b>	Não há um plano de catástrofe interna ou externa que inclua documentos.

Fonte: Elaboração própria - 2019.

No que tange às ameaças e riscos, destaca-se que quando os documentos solicitados apresentam data com mais de três anos, ocorre uma perda de tempo significativa para a sua localização; ou seja, existe uma dificuldade no acesso, recuperação e consulta de documentos antigos, e isso ocorre pelo fato de que os documentos não estão identificados e, muitas vezes, desconhece-se quais documentos estão contidos nas caixas. Não obstante, com essas situações existentes nunca houve um caso em que um documento solicitado não tenha sido encontrado. Percebeu-se apenas uma lentidão para a localização do(s) documento(s). Além disso, a questão que se refere a segurança e proteção das informações é muito simples, considerando-se um problema relevante a segurança física do prédio, e diante de tudo, a ausência de um plano de emergência interna ou externa.

**Quadro 26: Pontos de análise da gestão de documentos.**

<b>Pontos de Análise</b>	<b>Levantamento das informações da empresa a respeito da gestão de documentos</b>
<b>Percentual aproximado de documentos produzidos nas atividades da empresa?</b>	Os documentos produzidos nas atividades ainda são 100% em papel existindo o interesse em modificar isso pelos gestores da empresa.

<b>No caso dos documentos eletrônicos, existe uma preocupação quanto ao acesso e recuperação tanto no presente quanto futuro?</b>	Não porque não há esse tipo de documentação sendo trabalhada no momento pela empresa.
<b>No caso dos documentos eletrônicos, os aplicativos e/ou sistemas informáticos dispõem dos metadados mínimos para a sua identificação, descrição, histórico de eventos futuros e rastreabilidade?</b>	No momento não é utilizado pela empresa.
<b>Há algum estudo realizado sobre os tipos documentais existentes na organização?</b>	Mesmo que estagiários e arquivistas tenham atuado na empresa por alguns anos não há um estudo sobre os tipos documentais existentes na organização.
<b>Os documentos produzidos diariamente na empresa são conservados em mídia física ou eletrônica?</b>	São conservados em mídia física.
<b>Existe uma diretriz, guia ou política para a gestão de documentos na empresa?</b>	Não há uma diretriz, um guia ou uma política para a gestão de documentos na empresa e, também não há gestão de documentos.
<b>Existe um plano de identificação e tratamento dos documentos mais importantes da empresa diferenciando dos outros documentos?</b>	Não há um plano de identificação e tratamento dos documentos mais importantes da empresa diferenciando dos outros documentos.
<b>Existe alguma maneira de detectar mudanças na empresa ou nos departamentos que inclua os documentos?</b>	Não há maneiras (requisitos, códigos de boas práticas, normativas, etc.) de detectar mudanças na empresa ou nos departamentos que inclua os documentos.

Fonte: Elaboração própria - 2019.

Destaca-se que a empresa não trabalha com documentos eletrônicos, sendo assim, de momento, não existe a preocupação referente a essas questões. Quanto a identificação de tipos documentais, como já tenho mencionado, não existe, porém em algumas caixas percebeu-se que este trabalho foi iniciado quando havia um arquivista trabalhando na empresa, entretanto, com a saída desse profissional o trabalho não foi mais realizado. Para a implantação de um programa de GD sabe-se que é necessário o estabelecimento de uma política, uma diretriz ou um guia que determine como ela deve ocorrer, contudo, a empresa não possui nenhum desses instrumentos. Também não existe um plano de identificação e tratamento de diferenciação dos tipos documentais mais importantes, nem existe uma maneira sistematizada de detectar mudanças na empresa ou nos departamentos, e isso influencia no tratamento, organização e acesso aos documentos.

**Quadro 27: Pontos de análise de orçamento e equipamento tecnológico.**

<b>Pontos de Análise</b>	<b>Levantamento das informações da empresa a respeito de orçamento e equipamento tecnológico</b>
<b>Há um orçamento para a gestão e conservação dos documentos produzidos e recebidos?</b>	Não há um orçamento para a gestão e conservação dos documentos produzidos e recebidos.
<b>Os sistemas tecnológicos empregados garantem a confidencialidade da informação sensível contida nos documentos?</b>	A única utilização nesse sentido é de um sistema de atendimento e esse sistema garante a confidencialidade das informações.
<b>Produz com assiduidade mudanças nos sistemas tecnológicos que afetem os documentos?</b>	Não.
<b>Conserva a documentação da descrição dos sistemas tecnológicos empregados?</b>	Não.
<b>Há documentos armazenados em mídias frágeis?</b>	Não.

Fonte: Elaboração própria - 2019.

Para a implantação de uma política e um programa de GD que propicie um tratamento efetivo nos documentos, desde a sua produção, até o estabelecimento das estratégias para sua conservação e preservação, é fundamental que haja tanto o interesse gerencial quanto uma previsão orçamentária e a empresa não possui ambas. No que tange a preocupação com os equipamentos tecnológicos acredita-se que isso não se verifica pelo fato de não trabalharem com documentos eletrônicos nem em mídias frágeis.

**Quadro 28: Pontos de análise de avaliação e destinação.**

<b>Pontos de Análise</b>	<b>Levantamento das informações da empresa a respeito de avaliação e destinação</b>
<b>Após a reutilização das informações para embasar as decisões o que é feito com os documentos?</b>	Os documentos são novamente arquivados no local de origem.
<b>Existe uma Tabela de Temporalidade baseada na legislação vigente para embasar o tempo em que o documento de arquivo deve ser resguardado em cada fase do ciclo administrativo ou a sua eliminação?</b>	Não há uma Tabela de Temporalidade da empresa, o que eles usam é uma tabela que um dos funcionários que já trabalhou na empresa utilizava como parâmetro para a eliminação, porém, eles não permitiram o contato com essa tabela nem mesmo informações mais detalhadas sobre ela.
<b>Há algum tipo de procedimento para revisar a Tabela de Temporalidade?</b>	Não há um procedimento para revisar a Tabela de Temporalidade.
<b>Há algum tipo de procedimento para aplicar a Tabela de Temporalidade?</b>	Não há um procedimento para aplicar a Tabela de Temporalidade.
<b>As responsabilidades para aplicar a Tabela de Temporalidade estão claramente definidas?</b>	As responsabilidades para aplicar a Tabela de Temporalidade não estão definidas.
<b>O que está disposto na Tabela de Temporalidade está documentado de maneira clara para sua execução?</b>	Como se utiliza uma Tabela de Temporalidade de outra instituição (sem informações detalhadas) como parâmetro, não está

	documentado de maneira clara a sua execução para a empresa.
<b>Dispõe de competência para aplica-la de maneira segura e correta?</b>	Não dispõe de competência para aplicar de maneira correta.
<b>Quais benefícios que o controle da temporalidade dos documentos pode gerar para a Salutar Saúde?</b>	Rapidez nas decisões tomadas, otimização de tempo e ganho de espaço.
<b>Há um plano para o armazenamento e conservação dos documentos ao longo do tempo?</b>	Não há um plano para o armazenamento e conservação dos documentos ao longo do tempo.
<b>A empresa tem convênio de terceirização de alguma função relacionada a gestão de documentos?</b>	Não.
<b>A empresa dispõe de algum tipo de controle do trabalho realizado pela empresa de terceirização?</b>	Não.

Fonte: Elaboração própria - 2019.

O local em que os documentos estão armazenados é pequeno levando-se em consideração a quantidade de documentos produzidos. Não há uma tabela de temporalidade baseada na legislação, porém já foram feitas eliminações baseando-se em uma tabela que o arquivista que atuava na empresa utilizava. Atualmente, não há eliminações previstas e não existem procedimentos de aplicação que determinem as responsabilidades para a aplicação da tabela de temporalidade, além disso, não está determinado nem documentado como ela deveria ser utilizada. Desse modo, infere-se que não há competência entre os profissionais que atuam na empresa para aplicar a tabela de temporalidade. Destaca-se, também, que se a avaliação fosse desenvolvida de maneira correta geraria rapidez nas decisões tomadas, otimização de tempo; ganho de espaço e melhor facilidade na recuperação dos documentos. Como já tem-se abordado no referencial teórico, a avaliação de documentos é uma das funções mais complexas pelo fato de lidar com as questões de estabelecimento dos usos e dos valores para os documentos. As decisões sobre eles precisam ser pensadas, escritas, reguladas e implantadas com cuidado e colegiadamente pela empresa.

**Quadro 29: Pontos de análise de competências para gestão de documentos e dos riscos vinculados à informação.**

<b>Pontos de Análise</b>	<b>Levantamento das informações da empresa a respeito da competência das pessoas na gestão de documentos e dos riscos vinculados à informação</b>
<b>As pessoas que criam e manipulam os documentos têm formação específica para tal atividade?</b>	As pessoas que criam e manipulam os documentos não possuem formação específica para tal atividade.

<p><b>Há pessoas na empresa com responsabilidades formalizadas para gerir e administrar documentos?</b></p>	<p>Não há pessoas na empresa com responsabilidades formalizadas para gerir e administrar documentos, mas já houve. Isso acontece porque quando o/a arquivista que atuava na empresa desligou-se da mesma eles estavam cortando gastos e resolveram aproveitar um outro profissional para esta vaga.</p>
<p><b>Considera importante dispor de pessoas com competência para a gestão ou assessoria na gestão de documentos?</b></p>	<p>Sim, mas não tiveram experiências positivas com os arquivistas anteriores e isso influencia nas ações tomadas hoje pela empresa no que tange a importância do arquivo.</p>

Fonte: Elaboração própria - 2019.

Este tópico foi de extrema importância para perceber como a empresa visualiza a área de Arquivologia, tendo em vista que já existiu um profissional arquivista atuando no ambiente organizacional, entretanto atualmente não há. A pessoa responsável por tratar, organizar e disseminar os documentos não possui as competências técnicas necessárias para o desenvolvimento da GD, conseqüentemente, influencia de maneira significativa a situação em que se encontra a documentação da empresa.

Cada ponto apresentado nos Quadros 24 a 29, bem como cada observação e reunião com os membros da organização possibilitaram que os próximos estágios fossem passíveis de serem realizados.

Como resultado das fases 1 e 2, chegou-se às seguintes definições sucintas que constituem os seguintes **sistemas relevantes** (explanado no próximo tópico): 1) Importância de trabalhar alguns processos para a gestão de documentos; 2) Destinação de orçamento específico para a gestão de documentos; 3) Designação de recursos humanos exclusivamente para a gestão de documentos; 4) Desenvolvimento de competências em informação para a gestão de documentos.

No Estágio 3 – definições sucintas de sistemas relevantes: Após a realização das etapas 1 e 2, entre os sistemas relevantes identificados escolheu-se como o de maior relevância, segundo os critérios estabelecidos na fase anterior, bem como aos objetivos da pesquisa pelo sistema de número 1, isto é, “Importância de trabalhar alguns processos para a gestão de documentos”.

