



UNIVERSIDADE
ESTADUAL DE LONDRINA

DRIELEN HORIMI

**INOVAÇÃO NO CONTEXTO DOS SERVIÇOS
ARQUIVÍSTICOS**

Londrina
2019

DRIELEN HORIMI

**INOVAÇÃO NO CONTEXTO DOS SERVIÇOS
ARQUIVÍSTICOS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual de Londrina, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Área de Concentração: Organização, acesso e apropriação da informação e do conhecimento.

Linha de Pesquisa: Compartilhamento da informação e do conhecimento.

Orientadora: Profa. Dra. Thais Batista Zaninelli.

Londrina
2019

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do Programa de
Geração Automática do Sistema de Bibliotecas da UEL

Horimi, Drielen.

Inovação no Contexto dos Serviços Arquivísticos / Drielen Horimi. - Londrina, 2019.
99 f. : il.

Orientador: Thais Batista Zaninelli.

Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual de
Londrina, Centro de Educação Comunicação e Artes, Programa de Pós-Graduação
em Ciência da Informação, 2019.

Inclui bibliografia.

1. Inovação - Tese. 2. Serviços arquivísticos - Tese. 3. Funções Arquivísticas -
Tese. 4. Inovação em Arquivo - Tese. I. Zaninelli, Thais Batista. II. Universidade
Estadual de Londrina. Centro de Educação Comunicação e Artes. Programa de
Londrina. Centro de Educação Comunicação e Artes. Programa de Pós-
Graduação em Ciência da Informação. III. Título.

DRIELEN HORIMI

INOVAÇÃO NO CONTEXTO DOS SERVIÇOS ARQUIVÍSTICOS

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual de Londrina, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

BANCA EXAMINADORA

Orientadora: Profa. Dra. Thaís Batista Zaninelli
Universidade Estadual de Londrina – UEL

Profa. Dra. Ana Cristina de Albuquerque
Universidade Estadual de Londrina – UEL

Prof. Dr. Lisandro Rogério Modesto
Faculdade de Apucarana – FAP

Suplente: Profa. Dra. Rosane Suely Alvares
Lunardelli
Universidade Estadual de Londrina – UEL

Suplente: Prof. Dr. Eliandro Costa
Universidade Estadual de Londrina – UEL

Londrina, 31 de janeiro de 2019.

Dedico

A meus pais, que sempre longe estão perto.
Aos 6 que dividem o mesmo endereço comigo.
Ao “peixinho” que não continuou a nadar.

AGRADECIMENTOS

Talvez esta seja a página mais difícil de ser escrita, que exige além da pesquisa ou de um resumo que contemple tudo o que foi abordado ao longo de todas estas páginas.

Depois de uma graduação, uma especialização e anos de trabalho, resolvo retomar à vida acadêmica e ,na metade do caminho, resolvo encarar uma titulação um pouco mais ambiciosa. E lá vamos nós!

Os agradecimentos são regados a lágrimas, suor, café, estresse, risos... Em meio a tudo, pouco importa para muitos, mas a primeira pessoa a quem irei agradecer não conheço! Infelizmente não tive a oportunidade, mas Deus quis assim. Afinal esteve comigo nessa caminhada.

A sequência entre as demais não diz respeito à importância, a ordem dos fatores não altera o produto!

Sergio e Flaumir, obrigada desde sempre e para sempre. Mãe, valeu por todos os “pouco” ou “você consegue” nos últimos tempos!

Gorpo, Ted, Esqueleto, Teela e Adora, que não entendem nada, não sabem o que eu tanto faço na frente de um computador, mas que são minhas alegrias de 4 patas.

Edison Antonio Sahd Filho, vou seguir somente com um obrigada, pois você está desde o projeto, até aqui! Se eu tentar agradecer, teremos outra dissertação.

Vó Ione que fez de mim sua predileta! É sério!!! Não faz a menor ideia do que é mestrado, mas se orgulha disso!!! E reza por mim todo santo dia!

Quanto aos amigos, temos! Esqueceremos de alguns, mas os que aqui cito também são a representação dos esquecidos, Bruno Strazzi, Naiara Novacki, Juliano Mazaro, Larissa Machado, Sara Presoto, Myrella Fernandes (essa literalmente sabe do que eu estou falando).

Professora Diana, que conheci há pouco, mas que tanto acrescentou, nem sei dizer o quanto sou grata!

Professora Ana Cristina e Lisandro, obrigada por indicar caminhos para melhorar e terem aceitado o convite para participar de minha banca.

E por fim, neste caso, a de maior importância, a professora Thais. Não tenho palavras suficientes para agradecer por tudo! Ser duplamente minha orientadora

deve ter sido uma tarefa árdua, cercada de pequenos atrasos e contratemplos, mas que acrescentou não só academicamente como humanamente. Você é um exemplo de postura profissional, de fé, do amor que transparece por sua família. Que nos incentiva a sermos melhores sempre, ou ao menos a buscar isso! Agradecer de todo coração por cada conversa, cada vez que se preocupou em entender meus motivos, cada ensinamento e cada oportunidade.

E com um grande sorriso no rosto, finalizo meus agradecimentos, erguendo a cabeça e agradecendo pela força de ter conseguido chegar até aqui!

“Pode ser injusto, mas o que acontece em poucos dias, às vezes até uma única vez, pode alterar o rumo da sua vida inteira.”

Khaled Hosseini - O Caçador de Pipas

HORIMI, Drielen. **Inovação no contexto dos serviços arquivísticos**. 2019. 99 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2019.

RESUMO

O acesso à informação torna-se ponto primordial para as organizações visando à vantagem competitiva, contribuindo ainda com o processo de tomada de decisão. Essa necessidade do acesso à informação de forma rápida e eficaz denota a importância da gestão documental nas organizações e conseqüentemente do trabalho do profissional arquivista. Visto que esses profissionais da informação, em busca de melhorias em suas atividades e para atender às exigências de um mercado cada vez mais competitivo e inovador, carecem de ferramentas e para tal apoiam-se principalmente no contexto tecnológico. Assim, este estudo teve como objetivo analisar, a partir da prática dos profissionais arquivistas, quais são os principais desafios para a execução de uma efetiva gestão documental. A metodologia adotada caracterizou-se como exploratória, qualitativa, do tipo básica, utilizando o grupo de foco como método de coleta de dados, nos quais a partir da opinião de arquivistas atuantes em empresas privadas na cidade de Londrina, identificou-se, entre as sete funções (criação / produção, avaliação, aquisição, conservação / preservação, classificação, descrição e difusão/acesso), duas como as mais desafiadoras, sendo elas avaliação e preservação, e a partir destas informações, levantou-se requisitos para estruturação de uma ferramenta que realize o controle de destino dos documentos, possibilitando relação com as tipologias elencadas na tabela de temporalidade e respeitando o plano de classificação e a hierarquização desses documentos, obtendo, por meio da inovação em serviços, a otimização da gestão documental na prática diária, incluindo nesse processo a validação da mesma perante o profissional arquivista.

Palavras chave: Serviços arquivísticos. Inovação em arquivo. Funções arquivísticas. Otimização gestão de documentos. Levantamento de requisitos. Profissional arquivista.

HORIMI, Drielen. **Innovation in the Context of Archival Services**. 2019. 99 p. Dissertation (Master in Information Science) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2019.

ABSTRACT

Access to information turns into a major subject for organizations that aim for competitive advantage, contributing to the process of making decisions. This need to access to information in a fast and effective way shows the importance of document management in organizations and consequently to archivists. As these information professionals - searching for improving their practice and aiming to meet the demands of an even more competitive and innovative market - lack the tools for document management, they do it getting help in technological contexts. Thus, this study aimed to find, given the archivist professionals' practice, what are the major challenges to execute an effective document management. The adopted research methodology was an exploratory, qualitative and basic research, using the focus group as a method of data collection, in which, from the opinion of archivists working in private companies in the city of Londrina, it was identified that, among the seven Rousseau/Couture archival functions (creation/production, evaluation, acquisition, conservation/preservation, classification, description and diffusion/access), two are the most challenging ones: evaluation and preservation. Given this information, requirements were gathered in order to develop a tool that controls the documents destination, allowing relating it to the typologies lying on the temporality table. Also, respecting the classification plan and hierarchization of these documents, obtaining, through innovation in services, optimization in document management in the everyday practice. In this process, the optimization approval by the archivist professional is included.

Keywords: Archival services. Archival innovation. Archival functions. Document management optimization. Requirements gathering. Professional archivist.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Exemplo de diagrama de caso de uso	62
Figura 2: <i>Softwares</i> de Gestão de Documentos.....	65
Figura 3: Desenho da pesquisa.....	70
Figura 4: Diagrama de caso de uso da ferramenta de inovação em serviços arquivísticos	82

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Documentos – elementos característicos	28
Quadro 2: Propriedade dos documentos	30
Quadro 3: Atividades da gestão de documentos	43
Quadro 4: Conceitos das funções arquivísticas	46
Quadro 5: Tipos de inovação	52
Quadro 6: Taxonomia das mudanças tecnológicas.....	53
Quadro 7: Técnicas de levantamento de requisitos.....	60

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Função desafiadora	77
Tabela 2 – Requisito e descrição	79
Tabela 3 – REQUISITO SIGAD.....	84

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CTDE	Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos
CEP-UEL	Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos da Universidade Estadual de Londrina
CONARQ	Conselho Nacional de Arquivos
ECM	Gerenciamento de Conteúdo Corporativo
GED	Gerenciamento Eletrônico de Documentos
GD	Gestão Documental
SIGAD	Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos
TI	Tecnologia da Informação
TICs	Tecnologias da informação e comunicação

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	17
2	PROBLEMA	21
3	JUSTIFICATIVA	23
4	OBJETIVOS	26
4.1	OBJETIVO GERAL.....	26
4.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	26
5	ARQUIVOLOGIA	27
5.1	DOCUMENTO	27
5.2	ARQUIVO	31
5.3	A CARACTERIZAÇÃO DO PROFISSIONAL ARQUIVISTA.....	39
6	GESTÃO DOCUMENTAL	42
6.1	TOMADA DE DECISÃO NO CONTEXTO DAS ORGANIZAÇÕES ARQUIVISTICAS.....	49
7	INOVAÇÃO EM SERVIÇOS	51
7.1	INOVAÇÃO NO CONTEXTO DA ARQUIVOLOGIA.....	54
7.2	TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO CONTEXTO DA ARQUIVOLOGIA	56
7.3	LEVANTAMENTO DE REQUISITOS	58
7.4	REQUISITOS NA ARQUIVOLOGIA	63
7.5	FERRAMENTAS DE GESTÃO DE DOCUMENTOS.....	64
7.5.1	<i>Alfresco</i>	65
7.5.2	<i>DSpace</i>	66
7.5.3	<i>Archivematica</i>	66
7.5.4	<i>Nuxeo</i>	67

8	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	69
8.1	FASE 1 – REVISÃO DE LITERATURA	70
8.2	FASE 2 – COLETA E ANÁLISE DE DADOS.....	71
8.2.1	<i>Caracterização dos Participantes</i>	72
8.2.2	<i>Análise de conteúdo</i>	73
8.3	FASE 3 – VALIDAÇÃO DOS REQUISITOS	74
9	RESULTADOS E DISCUSSÃO	76
9.1	LEVANTAMENTO DE REQUISITOS	79
9.2	DIAGRAMA DE CASO DE USO.....	82
9.3	VALIDAÇÃO DE REQUISITOS	83
9.4	REQUISITOS X E-ARQ.....	83
	CONSIDERAÇÕES FINAIS	87
	REFERÊNCIAS	90
	APÊNDICES	97

1 INTRODUÇÃO

O acesso à informação de maneira rápida e eficaz, antes visto como necessidade, tornou-se atualmente uma realidade da sociedade, sendo tal acesso visto como uma vertente para a tomada de decisão e para o alcance da vantagem competitiva. Isso se justifica uma vez que a vantagem competitiva é obtida quando as empresas conquistam capacidades distintas, ou seja, quando suas competências estão centradas na excelência de gerenciar suas unidades de negócios.

No atual mercado globalizado, a busca pela vantagem competitiva é algo notório nas organizações contemporâneas atuantes em diversos setores, com ou sem fins lucrativos, principalmente naquelas que fazem uso da gestão documental em seus arquivos. Cabe citar que esses arquivos possibilitam a obtenção do conhecimento sobre todos os documentos gerados por sua fonte produtora, na qual há o registro de informações relevantes e fundamentais para o funcionamento e controle da entidade.

Nesse contexto, diante do intenso fluxo de informações e da geração de documentos no âmbito organizacional, entende-se que a gestão documental efetuada pelo profissional arquivista torna-se indispensável para o devido registro, controle e gerenciamento dos arquivos. Esse profissional atuará no controle pleno dos documentos a partir da padronização de procedimentos técnicos que facilitem o fluxo de informação e, conseqüentemente, propiciem o ganho de vantagem competitiva pela organização (SANTA ANNA, 2015).

Portanto, no âmbito dos serviços arquivísticos, a gestão documental torna-se uma ação primordial uma vez que todo o serviço ofertado por um arquivo está no em torno dessa prática. Assim, a gestão documental é fundamental para as organizações, pois trata o documento desde sua produção até sua guarda ou eliminação, atribuindo ao arquivista grande responsabilidade em relação aos processos administrativos de uma empresa (VALENTIM, 2012).

No centro dessa discussão, encontram-se os profissionais da informação que estão em busca de uma nova tendência em direção à melhoria de suas atividades para atender às exigências de um mercado cada vez mais competitivo e inovador. Schumpeter (1982) foi um dos primeiros autores a afirmar que a inovação é vista

como fonte fundamental para a geração de vantagem competitiva, desenvolvimento econômico e mudanças na sociedade.

