

XIX
ENANCIB encontro nacional
de pesquisa em
ciência da informação

22-26
OUTUBRO
2018
LONDRINA/PR

// SUJEITO INFORMACIONAL E AS
PERSPECTIVAS ATUAIS EM CIÊNCIA
DA INFORMAÇÃO. //



XIX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2018

GT-2 – Organização e Representação do Conhecimento

GESTÃO DO DOCUMENTO ARQUIVÍSTICO DIGITAL NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL: UMA NECESSÁRIA CONTRIBUIÇÃO

Juan Bernardo Montoya-Mogollón (UNESP)

Telma Campanha de Carvalho Madio (UNESP)

**RECORDS MANAGEMENT IN THE ORGANIZATIONAL CONTEXT: A NECESSARY
CONTRIBUTION**

Modalidade da Apresentação: Comunicação Oral

Resumo: A organização de documentos arquivísticos dentro dos ambientes organizacionais, gera ainda, desafios para ser considerados na atualidade. As complexidades aumentaram com a produção massiva de documentos em suporte digital. O presente trabalho visa elencar possíveis soluções para organizar os documentos híbridos que se produzem e circulam nas empresas, produtos das transações cotidianas. Descrevemos ferramentas tradicionais da gestão documental para ser aplicadas tanto nos documentos em papel quanto nos documentos em suporte digital. Foi utilizado um método teórico e descritivo, trazendo a discussão dos principais autores que trabalham o tema da gestão documental, e como ele pode oferecer interessantes contribuições para o contexto documental. Os resultados da pesquisa dão conta da possível utilização de ferramentas tradicionais da gestão documental no campo digital. As empresas precisam organizar, conservar e preservar seus documentos sem importar seu suporte, tanto na continuidade do negócio como também, na memória organizacional e institucional.

Palavras-Chave: Gestão Documental; Documento Digital; Documento Analógico; Organizações.

Abstract: The organization of records within the organizational environments, still generates, challenges to be considered in the present time. Complexities have increased with the mass production of digital records. This paper aims to identify possible solutions to organize the hybrid documents that are produced and circulate in companies, products of everyday transactions. We describe traditional records management tools to be applied in both paper and digital records. A theoretical and descriptive method was used, bringing the discussion of the main authors working on the subject of records management, and how it can offer interesting contributions to the documentary context. The research results show the possible use of traditional records management

tools in the digital field. Companies need to organize, preserve and preserve their records regardless of their support, both in the business continuity and in the organizational and institutional memory.

Keywords: Records Management; Digital Record; Paper Record; Corporations.

1 INTRODUÇÃO

A mudança do documento em suporte papel para o documento em suporte digital, é uma realidade que ocorre em todos os lugares e espaços da sociedade atual. O motivo é principalmente o acelerado desenvolvimento do processo tecnológico que permeia as diferentes atividades humanas. Hoje em dia é quase impossível observar uma pessoa de qualquer idade que não tenha um dispositivo eletrônico em suas mãos, uma cena que dificilmente víamos há vinte ou trinta anos. A tecnologia está mudando nossa forma de pensar e de atuar, da mesma maneira que transformou nossa sociedade desde o começo da civilização.

Dentro dos importantes avanços desses processos tecnológicos, especialmente nas últimas décadas, o valor da informação digital continua sendo um recurso de primeira ordem devido a sua capacidade de ser transmitida em qualquer lugar do mundo em pouco tempo. Neste sentido, o acúmulo de informação em diversos espaços superou os limites esperados, sobretudo desde que as pessoas foram incentivadas a postar qualquer tipo de dado e/ou informação em qualquer lugar com o intuito de vincular esses dados com outros, ideia desenvolvida por Tim Berners-Lee, diretor do *World Wide Web* (2009).

Trazendo este problema teórico a um campo específico, por mais que as instituições tenham a Arquivologia, e dentro dela, a Gestão Documental como ferramenta de organização documental, independentemente da origem (produção ou serviço) ou seu campo de ação (público ou privado), elas ainda têm dificuldades no momento de organizar a documentação produzida diariamente em suas atividades laborais. Com o avanço da tecnologia, essas atividades se complexificaram ainda mais por causa da produção do documento digital que mudou o paradigma documental tradicional. Hoje, o processo de guarda e de recuperação documental é mediado pelo computador, situação que facilita, porém também dificulta, a maneira de manusear os documentos.

Embora o surgimento da gestão documental nas empresas tenha apoiado os processos de organização documental em suportes tradicionais, muitas delas não conseguiram elencar essas atividades porque não existiam objetivos claros que lhes ajudariam a projetar os possíveis benefícios em seus pilares organizacionais. Posteriormente, surgiu a possibilidade de

digitalização dos documentos em papel como uma solução temporal aos problemas de espaço físico e passaram a conservar tudo em grandes e custosos repositórios digitais. Com o tempo, o problema aumentou. Surgiram as transações com documentos digitais, ou seja, documentos físicos e digitais começaram a coexistir nas mesmas atividades empresariais, e, portanto, a dificuldade para organizar esses acervos cresceu exponencialmente.

O argumento descrito anteriormente, pode ser emulado utilizando como metáfora o exemplo da caixa de sapatos da autora José van Dijck (2007), na qual uma pessoa coloca suas lembranças de qualquer ordem dentro de uma caixa. Um exemplo tangível do exposto, pode ser observado com o *Dropbox*¹, uma companhia que presta serviços de armazenamento de informação na nuvem de caráter individual ou empresarial (*cloud computing*)² e que tem como imagem corporativa uma caixa onde se pode “jogar” o acervo documental. Os colaboradores carregam os documentos digitais em repositórios próprios, alugados ou comprados, muitas vezes sem uma ordem aparente, com o intuito de evitar possíveis perdas documentais e problemas com solicitações internas e/ou externas que uma empresa está sujeita. Ou seja, organizar e recuperar o acervo documental das empresas, nesses diferentes suportes, é uma tarefa de complexa solução, já que “a informação não estruturada tem crescido exponencialmente em todas as organizações e na sociedade, em geral, encontrando-se distribuída pelos mais diversos sítios fruto da utilização intensiva da “cloud” [...]” (VIDIGAL, 2014, p.1).