Este é um sistema particular, do qual foi extraída a definição sucinta, cuja definição ajudará na compreensão do entendimento sistêmico e possibilitará o desenvolvimento de soluções aceitáveis para a situação problemática (CHECKLAND, 1981). Além disso, nesse estágio foi estabelecida a CATWOE para assegurar a inclusão dos elementos mais importantes das definições das causas (SOARES;

CONSENZA; GOMES, 2001, p.102). Dessa maneira, a definição ficou estabelecida da seguinte maneira:

**Quadro 30: Elementos da CATWOE da organização.**

<b>C</b> - cliente	Próprios colaboradores e clientes (empresas parceiras)
<b>A</b> - ator	Gerente e Coordenadoras
<b>T</b> - transformação	Implantação de processos para auxiliar na gestão de documentos
<b>W</b> - visão de mundo	Gestão de documentos com foco na otimização de espaço e tempo no que tange o acesso aos documentos
<b>O</b> - proprietário	Coordenadora e Gerente
<b>E</b> - restrições ambientais	Aumento considerável de custos para a organização

**Fonte: Elaboração própria - 2018.**

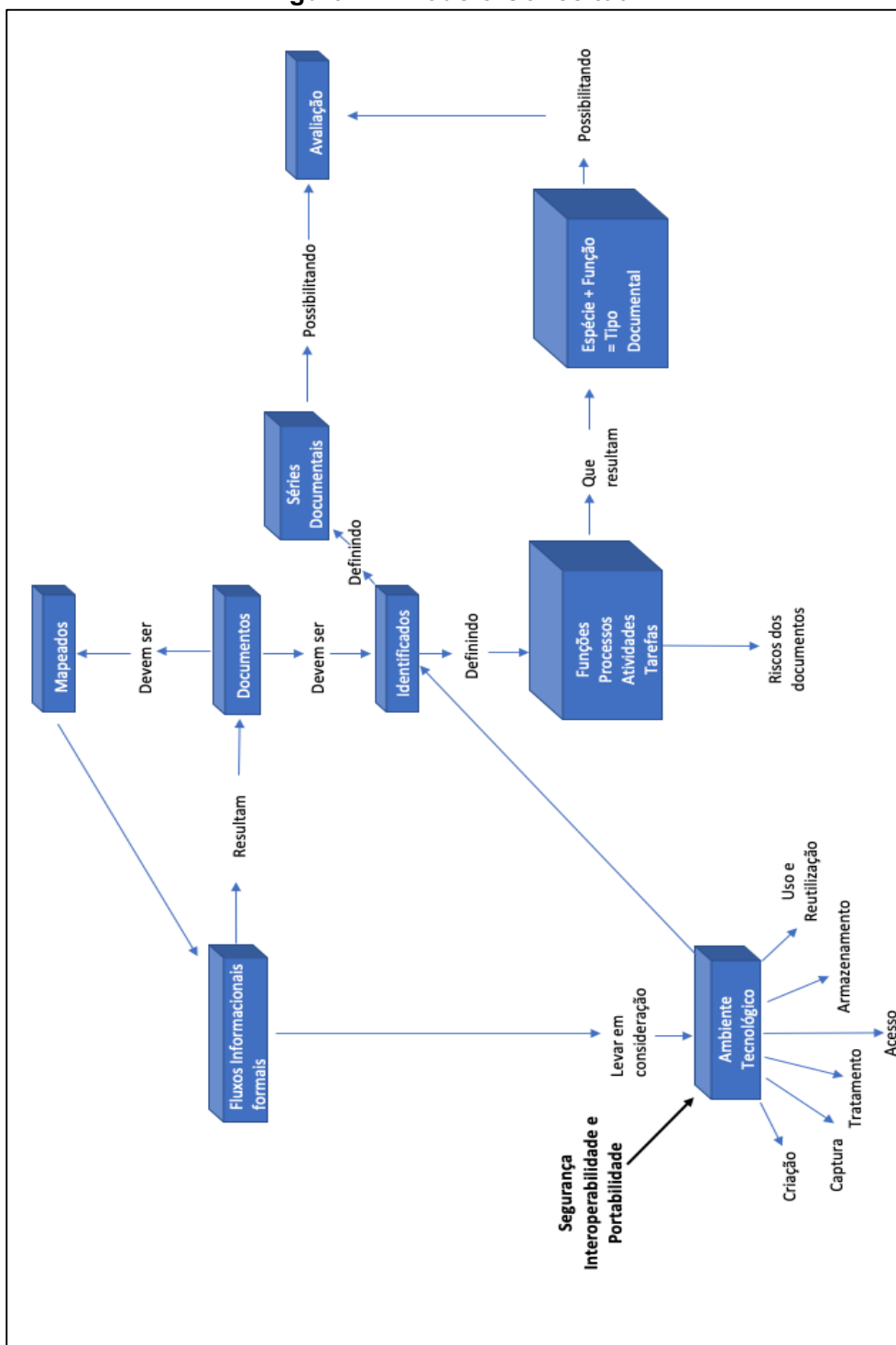
Esses elementos foram escolhidos como os mais importantes, por meio da análise das respostas obtidas dos sujeitos pesquisados nas reuniões, entrevistas e questionários aplicados, bem como da observação direta intensiva. No que diz respeito aos clientes, tem-se que os usuários dos documentos são os próprios colaboradores e as empresas parceiras, pois no que tange os pacientes o acesso aos documentos (exames e laudos) faz-se necessário uma autorização judicial. Portanto, os próprios colaboradores são os que mais utilizam os documentos. Quanto aos atores, o gerente e as coordenadoras são as que possuem papel estratégico, ou seja, transformam os *inputs* em *outputs*. A transformação foi escolhida por meio da percepção de algo que de fato pudesse transformar a realidade da empresa e possibilitasse que os *inputs* se transformassem em *outputs*, por isso, a escolha da implantação de processos (inter-relação dos fluxos informacionais, identificação dos tipos documentais e avaliação de documentos) para auxiliar na GD. Em relação a visão de mundo, escolheu-se a gestão de documentos com foco na otimização de espaço e tempo, no que tange ao acesso aos documentos, por conta da situação percebida na empresa. Quanto ao tópico proprietário definiu-se a Coordenadora (proprietária) e o Gerente, porque são as pessoas que possuem o poder de veto. Em relação as restrições ambientais, percebeu-se que o fato de ocorrer um aumento considerável de custos para a organização, faz com que a implantação de processos arquivísticos não ocorra, conseqüentemente, influenciam significativamente nos processos da empresa.

Foram estes elementos que possibilitaram que a pesquisadora desenvolvesse um desenho de um modelo conceitual que posteriormente foi validado na empresa.



No Estágio 4 - construindo: como já mencionado, os modelos conceituais constituem-se em imagens mentais simplificadas que são idealizadas, ou seja, representam o estado desejável de um sistema e não realmente como o sistema é. Diante disso, baseando-se na definição sucinta escolhida elaborou-se o modelo conceitual (Figura 24).

**Figura 24: Modelo Conceitual.**



Fonte: Elaboração própria - 2019.

Para a elaboração do modelo conceitual apresentado na Figura 24, partiu-se do pressuposto de que é essencial o mapeamento dos fluxos informacionais formais para qualquer organização, antes mesmo do desenvolvimento de qualquer função arquivística. Que a identificação de tipos documentais auxilia no conhecimento das funções, processos, atividades e tarefas da organização, bem como na organização e na avaliação de documentos, tendo em vista que é a identificação de tipos documentais que resulta nas séries que, por sua vez, são avaliadas segundo os critérios de avaliação de documentos.

A avaliação de documentos auxilia, também, no controle dos fluxos informacionais formais, uma vez que proporciona o descarte de documentos que já cumpriram sua função administrativa e não foram definidos com o valor secundário, isto é, permite a otimização de espaços (independente do suporte em que o documento esteja), rapidez no acesso e auxílio para o processo decisório.

Neste modelo conceitual, apresenta-se a inter-relação defendida no decorrer da tese, em que os fluxos informacionais existem independentemente de qualquer coisa, uma vez que como afirmou Valentim (2010, p.13), não há ambientes organizacionais sem fluxos. Nesse sentido, os fluxos informacionais formais resultam nos documentos que devem ser mapeados para que se conheça bem as funções, os trâmites, os caminhos que o documento percorre e se existem falhas nesse processo.

Além disso, os documentos devem ser identificados e essa identificação (estudo dos contextos) é o que possibilita obter conhecimento sobre as funções, os processos, as atividades e as tarefas organizacionais, bem como o conhecimento dos riscos inerentes aos documentos (independente do suporte em que ele esteja), no ambiente tecnológico este é um requisito para a implantação dos processos.

Destaca-se que as funções, processos, atividades e tarefas geram o tipo documental. Além disso, a avaliação pode ser ligada a dois momentos, posterior a definição de séries ou a partir das funções, levando-se em consideração o modelo do *records continuum*. Por último, mas não menos importante, os fluxos informacionais devem levar em consideração o ambiente tecnológico (criação, captura, tratamento que inclui classificação, indexação, destinação e qualificação de documentos essenciais ou vitais, acesso, armazenamento que inclui as questões de conservação a longo prazo, uso e reutilização) e a questão da segurança, interoperabilidade e portabilidade da informação plasmada no documento que deve cumprir os requisitos tecnológicos para o desenvolvimento dos processos, e isso, influencia

consequentemente em como ocorrerá a identificação e a avaliação de documentos. Destaca-se que no modelo não se incluiu os metadados porque estes são considerados transversais a todas as funções.

No Estágio 5 - comparação do modelo conceitual com a realidade: após o desenvolvimento do modelo conceitual representando o estado ideal e não o real da organização, comparou-se os elementos constantes no modelo conceitual com os elementos do contexto organizacional, bem como o ponto de vista da pesquisadora (Quadro 31):

**Quadro 31: Comparação do Modelo Conceitual com a realidade.**

Elementos do Modelo Conceitual	Contexto da Organização	Análise da pesquisadora
Mapear os fluxos informacionais formais (levando em consideração o ambiente tecnológico)	Não ocorre	A organização não mapeia os fluxos informacionais formais, ou seja, os fluxos não estão estruturados e isso interfere na implantação dos processos arquivísticos e no conhecimento das funções de cada funcionário. Leva-se em consideração a criação, captura e acesso dos documentos, mas o tratamento, o armazenamento e o uso e reutilização estão deixados para um segundo plano.
Identificar os tipos documentais (levando em consideração o ambiente tecnológico)	Não ocorre	A organização possui algumas caixas com identificação de tipos documentais, mas são poucas e não há uma listagem que represente todos os tipos documentais existentes no arquivo, isso auxiliaria tanto na recuperação dos documentos, na implementação da gestão de documentos quanto na própria avaliação de documentos, uma vez que um dos resultados da identificação é o estabelecimento das séries documentais.
Avaliar as séries documentais (levando em consideração o ambiente tecnológico)	Não ocorre	Não há uma avaliação documental baseando-se em uma tabela de temporalidade (instrumento resultante da avaliação), o que já foi eliminado se deu por meio de uma tabela de temporalidade de outra instituição que foi usada como parâmetro. No entanto, desde que a arquivista que trabalhava na instituição saiu da empresa não foi realizado mais nenhum tipo de eliminação, e isso, contribui inclusive para que o arquivo tenha uma grande quantidade de documentos. Tendo em vista que a produção não para, acredita-se que em alguns meses já não haverá mais espaço e as condições serão ainda mais limitadas no que tange o armazenamento de documentos.

**Fonte: Elaboração própria - 2019.**

Mediante a apresentação da comparação entre o modelo conceitual e a realidade da empresa foi possível desenvolver os estágios 6 e 7 que consistem na identificação e implementação das mudanças ‘possíveis e desejáveis’, as mudanças na estrutura, nos procedimentos e nas atitudes para que a empresa alcance melhorias consideráveis no controle, tratamento, organização, acesso, conservação e preservação dos documentos, bem como na qualidade dos processos e fluxos informacionais.