A inovação é conceituada como sendo o processo pelo qual as organizações conseguem transformar ideias em novos produtos ou serviços, e, até mesmo, aplicá-las em processos de modo a otimizá-los e deixá-los mais eficientes. Pode ser aplicada em vários contextos ou entidades, possibilitando mudanças radicais ou mudanças incrementais. Quando voltada para a criação de novos produtos, a inovação assegura o desenvolvimento de atributos e diferenciais, alcançando o aperfeiçoamento significativo. Por sua vez, quando destinada à processos, busca a modificação dos métodos de produção, inserindo comportamentos e ferramentas inovadoras, possibilitando o aumento da produtividade e rentabilidade da organização (CHESBROUGH, 2012).

Portanto, conforme relata Dosi (1988), a inovação amplia as oportunidades de pesquisa, descoberta, experimentação e desenvolvimento de estratégias que implicam diferenciais e requisitos que aumentarão os benefícios dos produtos e processos operacionais da organização, incidindo, sobretudo, no ganho de vantagem competitiva e no posicionamento estratégico perante o mercado atuante.

No contexto dos serviços arquivísticos, a prática de inovação inclui a utilização tanto de novos materiais físicos como, por exemplo, máquinas e equipamentos de Tecnologia da Informação (TI) quanto a otimização de processos através da utilização de ferramentas que colaboram como facilitadoras. É importante ressaltar que tais práticas envolvem atividades criadas e/ou adotadas pela organização e estão diretamente relacionadas com o comportamento dos colaboradores no contexto de suas funções no momento em que desenvolvem e oferecem um novo produto ou serviço (TOMAÉL *et al.*, 2014).

Uma das principais funções do profissional da informação, nesse caso o arquivista, é o processo de gestão de documentos. O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística define gestão de documentos como o “conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento. Também chamado administração de documentos” (BRASIL, 2005, p.100).

Diante da crescente massa documental gerada pela organização e necessidade de manter uma gestão eficiente que torne o fluxo informativo rápido e eficaz, o profissional arquivista deverá estar preparado para controlar e gerenciar grandes volumes documentais. As mudanças sociais, culturais, econômicas e tecnológicas, que ocorrem pelo mundo, tornam necessário um processo de inovação para o acompanhamento e atualização no que diz respeito a tais mudanças.

Dessa forma, é fundamental a valorização e ampliação do conhecimento, incidindo diretamente na importância da inovação nos afazeres arquivísticos, enfatizando as sete funções arquivísticas, que implica um efetivo resultado nos quesitos de produtividade e competitividade.

De acordo com Rousseau e Couture (1998), são sete as funções arquivísticas: (1) criação/produção, (2) avaliação, (3) aquisição, (4) conservação/preservação, (5) classificação, (6) descrição e (7) difusão/acesso. A **criação/produção** contempla os procedimentos relacionados à manutenção rigorosa na produção de documentos de arquivo. A **avaliação** define prazos de guarda e eliminação, contemplando levantamento de tipologias e construção da tabela de temporalidade. A **aquisição** se refere à entrada dos documentos ao respectivo arquivo (corrente, intermediário e permanente), abrangendo questões de doação, dação (oferecimento em troca de dívida), depósito e empréstimo. A **conservação/preservação** engloba procedimentos relacionados à integridade que permitam sua permanência quanto à integralidade física ou recuperação em caso de deterioração. A **classificação** trabalha procedimentos condizentes com as funções, atividades, ações ou tarefas da instituição acumuladora. A **descrição** contém elementos adequados e é fundamental para o rápido acesso e recuperação da informação. E, por fim, a **difusão/acesso** envolve acessibilidade do documento.

Diante do apresentado, a questão norteadora desta pesquisa foi: quais são os desafios encontrados pelos profissionais arquivistas no contexto da gestão documental? Busca-se analisar os principais entraves encontrados a execução de uma efetiva gestão documental e, por meio desta análise identificar, a função arquivística mais desafiadora, podendo assim realizar o levantamento dos requisitos necessários para uma ferramenta que, no contexto da inovação em serviços

arquivísticos, possa otimizar a problemática encontrada no processo de trabalho do arquivista.

O estudo está estruturado da seguinte forma: a primeira seção, denominada Introdução, descreveu sinteticamente o assunto pesquisado; a seguir é apresentado o problema de pesquisa, as justificativas que fundamentam o propósito da pesquisa e explicitação do objetivo geral e dos objetivos específicos.

Em seguida, encontra-se a contextualização teórica, em uma segunda seção que aborda os seguintes temas: documento, arquivologia, gestão documental, funções arquivísticas, caracterização do profissional arquivista, tomada de decisão no contexto da arquivologia, inovação em serviços, inovação no contexto da arquivologia, tecnologias da informação e comunicação no contexto da arquivologia, E-ARQ Brasil, levantamento de requisitos e as ferramentas de gestão de documentos. O tópico denominado procedimentos metodológicos apresenta a metodologia adotada para o direcionamento desta investigação, caracterizando a técnica de pesquisa, o *corpus* e o sujeito, e os procedimentos adotados em todas as etapas do estudo.

Por fim, apresentam-se as referências, com a lista de todas as fontes utilizadas para subsidiar a elaboração do texto da dissertação, seguida dos apêndices, ou seja, documentos utilizados para validar a pesquisa.

Com base no apresentado, este trabalho objetivou contribuir com uma pesquisa voltada para o estudo das características do processo de gestão documental, no contexto das funções arquivistas, trazendo uma maior visibilidade para a área em questão, e auxiliando a ampliação da literatura da área de Ciência da Informação e Inovação em serviços arquivísticos, que ainda não estão bem conectadas e exploradas.

2 PROBLEMA

Esta pesquisa teve como ponto de partida alguns questionamentos: Como se dá o processo de gestão documental? Qual a função crucial no processo de gestão documental? Como é o processo de inovação no âmbito das funções da gestão de documentos? Quais são os desafios encontrados pelos profissionais arquivistas no contexto da gestão documental? Os profissionais arquivistas são reconhecidos no contexto dessa atividade?

No intuito de responder a tais questionamentos, é relevante descrever a arquivologia a fim de adentrar a perspectiva da gestão de documentos, tornando, portanto, necessária a conceituação como “disciplina que estuda as funções do arquivo e os princípios e técnicas a serem observados na produção, organização, guarda, preservação e utilização dos arquivos” (BRASIL, 2005, p. 37).

A arquivologia possui teorias, metodologias e princípios estabelecidos para realizar o processo de gestão documental. Assim, conforme colocam Rousseau e Couture (1998), a gestão de arquivos, a profissão arquivista e a disciplina arquivística desenvolveram-se consideravelmente nas últimas décadas, época que a demanda por serviços e profissionais aumentou.

Nesse contexto, por um lado, e partindo da premissa de que a arquivologia possui como objeto de estudo as informações registradas contidas no documento, e com objetivo de dar acesso à informação por meio da aplicação de práticas, metodologias e teorias, entende-se que, para tornar possível alcançar o objetivo proposto, é necessário que o arquivista execute os procedimentos e operações técnicas de modo a alcançar, com eficiência e eficácia, a gestão documental. No entanto, por outro lado, a execução de uma das funções arquivistas ou do conjunto delas (produção, avaliação, aquisição, conservação, classificação, descrição e difusão) pode se apresentar demasiadamente complexa.

Assim, é possível afirmar que as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) podem auxiliar de maneira efetiva neste processo. As TICs podem ser entendidas como um conjunto de recursos tecnológicos capazes de proporcionar, por meio de funções específicas, os processos informacionais e comunicativos, levando em consideração que inúmeras ferramentas já foram desenvolvidas com a

finalidade de auxiliar os processos em serviços arquivísticos. Portanto, a problemática que envolveu este estudo se relaciona diretamente com profissionais atuantes do segmento e envolvidos diretamente com a prática.

A partir da escolha dos profissionais arquivistas atuantes no setor privado, foi possível estudar em profundidade e identificar suas necessidades no que tange à gestão documental, propondo uma solução ou otimização no contexto do processo de administração de documento.

Optou-se pelo setor privado em razão da carência de recursos observada na atuação dos profissionais quando comparada ao serviço público, que normalmente reconhece de forma mais efetiva e significativa a importância do arquivista para suas atividades e, portanto, fornece maiores investimentos. Ressalta-se que, no setor privado, organizações que não reconhecem a importância da gestão documental, os profissionais que atuam na guarda de documentos desconhecem as atribuições e fundamentos de Arquivologia, assumindo um papel de armazenadores de documentos, sem considerar a verdadeira relevância do tratamento das informações e distribuição de modo eficiente e estratégico.

A partir do exposto, levantamos os seguintes pressupostos:

- Os arquivistas inseridos nas organizações têm a visão da importância das funções no processo de gestão documental;
- É possível identificar uma entre as sete funções arquivísticas como a mais desafiadora ou complexa;
- A problemática da função encontrada pode ser facilitada a partir do levantamento de requisitos para o desenvolvimento de uma ferramenta tecnológica.

Portanto, ao analisar tais pressupostos, esta pesquisa teve como propósito estudar a inovação em serviços por meio do levantamento de requisitos a fim que possa ser utilizado para levantar os requisitos necessários para construir uma ferramenta que permita otimizar o processo em uma função arquivística. Para tanto, este estudo focou em responder à seguinte questão: quais são os principais desafios encontrados pelos profissionais arquivistas no contexto da gestão documental?

3 JUSTIFICATIVA

A informação é um produto em constante mutação, e ,por isso, há necessidade do homem em organizá-la, agrupá-la e disseminá-la com eficiência para atingir os objetivos organizacionais e alcançar a vantagem competitiva sustentável. Sendo a informação o objeto de estudo da Ciência da Informação, Saracevic e Wood (1986 *apud* SILVA; RIBEIRO, 2002) apontam quatro definições de informação apresentadas ao longo do tempo: a) Informação é uma escolha diante de um conjunto de mensagens disponíveis, uma escolha que reduz a incerteza. b) Informação é o sentido que um ser humano atribui aos dados usando convenções conhecidas que os representam. c) Informação é a estrutura de todo o texto que é capaz de modificar a o receptor. d) Informação é o conjunto dos dados que têm um valor para a tomada de decisões. A Informação em si mesma não tem valor algum, é seu uso que confere valor para o indivíduo e a sociedade.

Para Kobashi e Talamo (2003), a Ciência da Informação chama para si a responsabilidade da produção da informação, elaborando estruturas adequadas para integrar fluxos, por meio do estabelecimento de princípios e as práticas relacionadas à produção, sua distribuição e formas de acesso. A Ciência da Informação tem o papel fundamental não só de responder pelas etapas do processamento social da informação, mas também o de promover a ideia de que o conhecimento depende tanto da informação quanto das habilidades e competências integradas, sendo uma estrutura significativa que sintetiza os conteúdos dos documentos, sob formas diversas, segundo políticas e segmentos de usuários.

Ciência da Informação é aquela disciplina que investiga as propriedades e o comportamento informacional, as forças que governam os fluxos de informação, e os significados do processamento da informação, para uma acessibilidade e usabilidade ótima. Ela está preocupada com o corpo de conhecimentos relacionados à origem, coleção, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação, e utilização da informação. Isto inclui a investigação da representação da informação em ambos os sistemas, naturais e artificiais, o uso de códigos para a transmissão eficiente da mensagem, e o estudo do processamento de informações e de técnicas aplicadas aos computadores e seus sistemas de programação (BORKO, 1968, p. 3).

Completando a definição de Ciência da Informação por Borko, trata-se de uma Ciência abrangente que acaba por dar suporte a diversas disciplinas e até mesmo para outras ciências. Dentre as ciências mais presentes que buscam amparo teórico e metodológico na Ciência da Informação, são a Arquivologia, a Biblioteconomia e a Museologia (TANUS; RENAULT; ARAÚJO, 2012). Nas organizações que aplicam a metodologia arquivística, a vantagem competitiva está em fornecer com precisão, rapidez e agilidade, documentos e informações que suprem as necessidades informacionais daqueles que os solicitam.

Nesse aspecto, arquivologia possui papel de grande importância no que diz respeito à aplicação de seus métodos e técnicas em organizações, uma vez que tratar a informação gerada é uma atividade essencial para o desenvolvimento da instituição, no que concerne à informação como fator essencial para execução de atividades, tarefas e tomadas de decisão. Assim, a atuação do profissional arquivista exige competências e habilidades especializadas de forma a atender às demandas informacionais (VALENTIM, 2012).

Levando em consideração a atuação do profissional arquivista, ressalta-se a aplicação de métodos ou processos específicos para o alcance do objetivo de garantir o acesso à informação, como também dos princípios arquivísticos e da realização do tratamento documental com base em cada uma de suas sete funções (produção, avaliação, aquisição, conservação, classificação, descrição e difusão). Assim, por intermédio da possibilidade de contato direto com profissionais atuantes no mercado de trabalho, no setor de arquivo de empresas privadas, torna-se praticável realizar uma análise de maneira aprofundada dos desafios encontrados, para que eles consigam realizar uma efetiva gestão documental.

Nesse contexto, acreditamos que caracterizar as funções da gestão documental, TICs, e o papel do profissional arquivista é fundamental para que possamos entender qual a efetiva contribuição da inserção das TICs no processo de inovação em serviços arquivísticos.

Dessa maneira, através da análise da prática profissional dos arquivistas empregados no setor privado, pretende-se identificar uma entre as sete funções, que seria a que apresenta maiores desafios em sua realização e assim levantar os requisitos necessários para uma ferramenta que, através da inovação em serviços,

possa otimizar esse processo na gestão documental.

Torna-se importante citar a relevância pessoal desta pesquisa que vem ao encontro com o objetivo deste trabalho, por ter encontrado na trajetória dificuldades em entender e executar algumas das funções da gestão documental, buscando assim, mediante um entendimento conjunto, a possibilidade de melhorar inicialmente uma etapa de todo o processo.

