



Gestão documental e curadoria digital em arquivos universitários: um estudo de caso

Lais Alpi Landim, Anahí Rocha Silva, Maria José Vicentini Jorente

Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI)
Universidade Estadual Paulista (Unesp) – Marília
laisalpi@gmail.com; anahiadv@gmail.com; mjjorente@yahoo.com.br

Linha Temática: Tendencias de las Ciencias de la Información

Resumo: O vertiginoso crescimento da produção documental arquivística institucional produzida e a informação registrada e armazenada em suportes eletrônicos trouxeram novos problemas à gestão dos documentos, pelas suas especificidades em relação ao suporte papel. Por outro lado, a exigência de instrumentos de pesquisa e sistemas mais eficientes impôs repensar as estratégias de gestão documental no plano micro arquivístico e de serviços oferecidos, especialmente nas seções de comunicações, ou de protocolo, responsáveis pela gestão dos documentos de arquivo das instituições públicas de maneira geral. Neste cenário, uma hipótese de solução possível para diminuir os riscos de perda de informação, integralidade e de autenticidade que correm os documentos digitais é a Curadoria Digital, uma proposta integrada de tratamento de objetos digitais. No contexto da Universidade Estadual Paulista (UNESP), centro de referência de ensino e pesquisa do Brasil e, atualmente, internacional e multicampi (34 unidades distribuídas em 24 cidades), este artigo propõe-se a demonstrar as atribuições e competências da seção de protocolo institucional e as transformações advindas da sua automatização, sob a perspectiva da gestão documental e da Curadoria Digital. O estudo de caso, classificado como exploratório, dispõe um levantamento de dados conjugado à pesquisa bibliográfica e observação participante. Além das dificuldades habituais de padronizar práticas para registros de arquivamento da universidade, verificam-se mudanças ocasionadas na atividade dos arquivistas e a função dos arquivos, reflexos da adoção de sistemas de informação eletrônicos para gestão dos documentos da instituição, da sua fundação em 1976 até a atualidade. Destaca-se a publicação de um conjunto de normas legais para implementação de uma política informacional de gestão dos documentos de arquivo de natureza administrativa e acadêmica, a partir do ano de 2012. Os resultados apresentados proporcionam uma visão de conjunto das práticas arquivísticas cotidianas que caracterizaram a trajetória da UNESP. Considera-se que o desenvolvimento de um estudo dessa natureza apresenta reflexões a partir de uma realidade concreta de práticas de gestão documental, realizada ao longo de quatro décadas, e contribui para o entendimento da necessidade de implantação de uma Curadoria Digital de documentos arquivísticos universitários, a fim de oferecer subsídios à preservação de documentos em cumprimento às determinações legais, e para a memória institucional.

Palavras-Chave: Informação e Tecnologia. Curadoria Digital. Gestão da Informação e do Conhecimento. Arquivos Universitários.

Nota das autoras: O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001

Introdução

A preservação dos documentos sempre foi central para a Arquivologia e a Ciência da Informação, principalmente pela importância da manutenção da autenticidade e integridade dos documentos. Essa característica é considerada fundamental para o seu valor probatório, a sua característica principal. O advento das novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) culminou em um considerável aumento da quantidade de documentos produzidos em suportes digitais. A informação registrada nesses suportes trouxe novos problemas para a questão da preservação dos documentos digitais.

Para que a eficácia de um documento arquivístico seja garantida, é necessário manter uma qualidade e um rigor mínimos nos procedimentos de produção e manutenção dos documentos, um problema para a informação em formato digital, que apresenta uma alta suscetibilidade à degradação física e à obsolescência tecnológica. Portanto, documentos digitais devem ter ações arquivísticas incorporadas em todo o seu ciclo de vida, isto é, antes de sua criação, com o planejamento e concepção de sistemas de gerenciamento eletrônico, para que não se percam nem adulterem os registros. (Conarq, 2005)

Uma proposta de abordagem para diminuir os riscos de perda de informação, integridade e de autenticidade que correm os documentos digitais é a Curadoria Digital. Este conceito pode ser definido como uma abordagem holística de gerenciamento da informação digital, envolvendo de forma sistematizada e interligada procedimentos que perpassam todo o ciclo de vida dos objetos digitais, desde o momento anterior à sua produção, passando pela fase de avaliação, organização e preservação até o momento de disponibilização e disseminação para acesso e recuperação atuais e futuros (Higgins, 2008).