Nos Estágios 6 e 7 - identificação e implementação das mudanças 'possíveis e desejáveis' foram elaboradas sugestões de mudanças para possibilitar à empresa alternativas de ação, visando a melhoria e qualidade de seus processos. Percebeu-se que a empresa lida com a documentação sem se embasar nos princípios teóricos arquivísticos, portanto, a identificação de tipos documentais e a avaliação de documentos não acontecem e o mapeamento dos fluxos de informações que deveria ser realizado em qualquer organização, seja ela de pequeno, médio ou grande porte, uma vez que todas são constituídas de fluxos informacionais, também não acontece.

Nesse sentido, faz-se necessário criar meios para que, primeiramente, os fluxos informacionais formais sejam mapeados, os tipos documentais sejam identificados e a avaliação de documentos ocorram para garantir a efetividade do controle de produção, bem como para garantir que a gestão de documentos seja efetiva.

Cermeño-Martorell e Rivas-Palá (2010, p.59, tradução nossa) afirmam que “[...] a identificação das séries está totalmente relacionada à avaliação, pois o primeiro passo para avaliar qualquer série é tê-la identificada e definida”, isto é, há uma significativa relação com os demais processos arquivísticos, porém como já mencionado o *records continuum* estabelece que a avaliação pode partir das séries ou da função.

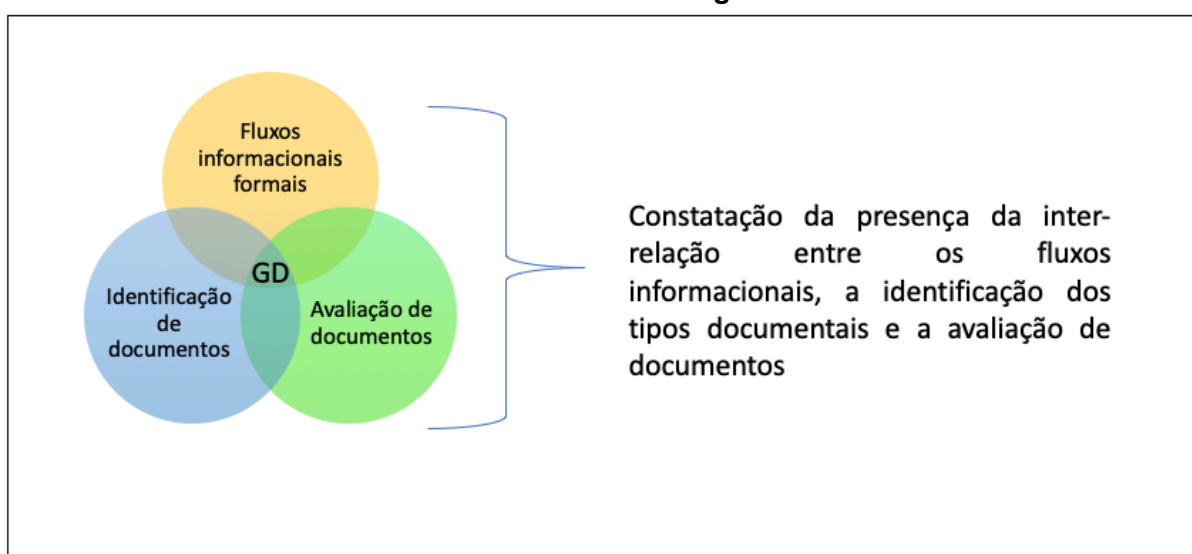
No que se refere à inter-relação pouco debatida entre avaliação e fluxos de documentos/informações na literatura pesquisada, atribui-se ao fato de que nos ambientes arquivísticos avaliam-se as séries, que são formadas de documentos e compreendidas como agrupamentos.

Nessa perspectiva, a identificação dos tipos documentais embasa o mapeamento dos fluxos informacionais formais e a avaliação de documentos, e os fluxos informacionais formais (que são os próprios documentos) sustentam, tanto a identificação quanto a avaliação, pois o objeto de estudo desses dois processos são os documentos independentemente do suporte em que estejam registrados.

Sendo assim, não há avaliação de documentos se os tipos documentais não estiverem identificados e os fluxos informacionais formais não estiverem reconhecidos. Não é possível identificar documentos, sem que se conheça bem quais são os fluxos informacionais formais existentes. Sem o conhecimento dos fluxos informacionais formais, nenhuma outra fase das atividades arquivísticas podem ser executadas, pois o arquivista não consegue desenvolver melhorias e qualidade, no

que tange à documentação e a informação existente em qualquer ambiente organizacional. Assim, os três elementos quando trabalhados em conjunto, contribuem para o cumprimento das funções, objetivos e metas organizacionais, pois auxiliam nas decisões (processo decisório), influenciando positivamente para alcançar a vantagem competitiva que as empresas tanto almejam, bem como descobrir quais são os problemas e as falhas que as organizações precisam corrigir para a efetividade dos processos.

**Figura 25: Inter-relação entre tipos documentais, fluxos informacionais e avaliação de documentos em ambientes organizacionais.**



**Fonte: Elaboração própria - 2018.**

Para tanto, primeiramente, sugere-se que se discuta sobre a possibilidade do desenvolvimento e acordo de uma política de GD sustentada por uma previsão orçamentária para o desenvolvimento da gestão de documentos. Na política deveria ser reconhecida uma liderança, tal e como apresenta-se nas normas ISO 30300 e ISO 15489. Por conseguinte, na previsão orçamentária deve ser prevista a contratação de um profissional arquivista com competência em informação para a implantação da gestão de documentos, responsável por observar as necessidades reais e as condições disponíveis pela empresa. Ressaltando que o arquivista precisa ser um profissional proativo, tendo em vista que eles já contaram com a atuação deste profissional na empresa, mas não ficaram satisfeitos com o trabalho desenvolvido.

Sugere-se, também, que na política (sustentada pelo orçamento) seja previsto uma unidade de conservação adequada para a guarda dos documentos, pois o

espaço atual possui inúmeros problemas: iluminação, localização, ventilação, higienização do espaço, segurança etc.

Quanto ao profissional que implementará a gestão de documentos, este deve primeiramente realizar o mapeamento dos fluxos informacionais desenvolvendo a análise contextual, análise funcional e análise sequencial, conforme foi detalhada na Seção 2 'Fluxo de Documentos e Informação em Ambientes Organizacionais', mais especificamente na Subseção 2.3 'Fluxos informacionais formais ou estruturados' desta tese. Além disso, será necessário desenvolver ou utilizar um modelo como parâmetro de identificação de tipos documentais, conforme mencionado na Seção 4 'Identificação de Tipos Documentais', mais especificamente apresentado no Quadro 15 'Formulário de estudo de identificação de Tipologia Documental' de Rodrigues e Garcia (2012, p.6), de modo a basear um modelo ou teoria de GD que mais se ajuste a realidade da empresa, - discussões apresentadas na Seção 3 'Gestão de Documentos' - e, por último, mas não menos importante, desenvolver a avaliação de documentos conforme abordada na Seção 5 'Avaliação de Documentos' desta tese.

Destaca-se que, atualmente, o profissional que atua com a documentação desenvolve mais de uma função dentro da empresa e, por essa razão, muitas vezes deixa o trabalho relacionado aos documentos em segundo plano, ou seja, por ter que desenvolver mais de uma função não consegue dedicar o tempo necessário para exercer as funções arquivísticas. Além disso, o referido profissional não possui capacitação específica na área, portanto, investir em capacitação para este profissional também se configura em uma solução possível. Exemplifica-se (Quadro 32) as sugestões propostas:

**Quadro 32: Sugestões aconselhadas para a Salutar Saúde.**

<b>Sugestões</b>	<b>Como colocar em prática</b>
Previsão orçamentária	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desenvolvimento de uma política de GD;</li> <li>- Estabelecimento de liderança (conforme ISO 30300 e 15489);</li> <li>- Contratação de um profissional arquivista capaz de observar as capacidades reais e recursos disponíveis pela empresa;</li> <li>- Unidade de conservação adequada para a guarda dos documentos.</li> </ul>
Mapeamento dos fluxos informacionais	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análise contextual;</li> <li>- Análise funcional e;</li> <li>- Análise sequencial.</li> </ul>
Identificação dos tipos documentais	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulário de estudo de identificação de Tipologia Documental;</li> <li>- Basear-se em um Modelo ou Teoria de GD mais adequado aos tipos de documentos reconhecidos.</li> </ul>
Avaliação de documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desenvolvimento de uma política de avaliação de documentos (estabelecendo todos os requisitos necessários de uma política);</li> </ul>

	- Desenvolvimento da Tabela de Temporalidade.
Utilização das Normas ISO	- 15489; - 26122; - 18128; - 21946.

Fonte: Elaboração própria - 2019.

Mesmo que não seja o foco da pesquisa é importante mencionar a necessidade de um arquivista para atuar em todas as organizações e a importância de que sua atuação seja positiva, no que tange a implementar as funções arquivísticas com qualidade (como deve ser), fazendo de fato a diferença para contribuir com a empresa. Nesse sentido, é fundamental que a área desenvolva um plano de marketing, visando a melhorar a imagem do profissional e a expansão do campo de trabalho.

E, por fim, sugere-se a utilização das normas ISO, como exemplo, ISO 15489; ISO/TR 26122, ISO/TR 18128 e a mais nova norma editada de “*appraisal*”, ISO 21946, dado que elas estabelecem diretrizes e parâmetros para aplicar as funções arquivísticas com qualidade. Além disso, faz-se relevante a avaliação constante de como estão sendo desenvolvidos os processos, pois isso garantirá que não haja falhas ou problemas no processo de gestão.

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

*“O prólogo direcionador do futuro da arquivologia advém dos princípios contextuais do passado arquivístico” (Terry Cook).*

A presente pesquisa propôs-se a investigar a inter-relação dos conceitos sobre mapeamento de fluxos informacionais, identificação de tipos documentais e avaliação de documentos, visando criar um modelo conceitual da participação desses processos na gestão de documentos da Salutar Saúde.

As questões que orientaram o problema de pesquisa foram: a) Como a literatura especializada trata as abordagens e os conceitos sobre fluxos informacionais, identificação e avaliação de documentos? b) Como se configuram os fluxos informacionais, os tipos de documentos e a avaliação de documentos em ambientes organizacionais? c) Como se manifesta a inter-relação entre os processos de mapeamento de fluxos informacionais, identificação de tipos documentais e avaliação de documentos?

Observando os pressupostos e resultados construídos e explanados nessa tese, afirma-se que os objetivos propostos foram alcançados com a realização da revisão bibliográfica e a Metodologia Sistêmica *Soft*, a qual foi desenvolvida por meio de observação direta intensiva *in loco*, em distintos dias, bem como realizou-se a análise documental, reuniões (entrevistas) e aplicou-se questionários.

Em um primeiro momento, buscou-se atender ao objetivo específico ‘a’ (Identificar, selecionar e analisar as abordagens e conceitos existentes na literatura sobre ‘fluxos informacionais’, ‘identificação’ e ‘avaliação de documentos’ enfocando os ambientes organizacionais), que possibilitou a discussão das abordagens centrais desta tese oferecendo uma contribuição teórica acerca dos processos investigados possibilitando que os interessados nessas temáticas compreendam e possam desenvolver ações resultantes das discussões apresentadas, visando colaborar com os ambientes organizacionais, bem como para os campos científicos da Arquivologia e Ciência da Informação.