A partir disso, tal pesquisa permite contribuir com a identificação de dificuldades envolvidas no processo de gestão documental o que remete à prática profissional dos arquivistas do setor privado, garantindo assim relevância e contribuição para a área de estudo, no âmbito acadêmico. Para a Ciência da Informação, sua relevância se justifica por enfatizar seu objeto de estudo, a informação, como o ponto chave do tratamento documental e dos procedimentos metodológicos realizados nesta pesquisa.

E por fim, considera-se também que o resultado da pesquisa permite fornecer atributos necessários para embasamentos teóricos de estudos anteriores à prática profissional, ou seja, pode auxiliar na melhoria da base preparatória para o mercado de trabalho. No anseio social, a pesquisa contribui de modo a deixar os requisitos necessários para a otimização da função crítica, possibilitando em trabalhos futuros a aplicação dos requisitos levantados na construção da ferramenta, gerando o produto final com o intuito de inovar o serviço arquivístico.

4 OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GERAL

- Identificar qual função arquivística é mais complexa em um processo de gestão documental;

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analisar, a partir da prática dos profissionais arquivistas, quais são os principais desafios para a execução de uma efetiva gestão documental.
- Identificar os requisitos, dentro da função arquivística levantada, necessários para otimizar processos em serviços arquivísticos.
- Validar os requisitos identificados a fim de verificar se atende à otimização de processos na prática arquivística.

5 ARQUIVOLOGIA

5.1 DOCUMENTO

Para iniciar a contextualização sobre arquivologia, apresentamos a definição de documento apresentada por Schellenberg (2002) sendo: todos os livros, papéis, mapas, fotografias ou outras espécies documentais, independentemente de suporte ou características, produzidos ou recebidos por qualquer entidade pública ou privada no exercício de seus encargos legais ou em função das suas atividades e preservados ou depositados para preservação por aquela entidade ou por seus representantes como prova de suas funções, políticas, decisões, métodos, operações ou outras atividades, ou em virtude do valor informativo dos dados nele contidos.

A autora Pereira (2016, p.18-19) apresenta algumas definições acerca de documento para a Ciência da Informação:

1. Um documento é um objeto que fornece um dado ou uma informação. É o suporte material do saber e da memória da humanidade (Guinchat e Menou, 1994, p.41)
2. Documento representa a unidade constituída pela informação e pelo seu suporte, podendo ser interpretado em relação a vários níveis: um livro, como um todo, pode ser tratado como um documento, assim como cada um de seus capítulos; uma carta pode ser tratada isoladamente como um documento, assim como ela pode ter sido incluída em uma coleção ou fundo e este ser a unidade para efeito de tratamento arquivístico (Profa. Dra. Wanda Paranhos, s/d).
3. Documento é todo e qualquer material físico ou mídia que contenha dados e/ou informações, tais como: livros, documentos administrativos, partituras, fotografias, mapas, revistas, rélias, peças de museus, fitas, discos, Cds, sites da Internet etc. (DEBI, s/d).
4. Documento é o conjunto de suporte de informação e dos dados nele registrados, que podem servir para consulta, estudo ou prova (AFNOR *apud* Guinchat e Menou, 1994, p.53)

Inicialmente definido, torna-se importante caracterizar o documento. No entanto, para facilitar esse entendimento uma vez que os autores colocam como características um termo que abrange diferentes pontos, abordaremos da seguinte forma: elementos característicos, propriedades características e valor dos documentos.

No que se refere aos elementos característicos, Silva (2016) traz a adaptação de um quadro apresentado de Gonçalves (1998), que resume e exemplifica cada um dos elementos característicos de maneira a dar o entendimento necessário para o mesmo:

Quadro 1: Documentos – elementos característicos

Suporte	Material sobre o qual as informações são registradas	Convencional – papel, papiro, pergaminho, argila; Eletrônicos – disco magnético, fita magnética, filme de nitrato; Especiais – cabelo, dente, plantas.
Forma	Estágio de preparação e transmissão dos documentos	Original e cópia, minuta e rascunho.
Formato	Configuração física que assume um documento, de acordo com a natureza do suporte e o modo como foi confeccionado	Livro, caderno, caderneta, cartaz, dispositivo, folha, mapa, planta, rolo de filme, microfilme, gravura.
Gênero	Configuração que assume um documento de acordo com o sistema de signos (como a linguagem) utilizado na comunicação do seu conteúdo	Textuais: a linguagem básica é a palavra escrita – textos manuscritos, impressos, digitados, em disquete; Audiovisuais: a linguagem básica é a associação do som e da imagem – filmes, vídeos, DVDs; Fonográficos: a linguagem básica é o som – discos, fitas magnéticas, CDs; Iconográficos: a linguagem básica é a imagem – cartões postais, mapas, fotografias, gravuras, desenhos, cartões postais.
Natureza do Assunto	Configuração que assume o documento quanto ao tipo de acesso: Ostensivos (livre acesso, abertos) e sigilosos (restritos).	Os sigilosos podem ser: ultrassegredo (alto grau de segurança, dano excepcionalmente grave); segredo (dano grave); confidencial (conhecimento restrito), reservados (não devem ser de conhecimento público). Atribuir grau sigilo = classificação Alterar grau sigilo = reclassificação Retirar grau sigilo = desclassificação
Requisitos de segurança	Configuração que assume quanto ao tipo de proteção.	Sigilo (proteção contra divulgação indevida); integridade (proteção contra modificação não autorizada); autenticidade (garantia da proveniência).
Espécie	Configuração que assume um documento de acordo com a disposição e a natureza das informações nele contidas.	Relatório, ata, boletim, certidão, declaração, atestado, etc.
Tipo	Configuração que assume uma espécie documental de acordo com a atividade	Relatório de atividades, relatório de fiscalização, ata de reunião de diretoria, ata de licitação, boletim de ocorrência, certidão

	que a gerou.	de nascimento, certidão de tempo de serviço, declaração de imposto de renda, atestado de frequência.
Documento simples	Os documentos são simples quando formados por um único item	Carta, recibo, nota fiscal.
Documento composto	Os documentos são compostos quando, ao longo de sua trajetória, acumulam vários documentos simples.	Prontuário médico, dossiê de evento, processo judicial, processo de adiantamento.

Fonte: Pereira e Silva (2016, p.35-36).

Quanto às propriedades, o documento de arquivo possui quatro características: 1) **produção ou recepção** por uma organização, que relaciona-se ao motivo pelo qual o documento foi produzido e acumulado para a consecução de um determinado fim; 2) **provas de transações passadas** estão relacionadas aos valores pelos quais os arquivos são preservados e visam à manutenção de provas de transações já concluídas, podendo ter caráter legal ou informativo para a pesquisa científica; 3) **organicidade**, que pode ser desmembrada em duas: o inter-relacionamento diz respeito às relações estabelecidas entre os documentos no andamento das transações que lhes deram origem, já a naturalidade relaciona-se à forma como os documentos são acumulados no desenvolvimento das atividades administrativas; e, 4) **originalidade**, na qual o documento de arquivo é único, não havendo exemplares que possam substituí-lo em caso de extravio ou destruição (CRUZ, 2013).

Para Silva (2016), podem ser ditas como propriedades características dos documentos tais elementos: autenticidade, organicidade, inter-relacionamento, unicidade, imparcialidade, sendo necessárias algumas outras características ao documento; confiáveis, autênticos, acessíveis, compreensíveis, preservados. Tais características são melhores descritas no quadro 2.

Quadro 2: Propriedade dos documentos

Autenticidade	Propriedade relacionada ao processo de criação, manutenção e custódia dos documentos, sendo resultado de rotinas processuais como o cumprimento de determinada função e/ou atividade, sendo autênticos na medida em que são criados e conservados, comprovadamente, de acordo com procedimentos regulares e predeterminados.
Organicidade	Os registros arquivísticos são acumulados de forma natural, contínua e progressiva nas organizações, em função de suas atividades-fim, denotando sua estrutura administrativa. Para Duranti (1994), essa propriedade é denominada naturalidade.
Inter-relacionamento	Entre os documentos, estabelece-se um vínculo no decorrer das transações nas quais foram criados. Tal elo pode ocorrer tanto no momento da sua produção quanto no seu recebimento.
Unicidade	O documento é único dentro da estrutura documental onde está inserido, mesmo no caso de cópias elas são únicas no contexto onde se encontram.
Imparcialidade	Intrinsecamente existe “uma promessa de fidelidade aos fatos e ações que se manifestam e para cuja realização contribuem” (DURANTI, 1994).
Confiáveis	Ter a capacidade de sustentar os fatos que atesta. A confiabilidade está relacionada ao momento da sua produção e à veracidade do seu conteúdo.
Autênticos	Capacidade de um documento arquivístico ser o que diz ser e estar livre de adulterações.
Acessíveis	Capacidade de o documento permanecer em uso, em qualquer época ou local.
Compreensíveis	Capacidade de proporcionar a completeza do conteúdo que carrega.
Preservados	Capaz de prolongar a vida útil do documento, manter-se inalterado.

Fonte: Adaptado de Silva (2016).

Por fim, no que concerne ao valor dos documentos, Bellotto (2007) coloca que por valor primário é dito o valor que o documento apresenta para a consecução dos fins explícitos a que se propõe, e secundário aqueles que, embora implícitos no tempo que são gerados os documentos, avultam com o correr dos anos. Schellenberg (2002) explicita valor primário, que refere-se ao uso administrativo para o órgão ou organização, sendo a razão pela qual o documento foi criado, o que pressupõe o estabelecimento de prazos de guarda ou retenção anteriores à eliminação ou ao recolhimento para guarda permanente ligada, portanto, ao período de utilidade do documento para o cumprimento dos fins administrativos, legais ou fiscais. Já os de valor secundário referem-se ao uso para outros fins que não aqueles para os quais os documentos foram criados, podendo ser: Probatório – quando comprova a existência, o funcionamento e as ações da instituição; ou Informativo – quando contém informações essenciais sobre matérias com que a organização lida, para fins de estudo ou pesquisa.

Finalizada uma abordagem geral que contextualiza os principais pontos sobre o documento, é passível de se adentrar para a explanação do conjunto destes documentos, o arquivo.

5.2 ARQUIVO

A arquivologia trabalha a gestão do conjunto de documentos. Conforme corrobora o art. 2º da Lei Federal nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a Política Nacional de Arquivos Públicos e privados, os arquivos são definidos como os “conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos” (BRASIL, 1991).

Por sua vez, o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística apresenta algumas definições para arquivo:

1. Conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma entidade coletiva, pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades, independentemente da natureza do suporte.
- 2 Instituição ou serviço que tem por finalidade a custódia, o processamento técnico, a conservação e o acesso a documentos.
- 3 Instalações onde funcionam arquivos.
- 4 Móvel destinado a guarda de documentos (BRASIL, 2005, p. 27).

São conceituados como criações sociais uma vez que são provenientes das ações da sociedade humana em razão de sua evolução e crescimento, proporcionando e transmitindo características que impactam na natureza das informações. Os documentos armazenados em arquivos são presunções de prova de determinados fenômenos e atividade que originam a entidade, seja ela pública ou privada (BELLOTTO, 2014).

Arquivos são responsáveis por conservar registros de ações e de fatos, pois evidenciam a gestão da entidade que os produziu. São produtos naturais e produzidos de forma que haja sua acumulação espontânea, sendo conceituado como um conjunto orgânico e estruturado uma vez que a compreensão dos

documentos armazenados só é possível quando há a ligação com suas origens funcionais. É, portanto, fruto de dois principais processos integrados, a produção de informação e a recepção e documentos (RODRIGUES, 2006).

A identidade é citada como o componente essencial dos arquivos, pois se associa com a gênese documental e a necessidade de transmitir a verdadeira natureza das informações. Para Rodrigues (2012, *apud* FERRAZ, 2015, p. 19):

O ato de determinar a identidade do documento de arquivo, de caracterizar elementos próprios e exclusivos que conferem essa identidade. Significa determinar estes elementos que o individualizam e o distinguem em seu conjunto. O processo de produção deste conhecimento implica em reunir informações sobre o documento em seu contexto de produção e descrever estes elementos que formam sua identidade, que revelam o seu vínculo arquivístico.

Com relação à qualidade dos arquivos e seus respectivos documentos, cabe citar que as qualidades desejadas envolvem: unicidade, referente ao caráter único dos documentos em razão dos requisitos originais que foram produzidos; cumulatividade, com base em sua característica de coleção, sendo acumulados de modo contínuo e progressivo; organicidade, possibilitando que os documentos integrem ações articuladas em prol da missão de uma organização; imparcialidade, devendo respeitar as naturezas da instituição, refletindo verdadeiramente as decisões de seu produtor; e autenticidade, associada com a veracidade do conteúdo que constitui o documento, servindo como prova no âmbito legal (RODRIGUES, 2006).

Segundo Carmo e Ramos (2015) os arquivos possuem alguns valores para a entidade. O valor administrativo corresponde à sua importância para os processos administrativos, uma vez que os documentos são responsáveis pela informação, fundamentação e prova das ações. O valor legal diz respeito à sua relevância perante a lei na comprovação de fatos e constituição de direitos. Por fim, o valor fiscal pode ser relacionado com a comprovação de natureza financeira e com razões fiscais.

Dessa forma, evidencia-se a relação dos arquivos com a administração pública e privada, já que os documentos são os registros das atividades exercidas pelos órgãos públicos ou pelas organizações privadas, nos quais os documentos de

arquivo são testemunhos inequívocos da vida de uma instituição. Informações sobre o estabelecimento, a competência, as atribuições, as funções, as operações e as atuações exercidas por uma entidade no decurso de sua existência estão registradas nos arquivos (BELLOTTO, 2002). Assim, a gestão documental abrange desde a produção até a eliminação ou guarda permanente, tendo como principal finalidade definir uma política documental eficiente para a organização (VALENTIM, 2012).