A mudança de suportes dos documentos arquivísticos produzidos pelas instituições, o vertiginoso crescimento da produção documental e a necessidade de acesso e recuperação da informação são fatores que impuseram a necessidade de repensar as estratégias no plano micro- arquivístico e nos Serviços de Protocolos como unidades de informação no contexto administrativo e organizacional.

Nesse contexto, o objetivo desse artigo é demonstrar as convergências de sistemas advindas da automatização dos serviços de protocolo da UNESP na direção de uma Curadoria Digital dos documentos. Para isso, pesquisamos a respeito das atribuições e competências do setor de protocolo e descrevemos as atividades rotineiras realizadas antes e depois do uso de sistemas informatizados.

A partir de um estudo de caso no do Setor de Comunicações da Faculdade de Filosofia e Ciências da Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" (Unesp),

situada no Campus de Marília, apresentamos as mudanças pelas quais passou o sistema de informação dos documentos arquivísticos, desde sua implantação deste até os dias atuais. Este trabalho justifica-se pela escassez de estudos relacionados aos serviços e sistemas de protocolos e pela oportunidade de discutir e debater o assunto no contexto da Unesp.

A atuação do serviço de protocolo é estratégica, pois permite o controle dos acervos, orienta a atuação dos gestores, promove a participação e o acesso aos documentos arquivísticos relacionados aos atos institucionais. As atividades de protocolo institucional estão intimamente ligadas aos conceitos e às terminologias arquivísticas, pois o serviço de protocolo é o ponto inicial para a gestão de documentos, sendo imprescindível o cuidado para distinguir o que é e o que não é documento arquivístico (os documentos arquivísticos diferenciam-se dos outros tipos de documentos, porque têm relação orgânica entre si).

A pesquisa é classificada como exploratória e descritiva, uma vez que foi necessário obter uma visão geral acerca das rotinas e serviços da Seção Técnica de Comunicações, e descrever suas principais características e transformações. O estudo de caso, classificado como exploratório, dispõe um levantamento de dados conjugado à pesquisa bibliográfica e observação participante. O levantamento dos dados foi realizado a partir da pesquisa bibliográfica e observação participante durante a realização de estágio no próprio local no primeiro semestre do ano de 2017.

2 Curadoria Digital e Gestão de Documentos

No contexto da preservação digital no paradigma digital, a Curadoria Digital se apresenta como alternativa que permite que às instituições possam aderir a uma abordagem que vai além da preservação digital, considerando todas as etapas de tratamento dos objetos digitais com o fim de preservá-los e dar acesso a eles.

Daisy Abott, do Digital Curation Center (DCC), define Curadoria Digital como o “gerenciamento e preservação dos dados digitais em longo prazo”. Para ela, estão envolvidas na Curadoria Digital todas as atividades de gerenciamento de dados, ou seja, “o planejamento de sua produção e boas práticas na digitalização e documentação, assegurando sua disponibilidade e sustentabilidade para descoberta e reuso futuro”, além de poder incluir também o “gerenciamento de vastos conjuntos de dados para uso diário, assegurando, por exemplo, que eles possam ser buscados e continuar legíveis”. (Abott, 2008, p. 01, tradução nossa) Para Abott, a Curadoria Digital se aplica a diversas situações profissionais que tratem da informação do início ao fim de seu ciclo de vida, como a digitalização, a criação de metadados e a criação de repositórios, por exemplo.

A Curadoria Digital, portanto, caracteriza-se como uma abordagem mais completa face à necessidade de superar problemas relativos à obsolescência dos recursos tecnológicos e à efemeridade dos suportes de informação digitais e suas consequências para a preservação adequada dos objetos digitais.