Além disso, foi possível observar que a partir da literatura analisada, são poucos os pesquisadores que enfocam os temas centrais propostos nesta pesquisa como elementos que se relacionam no âmbito da Arquivologia.



Os fluxos informacionais existem em qualquer organização, e os fluxos informacionais formais ou estruturados (aqueles que de alguma maneira estão materializados em um determinado suporte) formam o campo de aplicação deste trabalho. Assim sendo, os fluxos existem independentemente de estarem sendo gerenciados ou não, tendo em vista que os departamentos/setores se comunicam para o cumprimento de suas funções e para a troca de informações entre as áreas. Por isso, a GD tem um papel crucial de colocar estes fluxos em ordem, por meio da realização de todas as suas fases, fazendo-se necessária para garantir a eficiência e eficácia do tratamento, organização, controle e acesso aos documentos, entretanto, é preciso levar em consideração quais são os tipos de documentos que a organização produz e/ou recebe para conseqüentemente escolher inclusive qual a linha da GD a seguir.

O modelo *Records Continuum* ainda possui poucos estudos no Brasil, porém é mais difundido e utilizado em muitos países, como exemplo, Espanha, Canadá, Portugal etc. Este modelo surge para tentar atuar em um contexto mais complexo referente a gestão de documentos, bem como visando dar um novo olhar para o espaço físico em que são armazenados os documentos, uma vez que há uma outra lógica advinda das transformações tecnológicas, em que os documentos já nascem eletrônicos. Dessa maneira, este modelo ao propor mudanças em relação às responsabilidades e competências dos profissionais arquivistas torna-se desafiador, visto que, faz-se necessário que o profissional pense nos documentos desde a sua produção até a sua memória e conservação, mesmo que a questão da memória e da conservação não estejam incluídas entre as fases da GD, elas precisam ser planejadas e estruturadas, tudo isso sem uma linha cronológica, isto é, todos os elementos devem ser pensados conjuntamente, exigindo uma atuação profissional mais ativa e uma reflexão baseando-se na complexidade.

Com as novas possibilidades de gestão, os princípios arquivísticos, também, se tornaram agentes de reflexão diante da variedade de suportes, e com o documento eletrônico se tornando o objeto principal de muitas organizações. As teorias que sustentaram a Arquivologia brasileira até o presente momento, precisam ser (re)analisadas e (re)pensadas, isso não significa que as teorias tradicionais estão erradas ou que não servem mais, pois a reflexão consiste em contribuição, construção e aperfeiçoamento de conhecimentos para todas as áreas. Quando uma área deixa de refletir sobre seus objetos, se torna fadada ao fim, portanto, é essencial que haja

um debate entre os arquivistas sobre as transformações que ocorreram e estão ocorrendo, de modo que possam contribuir para os avanços da Arquivologia.

Infere-se que, se para a teoria do Ciclo de Vida já era importante o mapeamento dos fluxos, a identificação dos tipos para o desenvolvimento da avaliação, agora com os ambientes digitais e com o *continuum* esses processos arquivísticos são ainda mais importantes, pois desde a produção os documentos devem realmente ser tratados e identificados com o máximo de informação possível, para que possam ser recuperados quando necessários. Dessa maneira, no modelo do *Records Continuum* a inter-relação existe, mas muito mais do que a sua existência é a obrigatoriedade de trabalhar esses elementos para que as informações não se percam.

Nesta linha de pensamento, os arquivistas devem se reinventar em meio a ambientes em constante mudança tornando-se profissionais diferenciados e que conversam com todas as áreas, a fim de criarem estratégias e meios de utilização do arquivo não apenas como respostas às demandas.

Torna-se importante criar estratégias como pressuposto de informação e conhecimento, inclusive como matéria-prima para a criação e o desenvolvimento de inovação, de maneira que os ambientes organizacionais se destaquem diante da concorrência justamente pela qualidade com que lida com suas informações e conhecimentos.

No que tange à identificação de tipos documentais configura-se em um processo de extrema importância, pois é por meio desta metodologia arquivística que as séries são estabelecidas para serem trabalhadas e, posteriormente, avaliadas. Os tipos documentais consistem nos próprios fluxos informacionais formais, portanto, constituem-se em matéria-prima desses fluxos, de maneira que os dois processos precisam ser trabalhados nos ambientes organizacionais, tendo em vista que o mapeamento e a identificação, propiciam a utilização das informações de maneira estratégica gerando resultados efetivos.

A avaliação de documentos, por sua vez, se constitui em um processo complexo, uma vez que nessa atividade se estabelecem os valores e prazos de guarda e eliminação para as séries definidas na identificação; isto é, é nesse momento que o futuro dos documentos é estabelecido por meio da tabela de temporalidade, e que idealmente deve ser construída com o apoio de várias áreas da organização como, por exemplo: gerência, área jurídica, contábil, tecnologia da informação etc. Para Cook (2018, p.68) a avaliação continuará a evoluir, porém “[...] deixando de ser

uma apreciação sobre o valor potencial dos registros documentais para fins de pesquisa e tornando-se uma macro avaliação das principais funções, programas e atividades do produtor e de suas interações com clientes” que, por sua vez, refletirão nos documentos selecionados para preservação. Para Van Bussel (2017, p.61) a GD deve ser baseada no conteúdo, contexto e estrutura dos documentos ao longo do tempo, os documentos são contextualizados continuamente a medida que as situações organizacionais e sociais mudam interferindo conseqüentemente também no conhecimento dos fluxos, nas necessidades dos usuários e na identificação dos tipos documentais.

Com o documento eletrônico as questões de avaliação ficam ainda mais complexas, tendo em vista que a eliminação e conservação deve ocorrer independentemente do suporte em que o documento esteja, acontece que com os documentos contidos em suportes tradicionais, muitas informações são preservadas e conservadas por mais de séculos e com o documento eletrônico essa perpetuação é ainda obscura, pois os formatos e as versões mudam rapidamente exigindo que a Arquivologia converse com outras áreas para compreender esses novos entornos e como atuar diante disso. Pode-se mencionar como exemplo disso, que muitas organizações já perderam planilhas, relatórios, pareceres, enfim, documentos de arquivo por estarem disponíveis em um determinado suporte (na maioria das vezes frágil) ou, ainda, que não abre mais por obsolescência da mídia em que foram gerados, causando retrabalho ou perda de informações valiosas que impactam o negócio da organização.

Partindo de todo estudo realizado, define-se a GD como as ações aplicadas aos documentos por meio da implantação de processos arquivísticos que abrangem desde a sua produção até a avaliação já pensando nas questões de memória baseando-se em teorias ou modelos que modificam o olhar dado para estes documentos com o objetivo de garantir o acesso eficaz e eficiente para auxiliar nas decisões.

Nessa perspectiva, destacam-se as normas internacionais que surgiram com o intuito de contribuir e facilitar a atuação do arquivista trazendo parâmetros discutidos por diferentes profissionais voluntários (acadêmicos e atuantes práticos do mundo todo) que contribuem com suas expertises para elaborar normas que possam embasar o desenvolvimento das funções arquivísticas. As normas são internacionais, mas cada país as traduz e as adapta conforme suas realidades e necessidades. As

normas são privadas e possuem um valor monetário (seja ele individual ou privado) que deve ser dispendido para a sua aquisição e utilização. Nestas normas propõem-se alicerces como: liderança, políticas, sistemas de gestão racionais e programas de gestão de documentos onde processos, procedimentos e instrumentos de gestão facilitam a criação, tratamento, armazenamento, recuperação, acesso, uso e reutilização da informação. Estas normas contribuem grandemente para a Arquivologia e para os ambientes organizacionais, porém ainda não são utilizadas e difundidas no âmbito do Brasil e com isso, perde-se muito no que tange a aplicação e desenvolvimento dos processos arquivísticos.

Os ambientes organizacionais são ambientes com distintas possibilidades de atuação do arquivista, portanto, discutir e difundir os benefícios que um programa de GD traz para as organizações contribui não só para os ambientes organizacionais, mas também para a área de Arquivologia, que ainda precisa conquistar espaço para ser conhecida como uma possibilidade de diferencial competitivo.

Mapear os fluxos informacionais, identificar os tipos documentais e avaliar documentos são processos necessários para que haja o gerenciamento e a recuperação de documentos, a fim de subsidiar o processo decisório em distintos tipos de atividades, cujos processos organizacionais importantes são determinantes para a subsistência e continuidade da organização. Além disso, considera-se imprescindível assegurar – no que tange à continuidade digital nas organizações – a memória organizacional, dado que devido a sua natureza binária, existe ativa desde o momento de sua produção.

Em relação ao objetivo 'b' (caracterizar o ambiente informacional e documental da Salutar Saúde) reporta-se à pesquisa documental desenvolvida tanto no *site* quanto na documentação da Salutar Saúde. Como a empresa não possui alguns documentos para o entendimento do fluxo e das hierarquias, a observação direta intensiva, também, contribuiu muito para o cumprimento deste objetivo, o material coletado, possibilitou a construção da Subseção 6.3 'Caracterização da Organização e dos Sujeitos de Pesquisa' e da Figura 23 'Fluxo de informação do processo de atendimento da Salutar'.

No que diz respeito ao objetivo 'c' (identificar a inter-relação existente entre 'fluxos informacionais', 'identificação' e 'avaliação de documentos' e sua dinâmica no âmbito da Salutar Saúde), foi possível realizar, por meio da aplicação de todas as fases da Metodologia Sistêmica *Soft*, bem como dos instrumentos elaborados

baseados nas normas ISO e na literatura estudada. Para tanto, acredita-se que a MSS contribuiu para que a teoria apresentada e discutida tivesse consistência quando aplicada em uma realidade organizacional. Diante disso, por meio das reuniões/entrevistas, aplicação de questionários, pesquisa documental e observação direta intensiva, percebeu-se: a situação problema; a exposição de detalhes ocultos que auxiliaram na construção do pensamento sistêmico da organização; a participação ativa dos sujeitos envolvidos auxiliando o compartilhamento de conhecimento; a definição de resultados mensuráveis que pudessem ser de fato implementados na organização.

Por fim, quanto ao objetivo 'd' (propor e validar um modelo conceitual que apresente a inter-relação entre os 'fluxos informacionais', a 'identificação' e a 'avaliação de documentos' e sua dinâmica relacionada ao processo decisório da Salutar Saúde), considera-se que a MSS foi crucial para a criação do modelo, pois foram as fases 1, 2 e 3 da MSS que proporcionaram a construção do modelo na fase 4, a fase 5 propiciou a comparação e validação do modelo com a realidade, e a fase 6 e 7 a reunião das mudanças e sugestões de melhorias para organização. Destaca-se que a elaboração do modelo conceitual foi baseada no processo de atendimento da Salutar Saúde e, por isso, em determinados momentos o texto refere-se a este modelo como modelo processual.

