

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

EDINALDO MEDINA BATISTA

**A GESTÃO DE DOCUMENTOS (ISO 15489) ORIENTADA AOS AMBIENTES
EMPRESARIAIS PRIVADOS E UMA RELAÇÃO POSSÍVEL COM A GESTÃO DA
QUALIDADE NA CERTIFICAÇÃO DA NORMA ISO 9001**

Belo Horizonte

2019

EDINALDO MEDINA BATISTA

**A GESTÃO DE DOCUMENTOS (ISO 15489) ORIENTADA AOS AMBIENTES
EMPRESARIAIS PRIVADOS E UMA RELAÇÃO POSSÍVEL COM A GESTÃO DA
QUALIDADE NA CERTIFICAÇÃO DA NORMA ISO 9001**

Monografia apresentada no Curso de Graduação em Arquivologia da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial de conclusão do Curso.

Orientador: Prof. Dr. Alessandro Ferreira Costa

BELO HORIZONTE

2019



UFMG

Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Curso de Graduação em Arquivologia

ATA DA DEFESA DE MONOGRAFIA DE **EDINALDO MEDINA BATISTA**, matrícula:
2015055511.

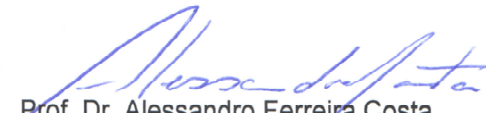
Às 14 horas do dia 11 de outubro de 2019, reuniu-se nas Instalações da Escola de Ciência da Informação da UFMG a Comissão Examinadora, para julgar o trabalho intitulado "**A GESTÃO DE DOCUMENTOS (ISO 15489) ORIENTADA AOS AMBIENTES EMPRESARIAIS E UMA RELAÇÃO POSSÍVEL COM A GESTÃO DA QUALIDADE NA CERTIFICAÇÃO DA NORMA ISO 9001**", atividade geradora de créditos no curso de Bacharelado em Arquivologia. Abrindo a sessão, o Presidente da Comissão, Alessandro Ferreira Costa, após dar conhecimento aos presentes do teor das Normas Regulamentares do Trabalho, passou a palavra ao candidato para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a arguição pelos examinadores com a respectiva defesa do candidato. Logo após, a Comissão se reuniu sem a presença do candidato e do público, para julgamento e expedição do resultado final. Foram atribuídas as seguintes indicações:

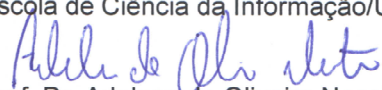
Prof. Dr. Alessandro Ferreira Costa – Orientador	APROVADO
Prof. Dr. Adalson de Oliveira Nascimento	APROVADO
Profª MS. Thais Nodare de Oliveira	APROVADO

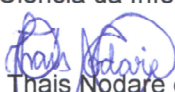
Pelas indicações, o candidato foi considerado APROVADA, com nota 95 (noventa e cinco). A banca destacou os méritos da escrita e boa crítica ao objeto estudado.

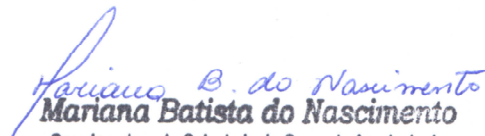
O resultado final foi comunicado publicamente ao candidato pelo Presidente da Comissão. Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou a sessão, da qual foi lavrada a presente ATA que será assinada por todos os membros participantes da Comissão Examinadora.

Belo Horizonte, 11 de outubro de 2019.


Prof. Dr. Alessandro Ferreira Costa
Escola de Ciência da Informação/UFMG (Orientador)


Prof. Dr. Adalson de Oliveira Nascimento
Escola de Ciência da Informação/UFMG


Profª MS. Thais Nodare de Oliveira
Escola de Ciência da Informação/UFMG


Mariana Batista do Nascimento
Coordenadora do Colegiado de Curso de Arquivologia
Escola de Ciência da Informação - UFMG

Obs: Este documento não terá validade sem a assinatura e carimbo do Coordenador do Curso.

DEDICATÓRIA

“Pai, já acabou?”
A você, minha filha,
Lorrane Valentina Andrade Medina,
por, pacientemente, me acompanhar
durante esta jornada.
Com você aprendi a valorizar a vida
e a aproveitar cada momento.
Principalmente, o tempo com qualidade.
Beijos!

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, a Deus.

À minha família, à minha mãe, Arzeni; ao meu pai, Nilton (*in memoriam*); e especialmente à minha esposa, Patrícia Adriana Andrade Medina. Somente foi possível concluir mais um curso superior graças ao apoio, ao suporte e ao incentivo de vocês durante estes cinco anos de graduação.

Ao professor Alessandro, que não poupou esforços para a orientação e acompanhamento. Você proporcionou a liberdade e a independência necessária para expressar aquilo que discutíamos nas aulas e pós-aulas, além do justo espaço e tempo para o amadurecimento e o desenvolvimento deste trabalho.

À professora Ivana e ao professor Adalson, que, desde os inícios de minha jornada na UFMG, têm me incentivado a adentrar cada vez mais no “mundo acadêmico”.

Às irmãs Paulinas, especialmente Romi, Elisabete, Zuleica, Maria de Lourdes, Sebastiana, Renilda Picoli e Terezinha Dambros.

Aos meus colegas de trabalho Maryanne, Cecília, Ana Maria, Edilene, Adriana, Carlos, Ítalo, Lúcio e Matos.

Aos colegas de turma que formaram a “Diretoria Arquivística”: Luíza, Francismeire, Renata, Jéssica, Júnia, Victor, Gesiel e o professor José Francisco.

Aos amigos Matias José e Alexandre Antônio, pela companhia de sempre.

“Transformar é mudar a forma. Não o ser”.

Luiz Seabra – Fundador da Natura

In: GHOSHAL; TANURE, 2004, p.XV.

RESUMO

Este trabalho busca identificar, no âmbito teórico, uma possível interação entre a gestão de documentos (Norma ISO 15489), tendo por foco o ambiente empresarial, e o processo de certificação de qualidade preconizada pela Norma ISO 9001. Com base em uma pesquisa exploratória e na revisão de literatura, especialmente da área de Arquivologia, procurou-se descrever as características do documento de arquivo, vital para a continuidade dos negócios de qualquer empresa. Também, foram elencados os conceitos, objetivos e benefícios, dois instrumentos básicos: o Plano de Classificação e a Tabela de Temporalidade, além dos modelos e processos da gestão de documentos preconizados pela ISO 15489, relacionados à gestão da qualidade (ISO 9001). Realçou-se a importância da gestão dos documentos arquivísticos e, mesmo, do arquivo na empresa, por ocasião não apenas do processo de certificação da Norma ISO 9001, pois somente 0,5% das empresas brasileiras possuíam em 2016 esta certificação, mas principalmente da implementação de uma efetiva política de qualidade. Torna-se necessário prosseguir com as pesquisas, a fim de, efetivamente, responder se, dentre outras indagações, a empresa que detém a certificação da Norma ISO 9001, essencialmente, possui a gestão de documentos associada.

Palavras-chave: Gestão de documentos. Gestão da qualidade. Normas técnicas ISO 9001 e ISO 15489. Empresas.

ABSTRACT

This undergraduate thesis search, in theory, a possible interaction between records management (ISO 15489 Standard), focusing on the business environment, and the quality certification process advocated by ISO 9001. Based on exploratory research and in the literature review, especially in the area of Archival Science, we sought to describe the characteristics of the archival records, vital for the business continuity of any company. Also, the concepts, objectives and benefits, two basic instruments: the Classification Plan and the Temporality Table, in addition to the models and processes of records management recommended by ISO 15489, related to quality management (ISO 9001). The importance of managing archival records and even archiving at the company was emphasized, not only during the ISO 9001 certification process, since only 0.5% of Brazilian Companies had this certification in 2016, but mainly the implementation of an effective quality policy. It is necessary to continue the research in order to effectively answer if, among other questions, the company that holds the ISO 9001 certification essentially has the associated records management.

Keywords: Records management. Quality management. ISO 9001 and ISO 15489 Technical Standards. Companies.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1: Requisitos da preservação digital.....	33
FIGURA 2: Instrumentos básicos de Gestão Documental.....	47
FIGURA 3: Exemplo de codificação no método duplex.....	52
FIGURA 4: Modelo de Tabela de Temporalidade e Destinação (TTD).....	58
FIGURA 5: Metodologia DIRKS.....	68
FIGURA 6: Processos de Gestão Documental a partir da Norma ISO 15489-1:2018.....	73
FIGURA 7: Ciclo PDCA.....	81

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1: Características do Arquivo Empresarial.....	25
QUADRO 2: Principais funções de atividades-meio.....	51
QUADRO 3: Resumo do Ciclo Vital e <i>Records Continuum</i>	65
QUADRO 4: Comparação dos processos de Gestão Documental da Norma 15489 nas versões de 2001 e 2018.....	74

LISTA DE ABREVIATURAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
AENOR	<i>Asociación Española de Normalización y Certificación</i>
BPM	<i>Business Process Management</i>
CEMPRE	Cadastro Central de Empresas
CD	<i>Compact Disc</i>
CIA	Conselho Internacional de Arquivos
CONARQ	Conselho Nacional de Arquivos
DIRKS	<i>Designing and Implementing Recordkeeping Systems</i>
ECI	Escola de Ciência da Informação
ECM	<i>Enterprise Content Management</i>
HD	<i>Hard Disk</i>
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ICA	<i>International Council on Archives</i>
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
JPEG	<i>Joint Photographics Experts Group</i>
MB	Megabytes
MoReq	<i>Model Requirements for the Management of Electronic Records</i>
PDCA	<i>Plan-Do-Check-Act</i>
P&D	Pesquisa e Desenvolvimento
SGDA	Sistema de Gestão de Documentos Arquivísticos
SGQ	Sistema de Gestão de Qualidade
TB	Terabytes
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais
XML	<i>Extensible Markup Language</i>

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	13
1.1. Tema de pesquisa.....	13
1.2. Problema de pesquisa.....	15
1.3. Justificativa.....	15
1.4. Objetivo geral.....	16
1.5. Objetivos específicos.....	16
1.6. Metodologia.....	17
1.7. Delimitações da pesquisa.....	18
1.8. Estrutura da monografia.....	19
2. DOCUMENTOS: INFORMAÇÕES REGISTRADAS NUM SUPORTE E QUE NECESSITAM DE GESTÃO ARQUIVÍSTICA.....	20
2.1. O conjunto e o local dos documentos – arquivo no ambiente empresarial.....	24
2.2. O documento “de” e “no” arquivo: o contexto, suas relações e características.....	28
2.3. O documento de arquivo no ambiente “digital”.....	31
2.4. Análise tipológica e dos tipos documentais numa empresa.....	36
3. GESTÃO DE DOCUMENTOS: CONCEITOS, OBJETIVOS, BENEFÍCIOS INSTRUMENTOS BÁSICOS, MODELOS, PROCESSOS E NORMAS ISO (15489 E 9001).....	43
3.1. Classificação e plano de classificação.....	48
3.2. Avaliação e tabela de temporalidade e destinação.....	53
3.3. Dois modelos de gestão documental: ciclo vital e <i>records continuum</i>	60
3.4. Concepção de um sistema de gestão de documentos arquivísticos a partir da Norma ISO 15489.....	66
3.5. Processos da gestão de documentos segundo a Norma ISO 15489.....	73
3.6. Norma ISO 9001 e o modelo PDCA.....	78
3.7. O relacionamento da Norma ISO 9001 com a ISO 15489.....	82
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	86
REFERÊNCIAS.....	89

1. INTRODUÇÃO

1.1 Tema de pesquisa

As empresas, dependendo da origem de seu patrimônio, podem ser classificadas como “públicas”, constituído de recursos financeiros do próprio Estado; “mistas”; ou “privadas”. No entanto, independentemente da classificação, as mesmas continuam mantendo a característica de personalidade jurídica de direito privado (VITORIANO, 2012, p. 19).

Em termos genéricos, uma empresa é uma organização pertencente a indivíduos ou grupos, que combina meios técnicos, humanos e financeiros de forma organizada e harmônica, em determinado setor ou ramo de atividade relacionado à produção industrial, comércio de bens ou serviços, para conseguir benefícios e/ou lucro; ou seja, qualquer ganho, vantagem, riqueza ou retorno positivo de um investimento ou capital realizado (GONZÁLEZ-PEDRAZA, 2009, p. 59).

Na reflexão de André Porto Ancona Lopez (2012, p. 187-188) qualquer empresa, por questões jurídicas, financeiras e administrativas, desenvolve atividades típicas de gerenciamento e guarda de documentos que informam e comprovam da existência da própria organização, das atividades ou dos negócios executados. No entanto, parece que são poucas as empresas ou organizações que buscam o apoio de um profissional de arquivo (o arquivista).

Em sua dissertação, Maria Fabiana Izídio de Almeida (2018) defende que há muitas empresas que “não consideram seus documentos e conseqüentemente seu arquivo como uma ferramenta fundamental para o desenvolvimento de suas atividades e tomadas de decisões”. Para a autora, o “acúmulo de documentos e uma massa documental contribuem diretamente para a ineficiência administrativa” refletindo, dessa forma, a importância do arquivo e a necessidade da gestão dos documentos (ALMEIDA, 2018, p. 40-41).

Constata-se certa subjetividade de política, assim como a falta de diretrizes organizacionais na guarda e gestão dos documentos em ambientes empresariais (COSTA; MEDEIROS, 2013).

Por lei, as empresas públicas, as sociedades de economia mista, as entidades privadas encarregadas da gestão de serviços públicos (BRASIL, Decreto n. 4.073 de 3 de janeiro de 2002, art.15) e, até mesmo, os órgãos públicos de qualquer esfera (federal,

estadual ou municipal) deveriam realizar obrigatoriamente a gestão dos seus documentos. A Constituição pátria de 1988, em seu art. 216, §2º, declara: “Cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem” (BRASIL, Constituição, 1988, p. 126). A Lei 8.159, art. 1º, prescreve: “É dever do Poder Público a gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivos” (BRASIL, Lei 8.159, de 8 de janeiro de 1991). De outra parte, com as exceções elencadas até aqui, não existe outra lei ou legislação no Brasil que necessariamente “obrigue” qualquer empresa privada a realizar a gestão, a organização e a guarda dos seus documentos.

Para além das normas jurídicas ou legislativas, nos ambientes empresariais privados se tem o cumprimento de algumas normas técnicas, especialmente aquelas preconizadas e difundidas pela *International Organization for Standardization* (ISO) (TEIXEIRA E SILVA, 2016, p. 6-7) ou Organização Internacional de Normalização, fundada em 1947, com sede na Genebra, na Suíça. No Brasil, as Normas ISO são traduzidas e incorporadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT (SALIM, et al., 2004, p. 152).

Uma Norma ISO amplamente conhecida no ambiente empresarial é a série ISO 9000, que contempla a “gestão da qualidade”. Esta é entendida como uma estratégia competitiva a ser adotada por qualquer empresa / organização. Tem duas funções: conquistar mercados, no sentido de atender aos requisitos dos clientes; e melhorar a eficiência do negócio – entendido como qualquer atividade principal para os propósitos da existência de uma organização, seja ela privada ou pública, voltada para o lucro ou não –, a partir do aperfeiçoamento da padronização dos processos e da redução dos desperdícios e dos custos. Em muitos segmentos industriais, a qualidade tornou-se um critério essencial. Ou seja, somente empresas com qualidade demonstrada e preferencialmente auditada e certificada podem fazer parte de uma cadeia de suprimentos, como é o caso da indústria automotiva e da linha branca (como fogões, geladeiras e lavadoras) (CARPINETTI; MIGUEL; GEROLAMO, 2011, p. 1-2 e 10).

Já outra Norma ISO voltada especificamente para a gestão de documentos é a ISO 15489 (*Information and Documentation – Records Management*). Publicada em 2001, esta foi à primeira Norma ISO na área de documentação e informação, com atenção voltada aos processos e de um sistemático controle da produção, uso, manutenção e eliminação dos documentos: “ela é aplicável a todo documento de arquivo, independentemente do suporte material e da entidade produtora” (INDOLFO, 2007, p. 42). No ano de 2016, a Norma ISO 15489 foi revista (versão oficial) e, no Brasil, sua publicação se deu no primeiro semestre de 2018 sobre a sigla: ABNT, NBR 15489-1, 2018. Esta Norma pode configurar-se

como um documento inicial para convencer a Alta Administração quanto à necessidade e a importância de aliar a gestão dos documentos à gestão da qualidade.

1.2 Problema de pesquisa

É possível demonstrar o relacionamento da gestão dos documentos (ISO 15489) nos ambientes empresariais privados com a gestão da qualidade, a partir do processo de certificação formal da Norma ISO 9001?

1.3 Justificativa

Durante o percurso na graduação em Arquivologia algumas disciplinas, tais como, Teorias da Organização, Gestão de Documentos (I e II) e Organização e Métodos na Arquivologia, apontaram sobre a importância de se ter métodos e padronizações na gestão de documentos. No entanto, identificaram-se algumas lacunas sobre a gestão de documentos mais voltada aos ambientes empresariais privados e, também, dos estudos das Normas ISO, tanto da gestão de qualidade (ISO 9001) quanto da gestão documental (ISO 15489).

O interesse pelo tema “gestão de documentos em ambiente empresarial privado” também se deu pela experiência do autor, com mais de 17 anos em uma empresa de produção e editoração de livros (Editora Paulinas), da experiência de Micro Empreendedor Individual (MEI) e de uma rápida experiência na Construção Civil.

O arquivo de qualquer empresa, desde que bem organizado e gerido, fruto e resultado de uma gestão de documentos, pode servir de apoio administrativo e estratégico para a tomada de decisão e para a pesquisa e inovação de novos produtos ou serviços, além de ser um dos requisitos essenciais para a Gestão de Qualidade, como preconiza a Norma ISO 9001 (MASTROPIERRO; CASANOVAS, 2011, p. 71).

Para Vitoriano (2011, p. 80-81), as empresas que querem ou já possuem algumas certificações de qualidade (ISO 9001 ou outras), os arquivos passaram a ter um novo grau de importância.

Como decorrência do processo de certificação, as empresas passaram a receber semestralmente a visita de auditores das instituições certificadoras, para verificar a adequação dos procedimentos implantados. Um dos principais itens auditados é justamente a existência de documentos comprobatórios que demonstram a aplicação dos procedimentos, denominados registros dos processos (com o significado de documentos de controle), em bom estado de conservação, disponíveis para utilização rápida e confiável.

Neste contexto, este trabalho procura acentuar o relacionamento entre a Norma ISO 15489-1 e a Norma ISO 9001 como um forte argumento para o desenvolvimento da gestão de documentos em uma empresa. Em outras palavras, justifica-se a ideia de que, para além de uma certificação formal de qualidade pela Norma ISO 9001, é fundamental que uma empresa (ou organização) tenha uma política de gestão de qualidade aliada a uma política de gestão de documentos, para alcançar maior eficácia administrativa, economia de recursos, qualidade organizacional e, principalmente, competitividade diante dos concorrentes, além de melhor “imagem” (marketing) perante seus clientes.

1.4 Objetivo geral

Evidenciar um relacionamento possível da gestão dos documentos (ISO 15489) nos ambientes empresariais com a gestão da qualidade no processo de certificação da Norma ISO 9001.

1.5 Objetivos específicos

a) Descrever as características do documento arquivístico que contém informações vitais que devem ser gerenciadas, preservadas e acessadas independentemente do suporte que o constitui, para subsidiar a execução, comprovação, o registro das atividades e até mesmo da continuidade dos negócios de uma empresa.

b) Abordar os conceitos, objetivos, benefícios, instrumentos básicos, modelos e processos, bem como uma metodologia de gestão de documentos, a partir da Norma ISO 15489 e correlacioná-la com a Norma ISO 9001 (Gestão da Qualidade).

1.6 Metodologia

Adota-se a metodologia de pesquisa exploratória e de revisão de literatura. Explica Antonio Carlos Gil (1994, p. 45) que a pesquisa exploratória pode ser desenvolvida quando o objetivo do trabalho é favorecer uma visão geral, do tipo aproximativo, acerca de determinado fato ou problema, principalmente quando o tema escolhido é genérico e requer esclarecimentos, delimitações e busca de maior entendimento do assunto por parte de seu autor. Isso exige revisão e aprofundamento de literatura (livros, teses, dissertações, monografia, revistas, artigos e sites, entre outros). Assim, busca-se uma fundamentação teórica para uma possível aplicação em um estudo de caso posterior, bem como para a continuidade dos estudos sobre o tema “gestão dos documentos e gestão da qualidade em ambientes empresariais”.

Sobre os vários aspectos da gestão de documentos, enfatizam-se os trabalhos dos seguintes autores e autoras: ALMEIDA, PANCIERA, VITORIANO, 2016; ARAÚJO, 2013; BELLOTO, 2002, 2006, 2014; BERNARDES, DELATORRE, 2008; CAMARGO, GOULART, 2007; COSTA, MEDEIROS, 2013; CORNELSEN; NELLI, 2006; GONÇALVES, 1998; LOPES, 1993; QUEIROZ, 2011; RODRIGUES, 2006; ROSSEAU, COUTURE, 1998; SOUZA, 2008; e VIEIRA, 2005.

Do relacionamento e da diferenciação entre a gestão da informação e a gestão de documentos: ALVARENGA NETO, 2008; CHIAVENATO, 2003; DAVENPORT, 2001; MORENO, 2008; PIRES, 2016; SERRA SERRA, 2008; e VIEIRA, 1990.

Das particularidades do documento em suporte digital: DURANTI, 1994; FLORES, 2016; LOPEZ, 2004; MORAES E CASTRO, *et. al*, 2007; MUNHOZ, 2011; RONDINELLI, 2011 e 2016; SANTOS, 2012 e THOMAZ, 2004. Embora não seja detalhado neste trabalho, recomenda-se os relatórios do Projeto InterPARES - *International Research on Permanent Authentic Records in Electronic Systems* (Pesquisa Internacional sobre Documentos Arquivísticos Autênticos Permanentes em Sistemas Eletrônicos), coordenado pela Universidade de British Columbia, no Canadá, sob a supervisão de Luciana Duranti, que desenvolveu um conhecimento teórico-metodológico para a preservação de longo prazo de documentos arquivísticos digitais autênticos.

A propósito das especificidades dos arquivos em ambientes empresariais privados, destacam-se: CRUZ MUNDET, 2000; GONZÁLEZ-PEDRAZA, 2000, 2008 e 2009; MASTROPIERRO, CASANOVAS, 2007, 2011; MORO CABERO, 1997; NOVELLE-LÓPEZ, 2012; PAZIM, 2005; VALENTIM, 2012; e VITORIANO, 2011 e 2012.

Também se ressaltam três artigos da Revista Arquivo & Administração, que tratam especificamente sobre os arquivos de empresas: ESPOSEL, 1975; MACHADO, 1975; e PINTO, 1973, além de vários artigos publicados no livro: *Preservação, acesso, difusão: desafios para as instituições arquivísticas no século XXI* (VELLOSO DE OLIVEIRA, BORGES DE OLIVEIRA, 2013), todos publicados pela extinta Associação dos Arquivistas Brasileiros (AAB).

Quanto à norma ISO 9001, a pesquisa apoiou-se na versão de 2008, mas principalmente a versão atualizada em 2015 pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT, NBR ISO 9001:2015). Quanto à importância da aplicação da gestão da qualidade ao contexto empresarial, ressaltam-se as seguintes publicações de: CARPINETTI; MIGUEL; GEROLAMO, 2011; LACOMBE, HEILBORN, 2008; REZENDE, ABREU, 2008; e SALIM, et al., 2004.

O acesso à norma ISO 15489, de 2001, contemplou a versão publicada pela *Asociación Española de Normalización y Certificación* (AENOR, 2006a para a primeira parte, e AENOR, 2006b para a segunda parte da norma). Para a nova versão de 2016, o acesso deu-se a partir da compra da NBR ISO 15489, parte 1, publicada em 30 de maio de 2018 (ABNT, NBR 15489-1, 2018). Neste contexto de normas ISO 15489, destacam-se os trabalhos de: ALONSO, ALSINA, LLOVERSA I MORENO, 2007; ANTONIO, 2012; DIAS, 2010; FERNANDEZ, 2007; INDOLFO, 2007; JARDIM, 2015; MORO CABERO, 1997; SANJUAN, 2009, e TEIXEIRA E SILVA, 2016.

Quanto ao relacionamento entre gestão de documentos e gestão de qualidade, destacam-se as obras de: APSDI, 2016; BUSTELO RUESTA, 2015; FERNÁNDEZ, 2007; LEITÃO, 2010; MARANGON, AGANETTE, ALMEIDA, 2016; SANJUAN, 2015; SCOTO DA SILVA, 2010 e VITORIANO, 2011.

1.7 Delimitações da pesquisa

Inicialmente, tomou-se como base a Norma ISO 15489, versão de 2001, que possuía duas partes. Durante o desenvolvimento do trabalho, descobriu-se que a primeira parte da Norma foi revisada em 2016 (versão oficial) e publicada no Brasil em 2018. Assim, por aspectos comparativos e evolutivos trabalharam-se com as duas versões da Norma ISO 15489: a de 2001 e a de 2018.

O Modelo de Requisitos Modulares para a gestão de documentos de arquivo (MoReq) e a série de Normas ISO 30300 apontam especificamente para o desenvolvimento

de um Sistema de Gestão de Documentos Arquivísticos.¹ Assim, fica evidente que há outras Normas ISO relacionada à gestão de documentos, se considerarmos as publicadas pelo Grupo / Comitê específico sobre arquivos e gestão de documentos (*archives / records management*) chamado de ISO TC 46 – SC11: são 19 publicadas e seis em desenvolvimento, mas que não serão aprofundadas neste trabalho.²

1.8 Estrutura da monografia

Para cumprir com os objetivos propostos, esta monografia compõe-se de quatro capítulos, incluindo esta Introdução, em que se apresentam: tema de pesquisa, problema de pesquisa, justificativa, objetivos (geral e específicos), metodologia, delimitações e estrutura da pesquisa.

No segundo capítulo, expõem-se as características do documento de arquivo, vital para qualquer empresa e que necessita ser adequadamente identificado, tratado, controlado e gerido desde o momento de sua criação.

No terceiro capítulo, definem-se os conceitos, objetivos, benefícios, dois instrumentos básicos – Plano de Classificação e Tabela de Temporalidade –, modelos e processos da gestão de documentos, principalmente partir de uma metodologia preconizada pela Norma ISO 15489, além de relacioná-la com a gestão da qualidade (ISO 9001).

No quarto capítulo, formulam-se as considerações finais.

Seguem-se as referências que subsidiaram a construção deste estudo.

¹ O Modelo de Requisitos Modulares para a Gestão de Documentos de Arquivo (MoReq2010) foi pensado para ser constituído por um conjunto modular de requisitos dirigidos especialmente para sistemas de informação. Apresenta-se como uma solução abrangente, de fácil compreensão, flexível e adaptável à realidade de cada instituição. Levou em consideração diferentes normas internacionais para a gestão de documentos, dentre elas a Norma ISO 15489:2001 (ANTÓNIO, 2012, p. 54).

² Veja o site oficial da *International Organization for Standardization* (ISO) em <https://www.iso.org/committee/48856/x/catalogue/p/1/u/0/w/0/d/0..> Acesso em 03 out. 2019.

2. DOCUMENTOS: INFORMAÇÕES REGISTRADAS NUM SUPORTE E QUE NECESSITAM DE GESTÃO ARQUIVÍSTICA

Nos trabalhos de José Andrés González-Pedraza (2009, p. 26), este assinala que em qualquer empresa a informação é um recurso que está ligado à tomada de decisão³ e que permite reduzir o nível de incertezas. Para além do aspecto económico, reforça que o carácter dinâmico da atividade empresarial também acentua o valor do documento pela informação que o documento contém.

Os autores Francisco Lacombe e Gilberto Heilborn (2008, p. 448-449) ensinam que a informação é o insumo básico para a tomada de decisões em qualquer organização, além de “ser força motriz na criação de riquezas e de prosperidade”.

Já para Marta Lúcia Pomim Valentim (2012, p. 14-15), é comum às organizações empresariais apresentarem os seguintes tipos de informação:

- 1) *informação estratégica* que apóia o planeamento e o processo de tomada de decisão e, por sua vez, possibilita definir ações de médio e longo prazo;
- 2) *informação sobre o negócio* que possibilita a prospecção e o monitoramento de concorrentes e entrantes, bem como observar o comportamento dos clientes;
- 3) *informação financeira* que possibilita o processamento de custos, lucros, riscos e controles;
- 4) *informação comercial* que subsidia as atividades relacionadas às transações comerciais no país e no exterior;
- 5) *informação estatística* como séries históricas, estudos comparativos etc.;
- 6) *informação gerencial* que auxilia a gestão da qualidade, o gerenciamento de projetos, a gestão de pessoas etc.;
- 7) *informação tecnológica* que subsidia a pesquisa e desenvolvimento (P&D) buscando a inovação de produtos, materiais e processos.

As análises de Jean-Yves Rosseau e Carol Couture (1998, p. 63-64) asseguram que a informação também constitui uma mercadoria vital para a empresa, assim como os demais recursos humanos, materiais ou financeiros. Mas, como qualquer outro recurso importante, a informação deve ser gerida (gestão) e tratada eficazmente, necessitando de uma formalização estrutural e de um reconhecimento oficial por parte da empresa.

³ Para Préve (2010, p. 27.80.89), decisão é um processo de análise e de escolha entre várias alternativas disponíveis do curso de ação que uma pessoa (ou organização) deverá seguir. Já a tomada de decisão é o processo de identificar problemas e oportunidades e, então, resolvê-los. Assim, tomar uma decisão implica resolver e determinar a melhor solução para alcançar um objetivo proposto.

Nesse enfoque, em que a informação assume importância capital para a empresa, fica evidente a necessidade de se criar uma infraestrutura adequada para a gestão, armazenamento, segurança, preservação e conservação dos suportes e, conseqüentemente, dos conteúdos informacionais (MORAES E CASTRO, *et al.*, 2007, p. 135).

A informação é acima de tudo o grande ativo estratégico das organizações. As decisões tomadas são influenciadas em grande parte pela informação disponível e muitas vezes os erros são cometidos porque o gestor (decisor) não tinha disponíveis os dados mais completos e atualizados. A implementação de um projeto que faça a gestão, organização e avaliação das informações ao longo de todo o ciclo de vida vai garantir que a informação esteja conservada, disponível, sempre atualizada e completa (APDSI, 2016, p. 22).

A Gerência de Recursos Informacionais (GRI), também chamada “Gestão da Informação” (GI), é uma maneira eficaz de tratar a informação para o uso estratégico pelos tomadores de decisão nas empresas, visando aperfeiçoar seu desempenho e sintonizá-las ao ambiente externo (VIEIRA, 1990, p. 162). Em outras palavras, o que se pretende é maximizar a utilidade dos recursos informacionais para alcançar os objetivos organizacionais de uma empresa.