Conhecer as dinâmicas que se estabelecem dentro das empresas é uma árdua e constante tarefa. Os profissionais da Ciência da Informação, além de centrar seu objeto de trabalho nos documentos gerados no dia a dia, também devem analisar como as diferentes áreas e cargos da organização estão interligadas e como os colaboradores produzem informação e conhecimento. Dessa maneira, pode-se ter um conhecimento global do ambiente organizacional para analisar os fluxos de informação que circulam no interior da entidade.

Depois de adquirir este conhecimento organizacional, o profissional que está trabalhando com o acervo documental deve planejar pautas ou políticas que possam dar conta da produção, gestão e conservação dos documentos arquivísticos. Sem importar o suporte em

¹ https://www.dropbox.com/pt_BR/login

²O conceito de *Cloud computing* é definido pelo autor Luís Joyanes como “um conjunto de tecnologias de computação que estão configurando uma nova ordem mundial nas TI que começa, essencialmente, das expectativas criadas pela Web 2.0 entre usuários pessoais e corporativos”. (2009, p. 97)

que eles se encontram. Para isso, deve-se ter uma comunicação constante com a área de tecnologia da informação (T.I.) para indicar a melhor forma de migrar o acervo documental que se encontra a caminho da obsolescência. Além disso, deve-se estabelecer uma relação constante com os cargos de tomadas de decisões para analisar os custos e benefícios da companhia, ou seja, para analisar as possibilidades sobre estruturação de tecnologia na conservação e recuperação da informação, e ainda, para comunicar as mudanças planejadas na empresa.

O problema desta pesquisa se encontra na necessidade de aprofundar nas dificuldades atuais das entidades no momento de organizar seus documentos. Problemas esses que se pensaram resolvidos com a produção do documento digital, porém, existe uma urgência pela falta de um adequado sistema que possibilite sua conservação e recuperação nas atividades cotidianas e sua permanência como fonte de memória institucional. O documento em formato digital continua crescendo de maneira extraordinária, principalmente com o desenvolvimento de sistemas inteligentes que estão tentando garantir sua conservação e uso em um momento determinado. Mesmo assim há uma marcada deficiência na estruturação do acervo documental.

O objetivo geral desta pesquisa é fornecer subsídios para a organização dos documentos arquivísticos digitais, principalmente nas empresas privadas. Ambientes onde foram identificadas, com base em nossa experiência com a empresa *Iron Mountain* (companhia com sede nos Estados Unidos, que presta o serviço de custodia, administração e gerenciamento de documentos em vários países), dificuldades relacionadas com: a estruturação, a organização, a conservação e a recuperação dos documentos arquivísticos em suporte papel e digital. Além de dificuldades relacionadas as perdas de documentos pela precária administração dos colaboradores e pouca importância do acervo documental depois de realizar a ação.

Para isso, será usado como base a literatura e os processos resgatados da Arquivologia “tradicional”, que estão começando a ser estruturados e/ou pensados atualmente para que sejam aplicados ao documento arquivístico digital. Com a experiência de estarmos imersos em projetos de gestão documental dentro de organizações privadas, analisaremos a forma como é produzida e conservada o acervo documental que são gerados. Por último, ressaltaremos a importância da cultura do ambiente organizacional para que o colaborador possa contar com ferramentas padronizadas de ajuda, tanto para a continuidade do negócio, quanto para a

conservação, recuperação e preservação do documento e da memória organizacional e institucional.

2 DA GESTÃO DOCUMENTAL TRADICIONAL À GESTÃO DOCUMENTAL DIGITAL

A gestão documental surgiu principalmente como um sistema que ajudou as instituições a melhorar e padronizar as atividades documentais. Se realiza por meio de processos que estabelecem o tempo de vida que devem ter os documentos, desde o momento de sua criação, até sua disposição final, passando por diferentes arquivos chamados geralmente, arquivos correntes, arquivos intermediários e arquivos permanentes. A Lei Federal nº 8.159 de 1991 do Brasil, estabelece igualmente que a gestão documental se constitui no “conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente” (VALENTIM, 2012, p.15).

Os processos apresentados anteriormente, têm uma conotação similar para os documentos digitais:

A gestão arquivística de documentos comprehende seis processos, também denominados como procedimentos e operações técnicas a serem realizadas pelo sistema de gestão de documentos digitais e convencionais: captura; avaliação, temporalidade e destinação; pesquisa, localização e apresentação dos documentos; segurança; armazenamento e preservação (ALVES, SANTOS, 2014, p. 4054-4055).

Figura 1 - Processos da Gestão Documental Digital



Fonte: Elaborada pelo autor

Na gestão documental existem instrumentos que possibilitam a organização dos documentos, como estabelecido no parágrafo anterior. Dentre eles destacam-se dois, já que são os mais indicados para o objetivo deste trabalho como se observará no próximo capítulo: os planos de classificação e as tabelas de temporalidade.