No período após a II Guerra Mundial, observa-se no mundo ocidental um intenso e veloz avanço nas tecnologias da informação, o que ocasiona também aumento significativo na produção documental em instituições públicas e privadas. Tornou-se necessário, então, pensar formas racionais e sistematizadas de lidar com essas massas documentais acumuladas. É quando surge, no contexto da Arquivologia, a gestão documental. (PGD, 2012)

De acordo com o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (Arquivo Nacional, 2005, p. 37), a Arquivologia, ou Arquivística, pode ser definida como a “disciplina que estuda as funções do arquivo e os princípios e técnicas a serem observados na produção, organização, guarda, preservação e utilização dos arquivos.” Na Arquivologia, são observados saberes, técnicas e procedimentos que devem ser seguidos durante o ciclo de vida dos documentos de arquivo para proporcionar a preservação pelo maior tempo possível e a recuperação posterior da informação neles contida.

O arquivo é considerado uma instituição única, com características próprias, devido à sua natureza administrativa, jurídica, informacional, probatória, orgânica, serial, contínua e cumulativa. (Bellotto, 2002) De acordo com Bellotto (2002, p. 18), os arquivos são “conjuntos orgânicos de documentos produzidos/recebidos/acumulados por um órgão público, uma organização privada ou uma pessoa, no curso de suas atividades, independentemente do seu suporte”, os quais podem ser preservados caso possuam algum valor informativo, para pesquisa científica ou testemunho sociocultural. Bem como os arquivos, os documentos de arquivo também possuem características específicas. Podendo ser definido como um suporte que contém uma informação que pode ensinar algo a alguém, o documento de arquivo é aquele que contém informações arquivísticas, ou seja, aquelas que são produzidas no contexto das funções e objetivos de uma entidade. A informação arquivística possui as funções de servir à eficácia administrativa de uma instituição, a interesses de investigação sobre as entidades acumuladoras ou o contexto social em que foi produzida e conservada, e também servir de base ao cumprimento dos direitos e deveres dos cidadãos. (Bellotto, 2002)

No âmbito da Arquivologia, a gestão documental pode ser definida como o conjunto de operações técnicas e procedimentos relativos às várias fases por que passa o documento

durante seu ciclo de vida, como a produção, o uso, a avaliação e o arquivamento de documentos, seja em fase corrente ou intermediária, quando ocorre a decisão por sua eliminação ou recolhimento. (Arquivo Nacional, 2005, p. 99) São procedimentos necessários para garantir a recuperação da informação contida nos documentos, de forma a exercer sua função probatória.

No contexto arquivístico, o processo de Gestão Documental envolve saberes e procedimentos condizentes com a especificidade do documento arquivístico, ou seja, a necessidade de preservar as informações que sirvam de prova ou testemunho das atividades das entidades e do contexto em que foi produzido. A Curadoria Digital é uma área de estudos interdisciplinar que abarca procedimentos para o tratamento de objetos digitais em geral, como de bibliotecas e museus digitais, por exemplo, não apenas os arquivísticos. Os estudos em Curadoria Digital apresentam soluções relevantes para a Gestão Documental no contexto universitário.

3 Impacto das Convergências Tecnológica e Organizacional na Seção Técnica de Comunicações da Unesp

A Unesp foi fundada em 1976, e seu caráter multicampi faz com que as unidades sejam subordinadas administrativa e financeiramente à reitoria. Atualmente, possui 34 unidades em 24 cidades, dentre elas a Faculdade de Filosofia e Ciências (FFC) localizada na cidade de Marília, que possui 9 cursos de 6 Programas de Pós-Graduação entre Mestrado e Doutorado (Ciências da Informação, Ciências Sociais, Educação, Filosofia, Relações Internacionais e o de Fonoaudiologia, todos credenciados pela CAPES).

Cada Campus da Unesp, possui uma Seção Técnica de Comunicações pertencente à estrutura administrativa local. O setor, encarregado pelo protocolo, trâmite e arquivo, passou a se chamar Seção Técnica de Comunicações a partir da Portaria nº245 em 11/06/2010.

