

Gestão Documental

Profa. Marta Valentim



**Marília
2017**



Conceitos

- “Conjunto de medidas e rotinas visando à racionalização e eficiência na criação, tramitação, classificação, uso primário e avaliação de arquivos” (CAMARGO; BELLOTTO, 1996, p.41).
- “Aplicação de princípios e técnicas de gestão de documentos para garantir a preservação dos documentos essenciais à existência de um órgão e à continuidade de seus trabalhos no caso de uma emergência ou desastre” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p.179).
- “[...] campo da gestão responsável pelo controle eficiente e sistemático da produção, recepção, manutenção, uso e eliminação de documentos, incluindo os processos de captação e manutenção de provas e informações sobre as atividades de negócios e transações em forma de documentos” (ISO 15.489-1, 2001, tradução nossa).



Conceitos

- “Documentos produzidos e recebidos no decorrer das atividades de um órgão ou entidade, independente do suporte em que se apresentam, registram suas políticas, funções, procedimentos e decisões” (CONARQ, 2006).
- “[...] conjunto de condições a serem cumpridas pela organização produtora/recebedora de documentos, pelo sistema de gestão arquivística e pelos próprios documentos, a fim de garantir a sua confiabilidade e autenticidade, assim como seu acesso” (CONARQ, 2006).



Conceitos

- ❑ A ‘informação arquivística’ é compreendida de forma ampla, uma vez que congrega a informação orgânica (gerada internamente à organização) e a informação não orgânica (gerada externamente à organização).
- ❑ A informação arquivística é gerada em decorrência das transações estabelecidas entre a organização e seus *stakeholders*, relacionada às funções, atividades e tarefas organizacionais.
- ❑ *Stakeholders* - termo em inglês que significa pessoa, grupo ou entidade com legítimos interesses no desempenho de uma organização. Podem ser funcionários, gestores, proprietários, fornecedores, clientes, credores, Estado (enquanto entidade fiscal e reguladora), sindicatos e diversas outras pessoas ou entidades que se relacionam com a organização. Fonte: <<http://www.knoow.net>>.

Informação Arquivística

Informação Orgânica

Informação Não Orgânica

Gerada internamente à organização

Gerada externamente à organização

- Relacionada à missão, visão, objetivos e metas da organização;
- Tipos documentais são inerentes ao contexto organizacional;
- Compõe e perpassa os fluxos formais da organização;
- Tramitação percorre o ciclo documental (corrente, intermediário, permanente);
- Avaliação e eliminação/guarda seguem os critérios do Plano de Classificação e da Tabela de Temporalidade elaborados na e para a organização;
- Consistência, confiabilidade e sigilosidade são de responsabilidade da organização;
- Se constituem nos fundos e nas séries documentais da organização.

- Relacionada à missão, visão, objetivos e metas de outra organização;
- Tipos documentais inerentes ao contexto de outra organização;
- Não necessariamente compõe e perpassa os fluxos formais da organização;
- Tramitação não necessariamente percorre o ciclo documental (corrente, intermediário, permanente);
- Avaliação e eliminação/guarda seguem critérios do Plano de Classificação e da Tabela de Temporalidade elaborados na organização receptora do documento e, portanto, não obedecem as decisões tomadas neste âmbito pela organização de origem do documento;
- Consistência e confiabilidade não são de responsabilidade da organização. Sigilosidade pode ou não ser, isso dependerá da relação informacional estabelecida com a organização;
- Não se constituem em fundos e séries documentais da organização.



Teoria das Três Idades ou Ciclo Documental

A gestão documental abrange desde a produção até a eliminação ou guarda permanente, portanto, contempla todo o ciclo documental ou a Teoria das Três Idades:

- **Corrente:** documentos são produzidos pelos sujeitos organizacionais, a partir das responsabilidades, funções e atividades desempenhadas, portanto, o documento tem origem na atividade que o gerou, nesta idade os documentos geralmente são armazenados no local de origem, uma vez que são acessados/consultados frequentemente;
- **Intermediária:** documentos que não são mais acessados frequentemente, entretanto detêm interesse organizacional, seja por alguma questão legal ou de prova, seja por alguma questão administrativa ou institucional, são armazenados em local específico para esse fim, a partir dos critérios estabelecidos pela política documental e por seus instrumentos como, por exemplo, a tabela de temporalidade;



Teoria das Três Idades ou Ciclo Documental

- **Permanente:** documentos que devem ser preservados a partir de seu valor informativo, probatório e/ou histórico.
- Neste caso, a política documental e os instrumentos elaborados, como a tabela de temporalidade, serão aplicados de modo a avaliá-los e subsidiar a tomada de decisão documental, isto é, se são eliminados ou preservados para a constituição dos fundos e séries documentais, que formarão o arquivo permanente ou a memória organizacional.