No âmbito operacional, a equipe responsável pela gestão da informação aloca a maior parte de seu tempo provendo acesso à informação, com o propósito de aumentar sua relevância e utilização. Uma frase amplamente utilizada na gestão da informação é: “Levar a informação correta para a pessoa correta no formato correto e na hora certa” (ALVARENGA NETO, 2008, p. 21).

O autor Idalberto Chiavenato (2003, p. 422) define assim o conceito de informação: a) conjunto de dados com um significado, ou seja, que reduz a incerteza ou que aumenta o conhecimento a respeito de algo; e b) mensagem com significado em determinado contexto, disponível para uso imediato e que proporciona clareza às ações pelo fato de reduzir a margem de incerteza a respeito de nossas decisões. Para o autor, o conceito de informação requer outros dois: dado e comunicação.

Dado. É um registro ou anotação a respeito de um evento ou ocorrência. Um banco de dados, por exemplo, é um meio de acumular e armazenar conjuntos de dados para serem posteriormente combinados e processados. Quando um conjunto de dados possui um significado (um conjunto de números ao formar uma data, ou um conjunto de letras ao formar uma frase), temos uma informação.

Comunicação. Ocorre quando uma informação é transmitida a alguém, sendo então, compartilhada também por essa pessoa. Para que haja comunicação, é necessário que o destinatário da informação a receba e a compreenda. A informação transmitida, mas não recebida, não foi comunicada. Comunicar significa tornar comum a uma ou mais pessoas uma determinada informação.

Sobre os dados, Fernando Amaral (2016, p. 33) classifica-os em:

a) Estruturados – possuem estrutura rígida e são organizados em linhas e colunas, como as planilhas eletrônicas (Excel, por exemplo) e tabelas em banco de dados.

b) Não estruturados – não possuem qualquer tipo de estrutura definida e podem ser compostos (ou ter uma mescla) de textos, vídeos, imagens e áudios, entre outros, como os documentos em geral (gerados no Word, por exemplo), páginas na internet e postagem em redes sociais. Para o autor, a maioria dos dados existentes no mundo, entre 80 a 90%, é não estruturada.⁴

c) Dados semiestruturados – representam um meio termo entre a total falta de estrutura e uma estrutura completa. Ou seja, podem ter uma estrutura predefinida, como os emails (que possuem cabeçalho, remetente, destinatário, mas não se sabe ao certo o seu conteúdo), e os dados em XML, acrônimo para *Extensible Markup Language*, traduzido como linguagem extensível de marcação, entre outras.

Quanto à comunicação, Jordi Serra Serra (2008, p. 13) salienta que, ao administrar ou realizar a gestão da informação, esta informação somente é aproveitável no momento em que é transmitida ou utilizada em um ato de comunicação. Para que possa ser utilizada fora deste instante, é necessário que esteja registrada em algum suporte que lhe confira durabilidade ao longo do tempo e que este suporte se conserve e esteja acessível no momento em que se requeira a informação. Para o autor, é praticamente impossível encontrar uma empresa que não administre suas informações por meio de sistemas informatizados, informação que constitui uma evidência de suas atividades e se concretiza numa forma documental. Mas o que são documentos? E o que são documentos arquivísticos?

Na publicação de Paul Otlet (citado por ARAÚJO, 2013, p. 5), especialmente no seu *“Traité de documentation: le livre sur le livre: théorie et pratique” – Tratado da documentação: o livro sobre o livro: teoria e prática* –, de 1934, este define o conceito de “documento” como a totalidade dos “artefatos humanos, registrados das mais diversas maneiras, nos mais diversos suportes: livros, manuscritos, fotografias, pinturas, esculturas, imagens em movimento, registros fonográficos, selos e estampas”, entre outros.

Para Vicente Cortes Alonso (1989, p. 57, citado por ROCHA; RONDINELLI, 2016, p. 62), o documento é entendido como “testemunho da atividade do homem, fixado em um suporte perdurável”. Janice Gonçalves (1988, p. 18) entende documento como “todo

⁴ Se os documentos, em geral, se enquadram entre os 80 a 90% dos dados não estruturados, como então organizá-los e recuperá-los? Aplicando a eles o que chamamos de “metadados”, ou seja, dados estruturados que permitem descrever, encontrar, gerenciar, compreender e preservar os documentos ao longo do tempo (CONARQ, 2016, p. 29). Existem três tipos principais: 1) Metadados descritivos (incluem elementos como título, assunto, resumo, autor e palavras-chave); 2) Metadados estruturais (incluem, por exemplo, as páginas que são ordenadas para formar capítulos); e 3) Metadados administrativos (quando e como o documento foi criado, que tipo ou formato de arquivo, sobre quem tem ou pode ter acesso ao documento, além de outras informações técnicas) (COSTA OLIVIER, 2010, p. 116).

registro material de informação”. Para Renato Tarcisio Barbosa de Souza (2008, p. 106), documento é um “conjunto constituído por um suporte e pela informação que ele contém”.

Com base nas definições elencadas, pode-se delimitar o conceito de documento como: informações registradas e fixadas em qualquer suporte. Por suporte entende-se o material sobre o qual as informações são registradas: papel, papel fotográfico, *hard disk* (HD), pendrive, *compact disc* (CD), disco magnético, fita magnética, filme de poliéster, filme de nitrato, rolo de microfilme, papiro, pergaminho e argila, entre outros (BERNARDES, DELATORRE, 2008, p. 16).

Já o documento arquivístico (na qual se detalha nos próximos tópicos) pode ser definido como o documento que determinado organismo, seja pessoa física ou jurídica, produz ou recebe, no contexto, relacionamento resultado e exercício de suas funções⁵, atividades⁶ e tarefas⁷. Esta “produção” pode significar tanto a elaboração do documento pelo próprio organismo como a “recepção” e guarda dele (GONÇALVES, 1998, p. 20).

Na análise de Thomas Hayes Davenport (2001) os documentos são as maneiras mais óbvias e úteis de estruturar as informações. Para o autor, a *informação* é um termo bastante abstrato, rejeitado por muitos gerentes: “Pergunte-lhes que informações utilizam e necessitam, e eles ficaram mudos. No entanto, conhecem os documentos que usam, apreciam e valorizam” (DAVENPORT, 2001, p. 187). Assim, “dar ênfase aos tipos de documentos que uma organização precisa gerenciar é algo que leva, com frequência, a discussões muito mais úteis, do que somente observar as exigências informacionais” (DAVENPORT, 2001, p. 188).

Isabel Maria Lopes dos Santos Pires (2016) destaca a relação entre gestão da informação e gestão de documentos, que pode se tornar uma relação de subordinação, ao considerar a gestão de documentos como uma das fases da gestão da informação. No entanto, “é certo que a gestão da informação vive da gestão documental e esta subsiste apoiada na gestão da informação” (PIRES, 2016, p. 13).

Para Marta Lígia Pomim Valentim (2012, p. 15), a gestão de documentos faz parte da gestão da informação. Nesta ótica, a gestão de documentos é um meio e/ou

⁵ Entende-se por função o “agrupamento de atividades análogas, interdependentes, que se encadeiam num único campo especializado de trabalho, devendo, conseqüentemente, uma maior eficácia, ter o desenvolvimento alocado à unidade organizacional” (CURY, 2000, p. 192-193).

⁶ A atividade compreende um conjunto de tarefas/ações caracterizado pelo consumo de recursos e orientado para um objetivo definido, de caráter global. Em resumo, é um conjunto de procedimentos necessários à execução de uma função. É por meio do exercício de determinado número de atividades que uma unidade organizacional desempenha sua função. Por exemplo, a função de comprar decompõe-se, por hipótese, nas seguintes atividades: pesquisa de mercado, seleção de fornecedores, licitação, julgamento, adjunção, diligenciamento e pagamento dos fornecedores (Ibid; SOUZA, 2008, p. 139).

⁷ A tarefa é entendida como meio pelo qual se realiza cada atividade da unidade organizacional. Ela é uma seqüência de passos predeterminados, indispensáveis à identificação da continuidade operativa. Portanto, o exercício da atividade implica a execução de tarefas, que são a concretização da atividade, a partir de um procedimento determinado (Idem).

instrumento privilegiado, dentre outros, para promover a gestão da informação em uma empresa.

Também a autora Nádina Aparecida Moreno (2008, p. 73) afirma que um dos componentes da gestão da informação é justamente a gestão de documentos, que amplia a capacidade da gestão administrativa. A gestão de documentos surge como uma ferramenta indispensável à otimização do uso das informações contidas nos mais variados suportes.

Neste contexto, a gestão de documentos nos ambientes empresariais deixou de ser algo invisível, para revestir-se de estratégia importante na tomada de decisões (NOVELLE-LÓPEZ, 2012, p. 4).

2.1 O conjunto e o local dos documentos – arquivo no ambiente empresarial

O autor Renato Tarcisio Barbosa de Souza (2008, p. 106-107) destaca que, independente da tradição e das escolas de pensamento, o arquivo sempre é entendido como um “conjunto de documentos”, além de ser visto como

[...] fonte para a administração, para a história, para o direito, para a cultura e para a informação. [...] Os registros documentais representam um tipo de conhecimento único: produzido ou recebido durante as atividades pessoais ou institucionais, os documentos são os instrumentos e subprodutos e as provas fundamentais para conclusões e inferências sobre aquelas atividades.

Para fins terminológicos, mesmo não sendo consenso na área de Arquivologia, adota-se aqui a terminologia *arquivo*, com “a” minúsculo, entendido como o conjunto orgânico de documentos produzidos / recebidos / acumulados por um órgão público, empresas privadas ou, mesmo de uma pessoa no exercício de suas funções e atividades, independente do seu suporte, e *arquivo* com “a” maiúsculo, referente a: 1) “local” ou unidade administrativa dentro de qualquer empresa ou organização onde se preservam, identificam e organizam os documentos com o objetivo de garantir sua conservação, bem como o acesso e facilidade de consulta; e 2) instituição arquivística propriamente dita, que guarda (custodia) os documentos permanentes (ou seja, entidade que utiliza metodologias próprias e pontuais, recursos humanos, financeiros e materiais) seja à função técnica (registrar, classificar, avaliar, eliminar, descrever, divulgar e dar consulta) quanto à função cidadã, política, social, científica e educativa, no sentido de preservar a memória e facilitar a investigação histórica) (BELLOTO, 2002; HEREDIA HERRERA, 2007, p. 43-44).

Compreende-se que uma melhor definição de arquivo também é dada pelas junções descritas por Ana Maria Luttenbach Rodrigues (2006, p. 105) e Daniela Miguéns Porto (2013, p. 14): é o conjunto de documentos, qualquer que seja sua data, forma e suporte material, produzidos ou recebidos por todo e qualquer serviço no exercício das atividades ou no decurso das ações necessárias para o cumprimento da missão predefinida de uma determinada pessoa, família, organismo público ou privado.

No dicionário do Conselho Internacional dos Arquivos (ICA, 2007, online), os arquivos privados são “arquivos cuja procedência é de organização não governamental, ou em oposição aos registros do setor público (governo)”. Na língua portuguesa, o arquivo privado ficou definido no referido dicionário como “entidade coletiva de direito privado, família ou pessoa. Também chamado arquivo particular” (Ibid).

O autor José Andrés González-Pedraza (2009, p. 17, tradução nossa) define assim o arquivo empresarial, ou arquivo de uma empresa:

Um conjunto de documentos recebidos ou gerados no desenvolvimento de suas funções necessárias para o cumprimento de seus objetivos de produzir, transformar e comercializar materiais, bens ou serviços, para a defesa de seus interesses e para a configuração de uma imagem corporativa.

Para María del Carmem Mastropierro e Inés Casanovas (2011, p. 17, tradução nossa), o arquivo empresarial “reúne os fundos documentais⁸ produzidos por uma organização mercantil ou industrial, de caráter público, misto ou privado”. As autoras também realizam uma análise do arquivo empresarial, a partir dos textos de José Andrés González-Pedraza (2000), José Ramón Cruz Mundet (2000) e Pedro Fabregas Vidal (2008), conforme mostra o Quadro 1.

QUADRO 1: Características do arquivo empresarial,
segundo GONZÁLEZ-PEDRAZA: 1; MUNDET: 2; e VIDAL: 3

	CARACTERÍSTICAS DO ARQUIVO DE EMPRESA	1	2	3
01	Estrutura empresarial diversificada		X	
02	Lugar no organograma da empresa	X		
03	Inexistência de legislação ou normas na organização de arquivos	X	X	
04	Função informativa no interior e no exterior da empresa		X	X
05	Função logística para o êxito dos objetivos da empresa		X	X
06	Caráter específico dos fundos devido às tipologias documentais	X		

⁸ Fundo documental ou fundo de arquivo: conjunto de documentos produzidos e/ou acumulados por determinada entidade pública ou privada, pessoa ou família, no exercício de suas funções e atividades, guardando entre si relações orgânicas que são preservados como prova ou testemunho legal e/ou cultural, não devendo ser mesclados a documentos de outro conjunto gerado por outra instituição, mesmo que este, por quaisquer razões lhe seja afim (BELLOTO, 2006, p.128).

07	Conservação custosa (cara) dos documentos	X		
08	Fácil destruição da documentação	X		
09	Escassez de Arquivistas profissionais especializados	X		X
10	Trabalho profissional solitário do Arquivista na empresa	X		
11	Revalorização do patrimônio industrial	X		
12	Inexistência de um sistema de arquivos que suponha coordenação entre arquivo corrente e arquivo permanente	X		

Fonte: Elaborado por Mastropierro; Casanovas, 2011, p. 68.

As autoras Mastropierro e Casanovas (2011, p. 70-71, tradução nossa) também destacam outros aspectos significativos de um serviço de arquivo numa empresa:

1. Fornece suporte adequado a gestão da documentação administrativa.
2. Está em condições de fornecer documentação probatória ante a lei.
3. Pode satisfazer as necessidades de informação - imediatas ou mediadas - da empresa.
4. Fornece informação sobre a continuidade da organização, dando razão para as mudanças ocorridas.
5. Ajuda na identidade empresarial.
6. Facilitam a busca de informação no interior e no exterior da empresa.
7. Facilitam segurança no acesso, na custódia (guarda), a conservação e disponibilidade da informação.
8. É fonte primária para a história econômica do contexto sociocultural.
9. É um incentivo para a criatividade e na busca de novos produtos.
10. É um dos critérios de qualidade, desde o ponto de vista da gestão de qualidade (ISO 9000), como a gestão do meio ambiente (ISO 14000), cujos requisitos de organização, acessibilidade e conservação vem perfeitamente especificados nas normas.

González-Pedraza (2000, p. 2-3, tradução nossa) expõe que a criação de um arquivo está relacionada à tarefa administrativa de uma empresa, instituição ou organização. Uma empresa, ou organização, poderá se distribuir em vários departamentos para racionalizar e executar suas tarefas, a fim de cumprir com os objetivos ou metas assinaladas. Cada departamento, por sua vez, produzirá documentos que cumprirão as leis e normas vigentes e formarão parte dos procedimentos administrativos.

O arquivo recebe a classificação da empresa, ou da instituição, órgão que lhe dá origem. Não podemos denominar Arquivo como um armazém cheio de pastas em que não há nenhum princípio de organização, nem podemos confundi-lo com uma Biblioteca que reúne monografias, livros sobre um determinado assunto / tema - se é uma biblioteca especializada, ou sobre todos os assuntos / temas de uma só vez - se é biblioteca pública. O arquivo não é uma coleção, mas o resultado de uma tarefa administrativa.

Por meio do arquivo, o empresário poderá orientar o andamento dos negócios, controlar e coordenar as atividades da empresa e analisar os resultados obtidos, situando os

documentos na condição de peças vitais (PINTO, 1973, p. 6). Apenas os arquivos lidam com os originais das transações atuais ou passadas. Se bem organizado, têm, a qualquer momento, a prova para o fisco ou para as auditorias (MORAES E CASTRO, *et al.*, 2007, p. 39).

Uma empresa, ou instituição, que não possua suas informações registradas e organizadas de forma acessível e em tempo hábil, certamente, não conseguirá atender às fiscalizações ou demandas recebidas. Ao receber, por exemplo, uma intimação ou notificação, ela pode encontrar dificuldade para elaborar sua defesa, porque, muitas vezes, não localiza os documentos que comprovam suas movimentações. Para defendê-la em uma fiscalização, o levantamento de provas documentais é fundamental. Neste sentido, o Arquivo deve ser foco de atenção das empresas, pois é guardião dos registros de suas atividades (ALMEIDA; PANCIERA; VITORIANO, 2016, p. 112.118).

Um caso relatado por José Pedro Pinto Esposel (1975, p. 28) demonstra a importância do documento de arquivo em uma empresa:

Certa vez, uma importante empresa de construção naval estava empenhada em participar numa concorrência de âmbito internacional. Vultosa. Além dos grandes interesses financeiros em jogo, ainda se pretendia trazer para o país um contrato que representava uma afirmação para a indústria, com reflexos políticos e sociais de ampla envergadura.

Enquanto os engenheiros cuidavam de preparar o embasamento técnico da proposta, outros setores eram mobilizados para atendimento das demais condições fixadas. E o tempo foi passando, o prazo diminuindo.

Nas vésperas (brasileiro é muito de última hora), um documento antigo, mas essencial, estava faltando. Segundo vagas indicações existentes, ele deveria ser encontrado no tal arquivo chamado de “morto”. Deveria, mas não foi. De nada valeram, então, a exasperação dos graduados, as ordens nervosas, o clima de tensão, buscas aflitas, horários prorrogados. Do documento nem sinal. Desaparecera. Tampouco resultaram proveitosas as medidas para tentar sua reconstituição.

E no dia marcado, o último válido para a inscrição na concorrência, a empresa ficou de fora a ver navios...

Esse episódio, verídico, infelizmente, repete-se a cada dia, com maiores ou menores proporções, mas sempre acarretando alguma forma de prejuízo. E se aprende assim, tardiamente, que os documentos precisam ser tratados e organizados com mais atenção, pois representam, eles também, capital, tempo, recursos e energia. Particularmente no campo da Administração, os documentos desempenham papel de fundamental importância (ESPOSEL, 1975, p. 28-29).

2.2 O documento “de” e “no” arquivo: o contexto, suas relações e características

O primeiro princípio de organização de um arquivo é chamado de "o respeito ao princípio da proveniência", que foi definido no século 19, em 1841, pelo francês Natalis de Wailly. Segundo este princípio, nunca se deve misturar os documentos que tenham uma proveniência ou origem diferente (empresas diferentes, por exemplo) e deve-se sempre respeitar a ordem original dos documentos nos escritórios que os criaram, sem destruir os registros para criar coleções por temas ou lugares. Se, em decorrência das vicissitudes da história, com suas revoluções e perdas derivadas de catástrofes (incêndios, inundações e guerras), é destruída essa ordem original, a obrigação do Arquivista será reconstruir / recompor as circunstâncias da vida dessa empresa (GONZÁLEZ-PEDRAZA, 2000, p. 3).

As autoras Ívina Flores Melo Kuroki e Angélica Alves da Cunha Marques (2015, p. 316) destacam que o princípio da proveniência é o “princípio corolário da teoria arquivística”:

Pelas reflexões trazidas pela Filosofia e Sociologia da Ciência, inferimos que o Princípio da Proveniência é aceito pela maioria dos autores estudados como princípio condutor da teoria arquivística. O respeito à Ordem Original, a Territorialidade e o Respeito aos Fundos, por sua vez, embora enunciados na comunidade científica como “princípios”, não são consensualmente aceitos como tal e, portanto, possuem paradigmas ainda em discussão e não podem ser delimitados como princípios científicos. Dessa maneira, entendemos que o Princípio da Proveniência é o princípio corolário da Arquivologia ainda que sua aplicação tenha variações e abordagens diferentes.

Não é por acaso que Angelika Menne-Haritz define a Arquivologia como a “ciência dos contextos e relações” (MENNE-HARITZ, citado por CAMARGO; GOULART, 2007, p. 53). No entanto, concorda-se **com** Clarissa Moreira dos Santos Schmidt (2017, p. 172) e Terry Cook (2012, p. 18) que a Arquivologia é uma ciência em contínua (re)construção.

É preciso salientar que, ao menos no caso dos arquivos, um elemento é determinante na organização de sua documentação: o contexto de produção – ou seja, as “circunstâncias que fizeram com que o documento existisse e tivesse um suporte, uma forma e um formato específicos, configurando um determinado tipo documental” (GONÇALVES, 1998, p. 20).

Souza (2008) afirma que “é o contexto de produção que permitirá a compreensão da informação contida no documento de arquivo” (SOUZA, 2008, p. 110). Este

também descreve que o princípio da proveniência, em seus dois graus ou desdobramentos (respeito aos fundos e a ordem original), “ainda é a base de todo trabalho de classificação em arquivos. É o nosso ponto de partida, o nosso marco zero” (SOUZA, 2008, p. 161).

Apoiado na idéia de André Porto Ancona Lopez (2000), Souza (2008, p. 109) descreve de forma muito clara a contextualização:

O contexto de produção liga-se às condições institucionais sob as quais o documento foi produzido, para tanto, é preciso indicar: quem o criou, onde e quando isso se deu, porque foi produzido (quais foram as etapas e trâmites necessários). A compreensão desse contexto é fundamental para que se possam perceber os motivos responsáveis pelo arquivamento, isto é, o que o documento pretende provar.

Para Vanderlei Batista dos Santos (e outros autores), no *Glossário de Documentos Arquivísticos Digitais* (CONARQ, 2016, p. 16-17), este amplia a noção de “contexto”, englobando outros cinco:

Contexto Documental: refere-se ao código de classificação, guias, índices e outros instrumentos que situam o documento dentro do conjunto a que pertence, ou seja, do fundo.

Contexto Jurídico-Administrativo: refere-se a leis e normas externas à instituição produtora de documentos as quais controlam a condução das atividades dessa mesma instituição.

Contexto de Procedimentos: refere-se a normas internas que regulam a produção, tramitação, uso e arquivamento dos documentos da instituição.

Contexto de Proveniência: referem-se aos organogramas, regimentos e regulamentos internos que identificam a instituição produtora de documentos.

Contexto Tecnológico: refere-se ao ambiente tecnológico (hardware, software e padrões) que envolve o documento.

O documento de arquivo também estabelece uma relação com o ato, o evento (ou seja, qualquer ação, transação, atividade, ou conjunto de atividades que se complementam) ou um fato.

Para administrar os negócios ou no curso da administração dos negócios, Terry Eastwood (2013, p. 19-20) descreve que certos documentos são criados para registrar os fatos de uma ação, para futura referência, para prolongar a memória de atos e ações de todos os tipos e torná-los duradouros. O negócio em questão, a coisa a ser feita, produz um documento que, em seguida, se destaca como um veículo ou um dispositivo para acessar o fato e ato. Neste sentido, o documento de arquivo é gerado ou recebido de forma continuada ao longo do tempo, por meio das relações ou do relacionamento com o seu

“produtor”, ou melhor, de quem produz ou recebe os documentos: empresa, organização ou pessoa.

Cada documento é único, irrepetível e inexplicável se ele estiver localizado noutra lugar e fora de seu contexto (GONZÁLEZ-PEDRAZA, 2000, p. 3-5). Eastwood (2016, p. 26) relata um episódio do arquivista Theodore Roosevelt Schellenberg, que citou um caso exemplar de um mapa geográfico que figurava em meio aos arquivos de uma expedição de exploração. O fato de o mapa estar ali constitui por si só um detalhe histórico importante a respeito da expedição. O mesmo mapa, se retirado desse arquivo e colocado numa coleção de mapas, perderia grande parte de seu interesse.

Assim, toda e qualquer atividade ligada à gestão de documentos deve garantir as especificidades dos documentos de arquivo, a fim de que a contextualização documental e a manutenção do valor probatório dela recorrente não se percam (LOPEZ, 2004, p. 81). Os autores Luciana Duranti (1994, p. 2-4) e André Porto Ancona Lopez (2004, p. 82) resumem tais especificidades dos documentos de arquivo, em cinco características principais:

a) *imparcialidade*: os arquivos são inerentemente verídicos, destacando que a imparcialidade é uma característica dos documentos de arquivo, não de seus criadores, os quais são naturalmente parciais aos seus próprios interesses.

b) *autenticidade*: os arquivos são criados como verossímeis e confiáveis para quem deles necessita para agir. São mantidos com garantias apropriadas para ação futura e para informação. E são preservados por seus produtores - ou sucessores - como registro dos atos ou das atividades passadas.

c) *naturalidade - ou serialidade*: os arquivos não são documentos coletados artificialmente, porém acumulados naturalmente para os objetivos práticos da Administração.

d) *inter-relacionamento - ou organicidade*: o fato dos documentos de arquivo estabelecer relações no decorrer do andamento das transações e de acordo com suas necessidades acumula-se natural, progressiva e continuamente lhes garante uma coesão espontânea e estruturada. Na verdade, os registros documentais são um conjunto indivisível de relações intelectuais.

e) a *unicidade* é a quinta e última característica que provém do fato de que cada registro documental assume um lugar único na estrutura documental do grupo ao qual pertence e/ou no conjunto documental.

O método básico para a análise dos documentos, na qual se pode alcançar a compreensão das atividades (presentes ou passadas) de qualquer organização, empresa ou pessoa, necessariamente passa pelo respeito das características fundamentais do documento de arquivo: imparcialidade, autenticidade, naturalidade, inter-relacionamento e unicidade (DURANTI, 1994; LOPEZ, 2004).

2.3 O documento de arquivo no ambiente digital

Afinal, o que vem a ser um documento? A pergunta se torna ainda mais instigante quando apresentada a partir do contexto da tecnologia digital. Isto porque a nítida fisicalidade dos documentos foi substituída por dígitos binários, invisíveis aos olhos humanos, fixados em bases magnéticas e óticas; a leitura, antes direta, passou a ser indireta, isto é, dependente de hardware e software; a visualização simultânea de suporte e informação deixou de existir e, como se não bastasse, há as bases de dados e os hipertextos, ou seja, “documentos” aparentemente ilimitados (RONDINELLI, 2011, p. 27).

Denomina-se documento eletrônico a informação registrada, codificada em forma analógica ou em dígitos binários, acessível e interpretável por meio de equipamento eletrônico. Já documento em ambiente digital é aquele que se encontra em um dispositivo eletrônico, codificado em dígitos binários, de modo que qualquer arquivo em um computador, para seus efeitos, é um documento digital.

A autora Rosely Curi Rondinelli (2011, p. 226) esclarece que todo documento digital é um documento eletrônico, mas nem todo documento eletrônico é digital. Por exemplo, a fita de videocassete, cujo som, embora necessite de um equipamento eletrônico para ser ouvido, não se apresenta codificado em bits.

Os documentos em ambientes digitais, além de texto, podem incluir mesclas de imagens e áudios ou imagens em movimento, em um todo integrado, o que tem passado a denominar-se “objeto” digital (MASTROPIERRO; CASANOVAS, 2011, p. 35). Daniel Flores (2016, p. 11) afirma que “um documento arquivístico digital pode ser constituído por vários componentes digitais, por exemplo, um relatório acompanhado de planilhas, fotografias ou plantas, armazenado em diversos arquivos digitais”.

O documento, ou arquivo em ambiente digital, possui três características principais: um objeto físico (sinais inscritos em suporte físico: hardware, servidor, disco rígido, CD e pendrive, entre outros); a parte lógica (codificação da informação pelo software e formatos do objeto: XML, DOC e JPEG, entre outros); e conceitual (conteúdo ou aquilo que se reconhece como unidade significativa de informação: jornal, livro, mapa, fotografia e nota fiscal) (FLORES, 2016, p. 9). Tradicionalmente, ainda num sentido muito restrito, o suporte e o conteúdo de um conjunto documental eram inseparáveis. Mas com o documento em ambiente digital a separação entre suporte, conteúdo e localização tornou-se cada vez maior (MASTROPIERRO; CASANOVAS, 2011, p. 34).

Identificar e manter os contextos dos documentos digitais cria difíceis desafios para os Arquivistas, porque nos documentos digitais [...] a informação contextual [...] não estão visíveis aos usuários e não são rotineiramente capturados; e a separação entre as relações físicas e as relações lógicas dos documentos digitais traz ainda mais complexidade à questão (BELLOTO, 2014, p. 336).

Outra questão prende-se à natureza do documento em ambiente digital. O documento nato-digital é aquele criado originalmente em meio eletrônico: textos em Word (Microsoft Word), fotografias tiradas ou imagens em movimento em câmeras digitais, plantas de arquitetura e urbanismo criadas em AutoCAD, mensagens de correio eletrônico e planilhas eletrônicas (CONARQ, 2013, online). Já a digitalização é o escaneamento (cópia) de um texto e/ou imagens para o armazenamento eletrônico (FOX, 2001, p. 13). O documento digitalizado é obtido a partir da conversão de um documento não digital (em outros suportes, como o papel), gerando uma fiel representação (cópia ou representante) em código digital (BRASIL, 2015, art. 2º). Assim, não basta apenas digitalizar um documento e depois jogar fora o “original”, pois se trata somente de uma cópia / representação. Também não basta imprimir um documento nato-digital, pois também se trata de uma cópia / representação. É necessário garantir que o documento de arquivo seja autêntico, confiável, acessível, utilizável e preservado em longo prazo.

Na definição de Heloísa Liberalli Belloto (2014, p. 427), a confiabilidade liga-se ao fato de o documento ter autoridade e ser digno de fé, credibilidade (isto é, ele corrobora os fatos). Já a autenticidade liga-se ao fato de o documento ser justamente o que ele afirma ser. Ora, essas duas qualidades dependem do conteúdo, da estrutura e do contexto do documento. Uma ausência, mesmo parcial, do contexto, da estrutura e do conteúdo desacredita ou enfraquece o valor probatório dos documentos.

Para garantir que o documento digital permaneça acessível e utilizável, Kátia de Pádua Thomaz (2004, p. 129-131) identificou nove ações – que chamou de “requisitos” –, a serem observadas de forma progressiva (de baixo para cima), na preservação de documentos eletrônicos retratados na Figura 1.



FIGURA 1: Requisitos da preservação digital

Fonte: Thomaz, 2004, p. 119.