O plano de classificação, “é o instrumento de gestão Arquivística que organiza, em um plano intelectual, os tipos documentais produzidos e/ou recebidos conforme os critérios definidos pela classificação adotada e os organiza de forma hierárquica por meio das unidades de classificação” (FARIA, 2006, p. 35). A tabela de temporalidade, por sua vez, estabelece de forma organizada toda a informação orgânica-funcional de uma instituição, os prazos temporais que essa informação deve ser conservada nos diferentes arquivos e sua disposição final. Com estas ferramentas, as organizações podem estruturar seus documentos de forma padronizada, estimar o acervo documental, informar o suporte que o documento se encontra e estabelecer seu controle de acesso.

A autora Rosely C. Rondinelli, acrescenta ao conceito de gestão documental o de Gestão Arquivística Documental, já que para ela, o tipo de gestão dentro das atividades arquivísticas difere da gestão administrativa e da tecnologia da informação:

Tomando como base o glossário da Câmara Técnica de Documentos eletrônicos (CTDE, 2010), gestão Arquivística de documentos é o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos arquivísticos em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente (RONDINELLI, 2013, p. 155).

Da mesma forma, a autora Inés Casanovas (2008) explica que a gestão documental digital permite uma melhor adaptação aos contextos atuais. As companhias devem atuar com agilidade em suas atividades de negócio e, portanto, é necessário ter a documentação organizada e para que funcione de forma instantânea. Para a autora, as principais desvantagens da gestão documental em suporte papel comparado com a gestão documental digital são:

- Dificuldade para a localização de documentos.
- Lentidão e alto custo de recuperação.
- Cópias desnecessárias.
- Demoras no tratamento e necessidade de arquivar de novo.
- Perda de papel.
- Falta de lineamentos de normalização.
- Perda de tempo na distribuição.
- Custo do local de armazenamento.

- Mínimo controle nos temas de segurança e confidencialidade.
- Mínima qualidade do serviço a clientes/usuários.
- Progressivo deterioro do processo por desvalorização da atividade (CASANOVAS, 2008, p. 74, tradução nossa).

Foi feita, pela empresa *Iron Mountain*, uma análise do risco enfrentado pelas companhias com o crescimento desmesurado do acervo documental em diversos suportes (REID, TOON & TROMBLEY, 2014). Argumenta-se que o avanço alcançado pela gestão documental, poderia ter ajudado os arquivos em geral a desenvolverem políticas e normas para que os documentos fossem organizados corretamente. Porém, o que se pode afirmar, é que a maioria dos arquivos das empresas, continuam tendo dificuldades, e essas dificuldades aumentam com a mudança do documento em papel para o digital.

3 A PERMANÊNCIA DO CICLO DE VIDA DOCUMENTAL NO AMBIENTE DIGITAL

Existem estudos de importância para a conservação dos documentos arquivísticos digitais. São eles: Modelo Administrativo Europeu, Modelo de Arquivo e os Estudos dos Documentos Arquivísticos Contínuos ou *Records Continuum Model* (RCM) e o Ciclo Vital dos Documentos. O principal exponente do RCM foi o pesquisador Frank Upward da Universidade de *Monash, Melbourne*, Austrália e seus colegas Sue McKemmish e Livia Lacovino. Sem realizar uma análise detalhada deste modelo, podemos descrever que a ideia principal do RCM é um modelo que potencializa a administração de processos desde o tempo da criação dos documentos (e antes da criação, no desenho de sistemas de gerenciamento arquivístico de documentos) (AN, 2003, p.25).

Upward (1996) desenvolve seu estudo pela construção de um diagrama para explicar o modelo RC, composto por quatro eixos característicos do documento: identidade, evidencia, transações e documento. Esses eixos estão dispostos em duas retas perpendiculares entre si formando quatro segmentos de reta característico dos documentos dentro da corporação e da identidade dos criadores dos mesmos. Esses eixos estão ligados a quatro dimensões: 1) criar, 2) capturar, 3) organizar/memoria corporativa, e 4) socializar/memória coletiva sob a condição de documento de arquivo. Essas dimensões estão dispostas em quatro círculos inseridos um no outro, correspondente ao grau de abrangência, da sequência das dimensões. A exemplo: o primeiro círculo, na posição mais interna, corresponde a 1º dimensão, e assim sucessivamente para as demais dimensões 2º, 3º e 4º (VIANA, MADIO, 2016, p. 82-83).

O embasamento teórico do RCM se desenvolveu na corrente intelectual da teoria da estruturação do autor Anthony Giddens, e da mesma forma, dos escritos de autores como

Edmund Husserlf e Charles Peirce e os pós-modernos Michel Foucault e Jacques Derrida (RONDINELLI, 2013, p.191). A principal crítica do modelo do ciclo vital do documento por parte dos autores do RCM é que o documento de arquivo não pode ser fragmentado por etapas, ele deve ser contínuo desde o momento que se cria até o momento de sua disposição final. As diferenças do modelo do RCM com o modelo do ciclo de vida documental, se fundamenta em:

- Origens do modelo
- Elementos de definição de documentos de arquivo
- Principais preocupações em gerenciamento de documentos de arquivo
- Padrões de movimento de documentos de arquivo
- Perspectivas do gerenciamento arquivístico de documentos
- Processos do gerenciamento arquivístico de documentos
- Critérios para selecionar arquivos
- Tempo de avaliação
- Rol dos gestores do gerenciamento arquivístico de documentos
- Realização de tarefas de gerenciamento de documentos de arquivo (AN, 2003, p. 26, tradução nossa).

No contexto do Ciclo Vital, todo documento tem um ciclo de vida dentro de um ambiente arquivístico. Este ciclo de vida é nomeado *ciclo de vida documental*, o qual o documento nasce com umas características relevantes que reforçam a atividade funcional, e pouco a pouco essa relevância documental vai se esgotando com o passar do tempo, até ter uma disposição final que visa sua eliminação ou guarda permanente. O documento passa então, por três diferentes etapas ou fases que compõem o ciclo vital dentro de diferentes arquivos de guarda e uso: arquivo corrente, arquivo intermediário e arquivo permanente.