Política Documental

- Deve abranger a produção, tramitação e preservação dos documentos arquivísticos propiciando-lhes confiabilidade, autenticidade e acessibilidade, de maneira que possam apoiar as responsabilidades, funções, atividades e tarefas organizacionais.
- Deve estar em sintonia com a missão, visão, objetivos e metas organizacionais, de modo que as atividades documentais relacionadas à produção, tramitação, armazenagem, preservação, disseminação e acesso, possam ser normatizadas e, assim, desenvolvidas pelos sujeitos organizacionais.
- É necessário que se faça uma ampla discussão sobre as necessidades de todos os setores da organização, de maneira que seja abrangente no que tange as demandas existentes. Além disso, deve ser amplamente comunicada à todos os níveis organizacionais, ou seja, estratégico, tático e operacional.



Gestão Documental

- ❑ **Levantar, identificar e conhecer o estatuto, regimento, regulamentos e atos administrativos da organização;**
- ❑ **Identificar e mapear os fluxos e processos documentais;**
- ❑ **Analisar funcionalmente os documentos em relação à situação organizacional (responsabilidade, autoridade, tarefas etc.);**
- ❑ **Analisar os documentos em relação à legislação vigente;**
- ❑ **Estabelecer uma política de gestão documental (programas, planos e planejamentos);**
- ❑ **Elaborar atos administrativos (resoluções, portarias, normas técnicas e administrativas, instruções de serviço, etc.) com o objetivo de reger os fluxos documentais (produção, gerenciamento, uso, armazenamento, avaliação, guarda e/ou eliminação);**



Gestão Documental

- ❑ **Elaborar instrumentos arquivísticos como, por exemplo, o plano de classificação compatível com a missão, visão, objetivos e metas organizacionais; a tabela de temporalidade compatível com a legislação vigente e com o estatuto e regimento institucional. Ambos os exemplos devem se adequar a cada organização;**
- ❑ **Gerenciar condições (estrutural, normativa e tecnológica) que permitam provar a autenticidade, confiabilidade e consistência dos documentos;**
- ❑ **Gerenciar a interação dos sistemas de gestão documental, caso haja mais de um tipo documental ou caso haja um ambiente híbrido (papel, eletrônico e digital convivendo ao mesmo tempo), visando uma gestão mais eficiente;**
- ❑ **Gerenciar a massa documental em suas diferentes idades, visando manter os níveis de acessibilidade e de segurança que cada organização necessita.**



Gestão Documental

- Inicialmente o gestor documental deve levantar e identificar o estatuto, regimento, regulamentos e atos administrativos da organização, de modo a conhecer sua estrutura jurídica, legal e organizacional, cujas informações são essenciais para a formulação da política documental.
- Conhecer a missão, a visão, os objetivos e as metas organizacionais, bem como a estrutura organizacional (organogramas, fluxogramas, quadros de distribuição de trabalho (QDT)) na qual a organização opera, de maneira que seja possível identificar as necessidades/demandas e exigências para produzir, tramitar, manter e/ou eliminar documentos.
- Conhecer os pontos fortes e fracos das práticas de gestão documental existentes nos setores/organização. A análise inicial representa a base para a definição do escopo da gestão documental.



Gestão Documental

- **“A gestão documental é importante quando devidamente aplicada, porquanto: 1) evitará a produção de documentos não essenciais, diminuindo assim o volume de documentos que, posteriormente, deverão ser controlados, armazenados ou eliminados; 2) ampliará a utilidade e o uso dos documentos necessários; e 3) assegurará um nível adequado de recursos reprográficos e informáticos aplicados a todo o ciclo de vida do documento” (RHOADS, 1983, tradução nossa).**



Etapas da Gestão Documental

- **Passo 1 - Mapeamento das pessoas/tarefas/atividades:** identificação e documentação de pessoas (líderes), *tarefas e atividades* que produzem documentos (impressos / eletrônicos / digitais);
- **Passo 2 - Mapeamento dos fluxos documentais:** identificação e documentação da interdependência entre as pessoas/tarefas/atividades, de modo a estabelecer o *fluxo documental* entre as pessoas e os setores em âmbito organizacional;
- **Passo 3 - Estabelecimento de diretrizes:** elaboração de uma política documental que atenda as necessidades e demandas organizacionais;



Etapas da Gestão Documental

- **Passo 4 - Constituição da Comissão Permanente de Avaliação Documental (CPAD), visando avaliar: quanto ao valor administrativo, quanto à questão legal, quanto a questão da memória institucional etc.;**
- **Passo 5 - Estabelecimento de mecanismos e instrumentos: elaboração de normas/especificações em âmbito administrativo e técnico, por meio de um processo amplamente discutido, visando gerenciar os fluxos documentais anteriormente mapeados;**
- **Passo 6 - Controle, avaliação e reformulação do processo: criar mecanismos de *feedback*, visando à avaliação contínua da gestão documental, bem como dos mecanismos e instrumentos que a regem.**