1. *Fixar os limites do objeto a ser preservado*: embora a natureza multimídia e hipertextual dos objetos digitais seja bastante vantajosa do ponto de vista da navegação, para fins de preservação é necessário definir, claramente, que elementos que serão efetivamente mantidos.
2. *Preservar a presença física*: a presença física representa o(s) arquivo(s) físico(s), isto é, o suporte da informação a ser representado; refere-se, portanto, ao(s) arquivo(s) de computador, às séries de 0s e 1s que são a base para o significado do objeto digital.
3. *Preservar o conteúdo*: refere-se a manter a capacidade de acessar o conteúdo em seu nível mais baixo, independentemente do estabelecimento de variações de fontes e características de layout.
4. *Preservar a apresentação*: o conteúdo é apresentado visualmente por meio da aplicação de fontes de diferentes formatos e tamanhos, uso de espaço em branco, colunas, margens, cabeçalhos, rodapés, paginação e assim por diante.
5. *Preservar a funcionalidade*: objetos digitais podem conter componentes multimídia, isto é, conter texto, gráficos, áudio e imagens em movimento integrados; existir em formato hipertexto, isto é, com capacidade de se desviar dinamicamente para outros pontos do próprio documento ou para outro documento; conter conteúdo dinâmico, ou seja, gerado automaticamente a partir de bancos de dados; ou ter funções de navegação, que são barras de ferramentas, pesquisa a palavra-chave ou tabelas interativas de conteúdos.
6. *Preservar a autenticidade*: é necessário garantir que o documento acessado seja exatamente aquele que se procura e que as possíveis transformações pelas quais tenha passado, para manter sua acessibilidade, preservaram sua forma original.
7. *Acompanhar o objeto digital ao longo do tempo*: imediatamente após a sua criação, os objetos digitais tornam-se passíveis de serem alterados, copiados ou movimentados. Em qualquer referência ao objeto digital, é necessário localizá-lo na edição ou versão correta.
8. *Preservar a proveniência*: identificar a origem do objeto e detalhar seu histórico ajuda a confirmar sua autenticidade e integridade;

9. *Preservar o contexto*: os objetos digitais são definidos por sua dependência de hardware e software, seus modos de distribuição e seus relacionamentos com outros objetos digitais.

Para Daniel Flores (2016, p. 10), o documento digital apresenta especificidades que podem comprometer sua autenticidade, uma vez que é suscetível à degradação física de seus suportes, à obsolescência tecnológica de hardware, software, de formatos e intervenções não autorizadas, que podem ocasionar adulteração e destruição.

No caso dos documentos em ambiente digital, enfrentam-se a fragilidade e a obsolescência dos suportes e softwares. Dentre as estratégias de preservação – migração,⁹ conversão,¹⁰ emulação,¹¹ encapsulação,¹² conservação e armazenamento independente de softwares, entre outras (MUNHOZ, 2011, p. 23-25) –, um dos requisitos é que os metadados descritivos (ou seja, informações descritivas sobre contexto, qualidade, condições e características de um recurso, dado ou objeto que têm por finalidade facilitar sua recuperação, autenticação, avaliação, preservação e interoperabilidade) sejam coletados ativamente e relacionados aos documentos ao longo de sua existência (SENSO; PIÑERO, 2003, p. 97-98).

O autor Humberto Celeste Innarelli (INNARELLI, 2008, p. 39) também propõe a condensação das ações relativas à preservação digital em “dez mandamentos”:

⁹ A migração depende de um programa de transferência contínua (migração) de documentos eletrônicos de configurações ou gerações antigas ou obsoletas de hardware e software, para configurações e gerações correntes para garantir a acessibilidade. Esta estratégia evita que os problemas de obsolescência com meios físicos, preservando a funcionalidade dos documentos eletrônicos e o acesso dos usuários aos documentos. Entretanto, esta estratégia requer um investimento substancial em recursos, para garantir o trabalho de migração repetitiva. Além disso, algumas características do formato de dados originais podem não ser guardadas por meio do processo de migração. Como resultado, os usuários perderão o acesso às características do documento original que pode ser importante para o seu significado (MORAES E CASTRO et al., 2007, p. 116-118).

¹⁰ Conversão é o processo de transferência de documentos eletrônicos de seu formato de dados original (ex.: PDF, XML) para um formato de preservação padronizado de longo prazo (também conhecido como um formato de dados arquivístico). A conversão também é conhecida como “normalização”, “estabilização” e “padronização”. O processo de conversão é uma forma de migração. Geralmente, o formato de dados arquivístico é de fonte aberta; isto é, não possui formatos patenteados fornecendo, dessa forma, longevidade e menos restrições do que os formatos patenteados. A conversão reduz a necessidade de migrações repetidas (Idem).

¹¹ A emulação utiliza um software que simula o ambiente operacional do documento original, de forma a permitir o uso do programa original no sistema de computador corrente. O resultado é que o formato de dados original está preservado e pode ser acessado num ambiente que permite a recriação da aparência original do documento. O único inconveniente da emulação é que a criação do Software do emulador é custosa, requerendo programadores de computador de altíssimo conhecimento para descrever o código necessário. Além disso, a propriedade intelectual e os problemas de *copyright* associados à propriedades intelectual do software de emulação, pode minar a eficiência e a sustentação desta técnica (Ibidem).

¹² A encapsulação requer que os metadados sejam agrupados ou inseridos num objeto digital. Os metadados permitem que o documento seja intelectualmente compreendido e tecnicamente acessado no futuro. Em seguida, é necessário um monitor para visualizar os documentos. Este conjunto de informação contextual assegura a integridade e a autenticidade dos documentos ao longo do tempo. Entretanto, existe algum risco de metadados importantes não serem aproveitados durante a encapsulação. A encapsulação sozinha não pode preservar documentos eletrônicos. Esta técnica deve ser usada em conjunto com a migração ou com a emulação para assegurar a acessibilidade contínua aos documentos (Ibidem).

1. Manterás uma política de preservação
2. Não dependerás de hardware específico
3. Não dependerás de software específico
4. Não confiarás em sistemas gerenciadores como única forma de acesso ao documento digital
5. Migrarás seus documentos de suporte e formato periodicamente
6. Replicarás os documentos em locais fisicamente separados
7. Não confiarás cegamente no suporte de armazenamento
8. Não deixarás de fazer backup e cópia de segurança
9. Não preservarás lixo digital
10. Garantirás a autenticidade dos documentos digitais.

Somente com procedimentos de gestão arquivística de documentos, também denominada “gestão de documentos”, é possível assegurar a confiabilidade e autenticidade dos documentos arquivísticos digitais (FLORES, 2016, p. 10).

É importante assinalar que a incorporação dos documentos digitais na vida das empresas tornou-se uma necessidade, devido ao grande volume de informações em seus bancos de dados e / ou sistemas informatizados. Estes precisam ser adequadamente tratados, por meio de normas e recomendações, para que seu valor administrativo, informativo e histórico/social não se perca e para garantir a organicidade, visando a sua gestão, preservação e acesso no longo prazo (VIANA; MÁDIO, 2015, p. 2).

No entanto, não se trata de um simples gerenciador eletrônico de documentos (GED). Na explicação de Daniel Flores (2016), torna-se imperativo o uso de um repositório digital confiável de documentos arquivísticos,¹³ que diferentemente de um banco de dados, de um GED, ou de um sistema informatizado, é um repositório digital que garante a cadeia de custódia, armazena e gerencia os documentos, seja nas fases corrente e intermediária, seja na fase permanente. Como tal, esse repositório digital confiável deve: a) gerenciar os documentos e metadados de acordo com as práticas e normas da Arquivologia, descrição arquivística multinível e preservação; b) resguardar as características do documento arquivístico, em especial a autenticidade (identidade e integridade) e a relação orgânica entre os documentos (FLORES, 2016, p. 61).

Embora o documento arquivístico no ambiente digital tenha apresentação e suportes diversos, tem-se que um documento é considerado arquivístico quando é originado por meio do exercício das atividades atreladas às funções de uma empresa, organização ou pessoa física. Tais documentos contêm informações que devem ser controladas,

¹³ Para aprofundar mais, pesquisar RDC-Arq e modelo OAIS (*Open Archival Information System*) na Norma ISO 14721:2012.

preservadas e acessadas, independentemente de seu suporte para a continuidade das atividades e dos negócios.

O Projeto Interpares 2 (2006, p. 2) define o documento arquivístico como “qualquer documento produzido (isto é, elaborado ou recebido e salvo para referência ou ações posteriores) por pessoa física ou jurídica no curso de uma atividade prática como instrumento e subproduto dessa atividade”.

Já para a Norma ISO 15489-1:2018 (ABNT, NBR ISO 15489-1, 2018, p. 4-5) os documentos de arquivo, independente de sua forma ou estrutura, possuem as características de confiabilidade, autenticidade, integridade e usabilidade. São tanto prova oficial de ações, transações e atividades quanto ativos de informação. Ou seja:

Qualquer conjunto de informações, independentemente da sua estrutura ou forma, pode ser gerenciada como um documento de arquivo. Isso inclui informações sob a forma de um documento, um conjunto de dados ou outros tipos de informação digital ou analógica, que são produzidas, capturadas e gerenciadas no desenvolvimento do negócio.

Assim, fica claro, que o fato de a forma de produção do documento ser em ambiente digital (ou não) não é suficiente para caracterizar um documento como documento de arquivo, mas sim se o documento resulta ou é resultado de alguma ação / atividade / função / negócio de uma empresa, organização ou pessoa (ROSARIO; MARIZ; ANDRADE, 2015, p. 7-8).

2.4 Análise tipológica e dos tipos documentais numa empresa

Um exemplo retirado do cotidiano pode favorecer o entendimento sobre a análise tipológica e dos tipos documentais: suponha-se que dentro de um restaurante um funcionário exerça o cargo de ajudante de cozinha e que uma de suas atividades seja lavar, secar e guardar a louça diariamente. Primeiramente, será necessário identificar, reconhecer, “classificar” e separar os objetos e utensílios de uma cozinha em grupos, conjuntos e subconjuntos, para uma melhor organização e localização. Com base em uma “lógica” e dependendo do “contexto”, podem-se separar os utensílios conforme suas “funções”. Por exemplo, os instrumentos e os utensílios que ajudam a preparar, cozinhar e servir os alimentos e bebidas às pessoas. No interior dessa função mais ampla, delimitam-se as atividades; ou seja, separar os objetos, utensílios e instrumentos no qual as pessoas utilizam para a “atividade” de comer ou beber.

Daí, as “espécies” de utensílios: talheres, aparelhos de jantar, conjunto de copos e taças, entre outros, podem ser separadas. Analisando este último conjunto, podem-se organizar os objetos ou utensílios para beber pelo “tipo” de copos e taças, na qual se agrega a “espécie” mais o “para que este serve, ou sua atividade”. Por exemplo: copos para beber água, copos para beber cerveja, taças para tomar vinho, taças para tomar um champanhe.

Por fim, separam-se as “séries”, ou seja, todos os copos de água e todos os copos de cerveja podem ser guardados “juntos” em um mesmo local apropriado (armário, cristaleira), de acordo com seu “tipo”. Com certeza, isso facilitará a organização, localização e recuperação! Se tiver sede e desejo beber água, vou e “pego” um copo apropriado para esta atividade. Agora, imagine colocar todos os objetos e utensílios de uma cozinha tudo junto, misturado e sem nenhuma organização?

Voltando ao exemplo do copo, dependendo da utilidade, do uso e do contexto (entre outros fatores), suponha-se que os copos de água são somente para uma festa específica e que seu material é de suporte descartável. Assim, avalia-se que este tipo de copo não irá passar pelo processo de lavagem. Depois do seu uso, irá direto para o saco de lixo reciclável. No entanto, pode-se ter outra avaliação e destinação aos copos de água descartáveis: lavar, secar e encaminhá-los a uma oficina de artesanato, para serem transformados em um lindo abajur de teto, por exemplo. Em outro contexto, utilizam-se taças de cristal para beber um champanhe em outra comemoração. Assim, após o uso, avalia-se que as taças de cristal serão preservadas e que elas passarão pelos processos de lavagem, secagem e guarda “permanente”. Já uma taça ou um copo, em um rito de casamento judaico, pela tradição necessariamente teria de ser quebrado pelo noivo, ao final da cerimônia!

Em termos arquivísticos, Ana Célia Rodrigues (2002) descreve que a correta análise tipológica considerada em função do contexto de produção é de fundamental importância para definir a classificação e a avaliação (para preservação ou eliminação) de um documento. Na perspectiva tradicional da arquivística, o conhecimento da gênese (origem e criação) do documento deve partir da análise geral para o particular, do órgão para o resíduo material do exercício de suas competências, que é o documento que circula e é acumulado no arquivo. Para a autora, o método de análise tipológica, “invertendo a perspectiva tradicional, se fundamenta no princípio de que é no procedimento administrativo que reside à contextualização e a chave para compreender o tipo documental” (RODRIGUES, 2002, p. 47).

Para Ana Maria Luttenbach Rodrigues (2006, p. 114) essa metodologia de análise tipológica parte do exame de cada documento ou do conjunto de documentos já produzidos, para, então, examinar sua gênese. No entanto, aponta-se como possível consequência da aplicação dessa metodologia o risco da não observância da qualidade /

característica da unicidade dos documentos: uma cópia de um documento produzido por certo departamento de uma entidade que seja recebida por outro pode assumir novo significado e receber uma classificação diferente do documento original. Para a autora, proceder ao exame das funções, atividades e tarefas para elaborar a classificação dos documentos por elas produzidos pode ser a postura mais segura para garantir a representação de todas as ações do produtor dos documentos.

Segundo Vitoriano (2012), antes de classificar ou avaliar os documentos em uma empresa, é necessário identificar os tipos de documentos que serão produzidos / gerados / recebidos ou guardados, pois é “o momento em que o profissional de arquivo toma contato pela primeira vez com o corpus documental com o qual irá trabalhar durante o processo de organização arquivística” (VITORIANO, 2012, p. 15).

É importante assinalar que “cada empresa ou organização dará origem a tipos documentais de acordo com as necessidades apresentadas na realização de suas funções, atividades” ou negócios (VITORIANO, 2012, p. 85).

Por isso, o conceito de tipo documental é um elemento essencial para o processo de organização dos arquivos. A realização das etapas de classificação e avaliação depende do reconhecimento da estrutura do órgão produtor, de suas competências e funções, e da identificação da produção documental característica desse órgão (VITORIANO, 2012, p. 84).

O tipo documental, segundo Heloísa Liberalli Bellotto (2014, p. 347-348) é a configuração que assume uma espécie documental de acordo com as informações nela contidas, determinadas pela atividade que a gerou. A fórmula para identificar o tipo documental é: um substantivo espécie¹⁴ – entendido como a configuração que assume o documento de acordo com a forma e a finalidade dos dados nele contidos - mais uma locução adjetiva¹⁵ de função – que se refere a todas as atividades e tarefas ou ações das instituições que resultam em documentos.

¹⁴ Alguns exemplos de espécies documentais: abaixo-assinado, acórdão, acordo, agenda, agravo, alvará, anais, anteprojeto, anúncio, apólice, apostila, artigo, assento, ata, atestado, auto, autorização, aviso, balancete, balanço, banco de dados / base de dados, bilhete, boletim, boneco, cadastro, cálculo, calendário, cardápio, carta, cartão, cartaz, catálogo, cédula, certidão, certificado, cheque, circular, citação, comprovante, comunicado, contrato, convênio, convite, crachá, cronograma, croquis, currículo, decisão, declaração, decreto, deliberação, depoimento, despacho, diário, diploma, dissertação, dossiê, edital, escala, escritura, estatuto, exposição, extrato, fatura, ficha, fluxograma, folder / folheto, formulário, gráfico, guia, histórico, informe, instrução, inventário, lançamento, laudo, layout, lei, levantamento, lista / listagem, livro, manifesto, manual, mapa, memorando, memória, memorial, minuta, norma, notificação, ofício, orçamento, organograma, panfleto, parecer, partitura, passaporte, pauta, planilha, plano, planta, portaria, processo, procuração, programa, projeto, prontuário, proposta, protocolo, prova, quadro, questionário, rascunho, razão, receita, recibo, recorte / clip, regimento, regulamento, relação, relatório, release, requerimento, requisição, resolução, roteiro, sinopse, tabela, talonário, telegrama, termo, tese, teste e vale (BELLOTO, 2002, p.46-90 e SOUZA, 2008, p. 155-157).

¹⁵ Alguns exemplos de (locução adjetiva) = Preposição + nome (substantivo) de abertura, de ação, de acordo, de agradecimento, de aprovação, de atendimento, de autorização, de aviso, de bens, de caixa, de capacidade, de classificação, de colaboração, de compensação, de compra, de comunicação, de concessão, de conciliação, de concurso, de congratulações, de consulta, de contagem de tempo, de controle, de convite, de convocação, de curso, de designação, de devolução, de dispensa, de eleição, de empenho, de encaminhamento, de

Por exemplo: determinada “ata” (espécie) de reunião (atividade) é o resultado legal das deliberações de um órgão ou entidade em determinado dia concreto e sobre um assunto / tema concreto, em circunstâncias que nunca mais se repetirão. Já o “contrato” (espécie) de venda de um imóvel (atividade) é o registro final de um acordo que obriga ambas as partes de forma detalhada (GONZÁLEZ-PEDRAZA, 2000).

Ainda na perspectiva de Belloto (2008, p. 15), o tipo documental é coincidente com as séries¹⁶, pois se reconhecem as atividades e os desdobramentos operatórios das funções da entidade acumuladora. É nesse sentido que interessa a tipologia documental como definidora das séries. Há outras informações importantes para a identificação do tipo documental: 1) sua origem/proveniência; 2) sua vinculação à competência e funções da entidade acumuladora; 3) a associação entre a espécie em causa e o tipo documental; 4) o conteúdo; e 5) a datação.

Embora direcionada para empresas, esta metodologia de análise tipológica provavelmente possa ser, de modo favorável, adaptada também para os documentos públicos. De qualquer forma, nos parece bastante interessante como um caminho a seguir para este tipo de estudo teórico dos documentos, com saudável repercussão para as tarefas arquivísticas (BELLOTO, 2008, p. 25).

Neste quesito do tipo documental, Souza (2008, p. 135) sugere a literatura selecionada por Belloto como modelo de informações necessárias: “Escolhemos a proposta da autora por dois motivos: ela é uma síntese das principais indicações encontradas na literatura arquivística e agrega a necessidade de identificação das tipologias documentais”.

Também para as autoras Lucia Maria Velloso Oliveira e Patrícia Ladeira Penna (2013, p. 482) a metodologia de análise tipológica é uma das metodologias mais importantes para a renovação teórica da Arquivologia, na medida em que possibilita não somente ver cada documento em sua singularidade, mas, principalmente, identificar qual foi a função / atividade que o documento cumpriu e, assim, identificar seu lugar no contexto arquivístico. Na análise das duas autoras, o foco principal desta metodologia é no tipo documental, entendido como a configuração que a espécie documental assume de acordo com a atividade que impulsiona a elaboração do documento. Em outras palavras, a análise

entrega, de envio, de esclarecimento, de evento, de financiamento, de fornecimento, de frequência, de identificação, de importação, de indicação, de informação, de infração, de inscrição, de isenção, de jornal, de levantamento, de licença, de licitação, de manutenção, de matrícula, de ocorrência, de orçamento, de orientação, de participação, de pêsames, de posse, de presença, de procedência, de proposta, de propriedade, de prorrogação, de protocolo, de reclassificação, de recolhimento, de reenvio, de registro, de remessa, de rendimento, de rescisão, de ressarcimento, de reunião, de revista, de saúde, de serviço, de solicitação, de suspensão, de termo, de trabalho, de vigilância, de visita, de vistoria (SOUZA, 2008, p. 157-158).

¹⁶ O termo ‘série’ possui vários sentidos: as séries (unidades intermediárias) constituem-se dos documentos (unidades simples). Belloto, entretanto, chama a atenção sobre esse caráter polissêmico do termo série. Para ela o uso simultâneo da palavra série: 1) para designar organismos; 2) para denominar uma sequência de documentos da mesma tipologia, da mesma função, do mesmo ‘assunto’; 3) ou ainda para denominar uma aglutinação de fundos (BELLOTO, 2004, p. 153 e SOUZA, 2008, p. 94).

tipológica oferece mecanismos para identificar a conexão lógica entre os documentos. Mesmo considerando o contexto dos arquivos pessoais, as autoras elaboraram um pequeno formulário, composto por dez campos, que auxilia na identificação e análise tipológica de qualquer documento (OLIVEIRA, PENNA, 2013, p. 482-483):

- 1 - O campo *Espécie* que tem como objetivo demonstrar a configuração que o documento assume de acordo com a natureza de sua informação.
- 2 - O campo *Função / Atividade* procura identificar qual o objetivo que impulsionou a produção do documento.
- 3 - O campo *Tipo* procura definir a configuração que a espécie documental assume de acordo com a atividade que a gerou (espécie+atividade).
- 4 - O campo *Data* demarca o período em que este documento foi produzido.
- 5 e 6 - Os campos *Localização* e *Autor* nos auxiliam na localização dos documentos.
- 7 - O campo *Destinação* nos permite identificar para quem o documento foi produzido.
- 8 - O campo *Atividade(s) / motivo que originou o documento* explica a circunstância em que este documento foi produzido,
- 9 - O campo *Características típicas específicas* nos auxilia a descrever as características presentes no documento e que o relaciona ao evento que se enquadra, seja na forma escrita ou por meio de seus símbolos.
- 10 - O campo *Elemento padrão* nos possibilita encontrar os elementos constantes que se encontram no conjunto documental referente ao evento específico e que dão origem à tipologia.

Na análise de Márcia Pazin (2005, p. 16-34) (também retomada por LOUSADA; VALENTIM, 2010, p. 370-381) esta realizou um importante estudo sobre os principais tipos documentais produzidos em todos os setores e ambientes de uma empresa capazes de refletir sua estrutura administrativa, sistematizando-as em dez categorias de tipos documentais:

- 1) *Documentos de constituição*: os que dão origem a qualquer empresa e permitem a existência enquanto organismo social, tais quais, contrato social, estatuto, regimento, certificado de inscrição no CNPJ (Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica).
- 2) *Documentos de direção*: os produzidos pela Alta Direção / administração que definem os rumos e a trajetória da empresa visando ao desenvolvimento e crescimento, como o planejamento estratégico, organograma, relatórios (anual, gerenciais), políticas e normas, entre outros.
- 3) *Documentos de reunião*: aqueles que apresentam encaminhamentos e resultados de deliberações para tomada de decisão, tais como o edital de convocação, a ata, e as resoluções.
- 4) *Documentos de gestão de recursos humanos*: dizem respeito as atividades da administração de pessoal, área de saúde e segurança do trabalho, e da área de treinamento e desenvolvimento de pessoas, tais como a convenção coletiva de trabalho, livro ou ficha de registro de empregado, prontuários, processos trabalhistas, documentos de controle

e pagamentos (folha, cartão ou livro de ponto, folha de pagamento, demonstrativo e recibos de pagamentos, aviso de férias e recibo de férias), documentos de recolhimento de encargos e tributos. Dentro dos *treinamentos e desenvolvimento de pessoas* termos: planos de cargos e salários, descrição de cargos, programa de integração de novos funcionários, relatório de avaliação de desempenho, programa de treinamento, lista de presença, entre outros.

- 5) *Documentos de comunicação e marketing*: os meios utilizados pela empresa na interação com público, como os comunicados e circulares, o plano de comunicação, boletim ou jornal interno, projetos de comunicação visual, manual de utilização da marca, dossiê de eventos, folders (institucionais, de divulgação), estudo de mercado, anúncio publicitário, brindes entre outros.
- 6) *Documentos administrativos* que são divididos em três áreas de atuação: *área de administração de vendas/comercial* (planejamento comercial, catálogo de clientes, pedidos de produtos, ordens de faturamento) *área de logística* (controle de entrada e saída de pessoas e veículos, controle de manutenção de veículos de frota, controle de expedição de produtos) e *área de compras / suprimentos de bens, produtos e serviços* para todos os setores da empresa (catálogo de fornecedores, cotação de preços, ordem de compra, controle de estoque de almoxarifado, certificado de garantia de equipamentos).
- 7) *Documentos financeiros* que tem a função de registrar a atividade de controle orçamentário da organização (orçamento, extrato bancário, relatório ou extrato de contas (financeiras), borderô de depósito bancário, relatório de conciliação bancária, relatório de resultados).
- 8) *Documentos contábeis e fiscais* que reúnem todos os documentos relativos a escrituração comercial da empresa e são divididos em: *normas e procedimentos* (relatórios e pareceres de auditoria, plano de conta), *lançamento contábeis* (nota fiscal de venda / prestação de serviços, nota fiscal de aquisição de materiais, serviços e equipamentos, fatura, recibos de pagamento, DARF - Documento de Arrecadação e Recolhimento Federais, GIA - Guia de Informação e Apuração do ICMS), *obrigações acessórias* (DCTF - Declaração de créditos e Débitos de Tributos Federais, DIPJ - Declaração de Informações Econômicas e Fiscais da Pessoa Jurídica, DACON - Declaração Anual de Contribuições Sociais), *registros de escrituração fiscal e comercial* (Diário geral, balanço, livros fiscais), *documentos auxiliares* (Diário auxiliar, diário de conta-corrente, balancete de verificação).
- 9) *Documentos jurídicos* que são produtos de atos lícitos realizados pela organização, com a finalidade de adquirir, transferir, resguardar, modificar ou extinguir direitos (procuração, parecer jurídico, autos de ação ou processo, licitação) além dos *títulos de propriedade intelectual* (processo de registro de propriedade intelectual, certificado de registro de marca, certificado de registro e patente), *contratos* (apólices de seguros, contrato de prestação de serviços, contrato de compra e venda de imóveis, contrato de empréstimo e financiamento, contrato envolvendo direitos autorais, termo de confissão de dívida) *títulos de propriedade de bens móveis e imóveis* (escritura de compra e venda de imóveis, certificação de registro e licenciamento de veículos, certificado de ação).
- 10) *Documentos técnicos*, voltados para a atividades-fim das empresas e são divididas em quatro grupos: *área de desenvolvimento / projetos* (projetos de produtos, desenho técnico), *área de produção* (controle de produção, relatórios de desenvolvimento de projetos / produtos) e *área de gestão e controle de qualidade* (manual de normas e procedimentos

técnicos, relatórios de ensaio, relatórios de controle de qualidade) e *atendimentos a órgãos governamentais*.

Para Marta Lúcia Pomim Valentim (2012), cada categoria congrega inúmeros tipos documentais, que, de seu lado, estão relacionados às responsabilidades, funções, atividades e tarefas desempenhadas dentro de uma empresa. “Dessa forma, é essencial que os documentos sejam gerenciados desde a sua gênese, por meio da Gestão Documental” (VALENTIM, 2012, p. 15).

É preciso ter em mente que nem todo documento de arquivo criado ou recebido numa empresa será necessariamente armazenado / guardado para sempre.

No próximo capítulo, enfatiza-se a necessidade de se ter a gestão e o controle da documentação para a máxima eficácia administrativa, por meio de normas, procedimentos e processos, bem como de dois instrumentos básicos, que auxiliem na racionalização sobre o que guardar ou eliminar independentemente do suporte.

3. GESTÃO DE DOCUMENTOS: CONCEITOS, OBJETIVOS, BENEFÍCIOS, INSTRUMENTOS BÁSICOS, MODELOS, PROCESSOS E NORMAS ISO (15489 E 9001)

Para Pierre Nora (1995), nenhuma época foi tão voluntariamente produtora de documentos como a atual, não somente pelo volume que a sociedade moderna produz nem pelos meios técnicos de reprodução e de conservação de que dispõe, mas pela “superstição e pelo respeito ao vestígio” (NORA, 1995, p. 15). Para o autor, as empresas privadas e as administrações públicas engajam os arquivistas com a recomendação de “guardar tudo”, quando os profissionais aprendem que o essencial do ofício é a arte da destruição / eliminação controlada.

Inspirando-se em um dos princípios elencados por Lee Grossman – “acumular papéis em excesso pode ser um hábito como comer demais: faça regime” (citado por ALMEIDA, 1986, p. 31) – e para melhor entender o conceito de gestão de documentos, aplicam-se aqui a metáfora do arquivo comparado ao corpo humano e a do documento comparado ao alimento, embora o capítulo anterior tenha mostrado que uma pessoa, empresa ou organização pode tanto produzir quanto receber documentos. Se determinada empresa produz ou recebe documentos demais e simplesmente guardar tudo, isso fará com que o seu arquivo ganhe peso, resultando em acúmulo de massa documental.¹⁷

Em muitos casos, mesmo com uma recomendação médica / auditoria (ou seja, uma equipe multidisciplinar), não adianta apelar apenas para os moderadores de apetite (por exemplo, um mutirão para reduzir a massa documental por determinado período) ou, mesmo, uma lipoaspiração radical:¹⁸ simplesmente jogar fora todos os documentos para desocupar o espaço; aplicar a fragmentação manual ou mecânica; vender para reciclagem ou, até mesmo, proibir a incineração. Será necessário impor um regime como um programa de reeducação alimentar adequado e adaptado a cada arquivo, começando desde a origem; ou seja, no momento do ato da produção ou no recebimento dos documentos (desde a escolha criteriosa do que realmente comer, ou seja, criar ou receber), eliminando de seu cotidiano uma documentação inútil, com informações imprecisas, duplicadas ou sem valor.

¹⁷ A explosão documental – ou seja, o aumento descontrolado na produção de documentos – pode gerar as “massas documentais”, caracterizadas pelo acúmulo e tratamento inadequado dos documentos, em que se perde o controle sobre o volume e a organização do conjunto, podendo ocasionar uma documentação dispersa ou abandonada em um depósito, garagens, subsolos ou sótãos, ou entre diversos setores de uma empresa (SOUZA, 1997, p. 13-14).

¹⁸ A ideia de “fazer uma lipoaspiração no arquivo, sem, entretanto, cortar uma perna” é do autor espanhol Manoel Vásquez, relatada pelo Prof. José Francisco Campos Guelfi - UFMG em sala de aula. No entanto, desconhece-se a fonte.

Também é necessário priorizar os documentos vitais e essenciais para sua manutenção e equilíbrio.

Mas, ao contrário, se o arquivo emagrecer demais e simplesmente fechar a boca e deixar de receber ou produzir documentos adequados e essenciais, ficará com fome, desnutrido, raquítico, o que poderá levá-lo à morte e a sua desconfiguração como conjunto orgânico. Em ambos os casos, além de manter o equilíbrio adequado, será necessário criar um programa de acompanhamento e reeducação constante, que privilegie o consumo e o recebimento de documentos essenciais e vitais, desde sua origem, na medida e quantidade certas, para o funcionamento de cada organismo / organização / empresa.

Tudo isso leva certo tempo: se o objetivo principal for somente eliminar o excesso de massa, sem um programa eficiente e eficaz (política) que garanta a reeducação documental (gestão documental) conforme as peculiaridades e necessidades de cada organismo (empresa) corre-se o perigo constante do efeito sanfona – ou seja, emagrece / elimina os excessos por um rápido período, mas depois volta a engordar em dobro.

No artigo de Gilda Nunes Pinto (1973) esta constata que dentro de muitas empresas, diariamente, grande quantidade de papéis se acumula nos escritórios, exigindo uma metodologia, uma gestão e “uma forma científica” para tratar os documentos de arquivo, para que, no momento preciso, “o administrador tenha em mãos as informações necessárias à tomada de decisões” (PINTO, 1973, p. 6).