Esse conceito das três idades pelas quais passam o documento arquivístico, foi criado pelo autor francês Charles Braibant (BELLOTTO, 2004, p. 23) e desenvolvido na década de setenta pelo historiador Carlos Wyffels (BARROS, 2010 *apud* MEDEIROS; AMARAL, 2010). O documento nasce com valores que se denominam primários já que são valores de índole administrativos, legais, jurídicos, técnicos, fiscais, etc., os quais se mantêm no arquivo intermediário. Quando passam ao arquivo permanente, os documentos perdem esses valores primários e adquirem valores secundários, quer dizer, valores culturais e históricos de interesse para a pesquisa.

Na primeira idade inicia-se a preparação do processo para o nascimento e desenvolvimento do documento arquivístico. Como explica o autor Manuel Vásquez-Murillo

(2008), ele deve passar por diferentes etapas dentro de sua planificação, a qual deve estudar quatro elementos:

- **A informação**, para que seja oportuna e permanente.
- **O suporte ou meio** no que se registrará a informação (formulário, suporte magnético, impresso...).
- **O percorrido** ótimo para chegar à pessoa indicada com todos os dados que ela precisa para resolver no menor tempo possível.
- **O prazo de retenção e destinação final** fixados na tabela de seleção (p. 45, tradução nossa).

Na segunda idade, os documentos devem ser conservados igualmente por um prazo de precaução, onde eles podem ser utilizados de novo pelo mesmo produtor ou por uma autoridade que precise dele por motivos de auditoria. Esse tempo de precaução está determinado segundo a tabela de temporalidade que estabelece um tempo padronizado de vinte a cinquenta anos no arquivo intermediário (VÁSQUEZ-MURILLO, 2008, p. 51-52). No final determina-se se este documento passa a um arquivo permanente ou é eliminado. Segundo o autor Manuel Vásquez-Murillo, o tempo de precaução se determina de duas maneiras:

- Pela data determinada de uma prescrição legal ou de direito.
- Pela duração estabelecida na tabela de temporalidade ou de seleção (VÁSQUEZ-MURILLO, 2008, p. 49, tradução nossa).

Quando se conclui o tempo de precaução no arquivo intermediário, o documento terá como sua disposição final a eliminação do arquivo apenas se perdeu os valores primários e não conserva valores secundários. Caso o documento tenha perdido seus valores primários, mas adquiriu valores secundários que diz respeito aos valores da cultura e da história da entidade, o documento terá como sua disposição final sua conservação total no arquivo permanente. Neste tipo de etapa costuma-se aplicar em países como Colômbia, uma tabela denominada *Tabela de Valoração Documental*³, a qual é aplicada apenas para os documentos em arquivos permanentes.

O ciclo vital de documentos, então, possibilita a organização dos documentos em três etapas diferentes, com a possibilidade de dar tempos definidos em cada uma dessas etapas, o que rationaliza a massa documental, permitindo selecionar os documentos com valores primários e secundários para a entidade. Como escreve a autora Heloisa Bellotto (2004), cada

³ Segundo o AGN, as tabelas de valoração documental – TVD – são uma listagem de séries documentais os quais se determinam um tempo de permanência e disposição final. (Acuerdo 002 de 2004)

uma dessas fases deve cumprir uma série de especificidades que sejam dinâmicas tanto para a entidade quanto para o usuário:

A própria localização física dos arquivos correspondentes às três idades dos documentos já demonstra suas especificidades. O primeiro deve situar-se junto ao produtor/administrador, tem que ser ágil, seguindo classificação de acordo com as funções administrativas, e deve ser reservado como informação pública. O segundo –arquivo intermediário- é pouco consultado pela administração, que dele não mais necessita, a não ser esporadicamente; também ainda não está totalmente aberto à pesquisa, salvo com licenças especiais; pode estar em local afastado, de manutenção barata. É um depósito onde os documentos aguardam seus prazos de vida ou seu recolhimento aos arquivos de terceira idade. Estes, que interessam muito mais aos pesquisadores do que aos administradores, devem estar localizados junto às universidades ou aos centros culturais. Enfim, devem situar-se em lugares de fácil acesso para seus usuários típicos, devendo estar dotados de amplas salas de consulta, pois neles a pesquisa está aberta a todos (BELLOTTO, 2004, p. 25).

Cabe destacar que o caminho dos documentos por cada um destes arquivos acontece de forma dinâmica. Um documento pode estar no arquivo intermediário e pode ser reativado por diversos motivos para um arquivo corrente; e igualmente, existem documentos que se conservam nos arquivos correntes e depois podem ser eliminados já que deixam de ter importância para a função da entidade. Os documentos não circulam de forma sequencial pelos três arquivos, eles podem avançar e voltar segundo as necessidades do produtor e podem cumprir ou não o ciclo vital pelos três arquivos, isso dependerá muito do tipo de documento e da importância que ele tenha para a companhia.

Nas empresas privadas, que ainda estão começando a manipular o documento digital, o processo é diferente. Não é possível a observação de uma divisão de etapas tão marcadas como no contexto dos documentos em papel, na maioria dos gestores documentais. Muitas vezes este tipo de vazios gera uma situação de caos dentro do ambiente digital, já que os documentos se criam e acumulam em um arquivo corrente sem passar a outras fases e sem ter também uma disposição final. É necessária a criação de ferramentas de avaliação que ajudem os documentos digitais a continuarem seu ciclo natural.