Etapas da Gestão Documental

- A etapa de identificação e mapeamento dos fluxos documentais envolve tempo e atenção por parte do arquivista, uma vez que este deve ir a todos os setores da organização, bem como conversar com todos os produtores de documentos, de maneira a averiguar a frequência com que geram documentos, a natureza e o valor dos documentos gerados, os suportes documentais utilizados, a quantidade de documentos gerada, o modo com que os documentos gerados circulam e tramitam no setor e na organização, quem são os usuários da documentação gerada, quais os usos relacionados aos documentos gerados, além de verificar o sistema e os subsistemas organizacionais relacionados aos documentos.



Etapas da Gestão Documental

- ❑ Conjuntamente a identificação e mapeamento dos fluxos documentais, há que se identificar e mapear os processos documentais, de maneira a compreender a relação do documento com um determinado processo organizacional, porquanto o documento é gerado a partir de um objetivo e, portanto, visa uma ação organizacional.
- ❑ Os documentos gerados podem ter relação direta ou indireta com o processo decisório ou com as estratégias organizacionais de curto, médio ou longo prazo.



Etapas da Gestão Documental

- ❑ A análise documental propiciará, posteriormente, a constituição dos fundos e séries documentais, bem como dossiês documentais quando for o caso.
- ❑ A análise deve ter como base as funções, autoridades, responsabilidades, atividades e tarefas desenvolvidas pelas pessoas/setores da organização, verificando sobrecargas e gargalos informacionais/documentais.
- ❑ Para tanto, inicialmente é necessário identificar, documentar e classificar cada função, autoridade, responsabilidade, atividade e tarefa relacionando-as aos documentos produzidos, por meio de QDT, esquemas, fluxos e formulários.



Etapas da Gestão Documental

- ❑ No que tange a definição das exigências a serem cumpridas pelos colaboradores da organização para a produção de documentos, evidencia-se a necessidade de determinar o tipo documental que melhor satisfaça cada função ou atividade desempenhada, bem como é preciso definir quem está autorizado a produzir cada tipo documental.
- ❑ As exigências devem tomar por base a legislação vigente, os atos administrativos e os riscos decorrentes da falta de registro de uma atividade em documento arquivístico.
- ❑ Além disso, é necessário assegurar que somente os documentos realmente necessários sejam produzidos, que a produção seja obrigatória uma vez verificada a relevância, bem como seja feita de forma completa e correta.



Etapas da Gestão Documental

- ❑ Após realizar a análise dos tipos documentais será possível elaborar os instrumentos arquivísticos e, uma vez bem elaborados, podem propiciar maior eficácia para a gestão documental. Entre eles pode-se destacar:
- ❑ o plano de classificação que “[...] permite visualizar o contexto em que os documentos são produzidos, quais as atividades que lhes deram origem” (FRANCO; VALENTIM, 2008);
- ❑ A tabela de temporalidade que propicia aplicar os prazos de guarda corretamente;
- ❑ tesauro/vocabulário controlado cuja finalidade é o controle terminológico da linguagem utilizada nos documentos gerados na organização, bem como a recuperação eficiente dos referidos documentos posteriormente; tabela de temporalidade e destinação que estabelece os prazos de tramitação, guarda e/ou eliminação dos documentos.



Etapas da Gestão Documental

- ❑ Outra etapa importante da gestão documental refere-se à avaliação dos sistemas existentes, que consiste em identificar e avaliar o sistema de gestão documental e outros sistemas de informação e comunicação existentes na organização.
- ❑ O objetivo desta etapa é identificar as lacunas entre as necessidades/exigências para a produção, tramitação e manutenção de documentos e o desempenho (eficiência e eficácia) do sistema de gestão documental e dos outros sistemas de informação e comunicação organizacionais.
- ❑ A partir da avaliação contínua será possível fornecer a base para o desenvolvimento de novos sistemas e/ou ajustes nos sistemas vigentes, de modo a atender às necessidades e exigências, identificadas e acordadas nos passos anteriores.



Análise do Fluxo Documental

- Mapeamento das tipologias documentais, suportes documentais e quantidade de documentos que permeiam os setores, sistemas e subsistemas organizacionais, sua característica, natureza e valor;
- Mapeamento dos produtores de documentos;
- Mapeamento dos usos e usuários de documentos;
- Mapeamento da tramitação/circulação documental, emissor/destinatário;
- Mapeamento e avaliação dos documentos (correntes, intermediários e permanentes), visando sua armazenagem, destinação, memória e estratégia organizacional.



