



DIAGNÓSTICO DE ARQUIVOS SOBRE A ÓTICA HOLÍSTICA: A CONSTRUÇÃO DE UM MODELO TEÓRICO PRÁTICO PARA AMBIENTES ORGANIZACIONAIS

Maria Fabiana Izídio de Almeida

Marcia Cristina de Carvalho Pazin Vitoriano

Linha de Pesquisa: "Gestão, Mediação e Uso da Informação"

Área de Concentração: "Informação, Tecnologia e Conhecimento"

Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

1. Introdução

Esta pesquisa objetiva apresentar uma proposta de criação de um modelo teórico-prático de diagnóstico de arquivos aplicáveis a ambientes organizacionais, a partir de uma ótica holística, que busca compreender o todo de um objeto de estudo, tendo em vista suas relações sistêmicas.

As organizações precisam dominar seu ambiente informacional e documental, uma vez que somente a tecnologia não é suficiente para gerir a informação. Diante desse cenário, coloca-se como questão-problema desta pesquisa: Quais benefícios a elaboração de um modelo teórico prático de diagnóstico de arquivo pode propiciar à Ciência da Informação, à Arquivologia e aos seus profissionais?

Esta pesquisa justifica-se, pois os diagnósticos de arquivo devem ser capazes de contribuir com a gestão de documentos, de tal modo que embasem a produção documental, a classificação, a descrição, a elaboração de instrumentos arquivísticos, dentre outros necessários, obtendo uma gestão de documentos e gestão de arquivo integrada, subsidiando ainda a gestão da informação. Destaca-se como justificativa social a contribuição com a classe de profissionais da informação atuantes em

arquivos. Elaborar um modelo teórico prático de diagnóstico de arquivos, a partir de uma visão holística, contemplando todos os elementos informacionais necessários para implantação da gestão de documentos, de modo a torná-la um subsídio eficiente à gestão da informação é o objetivo geral norteador desta pesquisa. Os objetivos específicos são: a) Identificar as terminologias e metodologias de diagnóstico de arquivo existentes, apontando as mais praticadas e seu nível de investigação; b) Estudar os fundamentos teóricos e práticos relacionados à gestão da informação, bem como as ferramentas existentes para mapeamento da informação; c) Identificar os elementos fundamentais e necessários a um diagnóstico de arquivo que contemple as características informacionais e documentais e d) Apresentar um modelo teórico prático de diagnóstico de arquivos sobre a ótica holística, a fim de propiciar uma visão crítica e melhorias efetivas na execução dessa prática.

2. Referencial teórico

Para gerir arquivos, é preciso conhecer o ramo em que se atua, levantar e identificar uma série de elementos que embasarão as intervenções arquivísticas, logo fomentar a discus-

são em torno do diagnóstico de arquivo contribuirá com perspectiva dessas atividades. Entende-se, portanto, que a identificação das metodologias utilizadas para o diagnóstico de arquivos e sua aplicação à gestão de documentos, no contexto da gestão da informação, devem nortear a pesquisa em andamento.

2.1 Metodologias de Diagnóstico de Arquivo

O diagnóstico de arquivo deve ser a base para a implantação da gestão de documentos, haja vista que o mapeamento e reconhecimento da organização fazem-se extremamente necessário para planejar, gerenciar e controlar as informações e documentos de qualquer organização, tornando o acesso à informação ágil e seu uso possível aos usuários. Lopes (2009) apresenta um capítulo intitulado “As metodologias de diagnósticos, projetos e planos de trabalho” e, de maneira incisiva dialoga com os profissionais da informação, que precisam:

- Dar conta da investigação acurada dos problemas gerados pela presença das informações registradas de natureza arquivística atribuída e eleita como objeto de pesquisa e de tratamento;
- Delimitar questões referentes aos sujeitos, no que tange à formação teórica e profissional, ao modo de realizar pesquisas, propor as hipóteses, definir os objetivos, etc. (LOPES, 2009, p. 146).

Realizar um diagnóstico de arquivo e definir um plano de trabalho são atividades complexas que exigem capacidade reflexiva. Lopes (2009) aborda a necessidade de definir problemas, objetivos, elaborar hipóteses, levantar dados e chegar a conclusões que apresentarão resultados às organizações, destacando a relevância desta atividade, em especial, a criticidade e pro-atividade do profissional da informação, logo a análise minuciosa dessa obra será fundamental para esta pesquisa.