Atualmente, as atribuições e competências de todas as Seções Técnicas de Comunicações da Unesp estão previstas em três documentos: na Portaria 469/2012¹, no artigo 3º, inciso II, letra “d”, e no artigo 2º, inciso I da Portaria PRAD-162, que instituiu o Sistema de Gestão Arquivística de Documentos (SIGAD)² e na Portaria 484/2015 que

¹ Portaria 469-2012 que Regulamenta a fixação das atribuições das unidades administrativas que integram a estrutura da Unesp.

² Portaria 162-2013-PRAD, publicada no Diário Oficial do Estado de São Paulo no dia 13 de novembro de 2013, na página 89 do Caderno Executivo I.

aprovou o Manual de Protocolo e Normas Processuais (MADIO, *et al*, 2015)³:

- Receber, registrar, classificar, autuar e controlar a distribuição de documentos;
- Exercer a competência de órgão responsável pelas atividades de gestão dos documentos, processos e expedientes;
- Ter espaço de arquivamento, equipamentos, materiais adequados e servidores capacitados para a guarda da documentação intermediária e da documentação permanente das Unidades;
- Atuar em parceria com a CADA da Unesp na resolução dos problemas referentes à implantação de modelos de gestão de documentos e nas políticas de preservação da memória da Universidade;
- Garantir o registro de todas as ações contidas neste manual no SIGAD.

A implementação dessa política informacional de gestão dos documentos de arquivo de natureza administrativa e acadêmica a UNESP teve início no ano de 2012 e foi impulsionada pela Lei Federal n.º 12.527/2011, que regula o direito de acesso à informação (LAI). Uma das exigências impostas pela LAI é o oferecimento de um Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) pelo órgão público, havendo atendimento presencial em sua unidade física e no meio digital através do site institucional (*e-SIC*). O atendimento presencial do SIC é realizado na Seção Técnica de Comunicações de cada Unidade Universitária da Unesp e na Reitoria.

Para que a LAI cumpra sua finalidade e surta o efeito desejado, há a necessidade prévia de a informação ser organizada, tratada e disponibilizada em formatos padronizados e interoperáveis, para que os usuários possam localizá-la mais facilmente.

Desde a fundação da Unesp em 1976, vários fatores, de ordem estrutural, tecnológica e organizacional, podem ser apontados como responsáveis pelas dificuldades de integração e interoperabilidade, tanto entre as unidades administrativas entre si, quanto junto à reitoria. Um fator estrutural é a própria configuração geográfica em que Unesp foi estruturada, caracterizada pela dispersão na infraestrutura espacial das unidades em 24 cidades do Estado de São Paulo.

Desde a sua fundação, não havia padronização no controle do fluxo de informação da documentação administrativa e acadêmica. Eram utilizados sistemas isolados nas unidades administrativas, sem integração e sem perspectivas de fornecerem informações que auxiliem o processo de tomada de decisões local e na reitoria.

³ Portaria Unesp-484 que Aprova o Manual de Protocolo e Normas Processuais da Unesp, publicada em 29 de outubro de 2015, no Diário Oficial Poder Executivo - Seção I São Paulo, 125 (202) – 53

Até pouco tempo atrás, na primeira década dos anos 2000, ainda era mantido esse modelo e cada unidade universitária tinha um sistema de informação próprio, isolado, que regia toda a atividade desenvolvida na respectiva unidade.

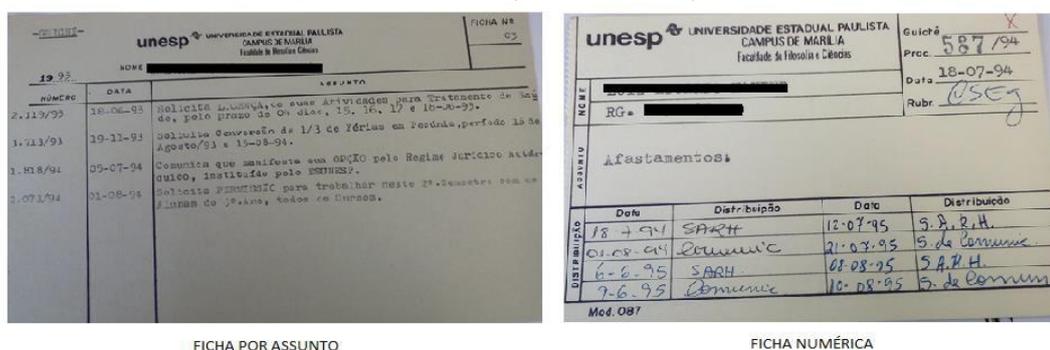
Assim, a falta de previsão no Estatuto e nas normas gerais de funcionamento de uma política de informação é um dos problemas de entrosamento entre suas unidades e a reitoria. Em razão disso, podemos identificar quatro fases distintas e bem delineadas no desenvolvimento de sistema de informação e gestão documental na FFC.