Um conceito importante que se firma no pós-guerra, que é aplicado até hoje e que poderá ajudar neste programa de redução equilibrada da massa documental, é o da Gestão de Documentos, especialmente pela avaliação e seleção de documentos (SILVA, *et al.*, 1999, p. 133-136).

Para Bruno Delmas (2010, p. 98-99), a explosão e o acúmulo de massa documental associado à falta de espaços nos prédios administrativos, comerciais e industriais, bem como nos próprios arquivos, também tornaram a questão da avaliação e a eliminação e gestão de documentos em tema-chave, especialmente a partir da segunda metade do século 20.

O alemão Ernst Maximilian Posner (1892-1980) e o norte-americano Theodore Roosevelt Schellenberg (1903-1970) foram os responsáveis pela difusão e aplicação da gestão de documentos nas décadas de 1950 a 1960, o que veio a produzir uma autêntica revolução na Arquivologia (INDOLFO, 2007, p. 31).

Tradicionalmente, define-se gestão de documentos como o trabalho ou o “conjunto de operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamentos dos documentos em fase corrente e intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente” (BRASIL, Lei 8.159 de 8 de janeiro de 1991, art. 3º).

A Norma ISO 15489-1:2018 (ABNT, NBR ISO 15489-1, 2018, p. 3) não somente retomou a definição anterior como a ampliou quando definiu:

Área da gestão responsável pelo controle eficiente e sistemático da produção, recebimento, manutenção, uso de destinação de documentos de arquivo, incluindo processos para a captura e manutenção de provas e informações sobre atividades e transações de negócio na forma de documentos de arquivo.

Todavia, o conceito de gestão de documentos também corresponde à tradução do termo em inglês *records management* e também se define como o conjunto de tarefas e procedimentos orientados para obter eficácia e economia na exploração ou uso dos documentos por parte das empresas / organizações (MARANGON, AGANETTE, ALMEIDA, 2016, p. 47).

Ao realizar a gestão de documentos, procura-se obter o máximo de resultados, aproveitando os recursos disponíveis e assegurando que a informação registrada (documento) seja administrada com economia e eficácia e que seja recuperada de forma ágil e eficaz, subsidiando as ações das organizações com decisões esclarecidas, rápidas, seguras e que permitam reduzir o fator de incerteza (MORENO, 2008, p. 73).

Resumidamente, o objetivo da gestão de documentos é recuperar o acesso e uso das informações de forma ágil e precisa (COSTA, MEDEIROS, 2013, p. 511). Quanto mais fácil e rápida a recuperação da informação, mais ágil será a tomada de decisão ou a possibilidade de usá-la para a resolução de problemas organizacionais (TORRIZELLA, 2008, p. 4).

Rousseau e Couture (1998, p. 129) também descrevem alguns benefícios ou vantagens estratégicas e econômicas oriundas da implementação de uma gestão de documentos:

1. A tomada de decisão esclarecida graças à informação pertinente.
2. O aumento da estabilidade, da continuidade e da eficácia administrativa da organização.
3. O aumento da proteção da informação: um documento bem classificado, ordenado e arrumado permanece relativamente em segurança.
4. O aumento da eliminação dos documentos na fonte e a diminuição do volume documental total.
5. A racionalização e, até mesmo, a diminuição nos custos para a organização das massas documentais.
6. A aceleração e a sistematização da organização dos documentos.
7. A aceleração da pesquisa e o fato de obter de forma mais rápida a informação pertinente.
8. A otimização da utilização dos espaços, dos equipamentos e dos recursos humanos.

A implantação de um programa de gestão de documentos garante que as empresas controlem as informações produzidas ou recebidas com significativa economia de recursos, redução da massa documental ao mínimo essencial, otimização e racionalização dos espaços físicos (e também virtuais) de guarda de documentos e agilidade na recuperação da informação (QUEIROZ, 2011, p. 21).

A Norma ISO 15489-1:2018 (ABNT, NBR ISO 15489-1, 2018, p. VII-VIII) traz uma ampliação do elenco de benefícios quando da efetiva implantação da gestão de documentos, destacadas em 14 itens:

1. Melhoria da transparência e responsabilização.
2. Estruturação de política efetiva.
3. Tomada de decisões fundamentadas.
4. Gestão de riscos do negócio.
5. Continuidade em evento de desastre.
6. Proteção de direitos e obrigações de organizações e indivíduos.
7. Proteção e apoio em litígios.
8. Conformidade com legislações e regulamentos.
9. Melhoria na capacidade de demonstrar responsabilidade corporativa, incluindo o cumprimento de metas de sustentabilidade.
10. Redução de custos por meio de maior eficiência nos negócios.
11. Proteção de propriedade intelectual.
12. Atividades de pesquisa e desenvolvimento com base em provas.
13. Criação da identidade de negócio, pessoal e cultural.
14. Proteção da memória corporativa, pessoal e coletiva.

Na prática, a gestão de documentos está associada à ação de gerenciar, que se situa no nível do estabelecimento de políticas, normas e sistemas que regem os documentos (*records*) ao longo de sua existência (BALCKY, 2011, p. 22).

Por políticas entende-se o conjunto de declarações escritas, estratégias e / ou diretrizes gerais que norteiam o rumo de uma instituição sobre determinado assunto (LACOMBE, HEILBORN, 2008, p. 170-172). Tais políticas podem ser globais no nível da empresa ou basear-se em uma função ou atividade. No caso dos documentos, a “chave para uma política efetiva da gestão e da preservação em longo prazo é a ligação dos documentos à Administração que os produziram, e da qual constituem prova de suas atividades” (MORAES E CASTRO *et al.*, 2007, p. 22).

No caso do detalhamento das políticas (que são mais genéricas), é possível ter os procedimentos, critérios ou normas de cumprimento obrigatório (que são mais específicos): regulamentos ou regimentos que determinam as competências de unidades administrativas. Por normas / normalização entendem-se, na essência: racionalização dos

métodos, diminuição de custos, aumento da qualidade, maior segurança e respeito ao meio ambiente e, portanto, melhora na competitividade (FERNÁNDEZ, 2007, p. 14).

Define-se sistema como o conjunto de elementos interdependentes e interagentes no sentido de alcançar um objetivo ou finalidade. Em outras palavras, sistema é um todo organizado ou complexo, um conjunto ou combinação de coisas ou partes formando um todo complexo ou unitário orientado para uma finalidade (CHIAVENATO, 2003, p. 475). Assim, um sistema de gestão é, basicamente, o "conjunto de elementos inter-relacionados ou interativos de uma organização para estabelecer políticas e processos para alcançar seus objetivos" (MARANGON, AGANETTE, ALMEIDA, 2016, p. 48).

Para a operacionalização da Gestão de Documentos, entretanto, são necessários à simultaneidade de dois instrumentos básicos (Figura 2), para garantir a simplificação e a racionalização dos procedimentos de gestão, imprimindo maior agilidade e precisão à recuperação dos documentos e das informações, até a sua destinação final, isto é, a eliminação ou recolhimento para guarda permanente (SILVA, 2016, p. 33).

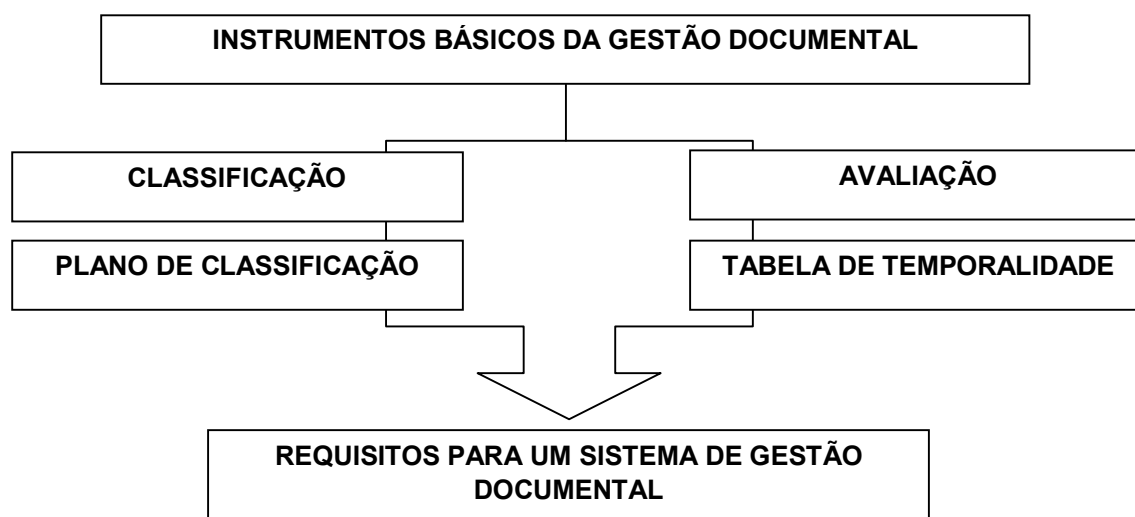


FIGURA 2: Instrumentos básicos da Gestão Documental

Fonte: Bernardes; Delatorre, 2008, p. 11.

Os autores Alessandro Ferreira Costa e Nilcéia Lage de Medeiros (2013) ressaltam que a ausência de uma política de gestão de documentos em uma empresa ou organização e, “por consequência, de instrumentos de gestão documental – como o plano de classificação e tabela de temporalidade e destinação dos documentos que irão auxiliar na classificação e avaliação dos documentos” – pode implicar o aumento acelerado e expansivo da massa documental, fazendo com que haja dificuldades tanto no tratamento e na busca dos documentos e das informações, quanto na alocação de espaços físicos que compoem a expansão do arquivo (COSTA, MEDEIROS, 2013, p. 510).

3.1 Classificação e Plano de Classificação

A nova versão da norma ISO 15489-1:2018 define classificação como: “identificação sistemática e/ou configuração de atividades de negócio e/ou documentos de arquivo em categorias de acordo com convenções, métodos e regras estruturadas logicamente” (ABNT, NBR 15489-1: 2018, p. 2).

Para Gabriela Faria Queiroz (2011, p. 24), a classificação tem por finalidade relacionar intelectualmente os documentos e as funções, atividades da entidade geradora de documentos. Isto é, a documentação nada mais é que o produto das atividades. Como tal, deve ser organizada segundo essas atividades. O resultado é o Plano de Classificação de Documentos. A autora assevera que uma boa classificação resultará em um melhor processo avaliativo, pois, ao classificar os documentos hierarquicamente segundo as funções / atividades da empresa, atribuem-se a eles, ainda que de forma preliminar, um juízo de valor, ou seja, um primeiro nível avaliativo.

Segundo González-Pedraza (2000, p. 4-6), o Plano de Classificação é a chave para a organização intelectual de um arquivo, ou o “andaime” para começar a trabalhar. O autor argumenta que classificar é uma tarefa que compete ao arquivista. Com a bagagem de conhecimentos arquivísticos e históricos que deve tratar, ele pode ter uma perspectiva suficiente para desenhar / projetar o esquema da criação e circulação dos documentos (fluxo documental) de uma empresa. O trabalho de classificar deve ser flexível, sem ortodoxias pouco práticas (ou impraticáveis).

Sobre os benefícios da classificação, Ieda Pimenta Bernardes e Hilda Delatorre (2008, p. 14-15) destacam:

- Organização lógica e correto arquivamento de documentos
- Recuperação da informação ou do documento
- Recuperação do contexto original de produção dos documentos
- Visibilidade às funções, subfunções e atividades do organismo produtor
- Padronização da denominação das funções, atividades e tipos / séries documentais
- Controle do trâmite
- Atribuição de códigos numéricos
- Subsídios para o trabalho de avaliação e aplicação da Tabela de Temporalidade.

Na classificação dos documentos de arquivo, é possível seguir o método estrutural ou o método funcional (GONÇALVES, 1998, p. 22).

A classificação estrutural representa, de acordo com o organograma, os vários níveis de divisão interna do organismo produtor: coordenadorias, departamentos, divisões, centros e setores. Cada um, dentro da estrutura, executa determinadas atribuições. Se a

atribuição de um setor for transferida para outro ou se um novo setor for criado e suas atribuições forem redistribuídas, todos os documentos deverão ser reclassificados, para acompanhar a reestruturação (BERNARDES; DELATORRE, 2008, p. 17).

A classificação funcional é a representação lógica das funções, subfunções e atividades do organismo produtor. É mais apropriada quando as estruturas, departamentos ou órgãos (seja público ou privado) são complexos e grandes ou quando mudam frequentemente, seja por vontade política ou como resultado de fusões pela incorporação ou por associação de grandes empresas. Apesar de mais complexa, é mais duradoura (Ibid, p. 18).

A autora Janice Gonçalves (1998, p. 22-23) sugere qual método de classificação escolher:

A opção pela classificação 'estrutural' é, tradicionalmente, mais aceita e adotada. Apresenta, porém, inconvenientes quando não há estruturas que digam respeito à totalidade das funções e atividades do organismo; quando, eventualmente, as estruturas existentes são confusas, misturando indevidamente funções; quando as estruturas sofrem alterações constantes. De modo geral, e salvaguardadas as exceções de praxe, entendo que a opção pela classificação estritamente 'funcional', apesar de menos frequente e tecnicamente mais complexa, costuma atender melhor as exigências da classificação arquivística. No entanto, cabe ao profissional de arquivo examinar cada situação e decidir pelo que se apresentar como tecnicamente mais correto.

A primeira parte da norma ISO 15489:2001, no item 9.5, recomenda o uso do método de classificação funcional: "com a ajuda para a recuperação de todos os documentos relacionados com a função ou uma atividade concreta" (AENOR, 2006(a), p. 20). No entanto, a nova versão da norma ISO 15489-1:2018, no item 8.3, recomenda de forma mais clara e explícita o Plano de Classificação no método funcional (ABNT, NBR 15489-1, 2018, p. 18):

Recomenda-se que o desenvolvimento do plano de classificação aplicável a documentos de arquivo seja baseado em uma análise de funções, atividades e processos de trabalho. Para permanecer resiliente às mudanças organizacionais, recomenda-se que o plano de classificação tenha base em funções e atividades em vez de estruturas organizacionais.

As autoras Ana Maria de Almeida Camargo e Silvana Goulart (2007, p. 23-24) assinalam que o uso da classificação funcional, além de imperativo, demanda a identificação das atividades imediatamente responsáveis pelos documentos, além de permitir evitar a instabilidade e a polissemia das grandes categorias classificatórias.

Também para González-Pedraza (2000, p. 5-6) a melhor maneira é criar um Plano de Classificação que ele denomina de "orgânico-funcional". Orgânico porque reflete

exatamente o nome da dependência e funcional porque busca acomodar no desenvolvimento das mesmas funções tipos de documentos criados por dependência de nomes diferentes. Por exemplo, para evitar complicação nas divisões e subdivisões, os documentos de gestão de pessoal têm lugar no moderno Departamento de Recursos Humanos. Entende-se que a função, entendida como um conjunto de competências homogêneas é a mesma: a Gestão de Pessoal, ou Gestão de Pessoas.

As vantagens da organização e valoração funcional dos documentos estão na base dos modernos meios de classificação e tem sido propostas na Norma 15489 para a criação de sistemas de gestão de documentos. Além disto, nos estudos sobre a gestão de documentos eletrônicos também se tem optado pelos modelos funcionais (GONZÁLEZ-PEDRAZA, 2009, p. 74).

Quanto às funções, Souza (2008, p. 145) relata que, geralmente, elas podem ser identificadas nos documentos constitutivos (contrato social, estatuto social, regimento interno, regulamento geral), mas as atividades nem sempre estão registradas, apesar de em algumas instituições ser possível encontrá-las nos documentos de direção (organograma, plano de ação, plano estratégico). Para o autor, cabe ao arquivista, enquanto pesquisador, lançar mão de um ferramental para buscar essas informações vitais para a compreensão da gênese documental, além de ver que tipo de classificação será o mais ideal para cada empresa.

Os autores Afonso Murad (2012, p. 20-21) e Estevão Raschietti (2015, p. 187) argumentam que cerca de noventa por cento dos princípios, das tarefas, dos objetos de preocupação e dos desafios das empresas e das organizações em geral são absolutamente genéricos e semelhantes. Somente dez por cento têm de ser adequada a uma missão específica da organização (atividade-fim), a sua cultura, história e ao seu vocabulário.

Todas as empresas têm algumas funções muito semelhantes. Normalmente, têm uma Presidência e um Conselho de Administração. Há uma Direção Geral e uma Direção (Gestão) Técnica. Há uma área de Produção, de Gestão Financeira e Contábil, de Gestão de Recursos, de Gestão Comercial, de Gestão de Pessoas (RH), Assessoria Jurídica, Investigação e Desenvolvimento, Manutenção [...] E mais da metade da documentação empresarial mantida (e, às vezes, em sua totalidade) é contábil. Suas funções são de tipo financeiro, comercial e de contabilidade (NOVELLE-LÓPEZ, 2012, p. 15.24, tradução nossa).

Partindo das definições e dos trabalhos de Márcia Cristina de Carvalho Pazin Vitoriano (2011, p. 119), Heloisa Liberalli Bellotto (2008, p. 25), José Andrés González Pedraza (2009, p. 72-73) e Laura Novelle-López (2012, p. 27), o Quadro 2 apresenta as

principais funções de atividades-meio que podem estar presentes em qualquer empresa ou organizações privadas.¹⁹

QUADRO 2: Principais funções de atividades-meio

	VITORIANO (2011)	BELLOTO (2008)	GONZÁLEZ-PEDRAZA(2009)	NOVELLE-LOPEZ (2012)
01	Constituição Jurídica	Documentos Constitutivos e Documentos Jurídicos		Documentos Jurídicos
02	Direção Institucional	Documentos de Direção e Documentos de Reunião	Função Diretiva	Órgãos de Direção (Fundação e Estrutura)
03	Gestão das Relações de Trabalho	Documentos de Recursos Humanos e Relações de trabalho		Trabalho
04	Comunicação	Documentos de Comunicação		Correspondência
05	Gestão Mercadológica e Comercial		Função Comercial	Produção e vendas
06	Gestão de Materiais e Patrimônio			
07	Gestão Financeira	Documentos Contábeis e Financeiros	Função Administrativa	Gestão (Administração) Econômica
08	Contábil-Fiscal			
09	Gestão da Informação			
10	Técnica-Finalista		Função Técnica	

Fonte: Elaborado pelo autor, com base nos autores citados no quadro.

O arquivista deve, inicialmente, elaborar a classificação dos documentos de arquivo dividindo em níveis hierárquicos. A quantidade de níveis é que definirá o tipo de codificação apropriada (SOUZA, 2008, p. 85-86).

Não defendemos aqui um tipo específico de codificação. Defendemos, sim, os princípios a serem observados no momento da sua escolha. São três princípios no nosso entendimento. O método de codificação deve ser simples para facilitar a sua compreensão e a sua operacionalização. Deve ser flexível para permitir agregar ou suprimir níveis de classificação. E, por último, não pode ser um fator delimitador do esquema de classificação. É o caso, por exemplo, do método decimal (Dewey e Universal), que cria limites perigosos à representação das funções e atividades de uma entidade, principalmente naquelas mais complexas.

¹⁹ Baseado no trabalho e tese de Vitoriano (2011) veja quadro completo de classificação de funções atividades-meio, com as devidas tipologias documentais no ambiente empresarial em: BATISTA, Edinaldo Medina. Principais funções e tipos documentais de atividades-meio em organizações privadas. Múltiplos Olhares em Ciência da Informação, v.7, n.1, mar. 2017. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/moci/article/download/3204/1945>>. Acesso em 27 set. 2019.

Na construção de um plano de classificação no método funcional, “os documentos serão avaliados apenas nos tipos documentais, pois os níveis superiores (função, subfunção, atividade) são apenas para organizar o agrupamento de documentos” (BRASIL, 2013, p. 16). Para recuperar com maior facilidade o contexto de produção documental, atribuem-se códigos numéricos aos tipos/séries documentais (BERNARDES; DELATORRE, 2008, p. 11). Recomenda-se, neste caso, o método duplex,²⁰ conforme exemplifica a Figura 3.

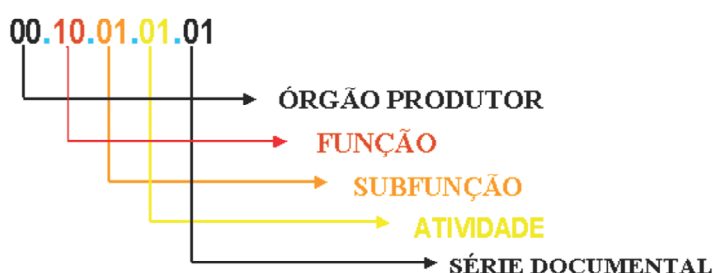


FIGURA 3: Exemplo de codificação no método duplex

Fonte: Arquivo do Estado de São Paulo, 2005, p. 46.

Para Astréa de Moraes e Castro (et al., 2007, p. 56), quando os documentos se acumulam nas empresa sem o tratamento técnico e científico adequados – ou seja, não receberam tratamento na fase corrente e foi colocado aleatoriamente em qualquer local, na a grande maioria das vezes inadequadas e contrárias aos requisitos de conservação e guarda –, o arquivista deverá estabelecer alguns critérios de organização. Um deles consiste em utilizar o código de classificação dos documentos já elaborado e / ou utilizado (o que é raro numa empresa). Caso não encontre, deverá estabelecer em primeiro lugar um código de classificação (seguindo as dicas elencadas anteriormente), para, em seguida, criar a Tabela de Temporalidade e Destinação e, depois de aprovado por uma equipe interdisciplinar (incluindo a parte jurídica), como será visto no próximo item, aplicá-lo à documentação acumulada.

²⁰ Método Duplex: neste método, a documentação é dividida em classes, conforme as funções, atividades, séries e tipos documentais, partindo-se do gênero para a espécie, e desta para a minúcia. O método duplex permite abertura ilimitada de classes, razão pela qual é o mais preferido. Apresenta, em contrapartida, algumas desvantagens: se não forem bem definidas as classes, encontraremos documentos que tratam da mesma função / atividade arquivados em mais de um lugar (PAES, 2004, p. 83-85).

3.2 Avaliação e Tabela de Temporalidade e Destinação

O autor Luis Carlos Lopes (1993 p. 41-42) defende que a solução do problema das massas documentais acumuladas deve passar, necessariamente, pela mudança de mentalidade dos envolvidos e pela prática e tratamento técnico dos arquivos (gestão de documentos), por profissionais treinados para fazer a avaliação documental desde a origem da “doença”, ou seja, os arquivos correntes. Para o referido autor, um arquivo precisa ser organizado de acordo com um Plano de Classificação e que seus prazos e usos sejam determinados por uma Tabela de Temporalidade, a fim de não gerar uma massa documental acumulada.

A literatura e a prática arquivísticas também assinalam – a partir da adoção do conceito de gestão de documentos – a importância da atividade de avaliação e seleção de documentos (INDOLFO, 2007, p. 42). Assim, a avaliação dos documentos de arquivo é a etapa decisiva no processo de implantação de políticas de Gestão Documental, tanto nas empresas privadas quanto nas instituições públicas (SILVA, 2015, p. 5).

As autoras Bernardes e Delatorre (2008, p. 35) destacam os objetivos e benefícios da avaliação documental:

- a) Identificar os valores imediatos e mediatos dos documentos
- b) Definir os prazos de guarda e a destinação dos documentos
- c) Elaborar a Tabela de Temporalidade de Documentos
- d) Agilizar a recuperação dos documentos e das informações
- e) Reduzir a massa documental acumulada
- f) Liberar espaço físico
- g) Autorizar a eliminação criteriosa de documentos
- h) Dar visibilidade e preservar os documentos de guarda permanente.

Mas o que significa avaliar documentos? No senso comum, significa: determinar a valia, ou valor, o preço, calcular, apreciar, estimar, reconhecer a grandeza, intensidade, força, fazer uma apreciação, ajuizar, supor (FERREIRA, 2009, p. 235). Então, avaliar, essencialmente, significa dar ou atribuir um valor. A palavra *valor* possui várias definições (FERREIRA, 2009, p. 233), mas, de certa forma, todas recaem sobre a utilidade e importância, no sentido de ser proveitoso, vantajoso, lucrativo ou de ter serventia, apreço, mérito, estima, significância. Neste sentido, “agregar valor”, portanto, significa tornar algo mais útil (QSQ, 2006, p. 2).

Para Trace (2016, p. 90), não há consenso na literatura arquivística sobre o que se entende por “valor”, particularmente na questão “de onde” este reside:

- a) Para alguns, o valor é inerente ou intrínseco aos documentos propriamente ditos, muito embora o que constitui o seu valor e qual peso é dado a tais valores possam divergir substancialmente.
- b) Para outros, valor é um julgamento externo ao arquivo determinado inicialmente pelo exame da importância histórica do produtor.
- c) Para outros ainda, valor é contingente ao uso imediato que a sociedade faz dos documentos, com o uso que os produtores fazem de seus próprios documentos sendo visto como de especial importância.
- d) Há também aqueles que pensam que valor só entra em cena quando indivíduos diferentes dos produtores interagem posteriormente com os documentos, o que traz para a discussão sobre avaliação considerações à respeito do uso futuro e das necessidades do usuário futuro.
- e) E também existem aqueles que acreditam que o valor é entendido como um conceito socialmente construído, o que exigem um conhecimento do universo social e cultural a fim de que se possa determinar a natureza do arquivo.

Segundo Paulo Catellan (2000, p. 244-245), a importância de um documento pode ser determinada com base em quatro valores fundamentais: administrativo²¹, jurídico²², histórico²³ e informativo²⁴, os quais podem ocorrer simultaneamente, mas um deles sempre predomina sobre os demais. Assim, o valor de cada aspecto varia sensivelmente de acordo com a realidade da instituição, empresa ou organização.

Por exemplo: por determinação de uma universidade, o histórico escolar de cada aluno deverá ser armazenado por pelo menos trinta anos. Do ponto de vista probatório (jurídico) não há dúvidas quanto à necessidade de guardar essa documentação. No entanto, ela também tem valor do ponto de vista administrativo, já que serve como fonte de informações sobre o aluno e para a própria universidade. Além disso, ela também tem valor histórico e informativo, uma vez que personagens da história foram alunos dessa universidade. Nesse caso, o aspecto probatório da documentação já é suficiente para justificar sua guarda. Os demais aspectos apenas corroboram tal decisão. Já para um Centro de pesquisas, o aspecto informativo pode ter precedência sobre os demais. Ou seja, um documento vale por seu conteúdo e por tudo aquilo que pode agregar à inteligência corporativa da instituição. Se a informação nele contida estiver defasada ou não interessar mais ao corpo de pesquisadores, o documento pode ser eliminado.

²¹ O valor administrativo depende da prática e dos usos de cada empresa, de seus ritmos de decisões e das causas que se estabeleceram para a conclusão dos processos, como, contratar uma pessoa, firmar um contrato ou adquirir um produto. Este é o valor original de todos os documentos, porque foram produzidos para atender a uma necessidade imediata, que é a gestão. Graças ao valor administrativo, os documentos são continuamente utilizados, requeridos, necessitados (GONZÁLEZ-PEDRAZA, 2009, p. 77).

²² O valor jurídico (legal) vem determinado pela legislação geral, já que não depende da empresa, que não é um ente criador de jurisprudência ou das leis e das normas. Estas normas são as que amparam os direitos da empresa a reclamar contra as decisões que lhes causem prejuízos (Ibid, p.78).

²³ O valor histórico é mais óbvio, no sentido de que testemunha a história de uma empresa registrada em seus estatutos, normas, regulamentos, atas (Idem).

²⁴ O valor informativo é variável e é determinado pelo grau de necessidade, que os gestores da empresa no futuro podem ter desta informação, e pelas tendências da pesquisa científica e técnica. É muito difícil demonstrar no âmbito empresarial a existência de um valor informativo nos documentos, porque estes não foram criados para transcender os séculos. Não existe nenhuma norma que ampare aos documentos criados nas empresas privadas, uma vez que tenha desaparecido seu valor legal e administrativo (Idem).

Na análise de Belloto (2006, p. 122) há três princípios que ajudam a definir o valor de um documento: unicidade, forma e importância. Dos três, o da importância é o mais subjetivo e difícil, apesar de ser essencial. Abrindo um “parêntese” sobre este caráter subjetivo, dentro da teoria subjetiva do valor (isto é, decorrente da importância das coisas segundo a necessidade que pessoas ou organizações têm dela) e da teoria marginalista (que estabelece uma relação entre valor de uso e valor de troca), o valor se explica por sua utilidade, raridade e capacidade de suprir necessidades (BARSA, 1998, vol. 14. p. 294-295).

O francês Étienne Bonnot de Condillac (1714-1780), filósofo do século 18, escreveu: “Dizer que uma coisa vale é dizer que ela é conforme a estimamos, boa para algum uso. O valor das coisas está, portanto, fundado em sua utilidade” (CONDILLAC, citado por BARSA, 1998, vol. 14. p. 294). Condillac também estabeleceu uma inter-relação entre raridade e utilidade, já que as variações nas quantidades de bem disponíveis podem determinar variações em seu valor: “O valor das coisas cresce com a raridade e diminui com a abundância” (CONDILLAC citado por BARSA, 1998, vol. 14. p. 294).

Também para o economista austríaco Carl Menger (1840-1921) (citado por BARSA, 1998, vol.14, p. 295), o valor é a importância que o sujeito atribui a certos bens concretos, ou certas quantidades de bens, quando toma consciência de que depende deles para a satisfação de suas necessidades:

A importância que uma pessoa atribui a um bem depende da quantidade desse bem que se encontra a sua disposição, ou seja, a importância diminui à medida que aumenta a quantidade do bem e cresce com a intensidade de sua escassez. A água, que nos países úmidos vale pouco, adquire valor infinito no deserto. O sal, que nos países industrializados é um bem de valor irrisório, em muitos países africanos é muito valorizado.

Pode-se ampliar o terceiro princípio dado por Belloto, sobre a importância, como princípio de utilidade, raridade e suprir / satisfação de necessidades.

Na nova versão da Norma ISO 15489-1:2018, a avaliação é definida como: “o processo de identificação das atividades de negócio para determinar quais documentos de arquivo precisam ser produzidos, capturados e por quanto tempo precisam ser mantidos” (ABNT, NBR 15489-1, 2018, p. 13).

Neste sentido, pode-se afirmar que o processo de avaliação documental, na Arquivologia, consiste em identificar, dar ou atribuir valores aos documentos segundo o contexto de sua produção, seja como prova ou testemunho para a própria administração que os gerou, criou ou guardou (valor / uso primário - probatório) e/ou tanto como seu potencial uso / utilidade, como fonte de informação para a pesquisa histórica, cultural, científica do pesquisador, do cidadão e da sociedade, quanto à garantia de direitos, deveres e de transparência (valor / uso secundário-informativo), procurando definir prazos de guarda

para os documentos, e desembocando na tomada de decisão para sua destinação: eliminação ou guarda permanente.