Outra dificuldade observada para organizar e dar uma destinação final adequada aos documentos em suporte digital, muitas vezes acontece pelo uso de gestores documentais sem o conhecimento de um profissional de arquivo. Os processos do ciclo vital do documento no ambiente digital se centraram na captura, gestão, armazenamento, preservação e distribuição,

esquecendo muitas vezes a disposição final do documento. Os documentos precisam ser eliminados ou conservados permanentemente.

É necessária a avaliação documental por parte do arquivista junto com um grupo que represente objetividade (SANTOS, 2002) ao valorar os documentos, já que para o colaborador “tudo é importante” e deve ser conservado. Essa avaliação, é relevante porque:

[...] visa a definir, dentro do ciclo de vida documental, quais os prazos em que os documentos deverão ser preservados e quando deverão ser eliminados ou destinados ao arquivo permanente, “segundo o valor e o potencial de uso que apresentam para a administração que os gerou e para a sociedade” (SANTOS, 2002, p. 43).

Umas das ferramentas que pode ajudar nesse processo de dar uma destinação final adequada aos documentos em suporte digital como se observará no próximo item, é a tabela de temporalidade. Ela é construída com base no conhecimento e no trabalho do arquivista na empresa. A tabela de temporalidade deve ser aplicada nos processos do ciclo vital do documento dentro dos gestores documentais para que exista uma racionalização dos documentos que se estabelecem no interior da entidade.

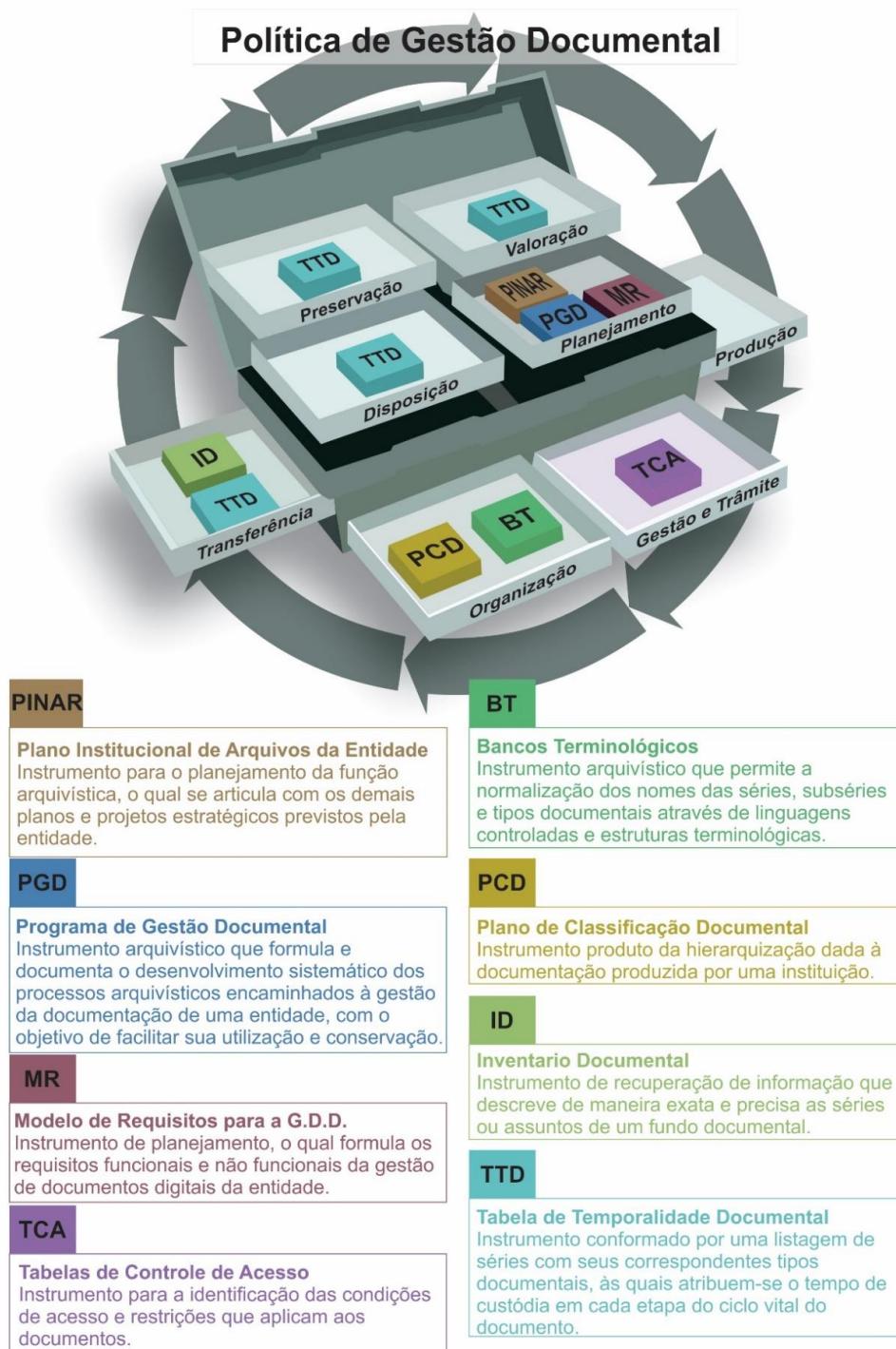
4 AS FERRAMENTAS DA GESTÃO DOCUMENTAL TRADICIONAL COMO AJUDA PARA OS NOVOS PROCESSOS DO DOCUMENTO ARQUIVÍSTICO DIGITAL

A explosão em termos documentais nas empresas durante o século XX, gerou uma necessidade de desenvolvimento de estratégias e políticas que conseguiram atingir os problemas de organização de documentos, fruto das cotidianas atividades administrativas. Atualmente, com o nascimento e desenvolvimento do documento digital, a cena não tem mudado. A documentação em suporte híbrida precisa ser organizada, e para isso, algumas ferramentas da gestão documental tradicional podem trazer elementos interessantes para ajudar a estruturar essa documentação e conhecimento organizacional.