Análise do Fluxo Documental

- **Análise dos documentos em relação aos processos organizacionais;**
- **Análise dos documentos em relação ao processo decisório;**
- **Análise dos documentos em relação ao sistemas e subsistemas existentes, em contrapartida aos sistemas e subsistemas propostos;**
- **Análise funcional dos documentos em relação a situação organizacional (responsabilidade, autoridade, tarefas, etc.), ou seja, análise e constituição dos fundos e séries documentais;**
- **Análise dos documentos em relação a legislação vigente e os prazos definidos.**



Problemas Documentais

- ❑ Falta de uma política adequada à produção de documentos;
- ❑ Falta de uma política de avaliação em relação aos documentos produzidos:
- ❑ Falta de uma definição clara quanto ao valor documental;
- ❑ Falta de uma definição clara quanto a eliminação e/ou a guarda de documentos (TTD);
- ❑ Falta de conhecimento legal quanto a guarda de documentos (TTD);
- ❑ Falta de consciência quanto a preservação da memória institucional;



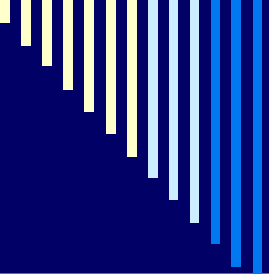
Problemas Documentais

- ❑ Falta de uma visão de futuro em relação a evolução das tecnologias de informação e comunicação;
- ❑ Falta de um gerenciamento eficiente dos documentos produzidos, bem como dos fluxos organizacionais que os regem;
- ❑ Falta de uma visão holística em relação aos processos, atividades e tarefas desenvolvidas pelas pessoas no âmbito organizacional.



Problemas Documentais

- **82% das organizações acreditam que os documentos são essenciais para o sucesso das operações organizacionais;**
- **70% dos executivos afirmam que uma gestão documental ineficiente, torna a organização mais lenta;**
- **45% do tempo dos executivos são utilizados com documentos (produção, acesso, recuperação, uso etc.);**
- **90% das organizações não têm controle sobre os valores gastos anualmente na produção e manutenção de processos/tarefas que envolvem documentos.**



Plano de Ação para Resolução dos Problemas Documentais

- Redefinir a gestão documental para o ambiente eletrônico/digital sob a lógica das tecnologias de informação e comunicação (TIC);
- Desenvolver maior interação com os produtores de documentos eletrônicos/digitais, visando facilitar a gestão documental;
- Gerenciar e migrar, por meio do estabelecimento de uma política amplamente discutida, a mudança dos suportes documentais;
- Promover o acesso e a segurança dos documentos;
- Gerenciar as questões legais inerentes aos suportes eletrônicos/digitais.



Plano de Racionalização Documental

- Criar uma comissão permanente de avaliação de documentos arquivísticos;
- Criar um sistema de arquivos de maneira que o(s) protocolo(s) e o(s) arquivo(s) sejam integrados;
- Implementar tecnologias de informação e comunicação (TIC) como *Workflow*, GED, digitalização, microfilmagem de uma maneira sistêmica, ou seja, integrada;
- Padronizar e integrar os procedimentos arquivísticos;
- Reduzir a massa documental – liberação de espaço físico (redução de custo m²);
- Agilizar o acesso e a recuperação do documento/informação.



REFERÊNCIAS

CAMARGO, A. M. de A.; BELLOTTO, H. L. *Dicionário de terminologia arquivística*. São Paulo: AAB, 1996. 142p.

CONARQ. *Modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos* (E-ARQ Brasil). Brasília, 2006. 133p.

CUNHA, M. B. da; CAVALCANTE, C. R. de O. *Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia*. Brasília: Briquet de Lemos, 2008. 451p.

FRANCO, R. de O. S.; VALENTIM, M. L. P. Organização, sistemas e métodos e sua interface com a gestão documental. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). *Gestão da Informação e do conhecimento no âmbito da Ciência da Informação*. São Paulo: Polis; Cultura Acadêmica, 2008. 272p.; 189-227p.

ISO 15.489-1. *Records management – part 1: general*. Geneva, ISO, 2001. 19p.

RHOADS, J. B. *La función de la gestión de documentos y archivos en los sistemas nacionales de información: un estudio del RAMP*. Paris: UNESCO, 1983. 54p.

VALENTIM, M. L. P. (Org.). *Estudos avançados em Arquivologia*. Marília: Oficina Universitária; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2012. 318p. Disponível em:
<http://www.marilia.unesp.br/Home/Publicacoes/estudos_avancados_arquivologia.pdf>.

VALENTIM, M. L. P. (Org.). *Informação, conhecimento e inteligência organizacional*. Marília: FUNDEPE Editora, 2006. 281p.

XEROX CORPORATION. *Documents: an opportunity for cost control and business transformation*. Stanford, USA, 2003.