Segundo Sousa (2003) o cenário arquivístico brasileiro é formado por dois tipos de acervos, aqueles que constituem os setores de trabalho e aqueles representados pelas massas documentais acumuladas. Os arquivos provenientes dos setores de trabalhos envolvem as informações ativas, semiativas e inativas, que quando se unem a outros documentos que podem ser eliminados ou a grupos não orgânicos, não fazem parte do quadro das missões organizacionais. Entende-se por esses arquivos, grandes conjuntos documentais que normalmente apresentam tabelas de temporalidade individual para cada processo organizacional.

Por outro lado, as massas documentais acumuladas correspondem aos documentos que não foram armazenados nos arquivos dos setores de trabalho, não havendo organicidade, recolhimentos periódicos, bem como o controle do fluxo de informações. São reconhecidos como “arquivos mortos” que não possuem utilidade e não impactam nos processos de trabalho, sendo muitas vezes armazenados em locais com acesso dificultado, como subsolos, porões, almoxarifados e outros locais inadequados (SOUSA, 2003).

Sousa (2013) destaca 7 funções arquivísticas principais, dentre elas:

- Criação: atua na produção e racionalização dos documentos, nos quais a informação é registrada de modo a eliminar dados desnecessários e irrelevantes para os processos organizacionais, mantendo uma tipologia documental, cujo objetivo é simplificar as rotinas de documentação e os métodos de arquivamento.
- Classificação: a classificação dos arquivos promove a recuperação das informações com base no princípio da proveniência, no qual os documentos armazenados refletem as próprias relações da organização com a origem das ações.
- Avaliação: estabelece os prazos de guarda e destinação para os documentos, seguindo a política documental e institucional, conforme os valores

atribuídos, permitindo que a entidade identifique as informações que devem ser preservadas e aquelas que podem ser eliminadas, combatendo o acúmulo de dados irrelevantes.

- Descrição: apresenta procedimentos responsáveis por promover o processo de busca dos documentos, considerando elementos formais e de conteúdo, sendo usada, em sua maioria, em arquivos permanentes, atendendo às diferentes necessidades dos usuários.

- Aquisição: relacionada com a transmissão de propriedade de documentos e arquivos, estando esta função presente em todo o ciclo de vida dos documentos, através de alguns atos como compra, doação, empréstimo, exclusivamente guarda e outros.

- Difusão: ligada à distribuição dos documentos, atuando na aproximação do público em geral com as informações, contribuindo com a disseminação cultural, ampliando sua abrangência sempre que possível, tornando os arquivos atrativos e esses como elementos que promovem o conhecimento.

- Preservação: refere-se à conservação e restauração dos documentos, nas quais as entidades adotam medidas para combater danos e falhas de arquivamento e acondicionamento que possam acarretar a perda da informação registrada e armazenada.

Nesse contexto, os arquivos têm como finalidade principal servir à administração, constituindo-se, com o decorrer do tempo, na base do conhecimento da história, sendo sua função básica tornar disponíveis as informações contidas no acervo documental sob sua guarda (PAES, 2004).

De acordo com Bellotto (2014, p. 03):

[...] os arquivos têm como funções básicas a gestão da organização e do uso, a guarda e a difusão das informações contidas nos documentos produzidos/recebidos/acumulados pelas diferentes entidades públicas ou privadas no decorrer do seu funcionamento, encarregando-se também de assessorar a sua produção e administrar o seu uso, considerando-se as distintas possibilidades para tal, relativamente à primeira, segunda e terceira idades dos documentos.

Entende-se que os arquivos atendem às necessidades dos processos administrativos, de cidadania e historiografia, sendo utilizados de maneira multifacetada que asseguram que os registros sejam fidedignos conforme as rotinas civil, pessoal e profissional dos cidadãos. Assim, contribuem para o entendimento da identidade cultural da comunidade e como fortalecedor da relação entre o indivíduo e o poder público, fomentando, sobretudo, os direitos e deveres dos mesmos.

Com relação à função do arquivo central, Carmo e Ramos (2015, p. 05) afirmam que:

Como órgão central de um sistema de arquivos, ele deve ser responsável pela normalização dos procedimentos técnicos aplicados aos arquivos setoriais da instituição e pela custódia dos documentos em fase permanente. O Arquivo Central também é responsável pelo planejamento e execução das políticas de arquivo e de gestão documental.

Possui função probatória e testemunhal por ser constituído por documentos com vínculos originais e indispensáveis para as organizações, permitindo que as entidades sejam produtoras de informação relevante, sendo parte indissolúvel para que os documentos possam ser criados, guardados e utilizados sempre que solicitados.

Considerados o arsenal da administração e incentivador do entendimento da história, os arquivos históricos públicos, possibilitam o engajamento:

[...] em programas de animação cultural e de cooperação com as escolas, no sentido de ilustrar, animar e aprofundar o ensino da história local, regional e mesmo nacional, estará construindo uma incomparável aura de excelência àquelas suas funções precípua. Estará contribuindo para formar um cidadão mais apto a compreender o passado da sociedade em que vive e, com isso, melhor poder dar a sua contribuição para forjar um futuro mais digno para esta mesma sociedade (BELLOTTO, 2014, p. 08).

Com isso, amplia o universo de informações de natureza cultural, social e política, pois são os verdadeiros guardiões dos direitos e deveres cívicos, fortalecendo os segmentos culturais e educativos da sociedade.

A classificação de arquivos é uma atividade indispensável, pois possibilita uma separação dos documentos mediante uma abordagem lógica, estruturada e

hierarquizada, facilitando sua pesquisa e tornando o processo de busca mais produtivo e eficaz. Lopes e Blattmann (2017, p. 142) afirmam que essa classificação “consiste em espelhar e oferecer ao usuário a visualização das funções e atividades exercidas pelo organismo produtor”. Basicamente, é uma ação norteadora, que define e organiza os arquivos tanto no âmbito físico quanto intelectual, atuando como um referencial teórico-básico na recuperação das informações.

A escolha do método de classificação de arquivos se relaciona com as características dos próprios documentos submetidos a esse processo, no qual os profissionais arquivistas normalmente optam por utilizar o aspecto pelo qual a informação será pesquisada com maior frequência. Na visão de Gonçalves (2009), não existe o consenso na literatura sobre o método mais adequado e eficiente para facilitar a recuperação das informações. Recomenda-se que sejam adotadas abordagens que tornem o processo mais ágil, podendo ser utilizados diferentes requisitos e combinações, sendo os métodos mais comuns:

- Alfabético: indicado para documentos cujas informações são de natureza onomástica, normalmente, em arquivos de grandes proporções.

- Geográfico: indicado para a classificação de dados a partir de um local, como cidade, estado e país.

- Numérico simples: em documentos que apresentam um número como elemento principal na pesquisa, podendo abranger o método numérico cronológico associado à data.

- Ideográfico: em arquivos cujo assunto dos documentos é o principal requisito de pesquisa, podendo atuar mediante modalidade alfabética ou numérica.

De acordo com Schafer e Lima (2012), existem dois principais instrumentos que contribuem com a classificação e avaliação dos documentos a fim de normatizar o processo de pesquisa, dentre eles: o plano de classificação e a tabela de temporalidade. Os autores enfatizam que essas ferramentas seguem os fundamentos arquivísticos, apresentando coerência, organização e adaptabilidade, garantindo a produção e busca informacional.

Segundo Gonçalves (2009, p. 19), o plano de classificação:

É o instrumento de gestão documental utilizado para classificar os documentos de arquivo, agrupando-os de acordo com a competência do órgão produtor, identificando o grupo, a função e a atividade responsável pela produção ou acumulação. A adoção de uma abordagem funcional e não estrutural é mais segura, considerando as mudanças administrativas que ocorrem com frequência no setor público e afetam as estruturas organizacionais.

Por sua vez, a tabela da temporalidade é conceituada pelo Conselho Nacional de Arquivos – CONARQ (BRASIL, 2001, p. 43):

A tabela de temporalidade é um instrumento arquivístico resultante de avaliação, que tem por objetivos definir prazos de guarda e destinação de documentos, com vista a garantir o acesso à informação a quantos dela necessitem. Sua estrutura básica deve necessariamente contemplar os conjuntos documentais produzidos e recebidos por uma instituição no exercício de suas atividades, os prazos de guarda nas fases corrente e intermediária, a destinação final – eliminação ou guarda permanente –, além de um campo para observações necessárias à sua compreensão e aplicação.

Com base nessas definições, compreende-se que essas ferramentas tornam a produção e recuperação arquivística mais eficaz, agilizando a busca e oferecendo melhor suporte na seleção e destinação dos documentos. Com isso, preserva-os da guarda permanente, eliminando informações desnecessárias e mantendo uma classificação criteriosa, objetivando o gerenciamento estratégico da massa documental acumulada de modo a liberar espaço físico sempre que possível (BRASIL, 2001).

Nesse cenário, cabe ressaltar que as estruturas organizacionais contemporâneas permanecem instáveis, apresentando mudanças constantemente e rapidamente, não sendo recomendada a adoção da classificação organizacional. Portanto, a escolha do método de classificação considera inicialmente os objetivos da organização de modo a preservar o vínculo e arquivístico, reconhecendo as principais dificuldades e desafios que envolvem a recuperação rápida e eficiente (LOPES; BLATTMANN, 2017).

A arquivística baseia-se em três princípios que constituem o fundamento da disciplina. Os autores Rousseau e Couture (1998, p. 52-53) especificam os três princípios: o princípio da territorialidade – baseia-se como “o princípio segundo o qual os arquivos públicos, próprios de um território, seguem o destino deste último”,

referente ao direito aplicado à propriedade; o princípio da proveniência ou do respeito pelos fundos – consiste em deixar agrupados, sem misturar com os outros, os arquivos provenientes de uma administração, de um estabelecimento ou de uma pessoa física ou moral; e, a abordagem das três idades – que diz respeito às etapas de vida dos documentos, ou seja, corrente que diz respeito ao período durante o qual os documentos são indispensáveis à manutenção das atividades administrativas; intermediária, onde os arquivos são conservados por questões administrativas, legais ou financeiras; e a permanente, no qual os documentos deixam de ter um valor previsível para seu produtor, sendo eliminados ou guardados de forma definitiva no caso de valor de testemunho.

Segundo Valentim (2012), para a elaboração da tabela de temporalidade na classificação de arquivos, torna-se primordial considerar os princípios da Teoria das Três Idades: corrente, intermediária e permanente, responsável por estabelecer parâmetros gerais de arquivamento e destinação das informações. Na fase corrente, a produção dos documentos se dá a partir dos colaboradores da organização, conforme as tarefas, funções e atividades praticadas, originando-se de suas próprias atividades, cujo armazenamento ocorre no local de origem, podendo ser pesquisados de modo frequente.

Na fase intermediária, não é necessário acessar as informações de modo frequente, embora apresentem algum interesse organizacional em razão de seu valor legal ou institucional, sendo armazenados em locais específicos, seguindo as políticas e métodos documentais para sua devida classificação. Na fase permanente, os documentos são armazenados conforme seu valor informativo, probatório e/ou histórico, no qual a tabela de temporalidade age no processo de tomada de decisão, efetuando a eliminação ou preservação dos documentos relevantes (VALENTIM, 2012).

A atividade de classificação de arquivos permanece fundamentada nos princípios de respeito aos fundos e da ordem original, permitindo o uso de tantas classificações quanto forem necessárias para possibilitar a base da divisão (SOUSA, 2003). No entanto, quando voltada para a realidade brasileira cabe citar que:

[...] tanto a instabilidade institucional e a ausência de trabalhos de história administrativa dificultam a aplicação do conceito de fundo de arquivos e, conseqüentemente, do princípio de respeito aos fundos. A identificação e a delimitação de um fundo de arquivos ficam, sem dúvida nenhuma, prejudicadas por essas características da realidade institucional brasileira.

O autor enfatiza ainda que o registro e o controle no fluxo de documentos normalmente são efetuados por unidades específicas ligadas a diversas estruturas organizacionais, recebendo denominações de “protocolo”, “comunicação administrativa” e “documentação”, setores esses que atuam na protocolização das ações e distribuição de documentos. Por outro lado, nem todas as informações são documentadas e registradas fielmente, não sendo tratadas e armazenadas com base nos princípios arquivísticos.

Não obstante, a burocracia brasileira demonstra constantemente que os arquivos são ferramentas sem muito prestígio, cujo controle das informações muitas vezes é desempenhado por profissionais sem o conhecimento desses princípios e suas funcionalidades, tão importantes para a execução dos processos organizacionais. Com isso, reconhece-se que a adoção na prática dos princípios arquivísticos é indispensável para que a organização dos documentos permaneça padronizada, assegurando sua reprodução e perpetuação eficiente e produtiva em todos os contextos (SOUSA, 2003).

Para tanto, a aplicação desses princípios só será possível quando a instabilidade institucional permanecer apoiada em estratégias que visem a estabelecer critérios na estruturação das organizações públicas, incidindo em uma análise funcional das atividades da organização. Isso propiciará o entendimento e a delimitação dos níveis de autoridade e operacional no sentido vertical, ampliando as oportunidades para a produção e acondicionamento das informações de maneira eficiente e produtiva (SOUSA, 2003).

5.3 A CARACTERIZAÇÃO DO PROFISSIONAL ARQUIVISTA

O profissional arquivista tem um amplo espaço no mercado de trabalho, tanto na iniciativa pública quanto na iniciativa privada. No entanto, tem atuado em

mercados arquivísticos mais tradicionais, como arquivos municipais, arquivos universitários, arquivos cartorários, arquivos contábeis e arquivos pessoais (VALENTIM, 2012). O arquivista pode atuar em espaços de trabalho existentes, mas ainda pouco ocupados, como: sistemas de qualidade, propriedade industrial, arquivos jurídicos, arquivos hospitalares, arquivos sindicais, arquivos de engenharia/arquitetura, entre outros.