Para Schelleberg (1974, p. 196-197), a análise é a essência da avaliação arquivística. Ao mesmo tempo em que aquilata os valores probatórios dos documentos, o arquivista deve levar em conta o conjunto da documentação do órgão que os produziu. Não se deve proceder a avaliações baseando-se em partes, separadamente, mas deve-se relacionar o grupo particular de documentos com outros grupos; ou seja estabelecer as inter-relações dos documentos e levar em consideração a documentação com um todo.

Com base na teoria de Schellenberg e Morris Rieger, Belloto (2006, p. 118-119) define alguns parâmetros práticos de avaliação:

- 1) Os que continuam a apresentar valor administrativo, jurídico, financeiro para a administração de origem ou para outras administrações, depois de ter perdido seu valor primário para as operações correntes.
- 2) Os que podem ter valor para a proteção dos direitos cívicos, jurídicos e de propriedade de certos cidadãos ou de toda a população; trata-se de um valor ligado aos direitos individuais.
- 3) Os que possuem valor de testemunho ou de “documentação funcional”, Isto é, refletem a evolução histórica da administração de origem, dos poderes e funções que lhe são atribuídas por lei e pelos regulamentos, de sua estrutura, de seus programas, de sua política, de seus métodos, de suas decisões e de suas operações mais importantes.
- 4) Os que tenham valor de informação, isto é, que aporem uma contribuição importante para a pesquisa e para os estudos no domínio do conhecimento, qualquer que seja. Nesse caso, o processo de avaliação deve acusar o valor potencial que os papéis apresentam para os trabalhos dos historiadores, especialistas em ciências políticas, economistas, sociólogos, geógrafos, estatístico e mesmo, especialistas de outras disciplinas.

Para Ana Celeste Indolfo (2007, p. 47), a avaliação não pode ser reduzida a um processo mecânico nem deve ser aceita pela impossibilidade real de se conservar tudo. Também, não pode ser um processo subjetivo, baseado em “intuição ou em suposições arbitrárias de valor”. Os critérios de valor devem ser consistentes, podem não ser “exatos ou precisos” nem “absolutos ou finais”. É fundamental contar com uma equipe (comissão ou grupo) interdisciplinar ou de multiprofissionais para a avaliação de documentos.

A participação de outros profissionais, além de recomendável, é essencial para o processo de avaliação, em que se exigem conhecimentos especializados. Este processo participativo de profissionais ligados às mais diversas áreas do conhecimento será decisivo para se definir os critérios de valor, sendo recomendável, no mínimo: um técnico de nível superior da área específica (especialmente na definição do valor administrativo), um assessor jurídico (especialmente na definição do valor legal) e um arquivista (especialmente para a racionalização) (SILVA, 2015, p. 6).

Numa comparação da avaliação dos documentos nos órgãos públicos e nas empresas privadas, Nilza Teixeira Soares (1981, p. 18) destaca que:

As empresas privadas estão mais atentas aos problemas de relações jurídicas para com o Estado, com seus clientes e empregados, e conhecem bem os valores legal e fiscal que os documentos apresentam, pois sabe o que representa em termos de prejuízo financeiro se não munirem das necessárias provas, para eventuais questões. Sabem por quanto tempo podem ser os documentos úteis para comprovações em juízo ou junto aos órgãos de tributação, aos órgãos fiscais. Quanto à guarda de documentos inúteis, as empresas também são mais criteriosas que os órgãos públicos, pois dimensionam o que representa em custo a manutenção de depósitos. Nos órgãos públicos, é sabido, não existe a preocupação da redução de custos e despesas inúteis. Por esta razão, os arquivos se acumulam e se desfiguram, não se lhes dando a atenção que merecem, quando mais não fosse, por medida de economia.

O resultado do processo da avaliação dos documentos, preferencialmente por uma equipe interdisciplinar ou de multiprofissionais, é a criação da Tabela de Temporalidade e Destinação a qual, para ser aplicada, também necessita ser amplamente divulgada entre os funcionários da empresa ou instituição. Trata-se de um instrumento dinâmico da gestão de documentos, razão pela qual, ela precisa ser periodicamente atualizada, a fim de incorporar os novos conjuntos documentais que possam vir a ser produzidos e as mudanças que eventualmente ocorrerem na legislação (BERNARDES, 1998, p. 21).²⁵

Em consonância com os parágrafos anteriores, compreende-se que o processo de avaliação não se dá somente num único momento, ou seja, somente na destinação - na qual se opta pela eliminação ou pelo recolhimento e guarda permanente. Logo, vislumbram-se três possibilidades para aplicar o processo avaliativo: a) diante de uma massa documental acumulada na qual se torna necessário realizar uma prévia avaliação para os inícios dos trabalhos; b) ao transferir os arquivos correntes para o intermediário é necessário verificar novamente os prazos prescricionais (um documento avaliado inicialmente para a guarda intermediária de 30 anos, pode passar aos 100 anos, por exemplo) e; c) ao eliminar definitivamente, ou recolher permanentemente os documentos torna-se necessário verificar as mudanças da legislação.

A Figura 4 apresenta o Modelo de Tabela de Temporalidade e Destinação.

²⁵ Veja alguns critérios de temporalidade que podem ser aplicados aos documentos em ambientes empresariais privados em: OLIVEIRA, Elizabeth de Mello Leitão Batista de. Temporalidade de documentos. 3. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1996. E também sobre alguns exemplos de critérios de temporalidade em GONZÁLEZ-PEDRAZA, José Andrés. Los archivos de empresas: qué son y cómo se tratan. Asturias (España): Ediciones Trea, 2009, p. 80-103.

TABELA DE TEMPORALIDADE de: _____ (Secretaria/Autarquia/Empresa)				Departamento:																	
				Divisão:																	
				Seção:																	
Série Documental	Tipo Documental	Suporte	Data-limite	Original (1) Cópia (2)	Prazo de Vigência	Prazo de Prescrição	Prazo de Preservação	Prazo de Arquivamento			Destinação Final			Observações							
								Unidade	Arquivo Central	Arquivo Intermediário	Eliminação	Guarda Permanente									
												Amostragem	Total								

Esse modelo de Tabela de Temporalidade foi proposto por Daíse Aparecida Oliveira no projeto do Sistema de Arquivos do Município de São Paulo - SAMSP, em 1990.

FIGURA 4: Modelo de Tabela de Temporalidade e Destinação

Fonte: Bernardes, 1998, p. 23.

É preciso enfatizar que o processo de avaliação, comumente, nunca é feito “documento por documento”. As séries documentais que refletem as operações, atividades, funções e competências se definem por sua tipologia, e esta denota a identidade de cada um de seus documentos componentes. Assim, geralmente é “à série, e não a um documento que se dá a sentença definitiva de guarda permanente ou eliminação” (BELLITO, 2006, p. 123). Entretanto, não desautoriza salvar uma pequena amostragem dessa eliminação. Além disso, toda eliminação e toda ação de destinação deverão ser autorizadas e documentadas (ABNT, NBR 15489-1, 2018, p. 23-24).

Segundo a Unesco, após submetidos a um rigoroso processo de avaliação e seleção, de todos os documentos que se iniciam ainda na fase corrente somente 10% chegariam aos arquivos permanentes (JARDIM, 1995, p. 3). Nos países em que os arquivos são mais cuidados e organizados, os percentuais de descartes são bem elevados. Nos Estados Unidos, chega-se a eliminar 98% dos documentos gerados pelo setor público, sem perdas substantivas para as questões administrativas e legais ou para a memória nacional. No Canadá, 95%; na França, 60%. Obviamente que estes índices são relativos, incluindo as mil e uma cópias e as peculiaridades dos serviços administrativos e técnicos de cada um destes países (LOPES, 1993, p. 42).

Depois do intenso processo de eliminação e seleção dos documentos considerados permanentes, estes últimos, além de serem a “consciência histórica da

Administração” (BELLOTO, 2006, p. 220), podem ser os “gatilhos” que acionam o desencadeamento da lembrança, da reminiscência ou dos processos que engendram algo mais profundo, como a construção das identidades pessoais e coletivas (CAMPOS, 2015, p. 116).

É importante destacar que nos ambientes empresariais, o foco da avaliação está em manter os documentos estritamente necessários (não guardar nem de mais, e nem de menos) cujo objetivo visa principalmente à eliminação. No entanto, é necessário expandir os conceitos, no sentido de que todas as teorias e metodologias utilizadas nos arquivos também têm como fim último preservar os “gatilhos” da memória das empresas, instituições ou pessoas como prova de suas atividades no tempo e no espaço e fornecer ao usuário / cliente informações precisas, completas, no mais curto espaço de tempo (PAES, 2004, p. 96). Ainda mais, é necessário compreender que a gestão de documentos favorece o quadro de arranjo nos arquivos permanentes quanto a identificação da proveniência, do contexto da criação, da completude enquanto conjunto orgânico de documentos ou de informações, da caracterização das espécies e tipos documentais, dos conteúdos informacionais, do histórico do titular e /ou da história arquivística. Tudo isto se torna essencial na organização arquivística, que, obrigatoriamente, deve aparecer no momento da avaliação e valoração dos documentos a serem incorporados na guarda definitiva (TROITIÑO, 2016, p. 42).²⁶

Mesmo que, tradicionalmente, a gestão de documentos contemple apenas os arquivos correntes e intermediários, torna-se fundamental estabelecer uma relação integrada entre a gestão de documentos e os arquivos permanentes. Ou seja, os arquivos correntes, intermediários e permanentes não são mundos diferentes e incomunicáveis, mas complementares.

Para Moraes e Castro (et al., 2007), os documentos do arquivo corrente e do arquivo permanente têm que ser enfocados juntos; isto é, não podem ser estudados separadamente e com níveis de prioridade. “Os organismos privados e públicos necessitam tanto operacionalizar a gestão de documentos no que se refere ao arquivo corrente, quanto os processos de preservação em longo prazo no que se refere ao arquivo permanente” (MORAES E CASTRO, *et al.*, 2007, p. 18). Neste sentido, afirma-se que, ao trabalho de gestão dos documentos, a Classificação e a Avaliação Documental devem ser realizadas

²⁶ A título de esclarecimento, pois merece um trabalho de análise à parte, em muitas empresas ou instituições com acervos arquivísticos de guarda permanente nem sempre estão ou são chamados de “Arquivos”. Como exemplo: a partir dos anos de 1980 começaram a surgir no Brasil os Centros de Memória; Centro de Documentação; Centro de Documentação e Memória; ou Memorial, ligados a organizações privadas e públicas e também aquelas sem finalidade lucrativa, chamadas de “terceiro setor” (CAMARGO; GOULART, 2015, p. 63). Viviane Tessitore (2003, p. 14) define o Centro de Documentação como uma entidade híbrida (mista) entre Arquivo, Biblioteca e Museu com uma mescla das entidades anteriormente caracterizadas, sem se identificar com nenhuma delas. Nas análises e pesquisas de Ana Maria Camargo e Silvana Goulart (2015, p. 65-66), modismo ou não, o fato é que muitos Centros de Memória passaram a ser alvo de interesse de clubes esportivos, universidades, escolas, igrejas, partidos políticos e sindicatos, entre outras entidades e instituições, como bancos, e de muitas empresas.

desde o momento da produção do documento (fase corrente), para proporcionar economia e eficácia, evitando, assim, a acumulação desordenada dos documentos.

Antes de adentrar especificamente na Norma ISO 15489-1:2018 e estabelecer uma relação possível com a Norma ISO 9001:2015, torna-se necessário entender o “modelo” de gestão documental que está na base da ISO 15489.

3.3 Dois modelos de Gestão Documental: Ciclo Vital e *Records Continuum*

A Gestão Documental se assenta, atualmente, sobre dois modelos: o *records lifecycle*, de origem americana, também traduzida como ciclo vital; e o *records continuum*, de origem australiana.

O Ciclo Vital surgiu após a II Guerra Mundial, *no contexto norte-americano*, em resposta ao problema de gestão de uma superabundância de documentos institucionais (explosão documental) (EASTWOOD; MACNEIL, 2016, p. 10).

Segundo Glenn Dingwall (2016, p. 206-208), uma solução imediata para conter o grande volume de documentos arquivados no ambiente de trabalho, foi criar o arquivo intermediário, em que se transferiam os documentos dos arquivos correntes para o referido arquivo, aqueles documentos que ainda tinham valores primários (administrativos, fiscais e jurídicos), mas cujo uso / utilidade não era tão constante e que aguardavam prazos (administrativos, fiscais e jurídicos) para serem eliminados ou guardados permanentemente. Além de ganhar ou aguardar prazo para ver “o que fazer com estes documentos”, especialmente aqueles de suporte em papel, outro motivo principal prendeu-se à redução de custos (por exemplo: o espaço no centro de uma cidade é muito mais caro que um espaço afastado do centro).

Na análise de Indolfo (2007, p. 31), Philip Coolidge Brooks (1906-1977) é identificado como o primeiro profissional a fazer referência ao ciclo vital dos documentos, conceito que se materializou na criação de programas de gestão de documentos e na implantação de arquivos intermediários. A autora relata que Brooks reconhecia a necessidade dos arquivistas de desviarem sua atenção dos usos acadêmicos dos registros para todas as fases de seu ciclo de vida, contribuindo, dessa forma, para a implementação dos melhores procedimentos de guarda, e formulação das políticas necessárias a uma gestão responsável de documentos.

Na explicação de Armando Malheiro da Silva *et al.* (1999, p. 129-133) o aparecimento do chamado “arquivo intermediário”, ou do “pré-arquivo” (no sentido de preparar a documentação para ser integrada a título definitivo nos arquivos permanentes) acabou por criar uma ruptura na evolução natural da “vida” dos arquivos, tendendo a isolar cada vez mais o arquivo permanente como a única entidade a ser digna de ser considerada como “arquivo”.

Teoricamente, no modelo do Ciclo Vital o arquivo de uma entidade começa a se formar protocolo (documentos produzidos ou recebidos), segue seu rumo ao arquivo corrente, é classificado (conforme o plano de classificação estabelecido) e continua sua peregrinação até a transferência ao arquivo intermediário, para aguardar os prazos contidos na tabela de temporalidade / avaliação, na qual se define o seu destino: eliminar (conforme o prazo estipulado) ou recolher o documento para sempre (arquivo permanente) (MORAES E CASTRO, *et al.*, 2007, p. 15).

No modelo do Ciclo Vital, podem-se delinear sequencialmente as seguintes fases de uma Gestão Documental:

Primeira fase – Produção: refere-se à elaboração / criação dos documentos em decorrência das atividades de um órgão, setor, empresa. O arquivista deve contribuir para criação, apenas, de documentos essenciais à administração da organização e evitar duplicação e emissão de vias desnecessárias (PAES, 2004, p. 54).

Segunda fase – Utilização e conservação: criação e melhoramento dos sistemas de arquivos e de recuperação de dados, gestão de correio e telecomunicações, seleção e uso de equipamento reprográfico, análise de sistemas, produção e manutenção de programas de documentos vitais e uso da automação e reprografia nestes processos (JARDIM, 1987, p. 36). Inclui as atividades de protocolo, expedição, organização e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária (PAES, 2004, p. 54).

Terceira fase – Destinação: a identificação e descrição das séries documentais, estabelecimento de programas de avaliação e destinação dos documentos, arquivamento intermediário, eliminação e recolhimento dos documentos de valor permanente às Instituições Arquivísticas = Arquivo (JARDIM, 1987, p. 36). Esta talvez seja a mais complexa das três fases de uma Gestão Documental, pois se desenvolve mediante a análise e avaliação de documentos acumulados nos arquivos, com vista a estabelecer seus prazos de guarda, determinando quais serão objetos de arquivamento permanente e quais deverão ser eliminados, por terem perdido seu valor de prova e de informação para a instituição / organização (PAES, 2004, p. 54).

O recolhimento ao arquivo permanente no modelo do Ciclo Vital se dá principalmente pelo processo de avaliação documental, em que se decide pela eliminação ou guarda permanente. Ao serem recolhidos ao arquivo permanente, muitos documentos

podem perder (ou não) seu valor primário e maximizar seus valores secundários. Ou seja, os documentos são utilizados para fins diferentes daqueles para os quais foram criados ou originados (como o de pesquisa).

Os principais instrumentos e a materialização do Ciclo Vital são: planos de classificação e a tabela de temporalidade e destinação. É por meio do ato de destinação, como previsto na tabela, que se define a interface entre o mantenedor dos arquivos correntes da instituição e o mantenedor de seus arquivos permanentes. Esse é, por excelência, o procedimento que determina quais documentos chegarão aos arquivos (DINGWALL, 2016, p. 211-212).

O modelo do Ciclo Vital tem uma sequência linear (começo, meio e fim) e funciona muito bem quando as atividades, funções e hierarquia são estáveis e muito bem definidas. Além disso, tem uma metáfora orgânica e religiosa: os documentos “nascem” como subprodutos das atividades de uma instituição / organização (arquivos correntes), crescem (e são transferidos aos arquivos intermediários) e “morrem”, podendo ir ao inferno do abismo do triturador de papel ou ao “limbo” do arquivo intermediário ou ao “céu” de um arquivo permanente (SCHELLENBERG, 2006, p. 68).

Vale fazer aqui uma ressalva: em meados da década de 1950, foi criada uma “divisão” na profissão do arquivista. Havia o gestor de documentos (*records management*), que ficava responsável pela gestão dos arquivos correntes e intermediários, e o arquivista (*archivist*) propriamente dito, que ficava responsável pelos arquivos permanentes. Em países como Canadá, Estados Unidos e Reino Unido, os documentos correspondentes à fase de arquivos correntes e intermediários são administrados pelo gestor de documentos, ou gestor da informação, sendo considerados propriamente “arquivos” apenas aqueles de guarda permanente administrado pelo arquivista (*archivist*) (HAGEN, 1998, p. 3 e MORAES E CASTRO *et al.*, 2007, p. 25).

O modelo do *Records Continuum*, segundo a análise de Dingwall (2016), vem sendo promovido como alternativa ao modelo do Ciclo Vital. Muito da teorização central sobre o *records continuum* foram desenvolvidos, principalmente, *no contexto australiano*, primeiramente por Ian Maclean (1919–2003) e Peter J. Scott, por intermédio das soluções que os dois criaram para o problema da gestão e o da preservação dos documentos governamentais daquele país, nas décadas de 1950 e 1960, e, mais recentemente, por Frank Upward, Sue McKemish e outros profissionais ligados à pesquisa sobre o *continuum*, realizadas na Universidade de Monash, Austrália.

Com a consolidação da informática nos anos 1980-1990, começou a se fazer perceptível o desafio de gerenciar e preservar os documentos em suporte digital. Isso transformou a distinção entre documentos ativos, semiativos e inativos (arquivos corrente, intermediário e permanente), numa separação meramente lógica, e não física, com impactos

materiais no acesso, recuperação e circulação. A maleabilidade inerente aos arquivos digitais no tocante à forma e ao conteúdo – e a eliminação da necessidade de que os documentos estejam presentes fisicamente para que possam ser manipulados (conforme abordados no item 2.3 deste trabalho) – permite que os processos, ou fases, como criação, produção, uso (utilização / conservação) e avaliação para a destinação (eliminação ou guarda permanente), ocorram simultaneamente e continuem a transformar o documento durante toda a sua vida, dentro do modelo do *records continuum*.

Da mesma forma como o *ciclo vital* se tornou o modelo e componente central das ferramentas de Gestão Documental na América do Norte como os instrumentos Plano de Classificação e Tabela de Temporalidade e Destinação, a versão australiana do *records continuum* tornou-se o modelo para criação das normas e práticas de arquivo. A adoção dessas normas por outras instituições e em outras jurisdições – e o papel desempenhado por ela na formulação de normas internacionais, como a Norma ISO 15489 – fez com que o modelo do *records continuum* passasse a fazer parte do próprio tecido do conhecimento e da prática arquivística em todo o mundo.

As estruturas organizacionais dos governos e das empresas também cresceram em complexidade, afastando-se das formações burocráticas do século 19 e optando pela distribuição de tarefas por toda a estrutura em detrimento do modelo estritamente hierárquico. Para aumentar a dificuldade de se desvendarem as complexas relações de proveniência, os arquivistas dos arquivos permanentes (dentro do modelo do Ciclo Vital) mostraram-se incapazes de acumular informações suficientes sobre os processos de criação, manutenção e uso necessários para avaliar, arranjar e descrever adequadamente os documentos que passavam à sua guarda (DINGWALL, 2016, p. 213.217-219).

O modelo teórico do *records continuum* desenvolveu-se, então, a partir da dificuldade associada à gestão dos documentos digitais e ao tratamento da fluidez das estruturas administrativas, no final do século 20 e início do século 21 (EASTWOOD; MACNEIL, 2016, p. 14-15). Também houve a necessidade da “integração” da profissão arquivística e de se ter uma abordagem mais holística para o tratamento documental (integração dos arquivos correntes, intermediários e permanentes).

Fundamentado nas ideias da chinesa Xiaomi An (2003), Cássio Murilo Alves Costa Filho (2016) defende em sua dissertação que o modelo do *records continuum* representa não só o melhor modelo para a gestão de documentos digitais, como também o modelo ideal para a gestão integrada de *records* e *archives*, porque mantém o foco nas similaridades em vez das diferenças, nas qualidades e quantidades em vez de apenas quantidades; na política integrada em vez de controle separado e na satisfação das necessidades do cliente por meio da colaboração em vez de na duplicação ou sobreposição

(COSTA FILHO, 2016, p. 158-161). No entanto, parece que a nossa realidade brasileira ainda não absorveu, na prática, o modelo do *records continuum*.

Segundo Dingwall (2016) os dois modelos conflitam em vários pontos, especialmente nas questões relacionados à *avaliação* e *descrição* dos documentos, consideradas componentes centrais da Arquivologia.

A *avaliação* no Ciclo Vital ocorre preferencialmente quando o documento cruza não somente o limiar do arquivo corrente ou intermediário, mas principalmente de recolhimento ao arquivo permanente. Para o referido autor, no ambiente digital essa abordagem é insuficiente. A natureza volátil dos documentos digitais e as dificuldades associadas à sua preservação exigem que no *records continuum* as decisões de avaliação sejam tomadas tão logo seja possível após a criação do documento, de forma a assegurar que, em última instância, exista um documento a ser preservado. Dessa forma, o ato de avaliação – que ocorre preferencialmente num único momento, segundo o modelo do Ciclo Vital – é transportado no tempo até o momento da criação do documento, segundo o modelo do *records continuum*.

Já a *descrição dos documentos* cumpre duas funções. Primeira, facilitar o acesso a estes, já que lança luz sobre como partes individuais se relacionam com o todo e oferece aos usuários, pouco familiarizados, um ponto de entrada aos documentos. Segunda, determinar sua autenticidade e sua confiabilidade, de forma que eles possam continuar atuando com função probatória. Isso se dá por meio das ligações contextuais entre os documentos, as funções e as atividades das quais eles são subprodutos, assim como os atores envolvidos nessas atividades.

O modelo do Ciclo Vital estabelece separações entre as etapas / fases dos processos de arquivamento, dividindo-as em segmentos unitários e ordenados numa linha do tempo. O *records continuum*, um pensamento alternativo sobre o processamento arquivístico, questiona a necessidade e, até mesmo, a existência de fronteiras no interior daquelas fases e também do papel que cabe a cada uma delas (DINGWALL, 2016, p. 222-227).

O autor Costa Filho (2016) conclui que os procedimentos e operações técnicas da Gestão Documental e as principais funções arquivísticas — classificação, avaliação e descrição — permanecem. Para ele, o *records continuum* não propõe uma metodologia de Gestão Documental distinta, mas um ponto de vista peculiar. A questão é: quando estas simultaneidades de funções podem ocorrer? (COSTA FILHO, 2016, p. 173).

O Quadro 3 apresenta os principais aspectos e o resumo do Ciclo Vital e do *Records Continuum*.

QUADRO 3: Resumo do Ciclo Vital e *Records Continuum*

MODELO DO CICLO VITAL	MODELO DO RECORDS CONTINUUM
<ul style="list-style-type: none"> - Tem por base o <i>Records Lifecycle - Americano</i> - Proveniência única (física e estática) - Ênfase no suporte Papel - Divisão da Profissão do Arquivista - Funciona muito bem quando as atividades, funções e hierarquia são estáveis e muito bem definidas - Instrumentos: Plano de classificação e Tabela de Temporalidade e Destinação - Ênfase nas fases e supremacia dos arquivos permanentes - Avaliação e descrição ocorrem preferencialmente no recolhimento ao arquivo permanente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tem por base o <i>Records Continuum - Australiano</i> - Proveniência múltipla (dinâmica e funcional) - Ênfase no suporte Digital - Integração da Profissão do Arquivista - Funciona muito bem quando as estruturas organizacionais são complexas e dinâmicas - Instrumentos: Norma ISO 15489 e Metodologia DIRKS - Ênfase nos processos e supremacia dos arquivos correntes - Avaliação e descrição podem ocorrer antes ou na criação dos documentos, ou em qualquer fase.

Fonte: Adaptado de Costa Filho (2016).

Diante do exposto, é importante destacar que no modelo do *Records Continuum* a classificação, avaliação e descrição continuam sendo atividades relevantes para a Gestão Documental. A questão é sobre o momento, tempo e espaço em que elas podem ser aplicadas: preferencialmente, antes da criação ou, mesmo, no ato da criação dos documentos. Além do mais, o *records continuum* responde à complexidade dos documentos em suporte digital e, juntamente com a metodologia DIRKS e a Norma AS4390 (todas de origem australiana), constituiu a base para a elaboração da Norma ISO 15489 (FERNÁNDEZ, 2007, p. 90; SANJUAN, 2009, p. 1 e TEIXEIRA E SILVA, 2016, p. 12-14).

3.4 Concepção de um sistema de gestão de documentos de arquivos a partir da Norma ISO 15489

No ano de sua primeira publicação, em 2001, a Norma ISO 15489, cujo título é: “Informação e documentação”, contava com duas partes. Na parte 1 da ISO 15489-1:2001 – Conceitos e princípios, descreviam-se as diretrizes orientadas aos princípios e aos resultados de uma gestão de documentos (orientadas ao “o que fazer” e ao “por que fazer”) (AENOR, 2006a). Na parte 2 – Guia de Aplicação, apresentava-se uma metodologia para a implantação um Sistema de Gestão de documentos (orientada ao “como” fazer) (AENOR, 2006b) (SANJUAN, 2009, p. 7).

José Maria Jardim (2015) relata que a Norma ISO 15489:2001 “proporcionou uma universalização sem precedentes, de diferentes perspectivas teóricas e modelos de aplicação relacionados à gestão arquivística de documentos correntes e intermediários” (JARDIM, 2015, p. 41).

Isabel Maria Pires (2016, p. 73) destaca que a Norma ISO 15489:2001 é como se fosse a “mãe” de todas as outras normas sobre a gestão de documentos. De fato, ao considerar somente as Normas ISO publicadas pelo Grupo / Comitê específico sobre arquivos e gestão de documentos (*archives / records management*) chamado de ISO TC 46 – SC11, são 19 publicadas e 6 em desenvolvimento.²⁷ No entanto, com exceção da ISO 14721:2012 (Modelo OAIS – *Open Archival Information System* feito pela *National Aeronautics and Space Administration* – NASA), todas as outras normas ISO de gestão de documentos têm como raiz a ISO 15489.

Na análise de Eduardo Núñez Fernández (2007, p. 90, tradução nossa), os **objetivos** da Norma ISO 15489:2001 são resumidos em:

1. Orientar sobre os critérios com que deve desenhar-se e implantar-se um sistema de gestão de documentos (SGD) e os requisitos que este deve cumprir (confiabilidade, integridade, conformidade, exaustividade, caráter sistêmico).
2. Ser interativa com os sistemas de gestão de qualidade (ISO 9001) e meio ambiental (ISO 14001).
3. Possibilitar a integração da gestão de todos os documentos, tradicionais e eletrônicos, em um único sistema de gestão de documentos (SGD).
4. Estabelecer critérios sobre que documentos devem ser criados dentro de cada procedimento, que dados e estrutura devem conter, quais devem ser preservados e com que requisitos.

²⁷ Veja o site oficial da *International Organization for Standardization* (ISO) em <https://www.iso.org/committee/48856/x/catalogue/p1/u/0/w/0/d/0..> Acesso em 03 set. 2019.

5. Determinar todos os aspectos da produção e gestão dos documentos dentro de um sistema incluindo sua incorporação, registro, classificação, codificação, armazenamento, uso, acesso, conservação ou eliminação e os critérios de como devem ser feitos.

Chama a atenção o fato de a norma abordar um sistema de gestão de TODOS os documentos, tradicionais ou digitais, além de ser interativa com os sistemas de gestão de qualidade (ISO 9001) e sobre a gestão do meio ambiental (ISO 14001).

Ao desmembrar os objetivos propostos acima e alicerçados no trabalho de José Alberto Alonso, Montserrat Garcia Alsina e Maria Rosa Lloversa I Moreno (2007, p. 11-12, tradução nossa), descrevem-se a seguir, as quatro tarefas essenciais que culminam numa metodologia de gestão de documentos, segundo a Norma ISO 15489:2001:

- 1) Tarefa: Determinar os documentos que devem fazer parte da Gestão. Consiste em identificar quais documentos da organização implicam numa ação, responsabilidade ou que proporcionam evidências das decisões tomadas, e das atividades / tarefas realizadas. Para isto, é necessário examinar os processos, as atividades, as tarefas e as operações que a organização realiza, e ver qual tipo de documentação é gerada em cada caso. Cada documento deve:
 - ser produzido por uma atividade concreta
 - ser o resultado de um mesmo processo ou procedimento
 - ter uma estrutura e um conteúdo informativo homogêneo
 - identificar-se claramente com um nome breve, mas completo.
- 2) Tarefa: Determinar os prazos de armazenamento dos documentos. Depois de identificar os vários tipos de documentos que devem fazer parte do Sistema, decidir o período de tempo na qual deverão ser conservados. Esta é uma operação básica no projeto de sistemas e gerenciamento de documentos, e tem uma dupla finalidade:
 - conservar a informação que evidencia as atividades e decisões passadas e atuais da organização, cumprindo com os requisitos legais e normativos e tendo em conta as necessidades da organização;
 - eliminar o quanto antes e de forma segura e sistemática, os documentos que perderam sua utilidade e que carecem de valor para a organização.
- 3) Tarefa: Definir os fluxos e elaborar os instrumentos da Gestão Documental. Deve-se especificar o fluxo documental ou os diferentes processos, desde o momento em que os documentos são produzidos ou recebidos até o seu destino final. Quanto às ferramentas principais sobre as quais se sustentará o Sistema de Gestão Documental, a Norma ISO 15489 estabelece três instrumentos principais:
 - plano de classificação: representa hierarquicamente (em níveis diferentes) as atividades da organização, estruturando-os em classes e grupos de acordo com as funções, atividades e operações;
 - tabela de temporalidade e destinação (calendário de conservação dos documentos): especifica o cronograma de conservação / retenção dos documentos e sua disposição final (eliminação, preservação permanente, transferência...);
 - plano de acesso e segurança: identifica os direitos e as restrições de acesso dos membros da organização em relação aos

documentos (criação, consulta, modificação, eliminação). Como instrumentos adicionais para a descrição e recuperação dos documentos se contempla a possibilidade de elaborar vocabulários controlados (tesauros, listas de termos controlados...), bem como outros instrumentos que podem aplicar-se a algumas operações (descrição dos cargos, registro de pessoas e das permissões dos usuários...).