A autora Moneda Corrochano (1995) propõe um conceito de arquivo integrado, defendendo que o arquivo deve estar integrado à organização, de tal maneira que reflita as atividades da empresa e contribua significativamente com o seu funcionamento. Para tal conceito, a

autora propõe seis fases para que o arquivo forneça serviços úteis à empresa: conhecer a organização; conhecer o arquivo; projetar mudanças; realizar estudos analíticos sobre os conjuntos documentais; verificar as condições de trabalho do arquivo e identificar a necessidade de informação dos usuários do arquivo. Nota-se que Moneda Corrochano (1995) contempla na maioria das fases atividades de conhecimento da organização, arquivo e usuários. Essas questões direcionam e auxiliam o arquivista a conhecer o ramo de negócio em que atua, como algumas variáveis relevantes para o desempenho de suas atividades. Assim como Lopes (2009) a abordagem da temática de diagnóstico de arquivo de Moneda Corrochano (1995) relaciona-se a uma proposta de projeto, a implantação de um arquivo integrado.

2.2 Diagnóstico de Arquivos na Gestão de Documentos

Proporcionar que as informações orgânicas sejam classificadas, filtradas, gerenciadas e controladas para que se tornam acessíveis aos usuários é um grande desafio, que se inicia no diagnóstico de arquivo, logo deveria ser contemplado como etapa obrigatória da gestão de documentos (GD). Bernardes (1998) compreende que a implantação da GD perpassa três momentos e que estes podem ou não ser consecutivos: produção dos documentos, a manutenção e uso e a destinação final dos documentos.

Nessa proposta, a autora apresenta atividades macro da gestão de documentos e não contempla o diagnóstico de arquivo. Porém, há autores que expandem as etapas e atividades da GD, como Valentim (2012), que apresenta as seguintes etapas da gestão de documentos:

- 1) Levantar, identificar e conhecer o estatuto, regimento, regulamentos e os atos administrativos da organização;**
- 2) Identificar e mapear os processos documentais;**
- 3) Identificar e mapear os fluxos documentais;**
- 4) Analisar funcionalmente os documentos;**
- 5) Analisar os documentos em relação à legislação vigente;**
- 6) Estabelecer uma política de gestão documental;
- 7) Elaborar atos admi-

nistrativos; 8) Elaborar instrumentos arquivísticos; 9) Gerenciar condições (estrutural, normativa e tecnológica); 10) Gerenciar a interação dos sistemas de gestão documental; 11) Gerenciar a massa documental (VALENTIM, 2012, p. 18-19, grifo nosso).

As etapas da GD apresentadas acima receberam destaque para enfatizar os passos que exigem reconhecimento, mapeamento, descoberta, análise, ou seja, da etapa número um a quinta etapa apresentada por Valentim (2012), o profissional da informação precisará investigar o meio em que está inserido, assim como a história da organização, o fluxo informacional e documental, dentre outros itens que deverão ser identificados e, posteriormente comporão o planejamento, tornando-se a base para os demais trabalhos. Sabe-se que é preciso identificar, relacionar, reconhecer, diagnosticar, mas sem ferramentas adequadas, o resultado pode ser comprometido. As organizações têm buscado o controle de suas informações e documentos, visto que se deparam com exigências legais quanto a esses ativos, muitas vezes, vistos e com tratamento despendido como simples massa documental. Somado a isso, as vantagens competitivas que abarcam assertividade nas tomadas de decisões, redução de custos, eficiência administrativa, dentre outros benefícios que a GD propicia, têm aperfeiçoado o cenário da implantação da GD.

2.3 Gestão da Informação

Para direcionar a implantação da GI é preciso estabelecer um modelo, contemplando todo o ciclo da informação. McGee e Prusak (1994, p. 108) apresentam sete etapas para implantação da GI:

- Identificação de necessidades de informação;
- Coleta, entrada da informação;
- Classificação e armazenamento de informação;
- Tratamento e apresentação da informação;
- Desenvolvimento de produtos e serviços de informação;
- Distribuição e disseminação da informação e,
- Análise e uso da informação.