Nessa mesma linha, mas indo um pouco mais além, existe um mercado de trabalho em expansão no qual o arquivista pode e deve atuar, dentre eles pode-se citar: Gestão Documental (GD) (atuando desde a produção até a guarda ou eliminação); inteligência competitiva; gestão do conhecimento; memória organizacional; governança corporativa e; também, como empreendedor (consultoria e assessoria).

A natureza da arquivística como área de conhecimento está limitada por seu objeto principal, o arquivo, e pode compreender a história dos arquivos, as legislações arquivísticas, a profissão, a terminologia, a teoria (que envolve profundamente a sua ligação com a administração, o direito e a história), a metodologia e o estudo da geração das informações e a produção dos documentos arquivísticos, assim como o estudo dos procedimentos técnicos referentes aos arquivos (BELLOTTO, 2002, p. 6).

A autora ainda coloca que ser arquivista é compreender essa natureza, aprender a teoria e a metodologia da disciplina arquivística, saber empregar os conhecimentos adquiridos e aplicá-los no desempenho das funções arquivísticas da classificação, avaliação, descrição e difusão, buscando conhecimentos além dos adquiridos durante a base universitária (BELLOTTO, 2002).

“Neste palco nem sempre iluminado, uma categoria profissional ainda emergente, a dos arquivistas, é o principal ator, quase um figurante, contido e perifericamente situado nesta cena” (JARDIM, 1995, p. 73). Paes (2004) coloca ainda que cabe ao arquivista, como profissional, a obrigação de conservar, administrar e difundir toda e qualquer informação, independente de suas características físicas.

Os postos de trabalho, de acordo com Lopez (2012, p. 186), estão divididos em três setores:

- **Administração pública:** ainda com poucos profissionais e poucos órgãos com arquivos estruturados. A mencionada regulamentação legal restringe o acesso aos cargos para os graduados.
- **Entidades de cultura/memória:** são poucas instituições, e apresentam predominância de especialistas ou funcionários; esses últimos costumam ter formação em áreas diversas, recebendo capacitação para atividades arquivísticas apenas através de cursos de curta duração.
- **Organizações privadas:** em geral, dedicam pouca atenção aos arquivos; quando o fazem, concentram os esforços nos procedimentos de gestão documental, e contratam profissionais autônomos (com ou sem formação arquivística) ou companhias especializadas (com ou sem profissionais de arquivo, graduados ou não).

Assim, a partir do trabalho do profissional arquivista podemos afirmar que o tratamento dos documentos não visa tão somente ao benefício dos usuários das instituições arquivísticas, mas também ao benefício da própria organização que os gerou. Em qualquer instituição há um grupo de pessoas que toma decisões e se esforça para que a missão daquele órgão seja cumprida satisfatoriamente, sendo que por trás disso existe um serviço burocrático responsável por executar as decisões tomadas pelos dirigentes.

Diante do exposto, de modo geral, o corpo burocrático fornece o suporte informacional necessário à tomada de decisão, esses são os documentos e os arquivos, responsáveis por colocar à disposição as informações necessárias (CRUZ, 2013). Ressalta-se assim a necessidade e importância do profissional arquivista atualizado e atento às modificações do mercado, disposto à aplicação de inovações no contexto dos serviços arquivísticos.

6 GESTÃO DOCUMENTAL

A lei dos arquivos, Lei Federal nº 8.159, de 8/1/1991, em seu artigo terceiro considera a gestão de documentos como o conjunto de procedimentos e operações técnicas à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente.

Segundo Valentim (2012, p. 18-19), a gestão documental envolve diferentes atividades que abrangem o ciclo documental, sendo elas:

- Levantar, identificar e conhecer o estatuto, regimento, regulamentos e os atos administrativos da organização;
- Identificar e mapear os processos documentais;
- Identificar e mapear os fluxos 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 administrativas, normas técnicas, instruções de serviço etc.) com o objetivo de reger os fluxos documentais (produção, gerenciamento, uso, armazenamento, avaliação, guarda e/ou eliminação);
- Elaborar instrumentos arquivísticos como, por exemplo, o plano de classificação documental 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 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.

Por meio da gestão documental, podem-se enumerar diversos benefícios, entre eles destaca-se: o controle sistemático da documentação (produzida, recebida e acumulada); a redução da massa documental; a agilidade e a facilidade na recuperação das informações; a contribuição para a tomada de decisão; a transparência das ações; a correta destinação dos documentos; a otimização de espaços físicos, economia de recursos humanos, materiais e financeiros e a preservação do patrimônio documental (AKAISHI e MERLO, 2018).

Quanto às atividades, Bernardes e Delatorre (2008, p. 06) apresentam como atividades da gestão de documentos:

Quadro 3: Atividades da gestão de documentos

Produção de documentos	Elaboração padronizada de tipos/séries documentais, implantação de sistemas de organização da informação e aplicação de novas tecnologias aos procedimentos administrativos.
Utilização dos documentos	Inclui todas as atividades de Protocolo (recebimento, classificação, registro, distribuição, tramitação e expedição), todas as atividades de Arquivo (organização e arquivamento, reprodução, acesso à documentação e recuperação de informações) e a gestão de sistemas de protocolo e arquivo, sejam eles manuais ou informatizados.
Destinação de documentos	Inclui uma das atividades mais complexas da gestão de documentos que é a avaliação. A avaliação se desenvolve a partir da classificação dos documentos produzidos, recebidos e acumulados pelos órgãos públicos ou empresas privadas, com vistas a estabelecer seus prazos de guarda e sua destinação final, garantindo a preservação de documentos de guarda permanente e a eliminação criteriosa de documentos desprovidos de valor probatório e informativo.
Tramitação	Estudo das instâncias de decisão, padronização e controle do fluxo documental (<i>workflow</i>).
Organização e arquivamento	De acordo com os critérios definidos no Plano de Classificação.

Reprodução	Duas razões para a reprodução: 1. Reprodução visando à preservação do documento original de guarda permanente; e, 2. Reprodução visando à substituição do documento em papel pelo microfilme. O documento em papel de guarda temporária poderá ser eliminado e o microfilme deverá ser preservado pelo prazo indicado na tabela de temporalidade de documentos de arquivo.
Classificação	Recupera o contexto de produção dos documentos, isto é, a função e a atividade que determinou a sua produção e identifica os tipos/séries documentais.
Avaliação	Trabalho multidisciplinar que consiste em identificar valores para os documentos e analisar seu ciclo de vida, com vistas a estabelecer prazos para sua guarda e destinação (eliminação ou guarda permanente).

Fonte: Adaptado de Bernardes e Delatorre (2008, p. 06)

Neste contexto, Rhoads (1989 *apud* CRUZ, 2013) divide a gestão de documentos em três fases, quais sejam: produção, utilização e destinação. A fase da produção de documentos visa a prevenir a criação de documentos não essenciais e assim reduzir o volume dos documentos a serem manipulados, controlados, armazenados e destinados; intensificar o uso e o valor dos documentos que são necessários; garantir o uso de materiais apropriados na confecção de documentos; e, assegurar a utilização apropriada da microfilmagem e/ou digitalização e automação ao longo de todo o ciclo de vida dos documentos. A fase de utilização dos documentos envolve o controle, uso e armazenamento de documentos necessários ao desenvolvimento das atividades de uma organização, assegurando rapidez no ato de disponibilizar documentos e informações necessários ao desenrolar das funções da instituição; uso efetivo da informação e arquivos correntes; seleção do material, do equipamento e do local para o armazenamento dos documentos. A fase da destinação dos documentos, considerada uma das mais complexas, envolve decisões sobre quais documentos devem ser preservados ou destinados à eliminação, e devem reunir as seguintes atividades: identificação e descrição de documentos por séries ou classes; listagem dessas séries e classes para retenção ou destinação; avaliação para determinar quais documentos são de guarda permanente; eliminação periódica dos documentos destituídos de valor permanente; recolhimento dos documentos permanentes para a instituição arquivística.

Conforme colocam Almeida e Vitoriano (2018), a quantidade de informações que precisam ser gerenciadas em ambientes organizacionais teve um crescimento expressivo, considerando o grande número de informação em suporte eletrônico, sendo que elas são disponibilizadas para um número maior de pessoas, gerando assim, em inúmeros casos, documentos duplicados. Esse cenário tem proporcionado acúmulo de massa documental que contribui diretamente para a ineficiência administrativa das organizações, o que reflete diretamente no arquivo e eleva a necessidade do gerenciamento desses documentos.

Para Roncaglio (2015), a aplicação da gestão documental permite o controle e acompanhamento de toda a documentação arquivística, seja ela produzida ou recebida, garantindo uniformização de procedimentos, eficiência na recuperação da informação e criação e manutenção de documentos. Tais medidas contribuem para a transparência, a desburocratização da instituição, a legalidade dos atos administrativos e a destinação correta dos documentos. Portanto, a gestão de documentos envolve uma série de procedimentos e de atividades coordenadas e abrange três fases: produção, utilização e destinação de documentos.

Dessa maneira, a gestão de documentos é um processo arquivístico que busca intervir no ciclo vital dos documentos, determinando o tempo necessário de permanência nas fases de arquivamento até que seja dada a destinação final, para que se possa alcançar a eficácia, eficiência a menor custo na gestão de documentos e arquivos (MEDEIROS; AMARAL, 2010).

Para que os arquivos possam desempenhar suas funções, torna-se indispensável que os documentos estejam dispostos de forma a servir o usuário com precisão e rapidez (PAES, 2004, p. 21). Para isso, Rousseau e Couture (1998, p. 265) afirmam que: “as funções devem ser abordadas de modo a cobrir o conjunto de princípios, métodos e tratamento dos arquivos, independentemente da idade destes”, citando como funções arquivísticas a criação, avaliação, aquisição, conservação, classificação, descrição e difusão.

Quadro 4: Conceitos das funções arquivísticas

Funções	Descrição
Criação/ produção	Produção ou recebimento de informações dentro da instituição, evitando a criação de documentos com informações desnecessárias e atentando para sua veracidade e autenticidade. Momento que o documento passa a existir para a instituição (SOUZA, 2013).
Avaliação	Processo de análise de documentos de arquivo, que estabelece os prazos de guarda e a destinação, de acordo com os valores que lhes são atribuídos (BRASIL, 2005).
Aquisição	Entrada dos documentos nos arquivos corrente, intermediário e permanente. Abrange o arquivamento corrente, assim como a transferência e recolhimento da documentação (SOUZA, 2013).
Conservação/ preservação	Oferece subsídios para que o documento permaneça em condições físicas de utilização, levando-se em conta o controle climático, condições constitutivas, limpeza, reparos (LUCCAS; SERIPIERRI, 1995).
Classificação	1- Organização dos documentos de um arquivo ou coleção, de acordo com um plano de classificação, código de classificação ou quadro de arranjo. 2- Ato ou efeito de analisar e identificar o conteúdo dos documentos, selecionar a categoria de assunto, sob a qual sejam recuperados, podendo-lhes atribuir códigos. 3- Ato pelo qual se atribui a documentos, ou às informações neles contidas, graus de sigilo, conforme a legislação específica. Também chamado de classificação de segurança (BRASIL, 2005).
Descrição	Conjunto de procedimentos que levam em conta os elementos formais e de conteúdo dos documentos para a elaboração de instrumentos de pesquisa, e, em sua definição de catálogo, define-o da seguinte maneira: “instrumento de pesquisa organizado, segundo critérios temáticos, cronológicos, onomásticos ou toponímicos, reunindo a descrição individualizada de documentos pertencentes a um ou mais fundos, de forma sumária ou analítica” (BRASIL, 2005).
Difusão acesso	/ Está relacionada à divulgação do acervo, bem como à acessibilidade dos documentos, aproximando o arquivo e o usuário da informação (SOUZA, 2013).