- 4) Tarefa: Documentar os processos de gestão documental. Trata-se de colocar por escrito e comunicar a toda a organização, o funcionamento da Gestão Documental ("o que se faz", "quem faz o quê" e "como se faz"). Esta tarefa envolve a escrita de um Manual da Gestão Documental com os procedimentos e as instruções de trabalho. A formalização das práticas de gestão documental assegura que todas as pessoas atuem com critérios homogêneos e sem incertezas.

Dentre os vários aspectos vinculados ao desenvolvimento de um Sistema de Gestão de documentos, a metodologia apresentada na segunda parte da Norma ISO 15489 (AENOR (2006b, p. 9-16), denominada "metodologia *DIRKS*" (*Designing and Implementing Recordkeeping Systems: Projeto e Implementação de Sistemas de Gerenciamento de Documentos*), de origem australiana, pode ser uma base para a concepção de um Sistema de Gestão de documentos arquivísticos em qualquer organização. Esta metodologia se desdobra em oito passos ou etapas, conforme mostra a Figura 5.

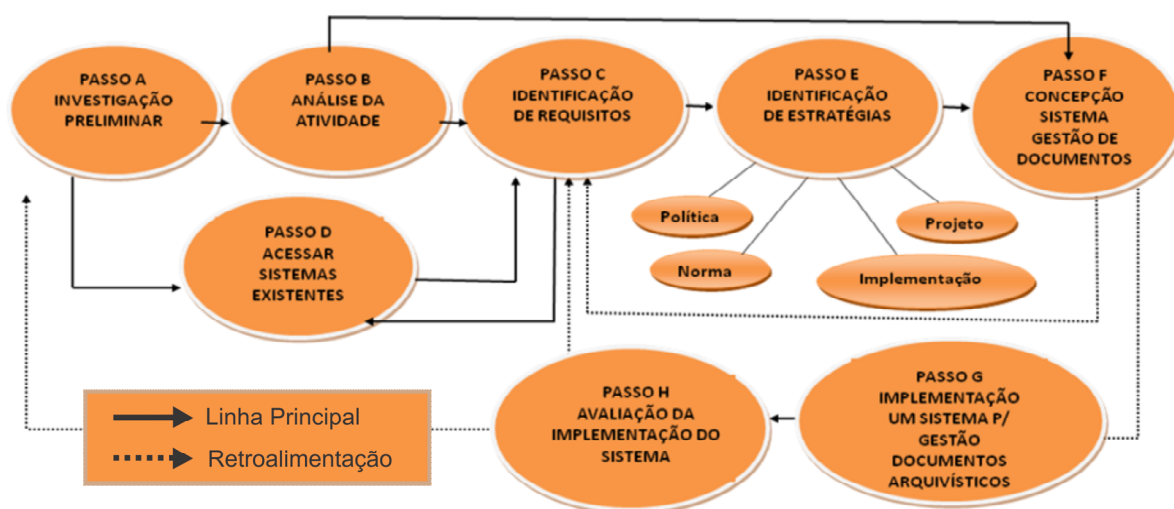


FIGURA 5: Metodologia DIRKS

Fonte: Adaptada de Aenor 2006b, p. 9 e Dias, 2010, p. 126.

Passo, ou Etapa, A: Investigação preliminar

Tem por objetivo proporcionar a compreensão do contexto administrativo, jurídico, empresarial e social em que a organização / empresa desenvolve suas atividades, com a finalidade de identificar os fatores que influenciam a necessidade de se criar ou manter documentos. Também, proporciona uma visão geral das forças e fraquezas,

processo conhecido como análise SWOT ou FOFA (Forças, Oportunidades, Fraquezas, Ameaças) a respeito da gestão de documentos. É um importante ponto de partida para recolher as informações dos processos baseadas em funções, para elaborar o plano de classificação e decidir quais documentos devem ser incorporados, e por quanto tempo devem ser conservados (AENOR, 2006(b), p. 9). Como resultado desta etapa, também se investigam a missão, visão e valores da empresa / organização, sua política e estratégia, objetivos, estrutura organizacional, regulamentos específicos e todas as suas atividades às quais os documentos estão submetidos (ALONSO; ALSINA, LLOVERSA I MORENO, 2007, p. 8).

Passo, ou Etapa, B: Análise das atividades da organização

Tem por objetivo desenvolver um modelo conceitual sobre o que a empresa / organização “faz” e “como faz”, examinando a interação dos documentos com os processos e atividades dos negócios. Pode-se proceder à identificação e análise dos processos e atividades de uma empresa / organização e examinar o mapeamento dos documentos, para levar adiante estes processos. É importante conhecer os tipos documentais que cada unidade produz e utiliza, as atribuições de cada unidade sobre cada tipo documental (elaboração, revisão, aprovação, controle, arquivo, entre outros), as aplicações informatizadas utilizadas para criar e gerir os documentos, seu suporte e localização, seus valores documentais e seus prazos de conservação (AENOR, 2006(b), p. 10). Como resultado desta etapa, pode-se elaborar uma primeira versão do plano de classificação, com a finalidade de mostrar as funções, atividades e operações que geram documentos. Também é útil efetuar uma análise sequencial, mediante diagrama, fluxograma ou mapeamento dos processos chaves da empresa (por exemplo, no caso de uma empresa de construção civil, o processo que se segue desde o estudo da oferta até a finalização do período de garantia da obra, passando pelas fases de elaboração do projeto de construção, licitação, contratação e execução de uma obra). O mapeamento dos processos permite visualizar que documentos são produzidos, como se transmite a informação de uma unidade a outra e quem é o responsável em cada momento pela tramitação e custódia (guarda) dos documentos (ALONSO; ALSINA, LLOVERSA I MORENO, 2007, p. 9).

Passo, ou Etapa, C: Identificação dos requisitos

Tem por objetivo determinar os requisitos para criar e manter documentos que evidenciem as atividades da organização. Estes requisitos se identificam mediante uma análise sistemática das necessidades da organização, das obrigações legais e normativas e da prestação de contas, com respeito tanto às partes interessadas internas (direção, pessoal) quanto às externas (clientes, acionistas, provedores, prestadores de serviço,

administração pública, governo) (AENOR, 2006(b), p. 10). Como resultado desta etapa, pode-se redigir uma primeira versão da Tabela de Temporalidade (em que se determinam os prazos durante os quais se devem conservar a documentação), além do plano de acesso e segurança (que estabelece as condições de acesso dos usuários aos documentos) (ALONSO; ALSINA, LLOVERSA I MORENO, 2007, p. 9).

Passo, ou Etapa, D: Avaliação dos sistemas existentes

Tem por objetivo analisar o sistema de gestão de documentos atuais (caso exista) e outros sistemas de informação relacionados com a finalidade de avaliar se eles introduzem e mantêm os documentos de uma maneira confiável e conforme os requisitos identificados na etapa anterior (AENOR, 2006(b), p. 11). Como resultado desta etapa, pode-se realizar um inventário dos sistemas existentes, além de um relatório que avalie o cumprimento dos requisitos documentais (ALONSO; ALSINA, LLOVERSA I MORENO, 2007, p. 9-10).

Passo, ou Etapa, E: Identificação das estratégias

Tem por objetivo determinar as políticas, procedimentos, normas, ferramentas e outros instrumentos que a organização deveria adotar para assegurar a criação e a preservação dos documentos necessários que refletem a atividade da organização. Neste sentido, essas estratégias podem incluir o estabelecimento de políticas, normas ou códigos de boas práticas de gestão, a designação de responsabilidades e competências, a elaboração de procedimentos e instruções de trabalho, o desenho / projeto, implementação e administração de novos componentes dos sistemas ou de novos sistemas e a integração da gestão de documentos nos processos e sistemas da organização (AENOR, 2006(b), p. 11-12). Como resultado desta etapa, pode ser conveniente apresentar um relatório, junto com um resumo executivo, dirigido à direção ou à administração superior, em que se colocam as possíveis estratégias de atuação, os benefícios e a economia que se esperam obter com a implementação do sistema de gestão de documentos (ALONSO; ALSINA, LLOVERSA I MORENO, 2007, p. 10).

Passo, ou Etapa, F: Desenho (concepção) de um sistema de gestão de documentos

Tem por objetivo traduzir as estratégias adotadas na etapa anterior (etapa E) em um plano de atuação que cumpra com os requisitos identificados na etapa C e que solucione as deficiências detectadas na etapa D. Este plano aborda uma visão de conjunto

em que se integram os diferentes elementos do sistema (AENOR, 2006(b), p. 12). Como resultado, podem-se levar adiante as seguintes ações: elaborar os instrumentos do sistema de gestão de documentos (plano de classificação, tabela de temporalidade, plano de acesso e segurança); definir os requisitos funcionais ou desenhar e desenvolver as possíveis aplicações informatizadas; redigir as primeiras versões da documentação do sistema de gestão de documentos (manual, procedimentos e instruções de trabalho); estabelecer uma metodologia de avaliação do rendimento do sistema de gestão de documentos e os mecanismos de supervisão e controle; e elaborar um calendário de trabalho no qual se programam as tarefas previstas para implementar o sistema (ALONSO; ALSINA, LLOVERSA I MORENO, 2007, p. 10 e AENOR, 2006(b), p. 12-13).

Passo, ou Etapa, G: Implementação do sistema de gestão de documentos

Tem por objetivo identificar e aplicar, de forma sistemática, o conjunto de estratégias adotadas, colocando em execução o plano de ação projetado na etapa anterior (etapa F), com uma alteração mínima das atividades, contribuindo para satisfazer as necessidades da organização, além da gestão da qualidade (AENOR, 2006(b), p. 13). Como resultado, as seguintes ações podem ser realizadas: a) revisar e aprovar os instrumentos do sistema de gestão de documentos; b) colocar em prática a fase de testes (testes-piloto) de aplicações informatizadas; c) revisar, aprovar e publicar o manual, procedimentos e das instruções de trabalho; d) promover o treinamento de pessoal; e) reorganizar o repositório de arquivos; e f) produzir informes de rendimentos (ALONSO; ALSINA, LLOVERSA I MORENO, 2007, p. 10).

Passo, ou Etapa, H: Revisão posterior / avaliação da implementação

Tem por objetivo avaliar e medir a eficácia do sistema de gestão de documentos, com a finalidade de corrigir as deficiências detectadas (AENOR, 2006(b), p. 13). Como resultado, pode-se entregar à direção ou à administração superior um relatório de revisão, em que se detalham as discrepâncias observadas e se propõem as ações adequadas para corrigir as desconformidades encontradas, além de adotar as oportunidades de melhoria que não foram previstas nas etapas anteriores (ALONSO; ALSINA, LLOVERSA I MORENO, 2007, p. 10-11).

João Filipe Venâncio Leitão (2010, p. 177) assinala que no contexto prático de aplicação desta metodologia DIRKS em que se procura seguir as orientações normativas é difícil determinar onde começa uma etapa ou termina outra.

Já Uriel Battisti (2015) entende que a Norma ISO 15489 é uma das bases teóricas sob a qual se assenta o Modelo de Requisitos E-Arq Brasil – Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos (CONARQ, 2011). Para o autor, as duas normas possuem o mesmo número de etapas para a implantação de um Sistema de Gestão de documentos e “todas elas estão expostas de forma semelhante. Apenas com algumas divergências de nomenclatura, englobam mais ou menos os mesmos elementos dentro de cada tópico; porém, a essência da metodologia de ambas é a mesma” (BATTISTI, 2015, p. 53).

É importante assinalar que a primeira parte da Norma ISO 15489 foi atualizada em 2016 e que no Brasil sua publicação se deu no primeiro semestre de 2018, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).²⁸ A maior mudança consistiu, justamente, na omissão desta metodologia DIRKS, que durante muito tempo foi o referencial para a implementação de uma gestão de documentos (APDSI, 2016, p. 79).

Embora se ressalte a relevância da Norma ISO 15489-1:2018, que pode oferecer os requisitos essenciais para a implantação de um Sistema de Gestão de Documentos de Arquivos (SGDA) – em todos os formatos ou suportes, criados ou recebidos por qualquer organização (pública ou privada) no exercício de suas atividades, ou por qualquer indivíduo responsável por criar ou manter documentos –, o sucesso de sua implantação também depende de uma atuação em conjunto com outras Normas ISO (sobretudo da série ISO 30300 que trata do SGDA), além de muitos outros fatores, especialmente de um ambiente propício, da cultura organizacional e, especialmente, de uma vontade “política” de querer realizar a gestão documental.

O mérito desta Norma ISO 15489 reside na alocação de responsabilidades das empresas / organizações com seus documentos, por meio de políticas, objetivos, diretrizes, procedimentos e processos (FERNÁNDEZ, 2007, p. 93; ABNT, NBR ISO 15489-1, 2018, p. VIII).

²⁸ ABNT, NBR ISO 15489-1 pelo Comitê Brasileiro de Informação e Documentação - ABNT/CB-014.

3.5 Processos da gestão de documentos segundo a Norma ISO 15489

A norma ISO 15489:2001, na primeira parte, itens 9.3 a 9.9 (AENOR, 2006(a) p. 19-25), descrevia sete processos da Gestão Documental: 1. Incorporação, 2. Registro, 3. Classificação, 4. Armazenamento, 5. Acesso, 6. Rastreamento e 7. Destinação.

Já a nova versão da primeira parte da Norma ISO 15489-1, de 2016, publicada no Brasil em 2018, traz a enumeração de oito processos da gestão documental, ao invés de sete, na seguinte ordem: 1. Produção de documentos de arquivo; 2. Captura de documentos de arquivo; 3. Classificação e indexação; 4. Controle de acesso; 5. Armazenamento de documentos de arquivo; 6. Utilização e reutilização (uso e reuso); 7. Migração ou conversão e 8. Destinação (ABNT, NBR ISO 15489-1, 2018, p. 19-25).

Mesmo que se descrevam de forma linear nos sistemas eletrônicos / digitais, estes processos podem realizar-se ao mesmo tempo (tudo simultaneamente, no caso dos documentos / objetos arquivísticos digitais) ou numa ordem diferente, conforme mostra a Figura 6.



FIGURA 6: Processos de Gestão Documental a partir da Norma ISO 15489-1:2018

Fonte: Adaptada de Alonso, Alsina, Llovers I Moreno, 2007, p. 12.

O Quadro 4, além de detalhar melhor cada processo, compara e harmoniza os processos em comuns da Norma 15489 nas versões de 2001 e 2018. Neste sentido, altera-se a ordem de alguns processos.

QUADRO 4: Comparação dos processos de Gestão Documental da Norma 15489 nas versões de 2001 e 2018.

ISO 15489: 2001 - Parte 1	ISO 15489: 2018 - Parte 1
<p>1) Incorporação dos documentos. Os procedimentos de gestão de documentos têm que contemplar a forma que um documento entra ou forma parte do sistema. Ou seja, o que deve ser feito quando se decide arquivar ou capturar digitalmente um documento. Este processo comporta selecionar os documentos que serão capturados / guardados.</p>	<p>1) Produção de documentos de arquivo. Os documentos de arquivo são produzidos ou recebidos e capturados para a condução da atividade do negócio. Os requisitos legais, de negócio e outros para os documentos de arquivo são identificados por meio da avaliação. Estes requisitos são usados para especificar a produção de documentos de arquivo, quando os processos de trabalho e sistemas de gestão de documentos de arquivo são desenvolvidos ou redefinidos.</p> <p>Recomenda-se que a produção de documentos de arquivo envolva a produção de conteúdo e metadados que documentem as circunstâncias de sua produção.</p>
<p>2) Registro. A finalidade do registro é formalizar a incorporação de um documento – criado ou recebido –, mediante um identificador único, e uma breve descrição que facilite sua posterior recuperação. Os documentos devem ser registrados no momento de sua incorporação, de maneira que não se pode ter outro processo documental até que não seja efetuado o registro.</p>	<p>2) Captura de documentos de arquivo. Quando a avaliação indicar que é necessário manter e gerenciar determinados documentos de arquivo ao longo do tempo, para cumprir os requisitos identificados, recomenda-se que isso seja feito por meio de sua captura no sistema de gestão de documentos de arquivo. Recomenda-se que a captura envolva no mínimo o seguinte: atribuição de um identificador único (legível e gerado por máquina ou compreensível por pessoas); captura ou geração de metadados sobre os documentos de arquivo no ponto de captura; e geração de relacionamentos entre o documento de arquivo e outros documentos de arquivo, agentes ou negócios.</p>
<p>3) Classificação. Deve identificar a que categoria o documento pertence, tendo em conta a atividade / tarefa / função da organização com o qual está relacionada. Este processo se concretiza com o lugar que cada documento ocupa no plano de classificação. Este instrumento, que normalmente se codifica, deveria proporcionar uma visão geral de todos os processos e atividades da organização, de forma que o código de classificação indique a “direção” de determinado documento, especificando sua localização e facilitando sua posterior recuperação.</p>	<p>3) Classificação e indexação. A classificação vincula documentos de arquivo a seus contextos de negócio, por meio da associação destes com as categorias, em um plano de classificação. A classificação de documentos de arquivo inclui o seguinte: vinculação do documento de arquivo ao negócio que está sendo documentado, em um nível apropriado (por exemplo, para uma função, atividade ou processo de trabalho); e fornecimento de indicadores entre documentos de arquivo individuais e agregações para fornecer um registro contínuo da atividade de negócio.</p> <p>A indexação por metadados também pode ser usada para tornar os documentos de arquivo mais facilmente recuperáveis para os agentes autorizados a acessá-los. A indexação por metadados, como assunto, localização ou nomes de pessoas, pode ser vinculada com</p>

	documentos de arquivo no ponto de captura e ser adicionada quando requerido no decorrer de sua existência.
<p>4) Armazenamento. Este processo tem por objetivo manter e preservar os documentos, assegurando sua autenticidade, confiabilidade, integridade e disponibilidade durante o período de tempo que for necessário. Responde a um dos princípios enumerados na Norma ISO 15489 para levar adiante um plano de gestão documental: garantir que os documentos se conservem num lugar seguro. Por isso, há que controlar as condições de armazenamento e as operações de manipulação, a fim de proteger os documentos contra o acesso e a destruição não autorizada, de prevenir sua deteriorização ou perda e de reduzir os riscos de possíveis roubos ou desastres.</p>	<p>4) Armazenamento de documentos de arquivo. Recomenda-se que documentos de arquivo, independentemente de formato ou mídia, sejam armazenados de maneira a protegê-los de acesso não autorizado, modificação, perda ou destruição, incluindo roubo e desastres. Isso significa que é recomendável que as medidas sejam colocadas em prática para assegurar o seguinte: ambiente e mídia para armazenamento apropriados; utilização de materiais de proteção e procedimentos de manuseio especial, quando necessário; rotina de proteção e monitoramento da segurança física e da informação; desenvolvimento e teste de procedimentos autorizados de planejamento e recuperação de desastres; e capacitação de pessoal relevante nestes.</p> <p>Recomenda-se que os metadados para documentos de arquivo incluam informações de armazenamento. Isto pode decorrer de sistemas de gestão de documentos de arquivo organizacionais ou de sistemas de provedores externos. Recomenda-se que esta informação seja adequada para localizar e monitorar a segurança dos documentos de arquivo.</p> <p>Recomenda-se que o armazenamento de documentos de arquivo, incluindo ambiente e mídia, material de proteção, os procedimentos de manuseio e os sistemas de armazenamentos, sejam monitorados e avaliados de maneira rotineira, para identificar qualquer risco à acessibilidade ou integridade dos documentos.</p>
<p>5) Acesso. Significa regulamentar a quem se permite acessar ou realizar uma ação relacionada a um documento (criação, consulta, modificação, eliminação...) e em quais circunstâncias, aplicando os controles previstos na tabela de acesso e segurança. Os direitos de acesso dos usuários ao Sistema de Gestão Documental dependem dos requisitos legais (por exemplo, a privacidade dos documentos que contêm dados de caráter pessoal) e das necessidades da organização (por exemplo, a confidencialidade dos documentos como informações estratégicas ou financeiras).</p>	<p>5) Controle de acesso. Recomenda-se que o acesso a documentos de arquivo seja gerenciado utilizando processos autorizados.</p> <p>Regras de acesso podem requerer a utilização de ferramentas para disponibilização de documentos de arquivo, com ou sem tarjas, e metadados a usuários autorizados.</p> <p>Recomenda-se que a aplicação de regras de acesso seja registrada como parte dos metadados de processo para documentos de arquivo em nível apropriado (variando de documentos de arquivo individual a todos os níveis de agregação). Recomenda-se que as modificações nestas regras, incluindo a autoridade para tanto e a data da modificação, também sejam registradas como metadados do processo. Pode ser necessário registrar</p>

	instâncias de acesso a documentos de arquivo, dependendo dos requisitos dos documentos de arquivo identificados para a atividade de negócio e do risco associado à atividade.
<p>6) Rastreamento. Controlar o uso e o movimento dos documentos, de forma que se garanta, de um lado, que unicamente os usuários com as permissões devidas possam levar adiante atividades que lhes foram designadas e, de outro, que os documentos possam ser localizados sempre que for necessário. O seguimento do “rastros / rastreamento” de um documento permite manter um controle adequado dos processos documentais, desde que incorporado ao Sistema de Gestão Documental até que se aplique a disposição final.</p>	<p>6) Uso e reuso. Recomenda-se que os documentos de arquivo sejam utilizáveis pelo tempo que forem mantidos. Recomenda-se que sistemas de gestão de documentos de arquivo sejam desenvolvidos para dar suporte à fácil utilização dos documentos de arquivo.</p> <p>Medidas para assegurar a capacidade de acessibilidade contínua podem incluir o seguinte: aplicar e manter metadados apropriados sobre dependências técnicas de um documento de arquivo; produzir cópias adicionais de documentos de arquivo ou convertê-los para formatos alternativos; migrar documentos de arquivo; preparar um plano para assegurar acesso e usabilidade contínua dos documentos de arquivo no caso de um desastre que afete os sistemas de gestão de documentos de arquivo ou áreas de armazenamento; e estabelecer monitoramento de rotina das condições de armazenamento.</p> <p>Recomenda-se que metadados a respeito de processos empreendidos para melhorar a capacidade de utilização, como a conversão, sejam registrados em metadados de processo.</p>
<p>7) Destinação. Esgotado o prazo de conservação estabelecido para determinado documento, aplica-se a destinação prevista na tabela de temporalidade (eliminação, conservação permanente e transferência a outro sistema arquivístico). Não se deve levar adiante nenhuma ação de destinação sem a devida autorização e sem haver a comprovação prévia de que o documento já não tem valor para a organização; de que não tenha nenhuma tarefa / processo pendente e de que não exista nenhum pleito ou investigação em curso que implique a utilização do documento como prova</p>	<p>7) Destinação. Recomenda-se que sistemas de documentos de arquivo sejam desenvolvidos para dar suporte à execução de ações de destinação.</p> <p>Recomenda-se que os documentos de arquivo e os metadados sejam mantidos pelo período de tempo especificado pela autoridade de destinação e que sejam implementadas ações de destinação especificadas por autoridades de destinação. Estas podem incluir: eliminação de documentos de arquivo e metadados; transferência do controle de documentos de arquivo e metadados para uma organização que assumiu a responsabilidade pelas atividades de negócio por meio de reestruturação, venda, privatização ou outras mudanças de negócio; e transferência do controle de documentos de arquivo e metadados para um arquivo institucional ou externo, para guarda permanente.</p> <p>Recomenda-se que ações de destinação sejam revistas antes de sua implementação, para assegurar que requisitos de documentos de arquivo não tenham sido alterados.</p>

	<p>Será necessário manter alguns metadados de documentos de arquivo além do período mínimo de guarda ao qual esse está associado. Recomenda-se que processos de destinação deem suporte a esses requisitos.</p> <p>Recomenda-se que os seguintes princípios regulem a eliminação de documentos de arquivo: a eliminação sempre será autorizada; documentos de arquivo pertencentes a litígio ou ação legal e/ou investigação pendente ou em curso não serão eliminados enquanto esta ação estiver em andamento ou seu início seja eminente; a eliminação de documentos de arquivo será executada de maneira a assegurar sua completa destruição e em conformidade com quaisquer restrições de acesso e segurança aos documentos de arquivo; e a eliminação, assim como qualquer ação de destinação, será documentada.</p>
	<p>8) Migração ou conversão. Recomenda-se que o processo de migração e conversão entre sistemas de negócio e/ou de documentos de arquivo, ou de formato analógico para digital (digitalização), incluindo a desativação do(s) sistema(s), seja planejado, documentado e comunicado a acionistas internos e externos.</p> <p>Recomenda-se que, após a migração ou conversão, seja autorizada a destinação dos documentos de arquivo originais.</p> <p>Recomenda-se que todo o conteúdo dos documentos de arquivo e de seus metadados associados seja mantido durante a migração ou conversão até que o processo finalize e a integridade e confiabilidade do sistema ou formato de destino tenha sido controlada e garantida.</p> <p>Pode ser necessário auditar, autorizar ou certificar o processo de migração ou conversão por uma autoridade externa.</p>

Fonte: Adaptado de Alonso, Alsina, Lloversa I Moreno, 2007, p. 13 e ABNT, NBR ISO 15489-1, 2018, p. 20-24.

Na análise do quadro comparativo, o item “migração ou conversão” na nova versão da Norma ISO 15489-1 acentua a ênfase aos documentos arquivísticos digitais. Para Juliane Teixeira e Silva (2016, p. 12), a nova versão da primeira parte da Norma ISO 15489 (ABNT, NBR 15489-1, 2018) também trouxe alguns acréscimos conceituais, cabendo mencionar, dentre outros, a ideia de documento como evidência e a análise de riscos no

Sistema de Gestão de documentos, além de ter uma terminologia mais voltada aos ambientes de negócios e clientes.

Ainda que se possam aplicar outras normas ISO – especialmente aquelas que afetam os próprios documentos, como, a produção, gestão e a descrição, as infraestruturas e edifícios apropriados para a sua conservação ou, mesmo, quanto ao tratamento da informação, as duas normas, ISO 9001 e ISO 15489, são aquelas que têm maior impacto na gestão de documentos e sua aplicação já é uma realidade em muitos países (FERNÁNDEZ, 2007, p. 11).

3.6 Norma ISO 9001 e o modelo PDCA

A partir da década de 1960, a “qualidade” passou a figurar como um dos requisitos essenciais para que as empresas se mantivessem no mercado e alcançassem a competitividade. Isso se deve, em grande parte, às tecnologias, que passaram a ser cada vez mais utilizadas nos processos produtivos, e ao aumento da competição internacional de bens/serviços. Como resultado, as organizações passaram a valorizar as necessidades e expectativas de seus clientes (QUEIROZ, 2011, p. 20).

Por “qualidade” entende-se tudo aquilo que é superior, de maior nível, imemorável. A Norma ISO 9001 entende “qualidade” como a satisfação do cliente e de algo (produto ou serviço) que possa ser melhorável de forma contínua (GRUHN, 2012, p. 49).

O conjunto das Normas ISO 9000 compõe-se, basicamente, de: 1) ISO 9000, que trata dos fundamentos, vocabulário e conceitos sobre a qualidade; 2) ISO 9001, que é a mais conhecida e, também, a mais abrangente, pois trata dos requisitos do ciclo de qualidade aplicável a qualquer empresa / organização; 3) ISO 9002, cuja ênfase está nos processos de produção e instalação, especialmente para novos produtos / serviços; 4) ISO 9003, que trata da garantia de qualidade no monitoramento, inspeção, revisão (por exemplo, para o fornecimento de mercadorias); e 5) ISO 9004, que guia ou dá diretrizes para a implantação da gestão da qualidade (CARPINETTI; MIGUEL; GEROLAMO, 2011, p. 10-11).

Torna-se necessário aqui distinguir entre programa, política ou sistema de qualidade total de processo de certificação para ISO 9001. O foco principal das Normas (ISO) está na certificação de produtos ou serviços, o que deve ser atestado por um organismo oficial e externo, com base em padrões internacionais. Já a política de qualidade total engloba um programa empresarial completo, que envolve toda a organização (REZENDE; ABREU, 2008, p. 273-274).

Quanto à política de qualidade de uma empresa, a Norma 9001:2015 (ABNT, NBR 9001, 2015, p. 8) estabelece que qualquer organização deve basear sua política em sete princípios:

1. Foco no cliente
2. Liderança
3. Engajamento das pessoas
4. Abordagem de processo
5. Melhoria contínua
6. Tomada de decisão baseada em evidência
7. Gestão de relacionamento

Para César Salim et al. (2004), a política da qualidade de uma empresa deve apoiar-se, basicamente, em dois pilares: qualidade e produtividade. Para os autores, sem a qualidade do produto “o cliente fica insatisfeito e não compra ou contrata mais” e sem a produtividade, “traduzida também na qualidade nos seus processos de atendimento, produção e administração, os custos ficam elevados e a empresa se torna inviável” (SALIM et al., 2004, p. 150-151). Argumentam os autores que um dos passos a serem almejados pelas empresas deve prever as orientações, instruções ou consultorias que as auxiliem nos procedimentos e critérios que determinem os níveis de qualidade, seja dos seus processos, produtos ou serviços.

Já o processo de avaliação para uma possível certificação ISO 9001 em uma empresa (que tem validade de três anos e, findado este período, ela deve passar novamente por um processo de recertificação) é conduzido por uma auditoria externa, também chamada de “organismo certificador”. Este organismo certificador, dentre outros quesitos, avalia dois itens principais numa empresa, que deseja obter o certificado ISO 9001:

1. Atesta que o sistema de gestão de qualidade da empresa condiz com o modelo de sistema de gestão da qualidade estabelecido pela ISO 9001. Ou seja, o sistema de gestão da qualidade da empresa contempla todos os requisitos estabelecidos pela norma. Esse aspecto do processo de certificação é bem descrito pela expressão: *Diga o que você faz* para garantir a qualidade. O objetivo, portanto, é atestar a aderência do sistema da qualidade projetado pela empresa com o modelo de sistema estabelecido pelos requisitos da ISO 9001.
2. Atestar que foram encontradas evidências de que a empresa implementa as atividades de gestão da qualidade tidas como necessárias para atender aos requisitos dos clientes. Este segundo aspecto da certificação é bem definido pelo dizer: *Demonstre que você faz o que você diz que faz* para garantir a qualidade (CARPINETTI; MIGUEL; GEROLAMO, 2011, p. 24-26).