A primeira fase vigorou desde sua fundação em 1976 até metade da década de 1990, quando não havia um sistema de informação propriamente dito, considerando o conceito de sistema⁴. Todos os registros de documentos eram feitos de forma analógica e manual, com emprego de poucos recursos tecnológicos, na maioria das seções técnicas da FFC eram utilizadas basicamente máquina de escrever e fotocopiadoras.

O setor da FFC encarregado pelo protocolo produzia e utilizava dois tipos de fichas (papeletas amarelas) onde eram registrados a entrada do documento, seu trâmite dentro dos setores/secretarias e destinação: a ficha por interessado/assunto e uma ficha de trâmite/numérica. O registro dessa ficha era vinculado à ficha numérica, onde se fazia o registro do trâmite de cada documento protocolado, assim como cada ocorrência, conforme Figura 2.

Figura 2 - Fichas da Seção de Comunicação da FFC



FICHA POR ASSUNTO

FICHA NUMÉRICA

Fonte: elaborado pelas autoras

⁴ O sistema é um conjunto de órgãos funcionais, componentes, entidades, partes ou elementos que se comunicam e inter-relacionam e essas relações entre eles visa alcançar um objetivo comum com eficiência. (WIKIPEDIA, 2016).

A segunda fase foi marcada pela chegada dos primeiros computadores na Seção Técnica de Comunicações da FFC e, com eles, o desenvolvimento do sistema de controle de protocolo operado pelo sistema operacional em DOS⁵. Todas essas fichas e informações foram informatizadas para o sistema em DOS a partir do ano de 1995. Assim, toda a “base de dados” contida no suporte em papel foi transformada em *bits* e *bytes*, que por sua vez eram armazenadas em disquetes, não havia na época um servidor.

O sistema em DOS aprimorou a funcionalidade e a agilidade para as atividades rotineiras da FFC, pois possibilitou a reunião das fichas por interesse e ordem numérica, além das guias de remessa interna, utilizadas para a gestão da informação. O processo de informatização promoveu a unificação das fichas utilizadas anteriormente e a eliminação da guia de remessa interna e, com isso, um aumento do número de descritores (metadados) a serem preenchidos durante a realização das atividades do setor de protocolo.

O sistema oferecia ao usuário quatro opções de acesso: Cadastro, Manutenções, Pesquisa e Utilitários. Na Figura 3, representamos sucintamente os campos que cada opção oferecia, em que era possível observar o andamento do processo/documento. No entanto, havia a observação de que o programa estava “em fase de desenvolvimento”:

Figura 3 - Representação dos campos de metadados implementados pelo Sistema DOS



Fonte: elaborado pelas autoras

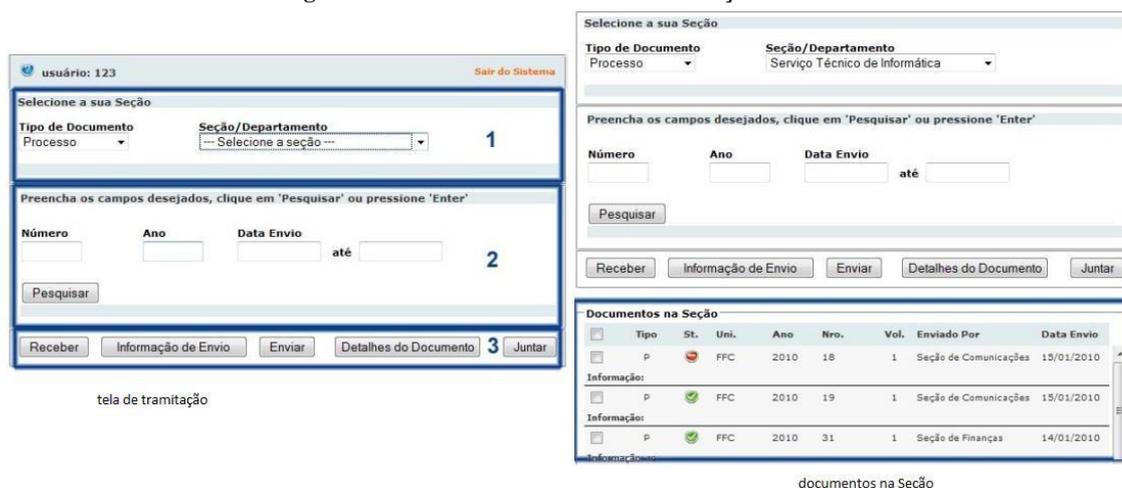
O terceiro sistema foi implantado em janeiro de 2010 e era um gerenciador unificado de informações acadêmicas e administrativas, acessado via Web, por meio da página inicial do site da universidade. Esse sistema permitia realizar a movimentação,

⁵ DOS é a sigla para *Disk Operating System* ou sistema operacional em disco, acrônimo para vários sistemas operativos que dominaram o mercado de computadores pessoais da IBM.

consulta e pesquisa dos documentos (processo, protocolo e expediente) entre as seções da FFC.

As funcionalidades da tela inicial da tramitação Web era dividida em três partes: 1) Seleção da Seção; 2) Pesquisa de Documentos; e 3) Ações, conforme interface constante na Figura 4.

Figura 4 - Interface do Sistema de Tramitação Web



Fonte: Manual de Tramitação Web da FFC

Todas as seções técnicas administrativas poderiam acessar esse sistema de maneira ideal; entretanto, faltava ainda uma interoperabilidade entre as unidades administrativas, o que era e é um grande obstáculo. Desde 2010, a Unesp vem desenvolvendo modificações em sua estrutura tecnológica e organizacional, impulsionada pelo movimento de governo eletrônico, no desenvolvimento da cultura de acesso às informações públicas. Foi nesse contexto que o quarto sistema de informação da FFC foi instituído em todas as Seções Técnica de Comunicações das Unidades e Reitoria da Unesp.

O Sistema de Gestão Arquivística de Documentos - SIGAD é responsável por: integrar os sistemas de protocolo de todas as unidades e padronizar as informações gerenciadas em toda a Unesp; permitir a gestão de grande volume de processos, expedientes e documentos de maneira descentralizada; manutenção da autenticidade, integridade e preservação, desde a sua autuação/protocolo até o seu arquivamento; rastreamento rápido de documentos protocolados e cadastrados.

Figura 5 - Interface do SIGAD

The screenshot displays the SIGAD interface for the 'FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS'. The top navigation bar includes links for Home, Caixa de Entrada, Caixa de Saída, Área de Trabalho, Pesquisa, Remessa Avulsa, Cadastro, Comunicações, Malote, Solicitação, Configurações, and Relatório. The main section is titled 'Pesquisa de Documentos' and features a 'Filtrar por' (Filter by) form with various search criteria: Tipo de documento, Unidade de Procedência, Unidade Atual, Assunto, Número, UA/GT de Procedência, UA/GT Atual, Classificação, Volume/Cópia, Procedência Externa, Identificador, Palavra-Chave, Interessado, Período de Elaboração, Período de Cadastro, Período de Protocolo, Status, and Situação. Below the form are buttons for 'Pesquisar', 'Limpar Filtros', and 'Exportar'. The 'Lista de Documentos' section shows a table with columns: Protocolo, Identificador, Interessado, Assinante, Assunto, Dt. Elab./Aut., Dt. Cadastro, Status, Situação, and Ações. The table currently displays 'Nenhum documento encontrado na pesquisa' (No documents found in the search).