Algumas sugestões importantes acerca da Salutar Saúde é que se deve estabelecer uma política de GD sustentada em uma previsão orçamentária para o desenvolvimento da GD, na qual deveria constar a contratação de um arquivista com competência em informação, visando a implantação da GD observando as necessidades reais e as condições disponíveis pela empresa. Além disso, sugere-se uma adequação do espaço em que os documentos são armazenados, pois é inadequado impossibilitando inclusive a atuação do responsável pelo arquivo por um longo período. O responsável pelo arquivo desenvolve muitas atividades além das atividades arquivísticas e, portanto, não pode despender total atenção para o desenvolvimento e aperfeiçoamento das práticas arquivísticas, bem como de melhorias referentes a documentação, por isso ou investe-se na capacitação deste profissional e o limita às funções do arquivo ou contrata-se um profissional arquivista. Sugere-se, também, o uso das normas ISO para auxiliar na implantação das funções arquivísticas.

Para a realização de estudos futuros sugere-se a aplicação do modelo conceitual em diferentes organizações, pois cada organização tem as suas especificidades, para que se possa validá-lo como um modelo mais abrangente ou para que ele seja a base para o desenvolvimento de outros modelos que enfoquem os fluxos informacionais, a identificação dos tipos documentais e a avaliação de documentos, fortalecendo o elo entre a Ciência da Informação, a Arquivologia e os Ambientes Organizacionais, além da contribuição à Linha de Pesquisa 'Gestão, Mediação e Uso da Informação' e ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Unesp, campus de Marília.

As abordagens e reflexões apresentadas vislumbraram as ideias da pesquisadora que acredita na potencialidade do mapeamento dos fluxos informacionais, da identificação dos tipos documentais e da avaliação de documentos como fundamentais para uma gestão de documentos de qualidade. A combinação deles propicia que as informações e os conhecimentos sejam trabalhados com efetividade e compreendidos como diferenciais competitivos, de modo que possam auxiliar a criatividade e a inovação dos sujeitos organizacionais. Além disso, a importância de evidenciar uma mudança de postura do profissional, frente as novas realidades e a sua relevância na participação da construção teórica da área sem desmerecer nem desconstruir a base teórica construída até o momento.

## REFERÊNCIAS

AN, X. An integrated approach to records management. **Information Management Journal**, v.37, p.24-30, Jul./Aug. 2003.

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

\_\_\_\_\_. **Conselho Nacional de Arquivos Classificação, temporalidade e destinação de documentos de arquivo**: relativos às atividades-meio da administração pública/Arquivo Nacional. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2001.

ASOCIACIÓN Española de Normalización y Certificación. UNE ISO 15489. Información y Documentación. Parte 1- **Conceptos y principios**. Madrid, AENOR, 2016.

\_\_\_\_\_. UNE-ISO 30301: 2011. **Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Requisitos**. Madrid, AENOR, 2011.

\_\_\_\_\_. UNE-ISO/TR 26122: 2008. Información y documentación. **Análisis de los procesos de trabajo para la gestión de documentos**. Madrid, AENOR, 2011.

\_\_\_\_\_. UNE-ISO 15489-1:2006. **Información y documentación. Gestión de documentos**. Parte 1: Generalidades. Madrid, AENOR, 2006.

\_\_\_\_\_. UNE-ISO/TR 15489-2:2006. **Información y documentación. Gestión de documentos**. Parte 2: Directrices. Madrid, AENOR, 2006.

BELLOTTO, H. L. **Arquivos**: estudos e reflexões. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2014.

\_\_\_\_\_. **Arquivos permanentes**: tratamento documental. 2.ed. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2004.

\_\_\_\_\_. **Como fazer análise diplomática e análise tipológica de documento de arquivo**. São Paulo: Arquivo do Estado; Imprensa Oficial, 2002. (Como Fazer, 8). Disponível em:

<[http://www.arqsp.org.br/arquivos/oficinas\\_colecao\\_como\\_fazer/cf8.pdf](http://www.arqsp.org.br/arquivos/oficinas_colecao_como_fazer/cf8.pdf)>. Acesso em: 1 jun. 2018.

ATHERTON, J. From life cycle to continuum: some thoughts on the records management-archives relationship. **Archivaria**, Ottawa, n. 18, p. 43-51, 1985.

BERNARDES, I. P.; DELATORRE, H. **Gestão documental aplicada**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008. Disponível em:

<<http://amormino.com.br/livros/00000000-gestao-documental-aplicada.pdf>>. Acesso em: 16 fev. 2018.

BERNARDES, I. P. **Como avaliar documentos de arquivo**. São Paulo: Arquivo do Estado, 1998.

BERTALANFFY, L. V. Von *et al.* **Teoria dos sistemas**. Rio De Janeiro: Editora FGV, 1976.

**BRASIL**. Leis e Decretos. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm)>. Acesso em: 30 jun. 2018.

**BRASIL.** Leis e Decretos. Lei nº 5.562, de 20 de outubro de 2009. Disponível em: <<https://gov-rj.jusbrasil.com.br/legislacao/819726/lei-5562-09>>. Acesso em: 30 jun. 2018.

BUCKLAND, M.K. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science (JASIS)**, v.45, n.5, p.351-360, 1991.

BUENO, D. A. **Mapeamento de fluxos documentais como elemento de identificação arquivística no âmbito da gestão de documentos.** Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal Fluminense, Instituto de Arte e Comunicação Social, 2013. 139p.

BUSTELO-RUESTA, C. Transformación digital desde la perspectiva de la gestión documental. **RUIDERAe: Revista de Unidades de Información**, n.13, p.1-11, 2018.

CAMARGO, A. M. de A.; BELLOTTO, H. L. (Coord.). **Dicionário de terminologia arquivística.** São Paulo: AAB-SP/Secretaria de Estado de Cultura, 1996.

CARVALHO, O. de. **O que é desinformação.** 2001. Disponível em: <[www.olavodecarvalho.org/semana/desinf.htm](http://www.olavodecarvalho.org/semana/desinf.htm)>. Acesso em 06 dez. 2018.

CASTELLS, M. O espaço de fluxos. In: \_\_\_\_\_. **A sociedade em rede.** 6.ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2001. v.1; Cap.6; p.467-521.

CAYA, M. **La théorie des trois âges en archivistique.** En avons-nous toujours besoin? 2004. Disponível em: <<http://elec.enc.sorbonne.fr/conferences/caya>>. Acesso em: 15 jul. 2018.

CERMENO-MARTORELL, L.; RIVAS PALÁ, E. Valoración y selección de documentos. In: CRUZ-MUNDET, J. R. (Org.). **Administración de documentos y archivos: textos fundamentales.** Madrid: Coordinadora de Asociaciones de Archiveros y Gestores de Documentos de España, 2012, p.215-271. Disponível em: <<http://www.archiveros.net/LIBRO.ARCHIVOS.IBEROAMERICANOS.pdf>>. Acesso em: 15 jul. 2018.

\_\_\_\_\_. **Valorar y seleccionar documentos. Quéés y cómo se hace.** Gijón: Trea; 2010.

CHECKLAND, P. Achieving 'desirable and feasible' change: an application of soft systems methodology. **Journal of the Operational Research Society**, v.36, n.9, p.821-831, 1985.

\_\_\_\_\_. **Systems thinking, systems practice.** Chichester: Wiley, 1981.

CHURCHMAN, C. W. **The systems approach.** New York: Dell, 1968.

CONARQ. **Oficina e-Arq Brasil:** modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2013. Disponível em: <[http://conarq.arquivonacional.gov.br/images/ctde/apresentacoes\\_gestao/earq\\_oficina\\_2013.pdf](http://conarq.arquivonacional.gov.br/images/ctde/apresentacoes_gestao/earq_oficina_2013.pdf)> Acesso em: 10 jul. 2018.



COOK, T. O passado é prólogo: uma história das ideias arquivísticas desde 1898 e a futura mudança de paradigma. In. HEYMANN, L.; NEDEL, L. **Pensar os arquivos: uma antologia**. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2018. p.17-82.

\_\_\_\_\_. Macroappraisal in theory and practice: origins, characteristics, and implementation in Canada, 1950-2000. **Archival Science**, v. 5, p. 101- 161, 2005.

\_\_\_\_\_. What is past is prologue: A history of archival ideas since 1898, and the future paradigm shift. **Archivaria**, 43, spring 1997.

COSTA FILHO, C. M. A. **Possíveis limitações do ciclo vital dos documentos ante o pós-custodialismo: o modelo australiano *records continuum* como instrumento de elucidação**. 2016. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2016.

COUTURE, C. **Les fonctions de l'archivistique contemporaine**. 2.ed. Québec: Universidad de Québec, 1999.

CRUZ MUNDET, J. R. La recepción del *Records Management* en la Archivística: un caso de éxito. **Tria**, n.20, p.147-157, 2016. ISSN.1134-1602.

\_\_\_\_\_. **Archivística: gestión de documentos y administración de archivos**. Madrid: Alianza Editorial, 2012.

\_\_\_\_\_. **La gestión de documentos en las organizaciones**. Madrid: Pirámide, 2006.

CUMMING, K. Ways of seeing: Contextualising the continuum. **Records Management Journal**, v.10, n.1, p.41-52. 2010. Disponível em: <10.1108/09565691011036224>. Acesso em: 15 jul. 2017.

CUNHA, M. B. da; CAVALCANTI, C. R.O. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2008.

**DESINFORMAÇÃO**. Merriam-Webster Online Dictionary (2016). Disponível em:< <https://www.merriam-webster.com/dictionary/disinformation>> Acesso em: 12 dez. 2018.

ETZIONI, A. **Organizações Modernas**. São Paulo: Pioneira, 1976.

GRUPO DE ENSINO DE FÍSICA DA Universidade Federal de Santa Maria (GEF-UFSM). **O que é um modelo?** Grupo Disponível em:< <http://coral.ufsm.br/gef/q-inicio02.html>> Acesso em: 02 dez. de 2018.

HEREDIA HERRERA, A. **Lenguaje y vocabulario Archivísticos**. Algo más que um dicionário. Sevilla: Junta de Andalucía; Consejería de Cultura, 2011.

\_\_\_\_\_. **Archivística general: teoría y práctica**. Sevilla: Disputación de Sevilla, 1993.

HERNÁNDEZ-OLIVERA, L.; MORO-CABERO, M. M. **Procedimientos de valoración documental**. 1.ed. Salamanca: Asociación de Archiveros de Castilla y León, 2002.

INOMATA, D. O. **O fluxo da informação tecnológica: uma análise no processo de desenvolvimento de produtos biotecnológicos**. Florianópolis: 2012. 282f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Florianópolis, 2012.

INOMATA, D. O.; ARAÚJO, W. C. O.; VARVAKIS, G. Fluxos de informação na perspectiva organizacional. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 20, n. 3, p. 203 - 228, set./dez. 2015.

INOMATA, D. O.; RADOS, G. J. V. A complexidade do fluxo da informação tecnológica e a interação da rede interna no subsídio ao desenvolvimento de produtos biotecnológicos. **Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información**, Lima, n. 58, 2015.

INTERNATIONAL COUNCIL ON ARCHIVES (CIA). Experts Group on Archival Description. **Records in Contexts: a conceptual model for archival description**. 2016. Disponível em: <<https://www.ica.org/sites/default/files/RiC-CM-0.1.pdf>>. Acesso em: 30 maio 2018.

INTERNATIONAL Standards Organization. ISO/TR 21946:2018. Information and documentation – **Appraisal for records**.

\_\_\_\_\_. ISO 30302:2015. Information and documentation – Management for records.

\_\_\_\_\_. ISO/TR 18128:2014. Information and documentation – **Risk assessment for records processes and systems**.