Mesmo que nem todas as empresas busquem uma certificação formal e externa (feita por outras empresas ou organismos credenciados que emitem a certificação) para determinado produto, processo ou serviço e, até mesmo, para apenas um setor de determinada empresa ou organização, estas instruções de Gestão da Qualidade e Garantia da Qualidade, geralmente, são apresentadas no conjunto de Padronizações ou Normas Internacionais, sob o código de ISO 9001 ou NBR 19001.

Para demonstrar quantitativamente os parágrafos anteriores, verificou-se que o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), nas estatísticas do Cadastro Central de Empresas (CEMPRE) referente à situação de 2016, na Tabela 8, apontou a existência de mais de 4.551.844 entidades empresariais no Brasil (IBGE, 2016). Em contrapartida, no mesmo ano 20.908 (vinte mil, novecentos e oito) empresas e / ou organizações foram certificadas pela Norma ISO 9001, ficando na décima posição no ranking mundial (QUALYTEAM, 2017, online). Ou seja, embora ocupe um lugar privilegiado no ranking mundial, somente 0,5 % das empresas / organizações no Brasil possui formalmente a certificação da Norma ISO 9001.

Entende-se que as empresas, independente da certificação, de seu tamanho e de suas características, e diante do processo global de competitividade, se veem obrigadas a oferecer produtos ou serviços aos seus clientes com uma qualidade superior à de seus concorrentes pelo menor custo possível, o que lhes permitirá não somente diferenciar-se uma das outras, como também garantir sua sobrevivência (MORO CABERO, 1997, p. 266). Neste contexto, a política de qualidade é um dos fatores decisivos para a gestão da empresa, pois é ela que irá nortear as demais decisões estratégicas (SALIM et al., 2004, p. 154).

Uma das metodologias de gestão para a implementação desta política, também adotada pelas Normas ISO 9001 e 15489 e utilizada em várias áreas do conhecimento (Administração e Engenharias, por exemplo) é o método ou ciclo *PDCA*: *Plan* (Planejar), *Do* (fazer), *Check* (verificar) e *Action* (Agir / Corrigir). Este ciclo permite que uma empresa ou qualquer organização possa “assegurar que seus processos tenham recursos suficientes e sejam gerenciados adequadamente, e que as oportunidades para melhoria sejam identificadas e as ações sejam tomadas” (ABNT, NBR 9001, 2015, p. 7).

O ciclo PDCA, criado por Walter Andrew Shewhart (1891-1967) e tornado popular por William Edward Deming (1900-1993), é exemplificado na Figura 7.

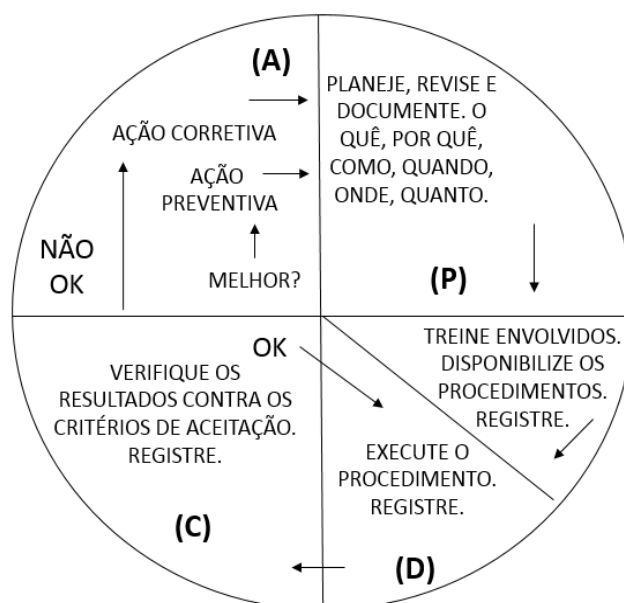


FIGURA 7: Ciclo PDCA

Fonte: Kardec; Nascif, 2001, p. 157.

1. *Planejar (Plan)*: antes de se executar o processo é preciso planejar as atividades, definir a meta e os métodos (Contexto da organização, liderança, planejamento e apoio).
2. *Implementar/Executar (Do)*: é a execução das tarefas de acordo com o que foi estipulado no plano, inclui também a coleta de dados para o controle do processo. O treinamento é requisito para a execução das tarefas (Operacionalização).
3. *Verificar (Check)*: é a fase de monitoramento, medição e avaliação. Os resultados da execução são comparados ao planejamento e os problemas são registrados (Avaliação do desempenho). Se os resultados forem favoráveis, as tarefas são mantidas, se ocorrer problema, deve-se:
4. *Agir/Corrigir (Act)*: fase em que se apontam soluções para os problemas encontrados (Melhoria) (SEBRAE, 2016, online).

A implantação de um Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) em uma empresa pressupõe que todos os seus membros, em maior ou menor grau, realizem funções informativas básicas: planejamento, organização, tomada de decisões, análises e resoluções de problemas, avaliação de resultados e correções dos desvios. A gestão estratégica dos recursos informativos somente é possível a partir da concepção de um Sistema de Qualidade Total (SQT) em que as estruturas, responsabilidades, procedimentos, processos e recursos se orientem para a consecução da gestão da qualidade. Isso exige o estabelecimento de um método de trabalho, sua execução, o cumprimento das especificações e normas e a satisfação das necessidades expressas pelo usuário (MORO CABERO, 1997, p. 271).

Em um SGQ, a organização diz o que vai fazer (nível das normas e procedimentos documentados), faz o que pretende e prova o que fez (por meio dos documentos) (QUEIROZ, 2011, p. 23). No entanto, a eficácia de um sistema de qualidade depende em grande parte do firme comprometimento principalmente da Alta Direção da empresa / organização, não somente na implementação de uma política de qualidade, como também e, principalmente, no atendimento dos requisitos dos clientes (CARPINETTI; MIGUEL; GEROLAMO, 2011, p. 23).

O autor Eduardo Núñez Fernández (2007) constata que a implantação de um Sistema de Gestão de Qualidade comprometido com a conquista ou a renovação da certificação da ISO 9001 representa uma oportunidade, uma estratégia para a intervenção ou para levar adiante a aprovação de normas de um serviço de arquivo ou sobre a gestão de documentos em uma empresa (FERNÁNDEZ, 2007, p. 85 e 88).

3.7 O relacionamento da Norma ISO 9001 com a ISO 15489

A análise até aqui desenvolvida permite destacar que a relação entre a gestão de qualidade (ISO 9001:2015) e a gestão de documentos (ISO 15489:2018) se dá no âmbito tanto interno quanto externo entre as duas normas.

A análise interna da Norma ISO 9001:2015 destaca o relacionamento com a Norma ISO 15489:2018, principalmente no que se refere ao item 7.5 – “Informação documentada” (ABNT, NBR ISO 9001:2015, p. 29-30). É importante destacar que o termo *informação documentada* aparece 59 vezes no texto da Norma ISO 9001:2015. Pode-se afirmar que o termo *informação documentada* equivale a documento de arquivo, uma vez que registram as informações em um suporte, necessárias à execução das atividades que apoiam e envolvem à empresa para a eficácia do Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ).

Segundo a Norma ISO NBR 9001:2015, neste item 7.5, o SGQ deve incluir informações documentadas, que podem ser resumidas nos seguintes requisitos:

- a) Identificação e descrição (por exemplo, um título, data, autor ou número de referência);
- b) formato (por exemplo, linguagem, versão do software, gráficos) e meio / suporte (por exemplo, papel, eletrônico);
- c) análise crítica e aprovação quanto à adequação e suficiência, bem como é necessário um controle da informação documentada para assegurar que ela esteja disponível e adequada para uso, onde e quando ela for necessária e que esteja protegida suficientemente (por exemplo, contra perda de confidencialidade, uso impróprio ou perda de

integridade), com as seguintes atividades: distribuição, acesso, recuperação e uso; armazenamento e preservação, incluindo preservação de legibilidade; controle de alterações (por exemplo, controle de versão); e retenção e disposição.

Quando a informação documentada for de origem externa determinada pela organização como necessária para o planejamento e a operação do sistema de gestão da qualidade, ela deve ser identificada e controlada. A informação documentada retida como evidência de conformidade deverá ser protegida contra alterações não intencionais (ABNT, NBR ISO 9001:2015, p. 29-30).

Tudo o que foi descrito aqui se relaciona diretamente com a Gestão de Documentos, como visto no decorrer deste trabalho, especialmente no item 3.5, que tratou dos processos da gestão documental. As palavras *identificação, acesso, proteção, preservação, armazenamento, recuperação, uso e disposição / disponibilidade* da Norma ISO 9001, no item 7.5, relacionam-se diretamente com os processos descritos na Norma ISO 15489-1: 1. Produção de documentos de arquivo; 2. Captura de documentos de arquivo; 3. Classificação e indexação; 4. Controle de acesso; 5. Armazenamento de documentos de arquivo; 6. Utilização e reutilização (uso e reuso); 7. Migração ou conversão; e 8. Destinação (ABNT, NBR ISO 15489-1, 2018, p. 19-25).

Segundo Gabriela Farias Queiroz (2011, p. 25):

[...] grande parte das falhas detectadas em um sistema da qualidade durante os processos de auditoria tem origem na inexistência de um controle rigoroso sobre as informações. Assim, é comum encontrar documentos não atualizados, cópias desnecessárias, procedimentos não documentados, registros indisponíveis, documentos com a mesma função, porém com nomes diversos. Os erros cometidos quanto à documentação são fatais para as empresas que desejam chegar à excelência, podendo ser esta uma das causas principais de poucas entidades conseguirem o reconhecimento sob a forma de certificação.

Quanto à análise externa, também é possível relacionar a gestão da qualidade com a gestão documental, por meio do uso da Norma ISO 9001:2015 (Gestão da Qualidade), aliado à Norma ISO 15489-1:2018 (Gestão de Documentos), em que se percebe a utilização do modelo PDCA (Planejamento, Implementação, Verificação e Revisão / Melhoria). Também se ressalta a importância da implementação de um Sistema de Gestão, do comprometimento da Alta Direção, do conhecimento e da formulação de uma política (seja de documentos quanto de qualidade) que seja conhecida por todos.

Na análise de Joaquim Llansó Sanjuan (2009, p. 13), a relação entre as normas ISO 9001 e 15489 também se dá justamente em assegurar a qualidade em uma organização, na forma de um guia específico para a gestão de seus documentos que sirvam

de base aos sistemas de gestão de qualidade. No entanto, é neste quesito de certificação que as duas normas divergem entre si, pois a Norma ISO 15489 ainda não é de certificação ou certificadora, como a Norma ISO 9001, mas de apoio, ou de suporte, ao desenvolvimento de um Sistema de Gestão de Qualidade.

Dois “mantras”, ou seja, duas espécies de refrões que vêm se repetindo constantemente neste trabalho e que representam seu “ápice” na comparação das duas Normas ISO (9001 e 15489) é que ambas as normas reforçam o foco no cliente (usuário) e no auxílio da tomada de decisão fundamentada e esclarecida pelo gestor.

A gestão da qualidade, à primeira vista tão distante do domínio da gestão de documentos, veio dar um novo impulso à Arquivologia, ao oferecer novas oportunidades de pesquisa associadas à normalização da “informação orgânica” e dos procedimentos usados na produção. Um Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) será tanto mais eficaz quando mais articulado com a política de gestão de documentos (MARANGON, AGANETTE, ALMEIDA, 2016, p. 47).

Para Luciane Scoto da Silva (2010, p. 47), a gestão de documentos é uma forma de alcançar a qualidade das organizações e das empresas. Nesse sentido, a participação dos arquivistas para a construção dessa cultura de qualidade é essencial. No entanto, a gestão de documentos só alcançará o sucesso de aplicação se eles proporcionarem uma interface mais estreita entre a equipe do Serviço de Arquivo e a Alta Administração, bem como com os demais profissionais e técnicos da organização (SILVA; MARINHO; SANTOS, 2007, p. 65).

A gestão de documentos também incide na aplicação de boas práticas em diversos níveis: revisão de procedimentos, capacitação de recursos humanos, implementação de ferramentas tecnológicas de apoio e políticas de gestão e de preservação (incluindo o documento digital) (APSDI, 2016, p. 14).

De acordo com Carlota Bustelo Ruesta (2015, p. 73-74), a importância que a Norma ISO 15489 tem alcançado em termos de organização e gestão de documentos também está relacionada à perspectiva de qualidade, que nos é dada pela série de normas da família ISO 9001.

Segundo João Filipe Venâncio Leitão (2010) um SGQ será tanto mais eficaz se estiver articulado com a política de arquivo ou da gestão da informação, uma vez que ele se assenta nos “requisitos da documentação”, exigindo, também, uma “abordagem por processos” (ISO 9001), tal como a Arquivologia o defende (LEITÃO, 2010, p. 204).

De tudo que foi visto até aqui, pode-se afirmar que sem uma política sustentada de operacionalização da gestão de documentos (ou da gestão da informação, que inclui a informação registrada: documentos) não há uma efetiva gestão da qualidade em uma empresa ou organização (MARANGON, AGANETTE, ALMEIDA, 2016, p. 53).

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Quando se iniciou este trabalho de pesquisa, perceberam-se algumas lacunas nos estudos sobre a gestão de documentos mais voltados aos ambientes empresariais privados. Mais do que a obrigatoriedade jurídica da gestão de documentos para as empresas públicas, ou para as empresas privadas que executam a gestão de serviços públicos (Constituição de 1988, art. 216; Lei 8159 e Decreto 4073), também foi realçado o cumprimento de normas técnicas, dentre elas a Norma ISO 9001, que trata da gestão de qualidade. Para além do processo formal de uma possível certificação da Norma ISO 9001, destacou-se a importância de se ter uma política de qualidade em uma empresa, não somente para a entrega de um produto ou serviço com “qualidade”, como também para atender aos requisitos e necessidades do cliente, tendo como parâmetro a otimização de processos e de redução dos custos.

Neste sentido, ficou realçada a importância da gestão dos documentos arquivísticos ou, mesmo, do arquivo na empresa, não somente por ocasião do processo de certificação da Norma ISO 9001 – pois, como restou demonstrado, apenas 0,5% das empresas no Brasil possuía em 2016 esta certificação –, como, principalmente, da implementação de uma política de qualidade na empresa e do acompanhamento dos próprios negócios, especialmente com a constância do refrão repetido no decorrer deste trabalho, de que a gestão de documentos pode auxiliar na tomada de decisão esclarecida por parte do gestor.

Tal foi a proposição lançada logo no início do segundo capítulo, em que se afirmou a importância da gestão das informações registradas (documentos), tanto como recurso primordial de uma organização, quanto no processo de tomada de decisão. Além disso, salientou-se a importância dos documentos arquivísticos para os andamentos de uma empresa no suporte, quer tradicional (papel) quer no ambiente digital, além de elencar os principais tipos documentais numa empresa.

No desenvolvimento do terceiro capítulo, aprofundaram-se os conceitos relacionados à gestão dos documentos, esclarecendo os objetivos e benefícios, especialmente nos dois instrumentos básicos da gestão: 1) a classificação (desenvolvendo assim um plano); e 2) a avaliação (enfocando nos prazos de guarda, na qual também se verifica sua destinação: eliminação ou guarda permanente). Também foi abordada outra Norma, a ISO 15489, lançada em 2001, revisada em 2016 e publicada no Brasil em 2018. Constatou-se que “o gancho” de um possível relacionamento entre as duas normas ISO (9001 e 15489-1) se deu em duas perspectivas: 1) interna, pois dentro da Norma ISO 9001, na versão de 2015, o item 7.5 trata da “informação documentada”, que foi justamente

relatada dentro dos processos descritos na Norma ISO 15489-1; e 2) externa, no sentido de que as duas normas utilizam o modelo PDCA e enfatizam o comprometimento da Alta Direção e de TODOS, para uma efetivação de uma política (de qualidade ou de documentos).

Conclui-se sobre a importância de demonstrar que o trabalho do arquivista, em parceria e consonância com outros profissionais, especialmente do apoio da Alta Direção, pode contribuir não somente para o processo de certificação da ISO 9001, como também para a consolidação efetiva de uma política de qualidade numa empresa, na qual se afirmou que sem o apoio e a concretização da gestão de documentos não há uma efetiva gestão da qualidade.

O problema de pesquisa – é possível demonstrar o relacionamento da gestão dos documentos (ISO 15489) nos ambientes empresariais com a gestão da qualidade, a partir da certificação formal da Norma ISO 9001? – e o objetivo geral – Evidenciar um relacionamento possível da Gestão de Documentos (ISO 15489) nos ambientes empresariais com a Gestão de Qualidade no processo de certificação da Norma 9001 –, foram parcialmente respondidos. Torna-se imperativo prosseguir com uma análise mais aprofundada da Norma ISO 9001, para verificar como se dá na prática a relação da gestão de documentos no processo de certificação da Norma ISO 9001. Reconhece-se que a “prática” da gestão de documentos preconizada pela Norma ISO 15489-1 vai muito além do “mundo” das próprias normas técnicas.

Reconhecem-se as dificuldades e as limitações deste trabalho, por conta, inicialmente, da necessidade de esclarecer muitos conceitos, especialmente da área da Arquivologia, não somente para o entendimento do autor, como também de uma fundamentação teórica e de revisão de literatura mais aprofundada. Assim, este trabalho poderá servir de base para uma possível continuidade das pesquisas, sendo necessário ir a campo, entrevistar, recolher formulários e cotejar dados para responder com mais propriedade a seguinte questão: Será que é possível afirmar que uma empresa que possui a certificação da Norma ISO 9001 necessariamente possui a gestão de documentos? Em caso afirmativo, será que existe uma efetiva implementação de uma política de gestão documental associada à gestão de qualidade?

Ainda, problematizam-se muitas outras questões, suspeitando-se que muitas empresas, inclusive aquelas que possuem a certificação ISO 9001, possam “terceirizar” não somente a guarda, como também a própria gestão de documentos a outras empresas, sob o argumento de “economia” e “especialização”. No caso da terceirização da guarda e / ou da gestão de documentos, será que, muitas vezes, não é oferecido por parte das empresas um serviço de “uma massa documental indexada”, na forma de um contrato de prestação

serviços quase que *ad eternum* com os clientes, de muitos documentos que, com a devida gestão, já poderiam ser eliminados há muito tempo?

Torna-se necessário verificar quais são as metodologias utilizadas para a guarda e / ou gestão de documentos, seja na própria empresa ou nas empresas contratadas, e se elas, no caso de possuírem uma certificação da Norma ISO 9001, ainda colocam em prática os princípios e os processos elencados da Norma ISO 15489-1.

O mérito de qualquer trabalho acadêmico, inclusive este, não está na tentativa de responder de forma definitiva às questões propostas, mas em suscitar no leitor a vontade de continuar as pesquisas, na procura de respostas a outras indagações e problemas. O convite está lançado!

REFERENCIAS

- ALMEIDA, Luiz Fernando Duarte de. **Ensaio de Sistemas de Informação em Arquivologia & Documentação**. 5. ed. Rio de Janeiro: TED, 1986.
- ALMEIDA, Maria Fabiana Izídio de. **Gestão documental e seus impactos: uma abordagem nos processos de auditoria**. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista (Unesp), Faculdade de Filosofia e Ciências. Marília, 2018. Disponível em: <https://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/almeida_mfi_me_mar.pdf>. Acesso em 29 maio. 2019.
- ALMEIDA, Maria Fabiana Izídio de; PANCIERA, Roberta Pereira; VITORIANO, Márcia Cristina de Carvalho Pazin. A prova documental: a defesa da empresa no processo administrativo fiscal. In: **Seminário em Ciência da Informação - SECIN: Fenômenos Emergentes na Ciência da Informação**. Londrina: Universidade Estadual de Londrina. 3 a 6 de Agosto de 2016. Disponível em: <<http://www.uel.br/eventos/cinf/index.php/secin2016/secin2016/paper/view/249/136>>. Acesso em 15 set. 2018.
- ALONSO, José Alberto; ALSINA, Montserrat Garcia; LLOVERSA I MORENO, Maria Rosa. La norma ISO 15489: um marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental em las organizaciones. In: **Revista de biblioteconomía i documentación**, 2007, n. 47, p.41-70. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/12263>>. Acesso em 18 de fev. 2019.
- ALVARENGA NETO, Rivadavia Correa Drummond de. **Gestão do conhecimento em organizações: proposta de mapeamento conceitual integrativo**. São Paulo: Saraiva, 2008.
- AMARAL, Fernando. **Introdução à Ciência de Dados: Mineração de dados e Big Data**. Rio de Janeiro: Alta Books Editora, 2016.
- ANTONIO, Rafael. **A Gestão Documental na Perspectiva do MoReq2010**. Lisboa: ERM Gráficas, 2012. Disponível em: <<https://apdsi.pt/wp-content/uploads/prev/Moreq2010.pdf>>. Acesso em 15 set. 2018.
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN (AENOR). **UNE-ISO/TR 15489-1:2001**. Parte 1: Generalidades. Madrid (España): AENOR. 2006(a). Disponível em: <[http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/ISO%2015489%20Estructura%20y%20contenido\(CS\).pdf](http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/ISO%2015489%20Estructura%20y%20contenido(CS).pdf)>. Acesso em 15 jan. 2019.
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN (AENOR). **UNE-ISO/TR 15489-2:2001**: Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 2 : Diretrizes. Madrid (España): AENOR. 2006(b). Disponível em: <<http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/Gestexto2.pdf>>. Acesso em 15 jan. 2019.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O que é Ciência da Informação? **Informação & Informação**, [S.l.], v. 19, n. 1, p. 01-30, dez. 2013. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/15958/14205>>. Acesso em: 12 nov. 2018.
- ARQUIVO DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Como Elaborar Plano de Classificação e Tabela de Temporalidade de Documentos Atividades-Fim**. 2005. Disponível em: <<http://transparencia.fundacaocasa.sp.gov.br/CADA/manuais/Manual%20-%20Plano%20e%20TTD%20Atividade%20Fim.pdf>>. Acesso em 30 abr. 2019.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. **ISO 9001, sucesso há 25 anos.** Notícias, 2014. Disponível em: <<http://abnt.org.br/noticias/3647-iso-9001-sucesso-ha-25-anos>>. Acesso em 10 fev. 2019.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. **NBR ISO 9001:2015:** Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos. Disponível em: <http://www.logfacilba.com.br/iso/iso2015_versao_completa.pdf>. Acesso em 15 jan. 2019.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. **NBR ISO 15489-1:** Informação e documentação – Gestão de documentos de arquivo: Parte 1: Conceitos e princípios. Rio de Janeiro: ABNT, 2018.

ASSOCIAÇÃO PARA A PROMOÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DE INFORMAÇÃO – APDSI. Grupo de trabalho de Informação Documental. **O Estado da Arte na Gestão Documental em Portugal.** Lisboa: APDSI, 2016. Disponível em: <http://apdsi.pt/wp-content/uploads/prev/Estudo%20Estado%20da%20Arte%20na%20Gest%C3%A3o%20Documental%20em%20Portugal.pdf>. Acesso em 22 mar. 2019.

BALCKY, Leila Filomena. **O Arquivo na Era Digital.** Dissertação de Mestrado. Faculdade de Ciências Sociais e Humanas. Universidade Nova de Lisboa. 2011. Disponível em: <<https://run.unl.pt/bitstream/10362/7275/1/O%20Arquivo%20na%20Era%20Digital.pdf>>. Acesso em 22 mar. 2019.

BARSA. **Valor.** In: Enciclopédia Britânica do Brasil Publicação LTDA. Volume 14. São Paulo: Melhoramentos, 1998, p.294-295.

BATISTA, Edinaldo Medina. Principais funções e tipos documentais de atividades-meio em organizações privadas. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, v.7, n.1, mar. 2017. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/moci/article/download/3204/1945>>. Acesso em 27 fev. 2019.

BATTISTI, Uriel. **A Gestão Documental e as contribuições do E-Arq Brasil e da ISO 15489 para a gestão de documentos digitais.** TCC (Graduação) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Curso de Arquivologia, Porto Alegre - RS, 2015. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/122513>>. Acesso em 18 fev. 2019.

BELLOTO, Heloísa Liberalli. **Arquivística:** Objetos, princípios e rumos. São Paulo: Associação de Arquivísticas de São Paulo, 2002.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivo:** estudos e reflexões. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2014.

BELLOTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos Permanentes:** Tratamento Documental. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Diplomática e tipologia documental em arquivos.** Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

BERNARDES, Ieda Pimenta. **Como avaliar Documentos de Arquivo.** São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo. 1998. Disponível em: <http://www.arqsp.org.br/arquivos/oficinas_colecao_como_fazer/cf1.pdf>. Acesso em 28 set. 2018.

BERNARDES, Ieda Pimenta; DELATORRE, Hilda. **Gestão Documental aplicada**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008. Disponível em: <<http://www.arquivoestado.sp.gov.br/site/publicacoes/tecnica/ver/gestao-documental-aplicada>>. Acesso em 27 mar. 2019.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**: texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, com as alterações determinadas pelas Emendas Constitucionais de Revisão nos 1 a 6/94, pelas Emendas Constitucionais nos 1/92 a 91/2016 e pelo Decreto Legislativo no 186/2008. – Brasília: Senado Federal, Coordenação de Edições Técnicas, 2016.

BRASIL. Congresso Nacional. Senado Federal. Secretaria de Gestão de Informação e Documentação. Coordenação de Arquivo. **Tabela de temporalidade de documentos de arquivo do Senado Federal e do Congresso Nacional / Senado Federal**. 2. ed. Revista e atualizada – Brasília : Senado Federal, 2014. 375 p. Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/institucional/arquivo/instrumentos/Tabela-de-temporalidade>>. Acesso em 07 out. 2018.

BRASIL. Congresso Nacional. **Tabela de temporalidade de documentos de arquivo do Senado Federal e do Congresso Nacional**. 2. ed. Brasília, 2013. Disponível em: <<http://www2.senado.leg.br/bdsf/item/id/496536>>. Acesso em 07 out. 2018.

BRASIL, **Decreto nº 4.073** de 3 de janeiro de 2002. Regulamenta a Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2002/d4073.htm>. Acesso em 28 maio. 2019.

BRASIL. **Decreto nº 8539** de 8 de outubro de 2015. Dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Decreto/D8539.htm>. Acesso em 28 mar. 2019.

BRASIL. **Lei 8.159**, de 08 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm>. Acesso em 28 out. 2018.

BRASIL. **Lei 10.406**, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. Disponível em: <www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm>. Acesso em 30 abr. 2019.

BUSTELO RUESTA, Carlota. La serie de normas ISO 30300: management system for records: la gestión de los documentos integrada en la gestión de las organizaciones. **Acervo**, 28 (2), 2015. p.72-83. Disponível em: <<http://revista.arquivonacional.gov.br/index.php/revistaacervo/article/view/615/642>>. Acesso em 23 abr. 2019.

CAMARGO, Ana Maria de Almeida. Objetos em arquivos: algumas reflexões sobre gênero documental. In: **Seminário Serviços de Informação em Museus - 2010**, São Paulo, Brasil. São Paulo: Pinacoteca do Estado, 2011.

CAMARGO, Ana Maria de Almeida; GOULART, Silvana. **Tempo e circunstância: a abordagem contextual dos arquivos pessoais**. São Paulo: IFHC – Instituto Fernando Henrique Cardoso, 2007.

CAMPOS, José Francisco Guelfi. Arquivos e memória: elementos para o debate sobre uma relação controversa. **Escrita da História**, ano II, v. 2, n. 4, p.100-119, set./dez. 2015.

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro; MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick; GEROLAMO, Mateus Cecílio. **Gestão da Qualidade ISO 9001: 2008**: princípios e requisitos. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

CATELLAN, Paulo. Introdução ao GED – Gerenciamento Eletrônico de Documentos. In: LUBISCO, Nídia M. L; BRANDÃO, Lídia M. B. **Informação e Informática**. Salvador: EDUFBA, 2000.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 7ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

CONARQ, Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos. **Modelo de Entidades e Relacionamentos do e-ARQ Brasil**. Orientações Técnicas n.2, Junho / 2011. Disponível em: <http://www.conarq.gov.br/images/ctde/Orientacoes/Orientacao_tecnica_2.pdf>. Acesso em 11 jul. 2019.

CONARQ. **Documentos Eletrônicos - Perguntas mais frequente**. 2013, Online. Disponível em: <<http://conarq.arquivonacional.gov.br/documentos-eletronicos-ctde/perguntas-mais-frequentes.html>>. Acesso em 22 mar. 2019.

CONARQ. **Glossário da Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos**: Documentos Arquivísticos Digitais. 2016. 7ª. Versão. Disponível em: <http://conarq.arquivonacional.gov.br/images/ctde/Glossario/2016-CTDE-Glossario_V7_public.pdf>. Acesso em 14 mar. 2019.

CONARQ. **Resolução n.6** de 15 de maio de 1997. Dispõe sobre diretrizes quanto à terceirização de serviços arquivísticos públicos. Disponível em: <<http://www.conarq.gov.br/index.php/resolucoes-do-conarq/248-resolu%C3%A7%C3%A3o-n-6,-de-15-de-maio-de-1997>>. Acesso em 03 jun. 2019.

CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS (ICA). **Multilingual Archival Terminology**. 2004. Definição: Records continuum. Disponível em: <<http://www.ciscra.org/mat/mat/term/296/544>>. Acesso em 7 mar. 2019.

COOK, Terry. **A ciência arquivística e o pós-modernismo: novas formulações para conceitos antigos**. Tradução de: Archival science and postmodernism: new formulations for old concepts. InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação. Ribeirão Preto, v. 3, n. 2, p.3-27, jul./dez. 2012. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/incid/article/download/48651/52722>>. Acesso em 21 nov. 2018.

CORNELSEN, Julce Mary. NELLI, Víctor José. **Gestão integrada da informação arquivística: o diagnóstico de arquivos**. In: Arquivística.net. Rio de Janeiro, v.2, n.2, p.70-84, ago./dez. 2006.

COSTA, Alessandro Ferreira; MEDEIROS, Nilcéia Lage de. Gestão de documentos empresariais: envolvendo usuários no processo de determinação da ordenação interna dos documentos do arquivo do escritório de advocacia XXX. In: VELLOSO DE OLIVEIRA, Lucia Maria; BORGES DE OLIVEIRA, Isabel Cristina (Org). **Preservação, acesso, difusão**: desafios para as instituições arquivísticas no século XXI. Rio de Janeiro: Associação dos Arquivistas Brasileiros (AAB), 2013, p.506-512.