Fonte: elaborado pelo autor

O quadro acima apresenta o conceito de cada uma das sete funções arquivísticas, segundo diferentes autores. Posto isso, as definições abaixo são dadas por um único autor, Santos (2012, p. 178-181), explanadas a fim de delinear uma sequência entre tais.

a) criação/produção

Contempla os procedimentos relacionados à manutenção rigorosa na produção de documentos de arquivo, considerando normas, conteúdo, modelos formato e fluxo; sendo o papel do arquivista de conselheiro ou consultor ao produtor do documento por meio da elaboração de manuais de produção de documentos. A execução adequada dessa função demanda um conhecimento profundo da

instituição, objetivos e missão, além das tecnologias disponíveis e os tipos de documentos adequados ao exercício do negócio da instituição.

b) avaliação

Feita a partir de critérios preestabelecidos, definição dos prazos de guarda e destinação (eliminação ou preservação permanente) da documentação arquivística de uma dada instituição. A avaliação demanda conhecimento do funcionamento da instituição, sua estrutura administrativa, sua missão, objetivos e atividades geradoras de documentos; contempla a participação do arquivista nas ações da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos, na elaboração e na aplicação da tabela de temporalidade, bem como os editais e listas de descarte e eliminação de documentos arquivísticos e a sujeição desses instrumentos à instituição arquivística na esfera de competência; também abrange a atividade de fiscalização visando evitar a eliminação não autorizada de documentos arquivísticos; no âmbito da destinação orientada pela avaliação, abrange a prática de microfilmagem e de digitalização de documentos; nessa função se inserem estudos para a definição de critérios de seleção de amostragem para séries documentais elimináveis.

c) aquisição

Abrange a entrada de documentos nos arquivos correntes, intermediário e permanente; refere-se ao arquivamento corrente e aos procedimentos de transferência e recolhimento de acervo; cabe ao arquivista estabelecer as regras e procedimentos para assegurar que o acervo recebido é completo, confiável e autêntico e, dessa forma, lhe conferir o máximo de credibilidade como evidência, testemunha do contexto de sua criação e fonte de informação; essa função, mais evidente nos arquivos permanentes, contempla a doação, a dação, depósito e empréstimo sob custódia temporária e, ainda, a contemplação de acervos por meio de microfilmagem de documentos pertencentes a outras instituições, mas que têm interesse fundamental ao fundo em custódia.

d) conservação/preservação

Aspectos relacionados à manutenção da integridade física e/ou lógica dos documentos ao longo do tempo, bem como as tecnologias que permitem seu processamento e recuperação; ao arquivista cabe estudar os suportes diversos de registro da informação arquivística e suas fragilidades e definir políticas de

preservação para cada um deles. Nessa função, estão inseridos os planos de prevenção de desastres e os planos de contingência para minimizar a interrupção das atividades da instituição em caso de desastres e sinistros e, mais importante, salvar vidas.

e) classificação

Refere-se à criação e à utilização de planos de classificação que reflitam as funções, atividades e ações ou tarefas da instituição acumuladora dos documentos arquivísticos nas fases corrente e intermediária e a elaboração de quadros de arranjo da fase permanente. A classificação orienta a organização intelectual do acervo de forma a refletir a estrutura organizacional e decisória da instituição acumuladora e facilitar o acesso aos documentos produzidos. Também abrange fiscalização e controle da utilização correta do plano, bem como contato com os setores produtores a fim de identificar possíveis necessidades de revisão desse instrumento.

f) descrição

A descrição é uma ação que perpassa todo o ciclo de vida do documento, devendo ter seus elementos adequados a cada uma das suas fases, à unidade documental a qual se refere e às necessidades do usuário. A indexação definida pela ISO 15489, componente da descrição, é o processo de estabelecimento de pontos de acesso para facilitar a recuperação dos documentos ou informação. A descrição compreende a criação e utilização de índices e de vocabulários controlados.

g) difusão/acesso

Esta função não se restringe ao acesso às informações e documentos armazenados, mas à difusão das práticas para que isso ocorra adequadamente, por isso perpassa todas as outras funções: difusão dos manuais de gestão, plano de classificação e tabelas de temporalidade e promoção de treinamento para o seu uso; difusão da legislação e das normas internas que regulamentam o acesso ao acervo e o respeito a direitos autorais, uso de imagens e ao sigilo; utilização de sistemas informatizados; formas de atendimento; permissão de reprodução ou impressão; elaboração de guias de acervo, inventários e páginas *web*; planejamento e realização de exposições e concursos de pesquisas *etc.*.

Embora tais funções sejam comumente enumeradas como as funções que o arquivista desempenha em decorrência de sua profissão, a literatura nacional é escassa quando se trata da definição agrupada das mesmas, portanto optou-se por utilizar os conceitos apresentados por Santos (2012), que o próprio autor cita ter se referenciado em Rousseau e Couture. E corrobora que essas são meramente ilustrativas, sendo necessário um conhecimento prévio das práticas e terminologias por parte do profissional arquivista.

6.1 TOMADA DE DECISÃO NO CONTEXTO DAS ORGANIZAÇÕES ARQUIVISTICAS

Tomada de decisões se trata do processo pelo qual são definidas algumas ou alguma alternativa entre as possíveis para trabalhar a ação. Chiavenato (1997, p. 710) define decisão como “o processo de análise e escolha entre várias alternativas disponíveis do curso de ação que a pessoa deverá seguir”. Segundo Oliveira (2004), decisão é a ação tomada com base na apreciação de informações. Decidir é recomendar um entre vários caminhos alternativos para que se alcance um determinado resultado.

As decisões são escolhas tomadas com base em propósitos, e o alcance do objetivo determina a eficiência do processo de tomada de decisão. A decisão pode ser tomada a partir de probabilidades, possibilidades e/ou alternativas.

As decisões, segundo Chiavenato (1997), classificam-se em programadas e não programadas. As decisões programadas são as decisões caracterizadas pela rotina e repetitividade. São adotadas mediante uma regra, com dados evidentes, condições estáticas, certeza, previsibilidade. E as decisões não programadas são as decisões caracterizadas pela não estruturação, dados inadequados, únicos e imprevisíveis. Esses tipos de decisões estão ligados às variáveis dinâmicas tornando-se de difícil controle.

A sobrevivência das organizações depende da habilidade de gerir as informações e gerar conhecimento aos executivos ou gestores nas tomadas de decisão. A partir do entendimento dos fluxos informacionais, é possível desenvolver ações de melhorias que diretamente se relacionam ao sucesso do processo decisório e, conseqüentemente, ao sucesso empresarial. (MENDONÇA e VARVAKIS, 2018, p.106)

Dados, informações e conhecimento a respeito dos objetivos a serem atingidos são elementos fundamentais para a tomada de decisão nas organizações, no entanto nem sempre muito evidentes para o tomador de decisões.

Compreendendo o que é dado, informação e conhecimento e suas inter-relações com os processos de comunicação e decisão, enfatiza-se que devem ser vistos como uma cadeia de agregação de valor e que os mesmos são elementos essenciais à tomada de decisão e, portanto, não devem ser confinados na memória dos indivíduos organizacionais, mas compartilhados mediante um sistema de gerenciamento bem estabelecido.

7 INOVAÇÃO EM SERVIÇOS

Para conceituar a inovação em serviços é necessário entender conceitualmente e separadamente inovação e serviço. Para inovação o Manual de Oslo (OCDE, 2005, p. 46), apresenta a seguinte definição:

Uma inovação é a implementação de um produto (bem ou serviço) novo ou significativamente melhorado, ou um processo, ou um novo método de *marketing*, ou um novo método organizacional nas práticas de negócios, na organização do local de trabalho ou nas relações externas.

Na sequência apresentamos a definição dada por um dos pioneiros da inovação, na qual Schumpeter (1982) coloca inovação como um processo de criação do novo e destruição do que está se tornando obsoleto e elenca cinco tipos de inovação:

1) **Introdução de um novo bem**, ou seja, algo que os consumidores ainda não estão familiarizados ou de uma nova qualidade.

2) **Introdução de um novo método de produção**, ou seja, um método que ainda não tenha sido testado pela experiência no ramo próprio da indústria de transformação, que de modo algum precisa ser baseada numa descoberta cientificamente nova, e pode consistir também em nova maneira de manejar comercialmente uma mercadoria.

3) **Abertura de um novo mercado**, ou seja, de um mercado em que o ramo particular da indústria de transformação do país em questão não tenha ainda entrado, quer esse mercado tenha existido antes, quer não.

4) **Conquista de uma nova fonte de oferta de matérias-primas** ou de bens semimanufaturados, mais uma vez independentemente do fato de que essa fonte já existia ou teve que ser criada.

5) **Estabelecimento de uma nova organização de qualquer indústria**, como a criação de uma posição de monopólio ou a fragmentação de uma posição de monopólio.

O Manual de Oslo (OCDE, 2005) coloca que as atividades de inovação são etapas científicas, tecnológicas, organizacionais, financeiras e comerciais que têm

por objetivo conduzir à implementação de algum tipo de inovação, sendo que algumas atividades de inovação são em si inovadoras, outras não são atividades novas, mas necessárias para a implementação de inovações.

Ainda abordando a respeito dos tipos de inovação, são apontados quatro: de produto, de processo, de *marketing* e organizacional (OCDE, 2005). As definições quanto aos tipos de inovação são apresentadas no Quadro 5 a seguir:

Quadro 5: Tipos de inovação

Tipo de Inovação	Definição
Inovações em produto	Introdução de um benefício ou serviço novo ou melhorado, em relação às suas características ou usos pretendidos. Podem ser melhorias nas especificações técnicas, componentes e materiais, <i>software</i> , interface com usuário ou outras características funcionais.
Inovações em processo	Refere-se à implementação de processo produtivo ou distribuição, novos ou significativamente melhorados. Isto inclui modificações significativas em técnicas, equipamentos e/ou <i>software</i> .
Inovações organizacionais	Implementação de novos métodos organizacionais, podendo ser mudanças em práticas de negócio, na organização do ambiente de trabalho, ou nas relações externas da empresa.
Inovações em <i>marketing</i>	Implementação de novos métodos de <i>marketing</i> . Podem ocorrer mudanças na aparência do produto e sua embalagem, na divulgação e distribuição dos produtos e em métodos para definir preços de benefícios e serviços.

Fonte: OCDE (2005 *apud* JULIANI *et al.*, 2017, p. 108)

Quando se trata de serviços, Kotler (2005, p. 248) conceitua como “qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer à outra e que não resulta na propriedade de nada. A execução de um serviço pode estar ou não ligada a um produto concreto” e apresenta quatro características dos serviços:

1) **Intangibilidade**, uma vez que os serviços não podem ser vistos, provados, sentidos, ouvidos ou cheirados antes de serem adquiridos.

2) **Inseparabilidade**, pois ao contrário dos produtos que são fabricados, estocados e, por fim, distribuídos, os serviços são produzidos e consumidos simultaneamente.

3) **Variabilidade**, por depender de quem, quando e onde os fornece, são altamente variáveis.

4) **Pericibilidade**, por não existir possibilidade de estoque e haver grandes variações de demanda que podem gerar alterações.

É importante salientar que as inovações de “produto” abrangem tanto bens quanto serviços, considerando a introdução dele especificamente no caso da arquivologia para melhoramentos significativos nas características funcionais de serviços existentes. Dando sequência, as inovações acabam por conceber “mudanças”, uma vez que estas podem ser entendidas como uma modificação ou transição de uma situação. Assim, representa uma transformação como no caso das inovações, as quais podem apresentar tipos de mudanças diferentes com características específicas:

Quadro 6: Taxonomia das mudanças tecnológicas

Tipo de mudança	Características
Incremental	Melhoramentos e modificações cotidianas.
Radical	Saltos descontínuos na tecnologia de produtos e processos.
Novo sistema tecnológico	Mudanças abrangentes que afetam mais de um setor e dão origem a novas atividades econômicas.
Novo paradigma tecnoeconômico	Mudanças que afetam toda a economia, envolvendo mudanças técnicas e organizacionais, alterando produtos e processos, criando novas indústrias e estabelecendo trajetórias de inovações por várias décadas.

Fonte: Tigre (2009).

Abordando mais especificamente a inovação em serviço, Bernal Ramírez e Zaninelli (2017) apresentam Lovelock como o primeiro autor a definir o processo de inovação em serviços em 1984, e colocam que para o autor a inovação em serviços pode acontecer em cinco categorias: (1) Novos negócios; (2) Novos serviços para a organização; (3) Extensão de categorias de serviços já existentes; (4) Melhorias de serviços; (5) Mudanças no estilo de prestação do serviço.

Os serviços podem ser classificados em quatro grupos: serviços que lidam, sobretudo com produtos (como transporte e logística), os que trabalham com informação (tais como os *call centres*), serviços baseados em conhecimento, e serviços que lidam com pessoas (como cuidados com a saúde). Embora essa diversidade deva ser lembrada, outras características gerais aplicam-se à maioria dos serviços (HOWELLS; TETHER, 2004 *apud* OCDE, 2005).

O Manual de Oslo coloca que as atividades de inovação em serviços tendem a ser um processo contínuo, e podem incluir melhoramentos importantes no que diz respeito a como elas são oferecidas, à adição de novas funções ou características em serviços existentes, ou à introdução de serviços inteiramente novos (OCDE, 2005).

Barras *apud* Santos *et al.* (2017) propõe uma teoria de inovação em serviços cuja essência é a revolução tecnológica, e argumenta que, antes do estabelecimento de um novo serviço, acontece o ciclo reverso do produto, que incide em três fases: a primeira fase corresponde à aplicação da tecnologia como forma de melhoria da eficiência no modo de entrega do serviço; a segunda corresponde à melhoria da qualidade do serviço; e a terceira corresponde à criação de serviços completamente novos. Apenas nessa última fase os produtos são o mais importante; nas fases anteriores, o importante é o processo.

7.1 INOVAÇÃO NO CONTEXTO DA ARQUIVOLOGIA

O conhecimento das fontes de informação utilizadas pela empresa para realizar o processo de inovação é de grande utilidade, uma vez que permite entender como surgiu a ideia inicial do projeto, bem como a origem das outras ideias que se somaram durante o desenvolvimento do mesmo, viabilizando-o. A empresa poderá partir de uma fonte própria e/ou buscar informações externas, dependendo da estratégia de inovação implementada e da capacidade da mesma de absorver e combinar tais informações. (IBGE, 2010, p. 47).

Antonia (2007) coloca que seu artigo circunda em torno de cinco eixos fundamentais que corporizam o profissional de arquivo, tal como qualquer outro, os quais se interligam e se complementam, sendo eles: 1) Carreira profissional e seus

conteúdos funcionais; 2) Formação profissional, inicial e contínua, componente imprescindível para o desempenho da profissão; 3) Cooperação e partilha de conhecimentos como forma de crescimento profissional; 4) Exercício da profissão; 5) Inovação. Entretanto, só com carreiras revalorizadas, uma formação adequada, uma cooperação entre todos os profissionais e através do exercício responsável das suas atividades é possível pensar em processos de inovação.