\_\_\_\_\_. ISO 16175-2:2011. Information and documentation – **Principles and functional requirements for records in electronic office environments**.

\_\_\_\_\_. ISO 30301:2011. Information and documentation – **Management for records** – Requirements.

\_\_\_\_\_. ISO 30300:2011. Information and documentation – **Management systems for records** – Fundamentals and vocabulary.

\_\_\_\_\_. ISO 16175-3:2010. Information and documentation - **Principles and functional requirements for records in electronic office environments – Part 3: Guidelines and functional requirements for records in business systems**.

\_\_\_\_\_. ISO/TR 26122:2008. Information and documentation - **Work process analysis for records**.

JARDIM, J. M. Caminhos e perspectivas da gestão de documentos em cenários de transformações. **Acervo**, Rio de Janeiro, v.28, n.2, p.19-50, jul./dez. 2015.

JORNADAS SOBRE METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE FONDOS DOCUMENTALES DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. **Actas de las Primeras Jornadas sobre Metodología para la Identificación y Valoración de fondos documentales de las Administraciones Públicas**. Madrid: Ministerio de Cultura; Dirección de los Archivos Estatales, 1992, p. 361-369.

LATORRE MERINO, J. L.; MARTIN-PALOMINO, M. y B. **Metodología para la identificación y valoración de fondos documentales**. Madrid - España: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2000.

LESCA, H.; ALMEIDA, F.C. Administração estratégica da informação. **Revista de Administração**, São Paulo, v.29, n.3, p.66-75, jul./set. 1994.

LLANSÓ-SANJUAN, J. La Norma ISO 15489-1 y 2. Análisis y contenido / Aplicación de la norma. **Arch-e: Revista Andaluza de Archivos**, n.1, 11 mayo 2009. Disponível em: <<http://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos>>. Acesso em: 4 abr. 2017.

\_\_\_\_\_. **Gestión de documentos. Definición y análisis de modelos**. Bergara: Departamento de Cultura del Gobierno Vasco, 1993. (Colección Ikerlanak, 7).

LÉVY, P. **O que é o virtual**. São Paulo: Editora 34, 2011.

LOGAN, R. K. **Que é informação?**: a propagação na biosfera, na simbolosfera, na tecnosfera e na ecosfera. Rio de Janeiro: Contraponto; PUC-Rio, 2012.

LOPES, L. C. **A gestão da informação**: as organizações, os arquivos e a informática aplicada. Rio de Janeiro: Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro, 1997.

LOPEZ, A. P. A. **Tipologia documental de partidos e associações políticas brasileiras**. São Paulo: Loyola, 1999.

MACHADO, H. C.; CAMARGO, A. M. de A. **Como implantar arquivos públicos municipais**. São Paulo: Arquivo do Estado, 1999. (Projeto como Fazer, 3).

Disponível em:

<[http://www.arqsp.org.br/arquivos/oficinas\\_colecao\\_como\\_fazer/cf3.pdf](http://www.arqsp.org.br/arquivos/oficinas_colecao_como_fazer/cf3.pdf)>. Acesso em: 16 fev. 2018.

MAKHLOUF, B.; CAVALCANTE, L. E. Avaliação arquivística: bases teóricas, estratégias de aplicação e instrumentação. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, n. 26, 2º sem.2008.

MCKEMMISH, S. Yesterday, today and tomorrow: A continuum of responsibility. In: PROCEEDINGS OF THE RECORDS MANAGEMENT ASSOCIATION OF AUSTRALIA, NATIONAL CONVENTION, 15-17 Sept 1997. **Anais Eletrônico...** Perth: RMAA, 1997.

MENDO CARMONA, C. Consideraciones sobre el método arquivístico. **Documenta & Instrumenta**, v.1, p.24-35, 2004.

MOLINA NORTES, J.; LEYVA PALMA, V. **Técnicas de archivo y tratamiento de la documentación administrativa**. Guadalajara. ANABAD, Castilla – La Mancha, 1996.

MONEDA-CORROCHANO, M. De La. O arquivo na empresa: um conceito integrado. In: **Manual de Arquivística**. Madrid: Síntesis, 1995. pp. 235-262.

MORAES, C. R. B. de. **Gestão do conhecimento nas organizações**: modelo conceitual centrado na cultura organizacional e nas pessoas. Marília, 2010. 191f. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação,

Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista (Unesp), campus de Marília, Marília, 2010.

MORO-CABERO, M. M. Navegar como archinauta en la cosmopista del universo ISO 15489. *Tria*, v.13, n.14, 2006-2007, p.60-130.

NASCIMENTO, N. M. do. **Tipos documentais e fluxos de informação como subsídios para o processo decisório em ambientes organizacionais**. 2014. 191f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Faculdade de Filosofia e Ciências (FFC), Universidade Estadual Paulista (Unesp), campus de Marília, Marília, 2014.

\_\_\_\_\_. **Processo decisório e suas tipologias documentais**: um estudo de caso em uma empresa hospitalar da região de Bauru/SP. 2011. 95f. TCC (Graduação) – Curso de Arquivologia, Departamento de Ciência da Informação (DCI), Faculdade de Filosofia e Ciências (FFC), Universidade Estadual Paulista (Unesp), campus de Marília, Marília, 2011.

NASCIMENTO, N. M. do.; MORO-CABERO, M. M.; VALENTIM, M. L. P. The adoption of ISO standards in Brazil, Iberian Peninsula and United Kingdom in information and documentation: A comparative study, **Records Management Journal**, Vol. 28 Issue: 3, p.305-324, 2018. DOI: <https://doi.org/10.1108/RMJ-04-2018-0009>.

\_\_\_\_\_. Perspectiva brasileira do modelo Records Continuum. In: XVIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (**XVIII - ENANCIB**). Marília: Unesp, 2017. Disponível em: <<http://enancib.marilia.unesp.br/index.php/xviiienancib/ENANCIB/paper/view/74>>. Acesso em: 1 abr. 2018.

NUÑES-FERNANDEZ, E. **Organización y gestión de archivos**. Espanha: TREA, 1999.

NUÑEZ CONTRERAS, L. Concepto de documento. In: **Archivística**: estudios básicos. Sevilla: Diputación Provincial, 1981.

PAZIN, M. C. de C. **Arquivos de empresas**: tipologia documental. São Paulo: Associação dos Arquivistas de São Paulo, 2005.

PENN, I. A. et al. **Records management handbook**. Hampshire: Gower Publishing Group, 1989.

PEARCE-MOSES, R. **A glossary of archival and records terminology**. Chicago: The Society of American Archivists, 2005.

PIDD, M. **Modelagem empresarial**: ferramentas para tomada de decisão. Porto Alegre: Bookman, 1998.

PLETSCH, E. **O fluxo de informações como apoio à tomada de decisão**: o caso da Central de Atendimento da Telet S.A. 2003. 105f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRS), Porto Alegre, 2003. Disponível em:<

<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/4219/000408780.pdf>>. Acesso em: 10 jul. 2017.

RHOADS, J. B. **La función de la gestión de documentos y archivos en los sistemas nacionales de información**: un estudio del Ramp. Paris: UNESCO, 1989.

RIBEIRO, F. Novos caminhos da avaliação de informação. **Arquivística net.**, Rio de Janeiro, v.1, n.2, jul./dez. 2005.

ROCKEMBACH, M. Conceitos, modelos e novas perspectivas de avaliação em Arquivologia e Ciência da Informação. **Em Questão**, Porto Alegre, v.21, n.3, p.87-105, set/dez. 2015.

RODRIGUES, A. C. Identificação como requisito metodológico para a gestão de documentos e acesso a informações na administração pública brasileira. **Ciência da Informação**, Brasília, v.42 n.1, p.64-80, jan./abr., 2013.

\_\_\_\_\_. **Diplomática contemporânea como fundamento metodológico da identificação de tipologia documental em arquivos**. 2008. 258f. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em História Social, Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo (USP), São Paulo, 2008.

RODRIGUES, A. C.; GARCIA, N. D. P. A FAMS e a política de gestão de documentos para a Prefeitura Municipal de Santos: estudo de caso sobre a elaboração da Tabela de Temporalidade de Documentos da Secretaria Municipal de Economia e Finanças (TTD SEFIN). In: **XVIII Congresso Brasileiro de Arquivologia**. Rio de Janeiro, RJ: Associação dos Arquivistas Brasileiros, 2012.

RODRIGUEZ, S. M. T. **O juízo de órfãos de São Paulo**: caracterização de tipos documentais (Séc.XVI-XX). São Paulo: USP, 2010. 283f. Tese (Doutorado) - Programa de Pós-Graduação em História Social – Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas – Universidade de São Paulo (USP).

ROUSSEAU, J. Y.; COUTURE, C. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Dom Quixote, 1998.

SANTOS, V. B. dos. **A teoria arquivística a partir de 1898**: em busca da consolidação, da reafirmação e da atualização de seus fundamentos. 2011. 279f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 2011.

SCHELLENBERG, T. R. Avaliação dos Documentos Públicos Modernos. In: \_\_\_\_\_. **Arquivos Modernos**: princípios e técnicas. Rio de Janeiro: FGV, 2006. \_\_\_\_\_. The appraisal of modern public records, modern archives reader: basic readings on archival theory and practice. **National Archives and Records Service**, p. 57-70, 1984.

SCHODERBEK, P. *et al.* **Management systems**: conceptual considerations. Boston: Wiley, 1981.

SILVA, A. M. Da; RIBEIRO, F. A avaliação de informação: uma operação metodológica. **Páginas a&b**: arquivos e bibliotecas. Lisboa, p.7-37. 2004.  
 \_\_\_\_\_. **Das "Ciências" Documentais à Ciência da Informação**: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular. Porto: Edições Afrontamento, 2002. (Biblioteca das Ciências do Homem. Plural; 4).

SOARES, V. M. S.; CONSENZA, O. N.; GOMES, C. F. S. Técnicas qualitativas e "soft systems methodology" aliadas ao enfoque sistêmico. **Revista de Administração**, São Paulo, v.36, n.3, p.100-107, jul./set. 2001.

STEFAN, L. The three records management models. In: **Slideshare**, LinkedIn Corporation. 2010. Disponível em: <<http://pt.slideshare.net/Stelucia/records-management-models-4849738>>. Acesso em: 4 abr. 2017.

TAMAYO, A. **Archivística, Diplomática y Sigilografía**. Madrid: Cátedra, 1996.

THOMASSEM, T. Uma primeira introdução à Arquivologia. **Arquivo e Administração**, Rio de Janeiro, v.5, n.1, p.5-16, jan./jun. 2006.

UPWARD, F. Structuring the Record Continuum – Part One: Postcustodial Principals and Properties First published in **Archives and Manuscripts**, v.24, n.2, 1996, p. 268-285.

VALENTIM, M. L. P. Ambientes e fluxos de informação. In: \_\_\_\_\_ (Org.). **Ambientes e fluxos de informação**. São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2010. p.13-22.

\_\_\_\_\_. Processo de inteligência competitiva organizacional. In: \_\_\_\_\_ (Org.). **Informação, conhecimento e inteligência organizacional**. Marília: FUNDEPE Editora, 2006a. p.9-24.

\_\_\_\_\_. Fluxos informacionais e a importância da atuação do profissional da informação. **Material didático**: Unesp, Marília. 2006b. Disponível em: <[http://www.marilia.unesp.br/Home/Graduacao/PETBiblioteconomia/palestras/fluxos\\_informacionais.pdf](http://www.marilia.unesp.br/Home/Graduacao/PETBiblioteconomia/palestras/fluxos_informacionais.pdf)>. Acesso em: 05 jul. 2017.