O *Archivo General de la Nación* da Colômbia (AGN) traz uma série de instrumentos arquivísticos que fazem parte de uma política de gestão documental aplicadas em entidades tanto públicas quanto privadas. Também podem ser aplicados tanto em documentos de suporte papel como naqueles de suporte digital. Abordamos esses elementos documentais da experiência na Colômbia, já que explica de maneira abrangente os principais processos da política de gestão documental. Os instrumentos desenvolvidos pelo *Archivo General de la Nación*, têm o intuito de melhorar as práticas arquivísticas principalmente dentro de

instituições do Estado, porém, esses elementos podem também ser aplicados dentro de ambientes organizacionais, conhecendo o contexto da aplicação.

Figura 2: Instrumentos Arquivísticos



Fonte: ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN, 2015, tradução nossa

Os elementos acima citados servem para estruturar uma ideal política de gestão documental. Para o caso do suporte digital trabalharemos só com três instrumentos que visam

auxiliar o contexto do documento arquivístico. São estes: o programa de gestão documental, as tabelas de temporalidade e os planos de classificação. Estas ferramentas são aplicadas em países que trabalham com o modelo do Ciclo Vital Documental, pelo qual sua implementação na maioria das vezes ocorre de forma padronizada.

4.1 Programa de Gestão Documental (PGD)

O Programa de Gestão Documental é um instrumento interessante para a política organizacional por auxiliar os processos documentais. Ele estabelece o passo a passo de como inserir uma adequada gestão documental e os instrumentos que devem ser aplicados para esse objetivo. Segundo o *Archivo General de la Nación*, o programa de gestão documental é um instrumento arquivístico que formula e documenta o desenvolvimento sistemático dos processos arquivísticos encaminhados à gestão da documentação de uma entidade, com o objetivo de facilitar sua utilização e conservação (ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN, 2015, tradução nossa).

Para uma adequada aplicação do Programa de Gestão Documental, deve-se ter como base uma política arquivística e a designação de responsabilidades, além do contexto jurídico-administrativo, para que esteja de acordo com a missão institucional e a legislação vigente (CONARQ, 2011, p.20). Deve-se considerar dois fatores para a aplicação do PGD: o planejamento e a implantação. O planejamento deve estabelecer uma análise do contexto institucional, o estabelecimento das diretrizes e procedimentos a serem cumpridos pelo órgão ou entidade, o desenho do sistema de gestão arquivística de documentos e a elaboração de instrumentos e manuais. E a implantação envolve a execução e o acompanhamento de ações e projetos, efetuados simultaneamente (CONARQ, 2011, p.20).

Segundo o CONARQ, os itens que se devem aplicar no planejamento do Programa de Gestão Documental são:

- Levantamento da estrutura organizacional e das atividades desempenhadas;
- levantamento da produção documental, diferenciando os documentos arquivísticos dos não arquivísticos;
- levantamento, caso existam, dos sistemas utilizados, internamente, para tratamento de documentos e informações;
- definição, a partir do levantamento da produção documental, dos tipos de documentos que devem ser mantidos e produzidos, e das informações que devem conter;
- definição e/ou aperfeiçoamento da forma desses documentos;
- análise e revisão do fluxo dos documentos;

- elaboração e/ou revisão do plano de classificação e da tabela de temporalidade e destinação;
- definição dos metadados a serem criados no momento da produção do documento e ao longo do seu ciclo de vida;
- definição e/ou aperfeiçoamento dos procedimentos de protocolo e de arquivamento dos documentos;
- definição e/ou aperfeiçoamento dos procedimentos para acesso, uso e transmissão dos documentos;
- definição do ambiente tecnológico que compreende os sistemas (*hardware* e *software*), formatos, padrões e protocolos que darão sustentação aos procedimentos de gestão e preservação de documentos, integrando, quando possível, os sistemas legados;
- definição da infraestrutura para armazenamento dos documentos convencionais, que compreende espaço físico, mobiliário e acessórios;
- definição das equipes de trabalho de arquivo e de tecnologia de informação;
- definição de programas de capacitação de pessoal;
- elaboração e/ou revisão de manuais e instruções normativas.
- definição dos meios de divulgação e de capacitação de pessoal;
- definição do plano de ação do programa de gestão, com seus objetivos, metas e estratégias de implantação, divulgação e acompanhamento, visando a melhoria contínua (CONARQ, 2011, p.20).

O planejamento é relevante, já que não só atinge os processos documentais que se produzem na organização. É um processo transversal que valora a situação real da empresa, tendo em conta o papel do colaborador como ator central na produção documental. O sucesso do PGD depende principalmente do correto e consciente planejamento realizado dentro da organização.

4.1.1 Planos de classificação

A classificação documental é um dos processos de maior relevância na eficiência da administração de documentos correntes. Shellenberg (1974), descreveu a classificação como uma ferramenta que fornece as bases para o trabalho de avaliação e seleção de documentos. Da mesma forma, Llansó I Sanjuan (1993) explica que os documentos classificados adequadamente atenderão bem às necessidades das operações correntes [...] Refletiram a função do órgão, no amplo sentido do termo, e no sentido mais restrito, as operações específicas individuais que integram as atividades do mesmo órgão (OLIVEIRA, 2013).