Destaca-se desse modelo a primeira etapa, pois contempla a identificação de necessidades de informação, o que abarca reconhecer as informações e as necessidades dos usuários, assim como essas informações circulam e são adquiridas. Essa etapa dará base para que sejam realizadas as demais, de modo que seja possível utilizar a informação de maneira inteligente e com perspicácia.

Choo (2003), em concordância com McGee e Prusak (1994), apresenta a GI como um ciclo contínuo que envolve seis processos, que aplicados proporcionarão a gestão da informação: “Identificação das necessidades de informação; Aquisição da informação; Organização e armazenamento da informação; Desenvolvimento de produtos e serviços de informação; Distribuição da informação e Uso da informação” (CHOO 2003, p. 404).

Nota-se que Choo (2003) também contempla a identificação das necessidades de informação, certamente para planejar, implantar e gerir qualquer recurso ou insumo de uma organização é preciso conhecer intimamente todo seu ciclo informacional.

Por retratarem os fluxos formais das organizações, os documentos devem ser contemplados também nessa etapa da GI. O autor destaca esse processo, pois essas necessidades são reflexos das dificuldades nas numerosas interações “[...] de fatores relacionados [...] à questão subjetiva, [...] à cultura organizacional, aos limites na execução de tarefas, à clareza dos objetivos e do consenso, ao grau de risco, às normas profissionais, à quantidade de controle” (CHOO, 2003, p. 405).

O autor aborda ainda que nesse primeiro processo é preciso investigar o que o usuário da informação necessita saber; porque; se há algum problema; o benefício que determinada informação traz; o que o usuário já tem conhecimento; todos esses pontos são fundamentais para conhecer todo o ambiente organizacional e as necessidades dos usuários.

Investigar modelos de GI, como o modelo de McGree e Prusak (1994) e Choo (2003) torna-se relevante para esta pesquisa, uma vez que os modelos de GI abordam fortemente as questões de identificação dos fluxos formais das organizações, o que colabora diretamente

com a ampliação do conceito de diagnóstico de arquivo a que se propõe este projeto. Certamente, outros modelos, assim como metodologias direcionadas ao mapeamento da informação compõem o referencial teórico.

3. Procedimentos Metodológicos

A presente pesquisa caracteriza-se como natureza qualitativa, pois pretende descrever toda a complexidade que cerca a problemática aqui exposta. Em consonância com a pesquisa de natureza qualitativa, esta investigação será do tipo exploratória e descritiva para que seja possível descrever os elementos necessários à esta pesquisa, identificando o máximo de informações possíveis, aproximando ainda o pesquisador do universo do objeto de estudo, que consiste em ambientes organizacionais. A partir do objetivo geral proposto nesta pesquisa, elegeu-se como método de pesquisa a Metodologia Sistêmica *Soft*, que propicia uma sequência de passos que trazem ao pesquisador uma lógica de organização da pesquisa, iniciando na exploração da problemática e proporcionando ao final a elaboração de modelos conceituais e teóricos. Outro fator contributivo é sua relação direta com a construção de conceitos.

4. Resultados Parcial/Final

Espera-se com o desenvolvimento desta pesquisa ampliar o conceito de diagnóstico de arquivo, a partir de uma visão holística do ramo de negócio em que se atua, investigando assim toda a organização, de tal modo que seja possível um planejamento e implantação de gestão de documentos e gestão da informação perspicaz à organização.

4. Referências

BERNARDES, I. P. **Como avaliar documentos de arquivo**. São Paulo: Associação dos Arquivistas Brasileiros, 1998.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: Senac, 2003.

LOPES, L.C. **A nova arquivística na modernização administrativa**. 2. ed. Brasília: Projecto, 2009.

MCGEE, James; PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa**. 7. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MONEDA CORROCHANO, M. El archivo de empresa: un concepto integrado. In: RUIZ RODRIGUEZ, A. A. (Ed.). **Manual de arquivística**. Madrid: Sintesis, 1995. p. 235-262.

VALENTIM, M. L. P. Gestão documental em ambientes empresariais. In: VALENTIM, M. L. P. Gestão documental em ambientes empresariais. (Org.). **Estudos avançados em arquivologia**. Marília: Oficina Universitária; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2012.