\_\_\_\_\_. **Gestão da informação e do conhecimento e a importância da estrutura organizacional**. Londrina: InfoHome, 2005. Disponível em: <[http://www.ofaj.com.br/colunas\\_conteudo.php?cod=241](http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=241)>. Acesso em: 7 jun. 2016.

VAN BUSSEL, G. J. The Theoretical Framework of the 'Archive-as-Is. An Organization Oriented view on Archives. Part I. Setting the Stage: Enterprise Information Management and Archival Theories', F. Smit, A. Glaudemans, en R. Jonker (eds.), **Archives in Liquid Times** (Stichting Archiefpublicaties, 's-Gravenhage, 2017), pp. 16-41. Disponível em:<[https://www.researchgate.net/publication/321777476\\_The\\_Theoretical\\_Framework\\_of\\_the\\_Archive-as-Is\\_An\\_Organization\\_Oriented\\_view\\_on\\_Archives\\_Part\\_I\\_Setting\\_the\\_Stage\\_Enterprise\\_Information\\_Management\\_AND\\_Archival\\_Theories](https://www.researchgate.net/publication/321777476_The_Theoretical_Framework_of_the_Archive-as-Is_An_Organization_Oriented_view_on_Archives_Part_I_Setting_the_Stage_Enterprise_Information_Management_AND_Archival_Theories)>. Acesso em: 16 jan. 2019.

\_\_\_\_\_. The Theoretical Framework of the 'Archive-as-Is. An Organization Oriented view on Archives. Part II. An Exploration of the 'Archive-as-Is' Framework', F. Smit, A. Glaudemans, en R. Jonker (eds.), **Archives in Liquid Times** (Stichting

Archiefpublicaties, 's-Gravenhage, 2017), pp. 42-71. Disponível em:<  
[https://www.researchgate.net/publication/321779123\\_The\\_Theoretical\\_Framework\\_for\\_the\\_Archive-As-Is\\_An\\_Organization\\_Oriented\\_View\\_on\\_Archives\\_Part\\_II\\_An\\_Exploration\\_of\\_the\\_Archive-As-Is\\_Framework](https://www.researchgate.net/publication/321779123_The_Theoretical_Framework_for_the_Archive-As-Is_An_Organization_Oriented_View_on_Archives_Part_II_An_Exploration_of_the_Archive-As-Is_Framework)>. Acesso em: 16 jan. 2019.

VILLARDEFrancos-Álvarez, M. del C. La identificación de flujos de información: una herramienta obligada para la gestión de información. In: CONGRESO INTERNACIONAL DE INFORMACIÓN (Info'2002), La Habana, **Memoria...** Cuba: Biomundi; IDICT, 2002.

VITAL, L. P.; FLORIANI, V. M.; VARVAKIS, G. Gerenciamento do fluxo de informação como suporte ao processo de tomada de decisão. **Informação & Informação**, Londrina (PR), v.15, n.1, p.85-103, jan./jun. 2010. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/viewFile/5335/588>>. Acesso em: 12 jul. 2017.

WOODWORTH, W. P. Perspectivas sobre a teoria dos sistemas. In: BERTALANFFY, L. Von *et al.* **Teoria dos sistemas**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 1976.

## **APÊNDICES**



## APÊNDICE I

### Permissão para o Desenvolvimento da Pesquisa

Marília, 24 de julho de 2018.

**Ref: Permissão para desenvolvimento de pesquisa acadêmico-científica**

Prezado Senhor,

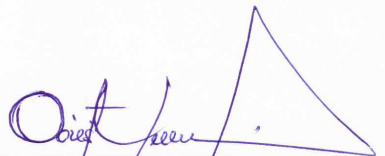
Venho por meio deste, solicitar sua permissão para que eu Natália Marinho do Nascimento, bolsista de pós-graduação da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), possa executar uma pesquisa acadêmico científica, utilizando a Metodologia Sistêmica Soft (MSS) na Salutar Saúde Ocupacional Ltda., instituição em que V.Sa. exerce o cargo de Gerente.

Sou formada em Arquivologia, tenho Mestrado em Ciência da Informação e atualmente estou cursando o último ano do Doutorado em Ciência da Informação todos pela Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Campus de Marília.

A pesquisa acadêmico-científica intitulada “Análise da inter-relação entre a identificação de tipos documentais o mapeamento de fluxos informacionais e a avaliação de documentos” é financiada pela CAPES. Para o seu desenvolvimento será necessária a realização de algumas reuniões para a explicação da metodologia e para o desenvolvimento das etapas: 1 (explorar uma situação problemática não estruturada); 5 (comparar modelos com a situação problemática expressada) e; 7 (sugerir ações para transformação da situação problemática) da MSS. Isso para alcançar o objetivo principal da pesquisa que é analisar a inter-relação dos conceitos sobre identificação de tipos documentais, mapeamento de fluxos informacionais e avaliação de documentos visando conhecer o estado da arte desses elementos essenciais para a gestão documental integrada em contextos organizacionais, bem como os objetivos específicos: a) Identificar, selecionar e analisar as abordagens e conceitos existentes na literatura sobre ‘tipos documentais’, ‘fluxos informacionais’ e ‘avaliação de documentos’ enfocando os ambientes organizacionais; b) Aplicar a Metodologia Sistêmica *Soft* em ambiente organizacional; c) Propor um modelo conceitual que apresente a inter-relação entre os ‘tipos documentais’, ‘fluxos informacionais’ e ‘avaliação de documentos’ e sua dinâmica relacionada ao

processo decisório em contextos organizacionais e; d) Validar o modelo conceitual em uma organização.

Caso permita a execução desse trabalho, assine abaixo na indicação dos seus dados.



Clóvis J. Uemura  
Gerente da Salutar Saúde Ocupacional Ltda.  
Endereço: Av. Nelson Spielmann, 593  
Palmital – CEP: 17.509-001  
CNPJ: 54.727.029/0001-07  
Fone: (14) 3311-1515 ou (14) 3311-1522  
E-mail: clovis@salutarnet.com.br

Salutar Saúde Ocupacional Ltda.  
Clóvis J. Uemura  
Sócio Gerente  
RG: 10.569.867-8 - CPF: 024.263.038-07

Sendo o que se apresenta para o momento, agradeço desde já sua colaboração e coloco-me à disposição para qualquer informação complementar.

Atenciosamente,

Ms. Natália Marinho do Nascimento  
Doutoranda em Ciência da Informação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Faculdade de Filosofia e Ciências - Unesp-Marília  
Endereço: Rua Vicente Arraes Martin, 12  
Jardim Verona – CEP: 17.523-515  
Fone: (14) 98814-6704  
E-mail: natalianascimento\_@hotmail.com

## APÊNDICE II

### Questionário - Salutar Saúde



Cargo do entrevistado:

Formação:

Tempo de atuação na Salutar Saúde:

#### **Fluxos**

1. Conhece os fluxos de informação/documentos mais relevantes da empresa ou somente dos vinculados a seu cargo e função de trabalho? Explique.

---



---



---



---

2. Percebe os 'caminhos' que as informações/documentos percorrem até chegar a você? Explique.

---



---



---



---

3. Considera que os fluxos de informação/documentos da Empresa são corretos? Participou ou contribuiu para o desenho desses fluxos na empresa?

---



---



---



---

4. Os documentos que trafegam nos fluxos da empresa são identificados mediante uma classificação que facilite a sua recuperação? Em caso afirmativo, esta classificação está registrada formalmente? Os critérios de classificação respondem aos processos e/ou atividades organizacionais?

---



---



---



---



---

#### **Ameaças e riscos**

5. Já ocorreu algum problema que não foi resolvido por falta de informação/documentos? Em caso afirmativo, houve algum tipo de impacto negativo? Explique.

---



---



---



---



---

6. Tem tido dificuldades para acessar, recuperar e consultar informação/documentos? Em caso afirmativo, explique quais foram as dificuldades (trata-se de dificuldade referente ao

acesso, recuperação, legibilidade, reutilização, interpretação de dados etc.). Explique, também, se a dificuldade se refere a informação atual ou antiga.

---



---



---



---



---

7. Em relação ao acesso e recuperação de informação/documentos, há problemas como, por exemplo, não recuperação devida, perda etc.? Explique.

---



---



---



---



---

8. Viveu situações de crise no negócio em algum momento?

a. Havia um plano de crise?  Não  Sim  Não sei

b. Se há um plano de crise, este está documentado?  Não  Sim  Não sei

9. A empresa contempla procedimentos de segurança e proteção da informação dos clientes? Em caso afirmativo:

a. A segurança é avaliada periodicamente?  Não  Sim  Não sei

b. Os direitos de acesso ao sistema são modificados de alguma maneira?  Não  Sim  Não sei

c. As licenças de acesso dos usuários se fundamentam nas funções de trabalho?  Não  Sim  Não sei

d. As licenças de acesso dos usuários se alicerçam em pessoas?  Não  Sim  Não sei

e. Há controle para o pessoal terceirizado que trabalha na empresa, nos aspectos de segurança relacionados à informação/documentos?  Não  Sim  Não sei

10. Os requisitos de acesso e restrição para as informações contidas nos documentos são identificados?

Não  Sim  Não sei

11. Em caso de catástrofe interna ou externa que inclua os documentos, há um plano para agir e atuar em seu salvamento?

Não  Sim  Não sei

### **Gestão de documentos**

12. O percentual aproximado de documentos produzidos nas atividades da empresa é:

Produzido em papel: \_\_\_\_%

Produzido em papel e posteriormente digitalizado: \_\_\_\_%

Produzido eletronicamente: \_\_\_\_%

Produzido eletronicamente e posteriormente digitalizado: \_\_\_\_%

13. No caso dos documentos eletrônicos, está sendo considerado as questões de acesso e recuperação tanto para o uso presente quanto futuro?

Não  Sim  Não sei

14. No caso dos documentos eletrônicos, os aplicativos e/ou sistemas informáticos dispõem dos metadados mínimos para a sua identificação, descrição, histórico de eventos futuros e rastreabilidade?

Não  Sim  Não sei

15. Existe algum estudo realizado sobre os tipos documentais existentes na organização? Em caso afirmativo, este estudo inclui:
- Descrição de cada tipo documental?  Não  Sim  Não sei
  - Formato para os documentos eletrônicos?  Não  Sim  Não sei
  - Riscos associados aos documentos?  Não  Sim  Não sei
  - Informação sobre a proteção dos dados contidos neles?  Não  Sim  Não sei
16. Os documentos produzidos diariamente na empresa são conservados em mídia física ou eletrônica?  
 Curto prazo: \_\_\_\_\_  
 Médio prazo: \_\_\_\_\_  
 Longo prazo: \_\_\_\_\_
17. Existe uma diretriz, guia ou política para a gestão de documentos na empresa?  
 Não  Sim  Não sei
18. Existe um plano de identificação e tratamento dos documentos mais importantes da empresa diferenciando dos outros documentos?  
 Não  Sim  Não sei
19. Existe alguma maneira de detectar mudanças na empresa ou nos departamentos que inclua os documentos (requisitos, códigos de boas práticas, normativas etc.)? Em caso afirmativo, quais?