A classificação documental e particularmente o plano de classificação, é relevante para conhecer e construir as séries (ou classes segundo o Conselho Nacional de Arquivos Documentais (CONARQ, 2011, p.36)) que se produzem em cada uma das áreas ou departamentos de uma organização. A série documental é definida como um conjunto de

documentos produzidos, recebidos e acumulados no exercício da mesma função ou atividade, documentos esses que têm idêntico modo de produção, tramitação e resolução (OLIVEIRA, 2007, p. 23). Os benefícios de uma classificação documental objetiva se explicitam em:

- O amplo conhecimento da administração produtora/acumuladora;
- a identificação do conteúdo dos documentos;
- a inter-relação entre os conjuntos documentais;
- a identificação dos documentos recapitulativos e do contexto histórico-administrativo em que os documentos foram produzidos;
- a diminuição do impacto na mobilidade de pessoal;
- a agilidade na tomada de decisões;
- aumento da estabilidade, da continuidade e da eficiência administrativa;
- racionalização da produção e do fluxo documentais;
- facilidade na efetivação dos processos de avaliação, seleção, eliminação, transferência e recolhimento dos documentos (OLIVEIRA, 2013).

Da mesma forma que a tabela de temporalidade, o plano de classificação regista os documentos arquivísticos sem importar o suporte que se encontram. A maior dificuldade do plano de classificação é implementá-lo no âmbito organizacional, pois a implantação do sistema implica a participação dos indivíduos que trabalham na entidade. Os colaboradores devem estar cientes da necessidade deste tipo de ferramentas, caso contrário, a dificuldade para aplicá-lo aumenta.

4.1.2 Tabela de Temporalidade

O acervo documental produzido e conservado nas organizações, muitas vezes, não tem uma adequada disposição final devido ao desconhecimento de ferramentas que avaliem e que deem tempos de custodia aos documentos. A tabela de temporalidade pode auxiliar no objetivo de dar prazos de custodia aos documentos arquivísticos sem importar seu suporte, desde que seja elaborada por um grupo de profissionais que tenham experiência nesse âmbito.

O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística define a tabela de temporalidade como um instrumento de destinação, aprovado por autoridade competente, que determina prazos e condições de guarda, tendo em vista a transferência, recolhimento, descarte ou eliminação de documentos (2005, p. 159). Couture (1994) ressaltava que a tabela de temporalidade é uma ferramenta resultante de uma avaliação administrativa e científica dos documentos que contêm os arquivos. É o ponto de junção que permite a arquivística

contemporânea intervir sobre todos os documentos de arquivo, desde sua criação até a sua eliminação ou guarda permanente (OLIVEIRA, 2013). E a autora Daise Apparecida Oliveira, define a tabela de temporalidade como uma ferramenta que após ser aprovada e oficializada pela autoridade competente, estabelece a destinação final dos documentos:

[...] isto é, eliminação ou guarda permanente, relaciona as séries documentais que os documentos integram, os respectivos prazos de vigência, de prescrição e de precaução, em função de valores legais, fiscais, administrativos, técnicos, operacionais, históricos ou culturais e define os prazos para a eliminação, transferência e recolhimento de documentos [...] (OLIVEIRA, 2007, p. 26).

Para sua elaboração deve-se envolver uma parte importante da organização. Principalmente a autoridade administrativa, o arquivista ou o responsável pela guarda de documentos, os profissionais das áreas jurídicas e financeiras, além de profissionais ligados ao campo de conhecimento de que tratam os documentos objeto de avaliação (CONARQ, 2011, p. 36-37). Sua estrutura se encontra conformada pela descrição e identificação do fundo documental; um campo onde se estabelecem os códigos com que vai ser reconhecida a informação; a lista da informação recolhida, definida em séries e tipos documentais; o suporte em que se encontra a informação; os prazos dos documentos definidos nos arquivos corrente e intermediário; a disposição final dos documentos; e por último, as observações gerais da informação (OLIVEIRA, 2007). Esse processo de avaliação vai permitir que as organizações tenham importantes avanços em matéria de gestão documental como por exemplo:

- Racionalização de espaço;
- velocidade de respostas às questões formuladas ao sistema;
- padronização e adequação de materiais arquivísticos;
- menor envolvimento de homem/hora na atividade de processamento da informação;
- assimilação de maior número e qualidade de informações;
- melhoramento do processo de tomada de decisões em todos os níveis organizacionais;
- contribuição à excelência pessoal considerando a satisfação do cliente;
- preservação da memória técnico-administrativa (PAULA, 1995, p. 22).

No ambiente digital, a tabela de temporalidade também se constitui como um instrumento de avaliação relevante. Dentro da estrutura da tabela, se observa um campo destinado para o suporte dos documentos, o qual, definirá igualmente o prazo que tem o documento em cada uma das fases arquivísticas até sua disposição final. Cada vez mais, criam-

se e testam-se sistemas dentro de gestores documentais, para melhorar o ciclo de vida dos documentos digitais baseados nas tabelas de temporalidade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Construímos um trabalho onde consideramos a natureza do documento arquivístico digital e a forma em que as organizações estão tentando organizar esses documentos. Levamos em consideração os diferentes processos e ferramentas desenvolvidos na Ciência da Informação e na Arquivologia para serem aplicados no contexto digital, além das normatividades técnicas nacional e internacional e as criadas pelo governo, que fornecerá métodos idôneos de organização dos documentos arquivísticos digitais dentro dos arquivos contemporâneos.

Dessa forma, o objetivo geral que construímos no começo do trabalho foi atingido já que elaboramos um arcabouço teórico que tentou dar respostas de como organizar os documentos arquivísticos digitais nas organizações. Primeiro, com ajuda da literatura que abordou os problemas dos documentos digitais e deu subsídios para conseguir desenvolver uma adequada gestão documental organizacional; e segundo, com a experiência de ter trabalhado em projetos de gestão documental dentro de empresas privadas, onde observamos as principais dificuldades dos colaboradores para organizar e conservar seus documentos digitais.