A capacidade de inovar depende das nossas competências profissionais. Só com profissionais bem preparados, do ponto de vista prático e teórico, se podem empreender processos de inovação. Assim, munidos de todos os instrumentos acima mencionados será necessário reposicionar a nossa intervenção enquanto profissionais de arquivo, integrados num mundo mais vasto, o dos profissionais da informação. (ANTONIA, 2007, n.p)

Os autores Araújo, Silva e Rados (2017) abordam sobre o uso da informação para inovar. A aprendizagem organizacional vem ao encontro da geração de novas possibilidades, incorporando o aprendido à empresa como filosofia de atuação. Assim, dispor de estoques informacionais para as tomadas de decisão inerentes aos seus processos e aos fluxos de informação gerados na produção de seus bens ou serviços são importantes quando se adota essa filosofia no ambiente organizacional. Ações que possibilitem o gerenciamento de informações são de extrema necessidade e, em alguns casos, a sua implantação é de extrema urgência.

A utilização de informações internas e externas à organização possibilita que ocorra a aprendizagem organizacional e o aumento de suas bases de conhecimento possibilitando maximizar o poder de inovação. Entender a informação como um insumo que necessita ser selecionado, tratado, armazenado, disseminado e utilizado é fator crucial para que a organização tenha a capacidade de se manter competitiva diante das turbulências e das imposições de mercados cada vez mais competitivos, complexos e dinâmicos. (ARAÚJO, SILVA e RADOS, 2017, p.17)

Para tanto, o arquivista não pode continuar encerrado na sua postura clássica “de guardar e servir documentos”, mas deve transformar-se num profissional que deve ter um papel mais preponderante na concepção dos sistemas de informação da sua organização, nos quais o arquivo deve ser visto como um subsistema.

O arquivista do século XXI só poderá reforçar o seu papel e assumir uma nova visibilidade se conseguir dar o salto qualitativo que passa pela assunção de novas responsabilidades e pela aquisição de novas competências. Mas, essencialmente, precisa aprender, com urgência, a trabalhar em equipe, com outros profissionais da sua área e de outras áreas inerentes às tecnologias de informação (ANTONIA, 2007, p. 7-8, tradução nossa).

Tal fundamentação é dada para basear a possibilidade de inovação no contexto arquivístico. O profissional de arquivo de hoje é cada vez mais um gestor de informação, mas não deixando de fazer o que sempre fez: proporcionar o acesso aos documentos e à informação por eles veiculada. Torna-se necessário que se tenha uma visão compartilhada das necessidades de informações uma vez que cada um dos setores da organização tende a ter necessidades informacionais diferentes, o que possibilita que se crie diversos prismas de interpretação de um mesmo conjunto de informações. A falta desse entendimento pode resultar em perda de foco e, conseqüentemente, impossibilita que se atinjam resultados passíveis de serem alcançados pela empresa (CALANTONE; CAVUSGIL; ZHAO, 2002). Nesse âmbito, apoiada ao uso de TICs podem auxiliar o processo de inovação na arquivologia.

7.2 TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO CONTEXTO DA ARQUIVOLOGIA

A tecnologia é parte notória do mundo contemporâneo. Essa parte é importante, porque pode significar tanto a nossa satisfação pelos aparelhos que tornam nossa vida mais cômoda, o nosso entusiasmo ante as possibilidades que o computador e a internet nos abrem, quanto o nosso temor às armas cada vez mais potentes e sofisticadas ou a nossa perplexidade ante a clonagem de organismos. A importância da tecnologia (isto é, o fato de que ela nos “importa”, quase inevitavelmente) implica que todos somos levados a pensar, de modo mais ou menos sistemático e duradouro, sobre a sua presença na nossa vida. Desde a banal questão acerca das vantagens de possuir um telefone celular, até a requintada meditação de quem se pergunta se não seria melhor um mundo sem tecnologia, passando pelas pesquisas sociológicas e históricas sobre as formas da sua existência e evolução, a tecnologia é sem dúvida objeto de reflexão. (CUPANI, 2016, p.11)

Do ponto de vista da ciência, a Arquivologia é uma área do conhecimento interdisciplinar, cujo objeto de estudo é o documento, e a missão do arquivista é a de

conservar e disponibilizar a memória histórico-documental. E assim se constitui como uma das áreas de conhecimento científico que se ocupa da documentação administrativa e probatória, sendo, portanto, uma profissão com terminologia, teorias, metodologias, legislação e práticas próprias (PEREIRA e SILVA, 2016).

Assim, conforme coloca Bellotto (2002), o impacto das TICs tem acarretado, para as diferentes áreas do saber e do fazer humanos, significativos progressos, possibilidades ilimitadas de expansão, de trocas, de inter-relacionamentos, de fluidez de percurso e de eficácia de atuação. Paes (2004) coloca ainda que é inquestionável o fato de que a tecnologia rompeu com os esquemas tradicionais relacionados com a informação e com o documento, como resultado dos avanços obtidos na área das comunicações.

Tecnologias da informação e da comunicação abrangem tanto *hardware* como *software*. Acredita-se que seu desenvolvimento e difusão tiveram grande impacto sobre o padrão de produção e o emprego em um amplo conjunto de indústrias. No caso de *hardware* pode ser interessante saber não apenas quando uma empresa introduziu um equipamento de TIC novo ou melhorado, mas também a proporção de TIC em seu estoque total de equipamentos, inclusive compras subsequentes de máquinas do mesmo modelo. Mapear o desenvolvimento, a produção, a adaptação e o uso de *softwares* é uma tarefa ainda mais complexa, uma vez que essas atividades são executadas por toda a economia. As pesquisas dedicam-se aos usos da TIC e às atividades de P&D realizadas pelas empresas que desenvolvem produtos de TIC (OCDE, 2006, p. 32).

Assim, após a conceituação das TICs, insere-se nesse contexto o Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED), que pode ser dito como:

Conjunto de tecnologias utilizadas para organização da informação não estruturada de um órgão ou entidade, que pode ser dividido nas seguintes funcionalidades: captura, gerenciamento, armazenamento e distribuição. Entende-se por informação não estruturada aquela que não está armazenada em banco de dados, como mensagem de correio eletrônico, arquivo de texto, imagem ou som, planilha etc. (BRASIL, 2011, p. 10).

Os documentos em seus diferentes suportes, gêneros, espécies e tipos formam a massa documental e, para que esse volume possa ser controlado, requer preservação e organização, permitindo o acesso à informação. Esse procedimento

pode ocorrer por meio da tecnologia GED (SILVA, 2016). Ressalta-se que alguns autores citam a evolução da GED para Gerenciamento de Conteúdo Corporativo (ECM), original da sigla em inglês *Enterprise Content Management*.

Considerando que atualmente é inevitável a utilização de recursos informacionais na vivência diária, a facilidade do acesso à *internet* de qualquer lugar através das conexões 4G faz com que a prática arquivística se enquadre nesse processo evolutivo.

O desafio da arquivologia é garantir que os documentos carreguem consigo as características que os definem como documentos de arquivo, estejam eles no ambiente tradicional ou eletrônico. A gestão de documentos arquivísticos eletrônicos cuidará para que nas fases de produção, utilização e destinação essas características sejam mantidas (NEGREIROS, 2007, p. 51).

Para Silva (2016), um sistema de gerenciamento deve ser capaz de garantir confiabilidade, autenticidade e acesso. Para isso o Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ), através do e-ARQ Brasil, e mais especificamente, as diretrizes do Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos (SIGAD), aplicados em sistemas híbridos, visam garantir a segurança para a implantação de um sistema.

Na sequência são apresentados referenciais sobre o e-ARQ Brasil, sobre levantamento de requisitos que tratam do método de análise para gerar um diagrama de uso para construção de um *software* e, por fim, alguns dos mais conhecidos *softwares* de gerenciamento de documentos existentes.

7.3 LEVANTAMENTO DE REQUISITOS

A compreensão de um problema e de seus requisitos, apesar de não parecer, é um processo complexo e arriscado. É esperado que os clientes e usuários finais possuam um bom entendimento sobre as funções e as características que um novo produto deve possuir. Entretanto, isso não é considerado verdade absoluta uma vez que, na maioria dos casos, a parte interessada no produto não possui de fato o conhecimento sobre suas necessidades. Além disso, a natureza dinâmica dos requisitos introduz mudanças ao longo do projeto.

Segundo Courage e Baxter (2005), requisitos se referem aos objetivos do usuário que o produto deve conter, como é o caso de características e atributos que devem estar presentes, ou a maneira como deve se comportar pelo ponto de vista do usuário.

As tarefas e técnicas utilizadas para compreender os requisitos de um produto são conhecidas como engenharia de requisitos. Os requisitos podem ser categorizados como funcionais e não funcionais. Um requisito é funcional quando está relacionado às funcionalidades necessárias de um produto. Quando um requisito é não funcional, o mesmo está relacionado às características correspondentes às restrições, condições, consistências, e validações que devem ser consideradas a efeito sobre os requisitos funcionais (GUEDES, 2011).

De acordo com Pressman (2011), o processo de engenharia de requisitos é dividido em sete etapas:

1. **Concepção:** consiste em estabelecer um entendimento básico sobre o domínio do problema e suas características.
2. **Levantamento:** as informações sobre o produto são extraídas dos clientes e usuários, e os requisitos são levantados em forma de uma lista priorizada.
3. **Elaboração:** as informações obtidas pela fase de levantamento são aprimoradas e expandidas por meio de um modelo de requisitos refinado.
4. **Negociação:** acordo com os clientes sobre quais requisitos serão desenvolvidos em uma determinada fase de desenvolvimento do projeto a fim de respeitar o escopo, os prazos e o custo do mesmo.
5. **Especificação:** formalização dos requisitos que efetivamente serão desenvolvidos no projeto.
6. **Validação:** é realizada uma revisão técnica no artefato gerado durante a especificação com a finalidade de garantir que os requisitos tenham sido identificados corretamente.
7. **Gestão de requisitos:** controle de possíveis novos requisitos e mudanças que um projeto possa sofrer.

As características do produto são identificadas na fase de levantamento por meio de técnicas de extração de dados. As técnicas mais utilizadas para essa tarefa são: (i) entrevistas, (ii) grupo de foco, (iii) questionário, (iv) *brainstorming*, (v) classificação de cartões, (vi) estudo de campo e (vii) investigação contextual. O Quadro 7, a seguir apresenta as características de cada técnica (BARBOSA e SILVA, 2010).

Quadro 7: Técnicas de levantamento de requisitos

Técnica	Objetivo	Vantagem	Esforço
Entrevista	Coletar informações detalhadas e profundas de usuários individuais	Permite coletar muitas informações dos usuários individualmente	É necessário treinar os entrevistadores
		Flexível: permite fazer perguntas de <i>follow-up</i> e se aprofundar mais do que questionários ou grupos de foco	Leva tempo para entrevistar muitos usuários
Questionário	Coletar rapidamente dados (principalmente quantitativos) de muitos usuários	Permite coletar informações de muitos usuários	Avaliador deve ser experiente para evitar perguntas que induzam certas respostas
		Pode ser rápido e fácil analisar os dados	Na Web, requer pouco esforço de distribuição
		Relativamente barato	
Grupo de foco	Avaliar atitudes, opiniões e impressões dos usuários	Permite coletar informações de muitos usuários simultaneamente (em grupos)	Recrutar usuários suficientes pode requerer muitos recursos
		Discussões em grupo com frequência dispara novas ideias	
Brainstorming	Coletar uma lista prioritizada de necessidades e desejos percebidos dos usuários	Pode-se preparar, conduzir e analisar dados da atividade em pouco tempo e com poucos recursos	Moderação em grupo requer esforço razoável
			Recrutar usuários suficientes pode requerer muitos recursos
			Pouco esforço para conduzir e analisar dados
Classificação de cartões	Identificar como usuários agrupam informações ou objetos (para arquitetura da informação)	Técnica simples de conduzir	Esforço de detalhar informações e definições
		Se feita em grupo, permite coletar dados de vários usuários de uma vez	Baixo esforço de condução
		Motiva a própria equipe a detalhar o produto em componentes	Esforço para análise depende de ferramenta, número de

			cartões e de participantes
Estudo de campo e investigação contextual	Entender usuários, seu ambiente e suas tarefas em contexto	Permite descobrir o que se faz de fato vs. o que se diz fazer	Nível de esforço mais alto para preparar as visitas, conduzir e analisar os dados
		Permite coletar muitos dados ricos	
		Validade ecológica	

Fonte: Barbosa e Silva (2010, p. 144).

Após a enumeração dos requisitos necessários do produto, a fase de elaboração define um modelo de alto nível que auxilia a compreensão do domínio do produto. Um modelo amplamente utilizado é o diagrama de caso de uso. Esse diagrama busca representar a relação entre os usuários do produto com as suas funcionalidades, possibilitando assim o entendimento do comportamento externo de um sistema.

Figura 1: Exemplo de diagrama de caso de uso



Fonte: Elaborada pela autora

A figura acima representa um exemplo de diagrama de caso de uso com as funcionalidades de um aparelho celular. As elipses representam as funcionalidades que o usuário visa usufruir, já o “*extend*” representa uma relação entre dois casos de uso no qual a funcionalidade inicial pode acessar a funcionalidade final. Em um contexto geral, representa os requisitos que o usuário deseja na ferramenta.

O diagrama de caso de uso conforme aponta Guedes (2011) é o diagrama mais geral e informal, utilizada normalmente em fases de levantamento e análise de requisitos de sistema, pois apresenta uma linguagem simples e de fácil compreensão para que os usuários possam ter uma ideia de como a ferramenta irá se comportar. O diagrama de caso de uso é um auxílio para a identificação e

compreensão dos requisitos do sistema, ajudando a especificar, visualizar e documentar as características, funções e serviços do sistema desejado pelo usuário.