---



---



---



---

### **Orçamento e equipamento tecnológico**

20. A empresa dispõe de um orçamento para a gestão e conservação dos documentos produzidos e recebidos por ela?  
 Não  Sim  Não sei
21. Considera que os sistemas tecnológicos empregados nas atividades de negócio dão certo para o controle dos documentos?  
 Não  Sim  Não sei
22. Considera que os sistemas tecnológicos empregados garantem a confidencialidade da informação sensível contida nos documentos?  
 Não  Sim  Não sei
23. Produz com assiduidade mudanças nos sistemas tecnológicos que afetem os documentos?  
 Não  Sim  Não sei
24. Conserva a documentação de descrição dos sistemas tecnológicos empregados nas atividades de negócio?  
 Não  Sim  Não sei
25. Há informação ou documentação armazenada em mídias frágeis? Em caso afirmativo, qual é a porcentagem:

Baixa [ ] Média [ ] Elevada [ ]

**Avaliação e destinação**

26. Após a utilização das informações para embasar as decisões o que é feito com os documentos?

---



---



---

27. Existe uma Tabela de Temporalidade baseada na legislação vigente para embasar o tempo em que o documento de arquivo deve ser resguardado em cada fase do ciclo administrativo ou a sua eliminação?

[ ] Não [ ] Sim [ ] Não sei

28. Há algum tipo de procedimento para revisar a Tabela de Temporalidade?

[ ] Não [ ] Sim [ ] Não sei

29. Há algum tipo de procedimento para aplicar a Tabela de Temporalidade?

[ ] Não [ ] Sim [ ] Não sei

30. As responsabilidades para aplicar a Tabela de Temporalidade estão claramente definidas?

[ ] Não [ ] Sim [ ] Não sei

31. O que está disposto na Tabela de Temporalidade está documentado de maneira clara para sua execução? (Por exemplo, quando for necessário destruir o documento, mudar de mídia, mudar de local etc.)

[ ] Não [ ] Sim [ ] Não sei

32. Dispõe de competência para aplicá-la de maneira segura e correta?

[ ] Não [ ] Sim [ ] Não sei

33. Explique de maneira sucinta alguns benefícios que o controle da temporalidade dos documentos pode gerar para a Salutar Saúde.

---



---



---

34. Há um plano para o armazenamento e conservação dos documentos ao longo do tempo?

[ ] Não [ ] Sim [ ] Não sei

35. A empresa tem convênio de terceirização de alguma função relacionada a gestão de documentos? (Digitalização, armazenamento, segurança, sistema tecnológico etc.).

[ ] Não [ ] Sim [ ] Não sei

a. Em caso afirmativo, quais?

---



---



---

b. A empresa dispõe de algum tipo de controle do trabalho realizado pela empresa de terceirização?

[ ] Não [ ] Sim [ ] Não sei

***Responsabilidades e competências das pessoas na gestão de documentos e dos riscos vinculados à informação***

36. As pessoas que criam e manipulam os documentos têm formação específica para tal atividade?  
 Não  Sim  Não sei
37. Há pessoas na empresa com responsabilidades formalizadas para gerir e administrar os documentos?  
 Não  Sim  Não sei
38. Em caso negativo, consideraria importante dispor de pessoas com competência para a gestão ou assessoria na gestão da informação e de documentos?  
 Não  Sim  Não sei

### APÊNDICE III

#### Roteiro de Entrevista - Salutar Saúde



1. Quais são as suas atribuições na Salutar Saúde?
2. Existe um levantamento de todos os documentos (tipos documentais) que a empresa produz/acumula? Se não tem, pretende fazer?
3. Existe um setor ou pessoal responsável para gerir, controlar, distribuir os documentos?
4. Existe algum guia ou manual de gestão dos documentos produzidos/acumulados pela empresa?
5. As informações (documentos) são de livre acesso para os gestores ou são disponibilizadas apenas quando solicitadas? Dispõe de uma política de acesso ou de restrição documentada e implementada?
6. Há muitos documentos da empresa de natureza sensível (proteção dos dados, confidenciais)?
7. Tem licenças de acesso reguladas atendendo aos diferentes papéis profissionais?
8. Sabe se os acessos das aplicações informáticas ficam rastreados?
9. Como avalia a existência de problemas ocasionados pela falta de informação (perda, atrasos, ilegibilidade dos documentos)?
10. Houve em algum momento decisões que não puderam ser tomadas pela falta ou atraso de algum documento?
11. No caso de existir, qual atitude toma a empresa para solucionar aqueles problemas decorridos por falta/perda ou não disponibilidade de documentos?
12. Quais meios de comunicação são disponibilizados para tramitar [circular, distribuir, disseminar, transmitir] informações/documentos?
13. Considera o acesso às informações/documentos necessário para subsidiar o processo decisório?
14. Quais os meios de acessar os documentos para auxiliar nas decisões?
15. Atualmente existem problemas no que tange ao acesso de documentos em mídia eletrônica?
16. Existem problemas enfrentados durante a tomada de decisão?
17. Quem são os colaboradores/sujeitos organizacionais que interagem com você desde a busca de informação até a tomada de decisão, bem como seu monitoramento?
18. Há algum problema no que diz respeito as interações existentes (comunicação) entre os setores?
19. Quando o documento já cumpriu o seu valor administrativo, quais são as ações que a empresa toma?
20. Quando o documento necessita ser armazenado por um determinado tempo ou permanentemente, como ele é armazenado? Quem se responsabiliza?
21. Se a empresa realiza a avaliação de documentos, existe uma comissão responsável para isso?
22. Se a empresa não possui avaliação de documentos acha necessário o desenvolvimento de uma política de avaliação documental?



23. A organização segue alguma legislação específica para eliminar os documentos?
24. A identificação de tipos documentais colabora de alguma maneira para o andamento dos fluxos informacionais formais e para a avaliação de documentos?
25. Os fluxos informacionais formais interferem de alguma maneira na identificação dos tipos documentais e na avaliação de documentos?
26. A avaliação de documentos contribui de alguma maneira para os fluxos informacionais formais e para a identificação de documentos?
27. Qual é a sua opinião sobre a importância dos documentos e de sua gestão para sua empresa?
28. Qual é a sua avaliação sobre a importância da segurança da informação contida nos documentos?
29. Conhece requisitos aconselháveis para gerir os documentos da sua empresa?
30. Considera que a informação e os documentos estão submetidos a riscos?
31. Qual é o seu parecer sobre o impacto que supõe a mudança dos documentos eletrônicos?
32. O que fazem com os *e-mails*? Conservam a página web? Se comunicam por celulares (WhatsApp ou outras redes)?
33. Acha que a empresa deveria adotar outra atitude ou dar continuidade à prática atual?

## APÊNDICE IV

### Roteiro de Observação - Salutar Saúde



1. **Mídias de armazenamento: categorias de documentos: papel, bases de dados, fitas, disquetes, etc. e volume aproximado: metros lineares, quantidades, bytes, etc.?**

#### Gênero e volume dos documentos

<b>Observar:</b> <input type="checkbox"/> Textuais <input type="checkbox"/> Audiovisuais <input type="checkbox"/> Cartográficos <input type="checkbox"/> Iconográficos <input type="checkbox"/> Micrográficos <input type="checkbox"/> Informáticos	<b>Comentários do Observador:</b>
---	-----------------------------------

2. **Condições de armazenamento:**

<b>Observar:</b> Como produz, acumula, organiza, utiliza e disponibiliza seus documentos e informações	<b>Comentários do Observador:</b>
<b>Observar:</b> Como acondiciona e armazena os documentos e informações. E sua capacidade de armazenamento	<b>Comentários do Observador:</b>

3. **Estado de conservação dos documentos:**

<b>Observar:</b> <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Razoável <input type="checkbox"/> Ruim <input type="checkbox"/> Péssima	<b>Comentários do Observador:</b>
--	-----------------------------------

4. **Espaço físico ocupado, volume documental e tipos de acondicionamento:**

<b>Observar:</b> Há falta de espaço para armazenar a documentação existente?	<b>Comentários do Observador:</b>
<b>Observar:</b> Quantificação total da documentação em metros lineares?	<b>Comentários do Observador:</b>
<b>Observar:</b> Forma de acondicionamento	<b>Comentários do Observador:</b>

<input type="checkbox"/> Caixa arquivo <input type="checkbox"/> Pasta AZ <input type="checkbox"/> Pasta suspensa <input type="checkbox"/> Outros	
---	--

5. Espaço lógico: computadores, servidores, volume de arquivos e formatos empregados?

6. Recursos humanos:

<b>Observar:</b> Desenvolver uma descrição sintética do grau de instrução e cargo dos servidores do arquivo e o número total de pessoas que trabalham no local, qual a formação dada e sensibilização para os usuários	<b>Comentários do Observador:</b>
---	-----------------------------------

7. Levantamento da situação atual de organização dos arquivos:

<b>Observar:</b> Quais os documentos que ficam arquivados no arquivo?	<b>Comentários do Observador:</b>
<b>Observar:</b> Os documentos inativos estão arquivados? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não Qual o volume?	<b>Comentários do Observador:</b>
<b>Observar:</b> Há cópia e/ou duplicadas arquivadas ou mantidas no arquivo? Há cópias de segurança, onde se localizam? Existem credenciais de segurança?	<b>Comentários do Observador:</b>

<p><b>Observar:</b> Qual o método de arquivamento utilizado para os documentos físicos e eletrônicos?</p> <p><input type="checkbox"/> Cronológico  <input type="checkbox"/> Alfabético  <input type="checkbox"/> Geográfico  <input type="checkbox"/> Alfanumérico  <input type="checkbox"/> Numérico por assunto  <input type="checkbox"/> Por procedência ou destino  <input type="checkbox"/> Outros</p>	<p><b>Comentários do Observador:</b></p>
<p><b>Observar:</b> Como os documentos são localizados?</p>	<p><b>Comentários do Observador:</b></p>
<p><b>Observar:</b> Quais são os instrumentos de pesquisa utilizados?</p> <p><input type="checkbox"/> Listagens  <input type="checkbox"/> Fichários  <input type="checkbox"/> Identificação direta  <input type="checkbox"/> Banco de dados</p>	<p><b>Comentários do Observador:</b></p>

#### 8. Crescimento vegetativo do acervo:

<p><b>Observar:</b> Há transferência e eliminação?</p> <p><input type="checkbox"/> Sim  <input type="checkbox"/> Não</p> <p>Em caso positivo:  Para onde?  Com qual periodicidade?  Quem realiza?  Como?  E para o eletrônico?</p>	<p><b>Comentários do Observador:</b></p>
<p><b>Observar:</b> Quais são os critérios utilizados para transferir e eliminar documentos?</p>	<p><b>Comentários do Observador:</b></p>
<p><b>Observar:</b></p>	<p><b>Comentários do Observador:</b></p>

<p>Existe um depósito centralizado para a guarda dos documentos?</p> <p>Existe um repositórios para documentos eletrônicos? Quais são as condições ambientais para os documentos eletrônicos?</p>	
<p><b>Observar:</b> Algun setor é responsável pelo seu funcionamento?</p>	<p><b>Comentários do Observador:</b></p>

**Observações Complementares (Avaliação da segurança no que tange o armazenamento físico e eletrônico; Avaliação se existem instrumentos para a gestão de documentos: plano de classificação, indexação, tabela de temporalidade, tabela de licenças para o acesso):**

**Data do Preenchimento:**