COSTA FILHO, Cássio Murilo Alves. **Possíveis limitações do ciclo vital dos documentos ante ao Pós-Custodialismo**: o modelo australiano *records continuum* como instrumento de elucidação. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) — Universidade de Brasília,

2016. Disponível em: <<http://repositorio.unb.br/handle/10482/20998>>. Acesso em 11 jul. 2019.

COSTA FILHO, Cássio Murilo Alves. SOUSA, Renato Tarciso Barbosa de. O ciclo vital dos documentos no âmbito da Arquivologia: surgimento, disseminação e interpretações. In: **Pesq. Bras. em Ci. da Inf. e Bib.**, João Pessoa, v. 11, n. 1, p.187-202, 2016.

COSTA OLIVIER, Paulo Roberto. **Projetos de ECM/BPM: os segredos da construção**. Volume 2. São Paulo: Biblioteca 24horas / Seven System Internacional LTDA, 2010.

CRUZ MUNDET, José Ramón. **Archivo y empresa: más allá de la historia**. In: Revista de Historia TST Transportes, servicios y telecomunicaciones. n.1. 2000. p.187-206. Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1112907>>. Acesso em 01 set. 2018.

CURY, Antonio. **Organização e métodos: uma visão holística**. São Paulo: Editora Atlas, 2010.

DAVENPORT, Thomas Hayes. **Ecologia da Informação**. Trad.: Bernadette Siqueira Abrão. São Paulo: Futura, 2001.

DELMAS, Bruno. Repensar os arquivos. In: **Arquivos para quê? Textos escolhidos**. São Paulo: iFHC, 2010.

DIAS, Célia da Consolação. **Análise do Domínio Organizacional na Perspectiva Arquivística: Potencialidade no uso da Metodologia DIRKS - *Designing and Implementing Recordkeeping System***. Tese de Doutorado. 333p. Escola de Ciência da Informação - ECI. Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). 2010. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/handle/1843/ECIC-85CNSE>>. Acesso em 12 jul. 2019.

DINGWALL, Glenn. Modelo do ciclo vital e modelo do *continuum*. Uma visão das concepções de organização arquivística desde o período do pós-guerra. IN: EASTWOOD, Terry; MACNEIL, Heather (orgs). **Correntes atuais do pensamento arquivístico**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2016, p.205-230.

DOUGLAS, Jennifer. Origens: idéias em evolução sobre o princípio da proveniência. In: EASTWOOD, Terry; MACNEIL, Heather. **Correntes atuais do pensamento arquivístico**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2016. p.47-74.

DURANTI, Luciana. Registro documental contemporâneos como prova de ação. Tradução: Adelina Novaes e Cruz. **Estudos Históricos**, Rio de Janeiro, vol. 7, n. 13, 1994, p.49-64. Disponível em: <<https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/03/registro-documentais-contemporaneos-como-provas-de-ac3a7c3a30.pdf>>. Acesso em 13 set. 2017.

EASTWOOD, Terry. O que é teoria arquivística e porque ela é importante (*What is Archival Theory and Why is it Important?*). **Revista Arquivo e Administração**. V. 12, N. 2, jul./dez. 2013. Disponível em: <http://biblioteca.an.gov.br/scripts/bnportal/bnportal.exe/index#acao=busca_col&cod_per=79344&alias=geral&xsl=vbiblcol0>. Acesso em 25 jul. 2019.
n. 3

EASTWOOD, Terry; MACNEIL, Heather (org). **Correntes atuais do pensamento arquivístico**. Belo Horizonte: Ed.UFMG, 2016.

ESPOSEL. José Pedro Pinto. **O documento: esse frágil e decisivo esteio da administração**. In: ASSOCIAÇÃO DOS ARQUIVISTAS BRASILEIROS. Revista Arquivo & Administração. Rio de Janeiro, v. 3 n.º 2 (agosto 1975), p.28-29.

FERNÁNDEZ, Eduardo Núñez. **Archivos y normas ISO**. Asturias (España): Ediciones Trea, 2007.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Dicionário Aurélio de língua portuguesa**. 4. ed. Curitiba: Ed. Positivo, 2009.

FERREIRA, Miguel. **Introdução à preservação digital** – Conceitos, estratégias e actuais consensos. Guimarães (Portugal): Escola de Engenharia da Universidade do Minho, 2006. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/8524/>>. Acesso em 25 abr. 2019.

FLORES, Daniel. **Preservação de Documentos Digitais: Repositórios Arquivísticos Digitais Confiáveis - RDC-Arq**. Goiânia - GO. 110 slides, color, Padrão Slides Google Drive/Docs 4x3. Material elaborado para a Palestra no CENDOC - Centro de Informação, Documentação e Arquivo (Cidarq), de 23 e 24 de fevereiro de 2016. Disponível em: <<http://documentosdigitais.blogspot.com>>. Acesso em 24 fev. 2019.

FOX, Lisa. **Microfilmagem de preservação**: uma visão geral das decisões administrativas - um guia para bibliotecários arquivistas. Trad.: José Luiz Pedersoli Júnior. 2. ed. Rio de Janeiro: Projeto Conservação Preventiva em Bibliotecas e Arquivos: Arquivo Nacional, 2001.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de Pesquisa Social**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1994.

GHOSHAL, Sumantra; TANURE, Betânia. **Estratégia e gestão empresarial** – Construindo empresas brasileiras de sucesso: estudo de Casos. Rio de Janeiro, Elsevier. 2004.

GONÇALVES, Janice. **Como classificar e ordenar documentos de arquivo**. São Paulo: Arquivo do Estado de São Paulo, 1998. (Como fazer 2).

GONZÁLEZ-PEDRAZA, José-Andrés. **Archivos de empresa**: metodología y práctica de inventario del patrimonio industrial. 2000, p.1-30. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/6875/>>. Acesso em 29 ago. 2017.

GONZÁLEZ PEDRAZA, José Andrés. **Los archivos de empresas**: un estudio comparativo. 2008. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/14203/1/archivos_de_empresas.pdf>. Acesso em 28 ago. 2019.

GONZÁLEZ PEDRAZA, José Andrés. **Los archivos de empresas**: qué son y cómo se tratan. Asturias (España): Ediciones Trea, 2009.

GOULART, Silvana. **Patrimônio Documental e História Institucional**. São Paulo: Associação de Arquivistas de São Paulo, 2002.

GRUHN, Adriana Rochele Krummenauer. **A gestão da informação arquivística como contribuição para a gestão da qualidade**. Santa Maria (RS). Monografia de especialização em Gestão de Arquivos. Universidade Federal de Santa Maria - Centro de Ciências Sociais e Humanas, 2012. Disponível em: <http://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/1974/Gruhn_Adriana_Rochele_Krummenauer.pdf?sequence=1>. Acesso em 28 abr. 2019.

HEREDIA HERRERA, Antonia. El archivo como institución. In: **Qué es un archivo?** Gijón (España): Trea, 2007, p.35-58.

HEREDIA HERRERA, Antonia. El principio de procedencia y los otros principios de la archivística. In: ANDRADE, Ana Célia Navarro de (org.). **Archivos y documentos**: textos seminales. São Paulo: ARQ-SP, 2015, p.43-56.

HOFFMANN, Elisabeth. **Metodologia para Gestão Corporativa de Documentos**. Paraná: Celepar. 2010. Disponível em: <<https://www.documentador.pr.gov.br/documentador/pub.do?action=d&uuid=@gtf-escriba@a21c26d3-8215-46fd-8a00-e1fd69fb5e90>>. Acesso em 29 jul. 2019.

IACOVINO, Livia. Arquivos como arsenais de responsabilidade. In: EASTWOOD, Terry; MACNEIL, Heather (org). **Correntes atuais do pensamento arquivístico**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2016.

INDOLFO, Ana Celeste. **Gestão de documentos**: uma renovação epistemológica no universo da arquivologia. In: Arquivística.net. Rio de Janeiro, v3, n.2, jul/dez 2007, p.28-60.

INNARELLI, Humberto Celeste. Capítulo 1: Preservação digital e seus dez mandamentos. In: SANTOS, Vanderlei Batista dos; INNARELLI, Humberto Celeste; SOUZA, Renato Tarciso Barbosa de. **Arquivística**: Temas contemporâneos – Classificação, Preservação digital e Gestão do Conhecimento. Distrito Federal: Editora Senac, 2008. p.21-78.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Cadastro Central de Empresas (CEMPRE)**: tabela 8. 2016. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/estatisticas-novoportal/economicas/comercio/9016-estatisticas-do-cadastro-central-de-empresas.html?=&t=resultados>>. Acesso em 16 set. 2018.

INTERPARES. **Projeto Interpares 2**. Vancouver (Canadá): University of British Columbia, 2006. Tradução e revisão: Arquivo Nacional e Câmara dos Deputados. Disponível em: <https://www.siarq.unicamp.br/siarq/images/siarq/pesquisa/pdf/diretrizes_preservador.pdf>. Acesso em 21 out. 2019.

JARDIM, José Maria. A invenção da memória nos arquivos públicos. **Ciência da Informação**, vol. 25, n. 2, p.1-13, **1995**. Disponível em: <http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/_repositorio/2010/03/pdf_cfb64eeaa1_0008801.pdf>. Acesso em 27 jul. 2019.

JARDIM, José Maria. O conceito e a prática de gestão de documentos. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 2, jul./dez. **1987**, p.35-42.

JARDIM, José Maria. Caminhos e perspectivas da gestão de documentos em cenários de transformações. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 28, n. 2, jul./dez. **2015**, p.19-50.

KARDEC, Alan; NASCIF, Júlio. **Manutenção**: Função estratégica. 2. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

KUROKI, Ívina Flores Melo. MARQUES, Angélica Alves da Cunha. O princípio da proveniência à luz da Filosofia e Sociologia da Ciência: Contribuições para a configuração da Arquivologia. **Revista Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, João Pessoa, v. 10, n. 2, p.305-319, 2015. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pbcib/article/download/26838/14325>>. Acesso em 21 nov. 2018.

LACOMBE, Francisco José Masset; HEILBORN, Gilberto Luiz José. **Administração princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva: 2008.

LEITÃO, João Filipe Venâncio. **A Gestão Documental e a gestão da qualidade**: o município da Lourinhã. Dissertação de mestrado, Ciências da Documentação e Informação Arquivística., Universidade de Lisboa, Faculdade de Letras, 2010. Disponível em:

<http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/2061/1/23152_ulfl0782781_tm_tese_anexos_1_2_3_5.pdf>. Acesso em 09 fev. 2018.

LOPES, Luis Carlos. **A gestão da informação**: as organizações, os arquivos e a informática aplicada. Rio de Janeiro: Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro, 1997.

LOPES, Luiz Carlos. **Arquivópolis**: uma utopia pós-moderna. Ci. Inf., Brasília, 22(1): p.41-43. jan./abr. 1993.

LOPES, Uberdan dos Santos. **Arquivos e a organização da Gestão Documental**. In: Revista da Associação Catarinenses de Bibliotecários - ACB, v. 9, n. 1, 2004, p.114-122. Disponível em: <<http://revista.acb.org.br/racb/article/view/412/524>>. Acesso em 30 nov. 2018.

LOPEZ, André Porto Ancona. **Princípios arquivísticos e documentos digitais**. Rio claro (São Paulo): Arquivo Rio Claro, n.2, 2004, p.70-85. Disponível em: <<http://repositorio.unb.br/handle/10482/1428>>. Acesso em 13 set. 2018.

LOPEZ, André Porto Ancona. A Formação de Arquivistas no Brasil: Notas para um Debate. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim (org.). **Estudos avançados em Arquivologia**. São Paulo (Marília): Oficina Universitária; Cultura Acadêmica, 2012. p.181-196.

LOUSADA, Mariana; VALENTIM, Marta Lígia Pomim. A relação entre informação orgânica e a gestão documental. IN: VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica Editora. 2010, p.361-384.

MACNEIL, Heater. Correntes em transformação. In: EASTWOOD, Terry; MACNEIL, Heather. **Correntes atuais do pensamento arquivístico**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2016. p.7-16.

MACHADO, Helena Corrêa. Principais critérios de organização de arquivos. In: ASSOCIAÇÃO DOS ARQUIVISTAS BRASILEIROS. **Revista Arquivo & Administração**. Rio de Janeiro, v. 3, n.1 (abril de 1975), p.6-13.

MAKHLOUF, Basma. CAVALCANTE, Lídia Eugenia. Avaliação Arquivística: Bases teóricas, estratégias de Aplicação e instrumentação. In: **Encontros Bibli**: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação. v. 13, n. 26. Florianópolis, 2008. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2008v13n26p201/6646>> Acesso em 12 jun. 2019.

MARANGON, Livia Duffles Teixeira; AGANETTE, Elisângela; ALMEIDA, Mauricio Barcellos. Gestão da qualidade e gestão de documentos: um relato de experiência do alinhamento entre sistemas de gestão no ambiente corporativo. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v.9, n.1, jan./ago. 2016. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/310153757_Gestao_da_qualidade_e_gestao_de_documentos_um_relato_de_experiencia_do_alinhamento_entre_sistemas_de_gestao_no_ambiente_corporativo_-_Quality_management_and_document_management_a_report_about_the_alig>. Acesso em 05 mar. 2019.

MASTROPIERRO, María del Carmen. **El porqué de los archivos Privados**. Buenos Aires: Alfagrama, 2007.

MASTROPIERRO, María del Carmem. CASANOVAS, Inés. **Archivos de Empresa**. Buenos Aires: Alfagrama, 2011. Série Arquivística 8.

MORAES E CASTRO, Astréa de; MORAES E CASTRO, Andresa de; CASTRO GASPARIAN, Danuza de Moraes e. **Arquivos: físicos e digitais**. Brasília: Thesaurus, 2007.

MORENO, Nádina Aparecida. Gestão Documental ou gestão de documentos: trajetória histórica. In: BARTALO, Linete; MORENO, Nádina Aparecida (org). **Gestão em arquivologia: abordagens múltiplas**. Londrina: EDUEL, 2008. p.71-88.

MORO CABERO, Manuela. El archivo de empresa: un recurso a considerar desde la perspectiva TQM (Total Quality Management)", in: **Revista General de Información y Documentación**, 1997, p.257-275. Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=170009>>. Acesso em 01 set. 2018.

MUNHOZ, Augusto Maciel. **Preservação digital de acervos: uma análise das políticas e estratégias utilizadas pelas universidades do Rio Grande do Sul**. Monografia de Conclusão de Curso – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Curso de Biblioteconomia, 2011. Disponível em: <<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/37473/000819849.pdf?sequence=1>>. Acesso em 29 abr. 2019.

MURAD, Afonso. **Gestão e Espiritualidade: uma porta entreaberta**. 5. ed. São Paulo: Paulinas, 2012.

NORA, Pierre. **Entre memória e história: a problemática dos lugares**. Trad.: Yara Aun Khoury. São Paulo: Educ, 1995. Projeto História (10). Disponível em: <<http://revistas.pucsp.br/index.php/revph/article/view/12101/8763>>. Acesso em 18 abr. 2019.

NOVELLE-LÓPEZ, Laura. **Archivos de empresa**. Nociones básicas sobre Historia, contenido y gestión., 2012 [Preprint]. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/17327/>>. Acesso em 30 ago. 2019.

OLIVEIRA, Elizabeth de Mello Leitão Batista de. **Temporalidade de documentos**. 3. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1996.

OLIVEIRA, Lucia Maria Velloso; PENNA, Patrícia Ladeira. A análise tipológica como metodologia para identificar o comportamento social registrado nos arquivos pessoais. In: VELLOSO DE OLIVEIRA, Lucia Maria; BORGES DE OLIVEIRA, Isabel Cristina (Org). **Preservação, acesso, difusão: desafios para as instituições arquivísticas no século XXI**. Rio de Janeiro: Associação dos Arquivistas Brasileiros (AAB), 2013, p.481-484.

OLIVEIRO, Cristiano. **Análise: Veja as vantagens da terceirização dos serviços de arquivo da empresa**. Online. Publicado em 13 de maio. 2013. Disponível em: <<https://administradores.com.br/noticias/analise-veja-as-vantagens-da-terceirizacao-do-servico-de-arquivo-da-empresa>>. Acessado em 20 maio. 2019.

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

PAZIN, Márcia. **Arquivos de empresas: tipologia documental**. São Paulo: Associação de arquivistas de São Paulo, 2005.

PINTO, Gilda Nunes. **O arquivo na empresa**. In: ASSOCIAÇÃO DOS ARQUIVISTAS BRASILEIROS. Revista Arquivo & Administração. Rio de Janeiro, v. 1, n.1 (abril de 1973), p.6.

PIRES, Isabel Maria Lopes dos Santos. **Os arquivos organizacionais e a normalização da gestão de documentos eletrônicos: análise de normas nacionais e internacionais**

(2001-2016). Dissertação de Mestrado. Universidade de Coimbra (Portugal), 2016. Disponível em: <<https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/32941/1/DISSERTACAO%20APROVADA%2009-09%20ISABEL%20PIRES%281%29.pdf>>. Acesso em 10 jul. 2019.

PORTO, Daniela Miguéns. **História e evolução do Arquivo**. A exemplaridade da Torre do Tombo. Dissertação de Mestrado. Universidade da Beira Interior (Portugal). 2013. Disponível em: <https://ubibliorum.ubi.pt/bitstream/10400.6/1836/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o_Daniela_Porto.pdf>. Acesso em 08 nov. 2018.

PRÉVE, Altamiro Damian. **Organização, processos e tomada de decisão** / Altamiro Damian Préve, Gilberto de Oliveira Moritz, Maurício Fernandes Pereira. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2010. Disponível em: <http://200.129.241.123/arquivos/Org_processos_tomada_decisao_Miolo_online.pdf>. Acesso em 23 mar. 2019.

QUALYTEAM. **Cresce o número de empresas com certificado ISO 9001 no Brasil**. Publicado em 21 de set. 2017. Disponível em: <<http://blog.qualidadesimples.com.br/2017/09/21/cresce-o-numero-de-empresas-com-certificado-iso-9001-no-brasil/>>. Acesso em 11 fev. 2019.

QUEIROZ, Gabriela Farias. **A contribuição dos Arquivistas nos sistemas de SGD**. Monografia do Curso de Pós Graduação Latu Sensu em Administração da Qualidade. Rio de Janeiro: Universidade Cândido Mendes, 2011. Disponível em: <http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/K218187.pdf>. Acesso em 05 mar. 2019.

QSQ. **Como agregar valor durante o processo de auditoria**. Informe Reservado. Tradução: Marily Sales dos Reis. Revisão e adaptação: Francesco de Cicco. QSP, 2006. Disponível em: <www.qsp.org.br/biblioteca/pdf/processo.pdf>. Acesso em 21 mar. 2019.

RASCHIETTI, Estevão. Profissionalização, especialização e missão congregacional. In: SUSIN, Luiz Carlos. **Vida religiosa consagrada em processo de transformação**. São Paulo: Paulinas / CRB, 2015.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França de. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas**. São Paulo: Ed. Atlas, 2008.

ROCHA, Cláudia Lacombe; RONDINELLI, Rosely Curi. Gestão e preservação de documentos arquivísticos digitais: revisitando alguns dos conceitos que as precedem. **Acervo**, [S.l.], v. 29, n. 2 jul-dez, p. 61-73, nov. 2016. Disponível em: <<http://revista.arquivonacional.gov.br/index.php/revistaacervo/article/view/709>>. Acesso em 11 jul. 2019.

RODRIGUES, Ana Célia. **Tipologia documental como parâmetro para gestão de documentos de arquivo: um manual para o município de Campo Belo (MG)**. 2002. Dissertação (Mestrado) - Departamento de História da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas - USP, 2002. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8138/tde-25042003-181526/es.php>>. Acesso em 31 jan. 2019.

RODRIGUES, Ana Maria Luttenbach. A teoria dos arquivos e a gestão de documentos. In: Revista **Perspectivas em Ciência da Informação**. Belo Horizonte, v.11 n.1, p.102-117, jan./abr. 2006. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/449>>. Acesso em 31 jan. 2019.

RODRIGUES, Francisco J.S. JÚNIOR, Geraldo A. S. COSTA, Ivone Freire. MARTINS, Wellington F. N. Gestão da Mudança numa Organização Filantrópica - O Caso das Obras Sociais Irmã Dulce. **Sitientibus**, Feira de Santana, n. 15, p.301- 319, nov. 1996. Disponível em: http://www2.uefs.br/sitientibus/pdf/15/gestao_da_mudanca_numa_organizacao_filantropica.pdf>. Acesso em 24 maio. 2019.

RONDINELLI, Rosely Curi. **O conceito de documento arquivístico frente à realidade digital**: uma revisitação necessária. 2011. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal Fluminense, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Instituto de Arte e Comunicação Social, Instituto Brasileiro em Ciência e Tecnologia, Niterói, 2011. Disponível em: <http://www.siarq.unicamp.br/siarq/images/siarq/publicacoes/preservacao_digital//tese_rondinelli.pdf>. Acesso em 30 ago. 2019.

ROSÁRIO, Duala Pessoa do. **Auditoria aplicada à gestão de documentos**. Produto técnico-científico (Mestrado Profissional em Gestão de Documentos e Arquivos) – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro - UNIRIO, Rio de Janeiro, 2015. Disponível em: <www.unirio.br/ppgarq/tccs/turma-2013/rosario-duala-pessoa-do-auditoria-aplicada-a-gestao-de-documentos-no-comando-da-aeronautica>. Acesso em 01 dez. 2018.

ROSARIO, Duala Pessoa do; MARIZ, Anna Carla Almeida; ANDRADE, Antonio de. Auditoria aplicada à gestão de documentos. **Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**, v. 16, 2015. Disponível em: < <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000017742/bfd1fef12eb31c576ffeb072cd8fc124>>. Acesso em 01 dez. 2019.

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

SALIM, Cesar (et.al). **Administração empreendedora**: teoria e prática usando o estudo de casos. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

SANJUAN, Joaquim Llansó. La norma Une-ISO 15489 1 y 2. Analisis y contenido. **Arch-e - Revista Andaluza de Archivos**, n.1, mayo 2009. Disponível em: <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos_html/sites/default/contenidos/general/revista/numeros/Numero_1/galeria/01-04_Joaquim_Llansx_Sanjuan_II.pdf>. Acesso em 18 set. 2018.

SANJUAN, Joaquim Llansó. La norma Iso 15489:2001 y su evolución hacia un cambio de estrategia en las organizaciones. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 28 n.2 p, 51-71, jul/dez. 2015. Disponível em: <<http://revista.arquivonacional.gov.br/index.php/revistaacervo/article/view/614>>. Acesso em 28 abr. 2019.

SANTOS, Vanderlei Batista. Preservação de documentos arquivísticos digitais **Ciência da Informação - IBICT**, Brasília, DF, v. 41 n. 1, p.114-126, jan./abr., 2012. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/viewFile/1357/1536>>. Acesso em 01 maio. 2019.

SHELLENBERG, Theodore Roosevelt. **Arquivos Modernos**: princípios e técnicas. Tradução de Nilza Teixeira Soares. 6. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

SHELLENBERG, Theodore Roosevelt. **Arquivos Modernos**: princípios e técnicas. Tradução Nilza Teixeira Soares. Rio de Janeiro: Editora da Fundação Getúlio Vargas (FGV), 2 a. Edição, 1974.

SCHMIDT, Clarissa Moreira dos Santos. **Arquivologia e a construção do seu objeto científico**: concepções, trajetória, contextualizações. Tese de Doutorado. 320 p. Escola de

Comunicações e Artes (ECA). Universidade de São Paulo (USP). São Paulo, 2012. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-02072013-170328/en.php>>. Acesso em 15 jun. 2019.

SCHMIDT, Clarissa Moreira dos Santos. Entre o Documento de Arquivo e a Informação Arquivística: Reflexões acerca do Objeto Científico da Arquivologia. In: SANTOS, Eliete Correia dos (Org.). **Pesquisa em arquivologia fronteiras e perspectivas epistemológicas**. Campina Grande: EDUEPB, 2017.

SEBRAE. **Infográfico ISO 9001 (Gestão de Qualidade)**. Online. Disponível em: <http://sustentabilidade.sebrae.com.br/Sustentabilidade/Para%20sua%20empresa/Publica%C3%A7%C3%B5es/Infografico_ISO9001.pdf>. Acesso em 10 fev. 2019.

SEBRAE. **Documentação bem elaborada ajuda a aplicar qualidade nas empresas**. Publicado em 06/06/2014. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/documentacao-bem-elaborada-ajuda-a-aplicar-qualidade-nas-empresas,1920438af1c92410VgnVCM100000b272010aRCRD#this>>. Acesso em 08 fev. 2019.

SENSO, José A; PIÑERO, Antonio de la Rosa. El concepto de metadato - algo más que descripción de recursos electrónicos. **Ciência da Informação**, v. 32, n. 2, p.95-106, 2003. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/v/a/1107>>. Acesso em: 29 abr. 2019.

SERRA SERRA, Jordi. **Los documentos electrónicos: qué son y cómo se tratan**. Asturias (Espanha): Ediciones Trea, 2008.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda; RAMOS, Júlio; REAL, Manuel Luís. **Arquivística: teoria e prática de uma ciência da informação**. Porto: Edições Afrontamento, 1999.

SILVA, Assis. **Conhecimentos Específicos: Noções de arquivo e protocolo**. Apostila. 2015. Disponível em: <<http://assisprofessor.com.br/concursos/apostilas/Arquivologia/1%20Conhecimentos%20especificos%20%20Nocoos%20de%20arquivo%20e%20protocolo.pdf>>. Acesso em 22 mar. 2019.

SILVA, Nathalia Luiza Coimbra da. **Gestão de Documentos Arquivísticos Digitais: Análise do Sistema Y. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) – Universidade Federal Fluminense, Instituto de Arte e Comunicação Social, 2016**. Disponível em: <<https://app.uff.br/riuff/bitstream/1/2834/1/SILVA%2C%20Nathalia.pdf>>. Acesso em 24 abr. 2019.

SOARES, Nilza Teixeira. Os arquivos e avaliação de documentos. In: ASSOCIAÇÃO DOS ARQUIVISTAS BRASILEIROS. **Revista Arquivo & Administração**. Rio de Janeiro, v. 9, n. 3, p.18-20, set./dez. 1981.

SOUZA, Renato Tarciso Barbosa. Capítulo 2: A Classificação como função matricial do que-fazer arquivístico. In: SANTOS, Vanderlei Batista dos; INNARELLI, Humberto Celeste; SOUZA, Renato Tarciso Barbosa de. **Arquivística: Temas contemporâneos – Classificação, Preservação digital e Gestão do Conhecimento**. Distrito Federal: Editora Senac, 2008. p.79-172.

SOUZA, Renato Tarciso Barbosa de. Os arquivos montados nos setores de trabalho e as massas documentais acumuladas na administração pública brasileira: uma tentativa de explicação. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 21, n.1, p.31-50, 1997.

TEIXEIRA E SILVA, Juliane. **NORMAS ISO PARA GESTÃO DE DOCUMENTOS: uma introdução.** *Archeion Online*, [S.l.], v. 4, n. 1, p. 04-21, dez. 2016. ISSN 2318-6186. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/archeion/article/view/32299>>. Acesso em 10 jul. 2019.

TESSITORE, Viviane. **Como implantar Centros de Documentação.** São Paulo: Arquivo do Estado, Imprensa Oficial, 2003. (Projeto Como Fazer 09). Disponível em: <http://www.arqsp.org.br/arquivos/oficinas_colecao_como_fazer/cf9.pdf>. Acesso em 16 set. 2018.

THOMAZ, Kátia de Pádua. **A preservação de Documentos Eletrônicos de caráter arquivístico: novos desafios, velhos problemas.** Tese de Doutorado. Universidade Federal de Minas Gerais. 2004. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/handle/1843/VALA-68ZRKF>>. Acesso em 03 out. 2018.

TOGNOLI, Natália Bolfarini. **A construção teórica da Diplomática: em busca da sistematização de seus marcos teóricos como subsídio aos estudos arquivísticos.** São Paulo: Cultura Acadêmica, 2014.

TORRIZELLA, Ana Paula Ferreira. **Gestão Documental e o Fazer Arquivístico em Ambientes Empresariais.** 2008. Disponível em: <http://www.enearq2008.ufba.br/wp-content/uploads/2008/09/01-ana_paula_ferreira_torizella.pdf>. Acesso em 13 de out. 2018.

TRACE, Ciaran B. Dentro ou fora do documento? Noções de valor arquivístico. In: EASTWOOD, Terry; MACNEIL, Heather (org). **Correntes atuais do pensamento arquivístico.** Belo Horizonte: Ed.UFGM, 2016, p.77-106.

TROITIÑO, Sonia. Avaliar para incorporar: políticas institucionais de formação de acervo. **Resgate** - Revista Interdisciplinar Cultural, Campinas, v. 24, n. 2 [32], p.27-46, jul./dez. 2016 – e-ISSN: 2178-3284. Disponível em: <<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/resgate/article/download/8647844/14882>>. Acesso em 01 maio. 2019.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org). **Estudos avançados em Arquivologia.** São Paulo (Marília): Cultura Acadêmica, 2012. Disponível em: <http://www.marilia.unesp.br/Home/Publicacoes/estudos_avancados_arquivologia.pdf>. Acesso em 06 dez. 2018.

VALLS, V.M.; VERGUEIRO, W. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma nova revisão de literatura, de 1997 a 2006. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, p.118-137, jan. /abr. 2006.

VELLOSO DE OLIVEIRA, Lucia Maria; BORGES DE OLIVEIRA, Isabel Cristina (Org). **Preservação, acesso, difusão: desafios para as instituições arquivísticas no século XXI.** Rio de Janeiro: Associação dos Arquivistas Brasileiros (AAB), 2013.

VIANA, Gilberto Fladimir Rodrigues. MADIO, Telma Campanha de Carvalho. As informações arquivística na perspectiva do modelo Records Continuum. In: **Desafíos y oportunidades de las Ciencias de la Información y la Documentación en la era digital: actas del VII Encuentro Ibérico EDICIC 2015**, Madrid: Universidad Complutense de Madrid, 2015. Disponível em: <<http://eprints.sim.ucm.es/34727/>>. Acesso em 17 ago. 2019.

VIEIRA, Anna da Soledade. **Gerencia de recursos informacionais: o advento do futuro?** Revista da Escola de Biblioteconomia da UFGM, Belo Horizonte, v. 19, n. 2, p.159-170, set. 1990.

VIEIRA, Sebastiana Batista. **Técnicas de arquivo e controle de documentos**. Rio de Janeiro: Temas e Idéias, 2005.

VITORIANO, Márcia Cristina de Carvalho Pazin. **Arquivos de organizações privadas: funções administrativas e tipos documentais**. São Paulo/; Associação de Arquivista de São Paulo (ARQ-SP), 2012. Instrumenta 3.

VITORIANO, Márcia Cristina de Carvalho Pazin. **Obrigação, controle e memória**: aspectos legais, técnicos e culturais da produção documental em organizações privadas. Tese de Doutorado. 356p. Departamento de História da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas. Universidade de São Paulo (USP). 2011. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8138/tde-22082012-090854/pt-br.php>>. Acesso em 05 out. 2018.