Fonte: SIGAD

Assim, o início da gestão documental e da guarda de todos os processos e documentos é de responsabilidade da Seção Técnica de Comunicações, sejam eles pertencentes ao Arquivo Intermediário ou ao Arquivo Permanente. Somente a documentação de uso corrente fica custodiada no respectivo setor de produção.

Esta versão do SIGAD só permite ao usuário receber, cadastrar, tramitar, arquivar, pesquisar, recuperar o documento e outras funções inerentes a essas atividades (autuar processo, desentranhar documentos, etc), mas ainda não permite a criação de documentos digitais. Isso significa que, apesar de ter sido nomeado SIGAD, o atual sistema apresenta as características e funcionalidades típicas de um sistema GED (Gerenciamento Eletrônico de Documentos).

Mesmo assim, houve na Unesp e na FFC não apenas a transformação e a aplicação gradativa das tecnologias da informação, mas uma mudança de paradigma do que representa esse sistema de informação: de uma função de suporte, voltada principalmente para a automação de processos repetitivos e pré-definidos, para uma função estratégica, planejada para a melhoria do desempenho e da produtividade organizacional e que exige novas práticas relacionadas ao gerenciamento, tratamento e representação desse tipo de informação.

4 Considerações Finais

No contexto da Arquivologia, a Gestão Documental inclui procedimentos que preservam a autenticidade e conseqüente valor probatório dos documentos. Porém, para documentos arquivísticos digitais, seu gerenciamento ainda é um problema. É necessário que a Curadoria Digital de documentos arquivísticos digitais atenda às suas especificidades de preservação, sem as quais o documento perde sua autenticidade e, conseqüentemente,

seu valor probatório. Isso pode ser atingido por meio do uso de softwares de descrição, armazenamento e preservação interoperáveis que atendam às exigências mínimas de manutenção da integridade do documento digital e às demandas específicas de cada instituição.

Na Seção Técnica de Comunicações da FFC da Unesp, vigora um novo paradigma trazido pela automação, que vem alterando os rumos das atividades ali exercidas, com normas, tecnologias, métodos, documentação e fluxos de trabalho para garantir o armazenamento seguro e acesso ao conteúdo.

A partir da implantação das tecnologias da informação no setor, observam-se convergências e emergências que modificaram sua cultura organizacional, cultural e social. O SIGAD tornou mais ágeis e fáceis os procedimentos de logística, mas também trouxe maior complexidade, exigindo a atuação de equipe multidisciplinar em diversas áreas (Arquivologia, Biblioteconomia, Tecnologia da Informação, Ciência da Computação, etc.) para a construção das diversas camadas informacionais que compõem esse ambiente digital.

Referências

Abbot, Daisy (2008). *What is digital curation?* Digital Curation Centre. Disponível em:

<https://www.era.lib.ed.ac.uk/bitstream/handle/1842/3362/Abbott%20What%20is%20digital%20curation_%20_%20Digital%20Curation%20Centre.pdf?sequence=2>.

Acesso em: 18 maio 2016.

Arquivo Nacional (Brasil). *Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística*. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

Bellotto, H. L. (2002). *Arquivística: objetos, princípios e rumos*. Associação de Arquivistas de São Paulo.

Conarq – Conselho Nacional De Arquivos. **Carta para preservação do patrimônio arquivístico digital**. Disponível em:

<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/images/publicacoes_textos/Carta_preservacao.pdf>. Acesso em: 10 ago. 2016.

Higgins, S. (2008). The DCC curation lifecycle model. *International journal of digital curation*, 3(1).

Madio, T. C. C. et al (2015). *Manual de protocolo e normas processuais da UNESP*. São Paulo: Editora Cultura Acadêmica, 2015. 70 p.

PGD - Coordenação do Programa de *Gestão de Documentos do Estado do Rio de Janeiro*.
Manual de Gestão de Documentos. 2012, Rio de Janeiro. Disponível em:
<<http://www.aperj.rj.gov.br/doc/manual%20de%20gestao.pdf>>. Acesso em: 10
ago. 2016.