O documento arquivístico digital continua seu caminho em um ritmo veloz, e cada vez mais, a complexidade para sua organização aumenta pelos avanços tecnológicos. Hoje é importante entender que a natureza e construção dos documentos arquivísticos é totalmente diferente do que no início do século XX. Precisamos de ferramentas que consigam entender e organizar o acervo digital produzido no dia a dia nas entidades públicas e privadas. Por isso, trouxemos a discussão no contexto do século XXI, onde as informações são cada vez mais velozes e precisas, velocidade esta, que o indivíduo acompanha dentro da sociedade para sua sobrevivência.

REFERÊNCIAS

ALVES, Rachel Cristina Vesu; SANTOS, Placida Leopoldina Ventura Amorin da Costa. **Metadados arquivísticos: considerações sobre conceitos, tipos e instrumentos.** ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: além das nuvens, expandindo as fronteiras da Ciência da Informação (15:2014: Belo Horizonte, MG).

XIX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2018
22 a 26 de outubro de 2018 – Londrina – PR

AN, Xiaomy. An integrated approach to records management. **The Information Management Journal.** v. 37, n. 4. July/august, 2003. Disponível em:
https://www.arma.org/bookstore/files/xiaomi_0703.pdf Acesso em: 11 de janeiro de 2017.

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN DE COLÔMBIA: <http://www.archivogeneral.gov.co>

BELLOTO, Heloisa. **Arquivos permanentes:** tratamento documental. 2. ed. Rio de Janeiro. Unesp Aleph. 2004. 318 p.

CASANOVAS, Inés. **Gestión de Archivos Electrónicos.** 1^a edición. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. Alfagrama Ediciones S.R.L., 2008. 246 p.

CONARQ, Conselho Nacional de Arquivos; Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos. **Modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos:** e-ARQ Brasil. 2011. Disponível em:
<http://www.siga.arquivonacional.gov.br/images/publicacoes/e-arq.pdf> Acesso em 1 de janeiro de 2017.

FARIA, Wadson, Silva. **A normalização dos instrumentos de gestão Arquivística no Brasil:** um estudo da influência das resoluções do Conarq na organização dos arquivos da Justiça Eleitoral Brasileira. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação. Departamento de Ciência da Informação e Documentação da Universidade de Brasília (UnB), Brasília, 2006.- A normalização de instrumentos de gestão Arquivística no Brasil

JOYANES-AGUILAR, Luís. La computación en nube (*cloud computing*): El nuevo paradigma tecnológico para empresas y organizaciones en la Sociedad del Conocimiento. icade **Revista cuatrimestral de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas Empresariales**, n. 76, enero-abril 2009, ISSN: 02 12-7377. 18 p. Disponível em:
<http://revistas.upcomillas.es/index.php/revistaicade/article/view/289> Acesso em: 03 de agosto de 2015.

MEDEIROS, Nilcéia; AMARAL, Cléia. A representação do ciclo vital dos documentos: uma discussão sob a ótica da gestão de documentos. **Em Questão.** v. 16, n. 2, p. 297-310. Disponível em: <http://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/viewFile/15108/10436> Acesso em: 11 de janeiro de 2017.

OLIVEIRA, Maria Isabel. **Instrumentais técnicos de gestão de documentos:** o código de classificação e a tabela de temporalidade e destinação de documentos de arquivo. I CICLO DE PALESTRAS SOBRE A GESTÃO ARQUIVÍSTICAS DE DOCUMENTOS NO INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS. 2013. Disponível em:
http://www.inpe.br/gestao_arquivistica/arquivos/Apresentacao02_Marialzabel.pdf Acesso em: 12 de janeiro de 2017.

PAULA, Rosália. **Como elaborar a tabela de temporalidade documental:** Racionalização de custos de armazenagem e administração de arquivos empresariais. São Paulo, Brasil. CENADEM. 1995. 89 p.

REID, Claire.: TOON, Christian.: & TROMBLEY, Sue. **Más allá de las buenas intenciones.** Iron Mountain. 2014

<http://www.ironmountain.es/~media/Files/Iron%20Mountain/Knowledge%20Center/Reference%20Library/Europe/White%20Papers/P/PwC%20Executive%20summary.pdf?dmc=1&ts=20150804T1031051417> Acesso em: 31 agosto 2016

RONDINELLI, Rosely. **O documento arquivístico ante a realidade digital.** Uma revisão conceitual necessária. 1. ed. Rio de Janeiro, Brasil. Editora FGV, 2013. 280 p.

SANTOS, Vanderlei. **Gestão de documentos eletrônicos.** Uma visão Arquivística. 1. ed. Brasília, Brasil. Associação Brasiliense de Arquivologia, 2002. 140 p.

VALENTIM, Marta Ligia (Org.). **Informação, Conhecimento e Inteligência Organizacional.** FUNDEPE Editora. Marília. 2006.

VAN DIJCK, Jose. **Mediated memories in the digital age.** Stanford University, 2007.

VÁSQUEZ-MURILLO, Manuel. **Administración de documentos y archivos:** planteos para el siglo XXI. 3ra edición ampliada. Buenos Aires. Alfagrama. 2008. 168 p.

VIANA, Gilberto; MADIO, Telma. **Modelos de Records Continuum aplicado a uma instituição pública universitária.** IBERSID. 10:1 81-86. 2016. Disponível em:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5566544> Acesso em: 12 de janeiro de 2017.

VIDIGAL, Luis. **A gestão documental na governança da informação.** Lisboa, Portugal. Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade de Informação. Grupo de trabalho de Informação Documental, 2014. 347 p.