7.4 REQUISITOS NA ARQUIVOLOGIA

O e-ARQ Brasil trata-se de um documento elaborado pela Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos (CTDE) do Conselho Nacional de Arquivos, com o intuito de direcionar a implantação da gestão arquivística de documentos, por meio do fornecimento de requisitos e metadados para orientar a aquisição e/ou desenvolvimento de sistemas informatizados de gestão arquivísticas de documentos. O e-ARQ Brasil apresenta um modelo, cuja importância de seu desenvolvimento baseia-se na existência de um importante legado de documentos em formato digital, que vem sendo tratado por especialistas de diversas áreas, entre as quais, arquivologia e TICs. Esses especialistas conceituam o documento arquivístico e o documento arquivístico digital para poder analisar e propor soluções que enfrentem os desafios trazidos por este formato. Portanto, define-se que e-ARQ:

É uma especificação de requisitos a serem cumpridos pela organização produtora/recebedora de documentos, pelo sistema de gestão arquivística e pelos próprios documentos, a fim de garantir sua confiabilidade e autenticidade, assim como sua acessibilidade. Além disso, o e-ARQ Brasil pode ser usado para orientar a identificação de documentos arquivísticos digitais (BRASIL, 2011, p. 9).

O e-ARQ Brasil também estabelece requisitos mínimos para um **Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos (SIGAD)**, independentemente da plataforma tecnológica em que for desenvolvido e/ ou implantado, o SIGAD é definido como:

É um conjunto de procedimentos e operações técnicas, característico do sistema de gestão arquivística de documentos, processado por computador. Pode compreender um *software* particular, um determinado número de *softwares* integrados, adquiridos ou desenvolvidos por encomenda, ou uma combinação destes. O sucesso do SIGAD dependerá, fundamentalmente, da implementação prévia de um programa de gestão arquivística de documentos (BRASIL, 2011, p. 10).

Assim, o documento abrange seus objetivos, âmbito e utilização, limites da especificação, normas e orientações de referência, e se divide em duas partes. A primeira, **Gestão arquivística de documentos**, fornece um arcabouço para que cada órgão ou entidade possa desenvolver um programa de gestão arquivística de documentos, trata da política arquivística, do planejamento e da implantação do programa de gestão arquivística de documentos, dos procedimentos e controles do SIGAD e dos instrumentos utilizados na gestão de documentos.

E a segunda, **Especificação de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos**, descreve os requisitos necessários para desenvolver o SIGAD. Organizada em Aspectos de funcionalidade (organização de documentos, produção, tramitação, captura, destinação, recuperação da informação, segurança, armazenamento, preservação, funções administrativas e técnicas, e requisitos adicionais), Metadados, Glossário e Referências.

Dessa forma, com base no exposto, a e-ARQ Brasil, orienta a implantação da gestão arquivística de documentos arquivísticos digitais e não digitais por meio de especificações técnicas e funcionais. Esse conjunto de procedimentos denominado SIGAD, visa a permitir a eficiência e a eficácia da gestão e tem por objetivo gerenciar o documento arquivístico em todo o seu ciclo de vida.

7.5 FERRAMENTAS DE GESTÃO DE DOCUMENTOS

Os *softwares* aqui apresentados foram selecionados de forma aleatória por serem ferramentas de código aberto, o que significa que os usuários possuem o código fonte e a documentação do *software*, o que torna possível melhorá-lo ou adequá-lo para ajustar às necessidades de cada organização, e por serem os mais conhecidos entre os profissionais arquivistas. Ressalta-se que as informações obtidas de cada um dos *softwares* foram extraídas de seu sítio na *internet*.

Figura 2: Softwares de Gestão de Documentos



Fonte: elaborada pela autora

7.5.1 Alfresco

O *software* de gerenciamento de documentos da Alfresco visa a colocar o conteúdo da empresa sob controle. Arquivos importantes como contratos legais, ativos de *marketing* e documentos de engenharia são facilmente encontrados, compartilhados e protegidos, maximizando o valor do conteúdo, integrando-o aos principais processos de negócios. A informação flui com eficiência e eficácia para destinos e momentos corretos nos aplicativos e dispositivos usados para realizar seus trabalhos (ALFRESCO, 2018).

Os recursos de pesquisa incluem sugestões de pesquisa instantânea e filtragem de pesquisa simples, acelerando a recuperação de conteúdo relevante; conta com pastas inteligentes que facilitam a descoberta de conteúdo agrupando arquivos com base no que eles são, e não onde estão armazenados; acesso móvel e integração com aplicativos de produtividade significam que as pessoas podem trabalhar de qualquer lugar usando dispositivos e interfaces familiares (ALFRESCO, 2018).

Modelos de metadados avançados, ou propriedades, podem ser usados para mover documentos automaticamente por meio de um processo de negócios ou ciclo de vida de gerenciamento de registros; fluxos de trabalho incorporados simplificam a

revisão e a aprovação de documentos enquanto as definições de processos personalizados podem simplificar qualquer atividade com uso intensivo de conteúdo. As regras de pasta acionam ações automatizadas para tarefas repetitivas, liberando as pessoas para se concentrarem em atividades mais importantes (ALFRESCO, 2018).

7.5.2 DSpace

O DSpace foi desenvolvido para possibilitar a criação de repositórios digitais com funções de armazenamento, gerenciamento, preservação e visibilidade da produção intelectual, permitindo sua adoção por outras instituições em forma consorciada federada e permite ser facilmente adaptado (DSPACE, 2018).

Os repositórios permitem o gerenciamento da produção científica em qualquer tipo de material digital, dando-lhe maior visibilidade e garantindo a sua acessibilidade ao longo do tempo. São exemplos de material digital: documentos, livros, teses, programas de computador; publicações multimídia, notícias de jornais, bases de dados bibliográficos, imagens, arquivos de áudio e vídeo, coleções de bibliotecas digitais, páginas *Web*, entre outros (DSPACE, 2018).

O DSpace é um *software* livre que, ao ser adotado pelas organizações, transfere a elas a responsabilidade e os custos com as atividades de arquivamento e publicação da sua produção institucional. O DSpace possui natureza operacional específica de preservar objetos digitais, iniciativa de grande interesse da comunidade científica (DSPACE, 2018).

7.5.3 Archivematica

O Archivematica é um conjunto integrado de ferramentas de *software* de código aberto que permite que os usuários processem objetos digitais desde o ingresso até o acesso. Os usuários monitoram e controlam os microsserviços de ingestão e preservação por meio de um painel baseado na *web*. O Archivematica usa o METS, PREMIS, Dublin Core, a especificação *BagIt* da Biblioteca do Congresso e outros padrões reconhecidos para gerar Pacotes de Informações de

Arquivamento confiáveis, autênticos e independentes do sistema para armazenamento em seu repositório preferido (ARCHIVEMATICA, 2018).

O Archivemática fornece vários pontos de decisão que dão ao usuário controle sobre escolhas de ferramentas de identificação de formato, imprimindo a ordem original dos diretórios ingeridos, examinando o conteúdo de informações privadas e pessoais, extraíndo conteúdos de pacotes e imagens forenses, transcrevendo conteúdo e muito mais. Os usuários também podem pré-configurar a maioria dessas opções para facilitar o acesso ao armazenamento e ao arquivamento e ainda oferece muitos fluxos de trabalho de ingestão: importação de documentação de submissão e metadados, compactação e extração de pacotes zipados, processamento forense digital de imagens, organização, normalização manual e gerenciamento de conjunto de dados. Trata-se de um projeto de código aberto ativo e dinâmico com uma ampla base de usuários (ARCHIVEMATICA, 2018).

7.5.4 Nuxeo

O sistema *Nuxeo Document Management* pode lidar com conteúdo tradicional, como documentos digitalizados e *PDFs*, além de conteúdo rico como áudio, vídeo, 3D e imagens, até mesmo permitindo recursos de manuseio de mídia, como renderizações automatizadas, transcodificação e *storyboards* (NUXEO, 2018).

As ferramentas de metadados avançadas significam poder definir o modelo de conteúdo para as necessidades específicas de sua empresa, com metadados e vocabulários personalizados para descrição e descoberta de conteúdo simplificado (NUXEO, 2018).

Emprega o *Elasticsearch*, a mais recente tecnologia de pesquisa para que os usuários possam encontrar rapidamente o que estão procurando e compartilhar arquivos (NUXEO, 2018).

Com o *software* Nuxeo ECM, os usuários podem trabalhar da maneira que desejarem, aumentando a produtividade do usuário por meio da integração com aplicativos comerciais e de produtividade. O conteúdo nativo e a análise de processo fornecem informações sobre os negócios (NUXEO, 2018).

Diante do exposto, a arquivologia possui finalidades fundamentais às organizações, seja em caráter administrativo ou histórico. Por meio de um tratamento adequado dos documentos, é possível garantir o acesso às informações necessárias.

A gestão documental permite o controle do acervo, e através do desempenho das funções arquivísticas, esses processos podem ser realizados de forma padronizada e eficaz pelo profissional arquivista. A prestação desse tipo de serviço, fundamental ao corpo burocrático como um suporte para processos de tomada de decisão, aliado às constantes demandas de atualização do mercado, anseia por inovações a fim de garantir melhoria em processos. Tal afirmação é oriunda principalmente da velocidade com que as TICs perpassam por todas as áreas, sendo inevitável sua utilização diária, fazendo com que a arquivologia também busque trilhar nesse processo evolutivo.

8 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O método científico envolve o desenvolvimento de uma estratégia responsável por organizar e orientar uma pesquisa, almejando, dessa forma, a aquisição de um novo conhecimento baseado em princípios científicos capazes de transformar a realidade presenciada. Cervo e Bervian (1983, p. 125) enfatizam que “o método não é apenas um meio de acesso: só a inteligência e a reflexão descobrem o que os fatos realmente são”.

Quanto à sua tipologia, a pesquisa é básica. Segundo Gerhardt e Silveira (2009), a pesquisa básica objetiva gerar conhecimentos novos, úteis para o avanço da ciência, sem aplicação prática prevista, envolve verdades e interesses universais. Corroborando, conforme disposto no Manual Frascati (2007), a investigação básica consiste em trabalhos experimentais ou teóricos iniciados principalmente para obter novos conhecimentos sobre os fundamentos dos fenômenos e fatos observáveis, sem ter em vista qualquer aplicação ou utilização particular.

Quanto à abordagem, esta pesquisa se faz qualitativa, pois visa ao aprofundamento da compreensão por meio de aspectos que não podem ser quantificados.

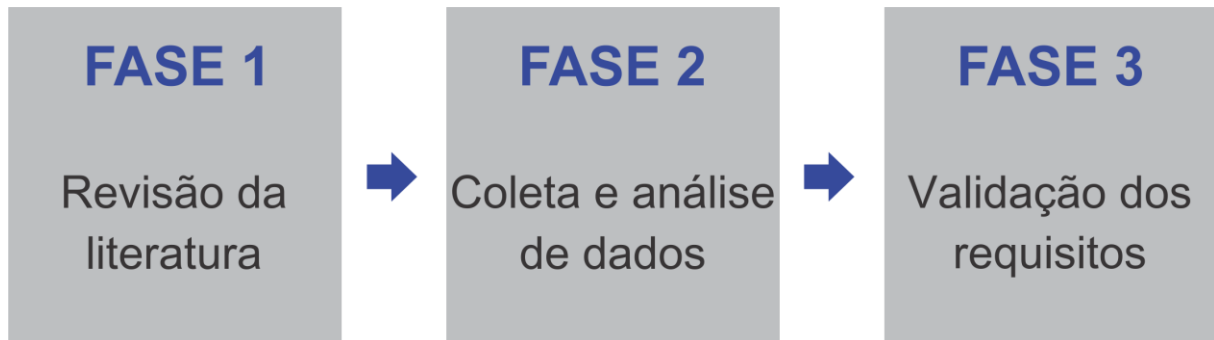
A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis. (MINAYO, 2001, p.21-22)

No que tange ao método de pesquisa quanto aos objetivos, para Gil (2010), a pesquisa exploratória tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses, envolvendo: (a) levantamento bibliográfico; (b) entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; e, (c) análise de exemplos que estimulem a compreensão.

Dessa forma, esta pesquisa caracteriza-se como exploratória, qualitativa, do tipo básica. Assim, este capítulo tem como objetivo expor os procedimentos

metodológicos adotados pelo presente trabalho, descrevendo as fases que embasaram este estudo, como mostra o desenho da pesquisa (Figura 3).

Figura 3: Desenho da pesquisa



Fonte: elaborada pela autora

É importante ressaltar que, pelo fato de a pesquisa envolver seres humanos, foi necessário o seu cadastro na Plataforma Brasil CAAE 90739218.6.0000.5231 e encaminhamento para avaliação do Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos da Universidade Estadual de Londrina (CEP-UEL) e aprovada sob o parecer número 2.771.028.

8.1 FASE 1 – REVISÃO DE LITERATURA

Na primeira fase, buscou-se ampliar o conhecimento a respeito dos temas abordados através da revisão de literatura, e assim fornecer os subsídios necessários para embasar as demais fases desenvolvidas na pesquisa.

A pertinência da revisão bibliográfica também foi levada em conta para verificar pesquisas anteriores no mesmo contexto, considerando seu ineditismo e/ou falta de publicação para a temática escolhida. Para tanto, o conteúdo da revisão bibliográfica foi ordenado segundo a estrutura hierárquica do assunto, partindo do mais geral ao mais específico. Também deve ser levado em conta que a revisão permitiu abranger conhecimentos de diversas fontes, como livros, periódicos, *sites*, dissertações e teses.

Essa fase foi fundamental, pois, por meio dos temas apresentados, evidenciou-se a evolução do assunto por meio das temáticas mais importantes, ou seja, se inicia na disciplina e traça um caminho de execução de sua função incorporada à necessidade de inovação, mencionando o nome dos principais autores da área, conseguindo dessa maneira obter a formulação de hipóteses e a base para a fundamentação.

Além de apresentar sobre o documento, a arquivologia, suas funções e os fazeres dos profissionais, adentra a temática da inovação na área uma vez que essa possui poucos trabalhos a respeito e, por fim, abrange a tecnologia no contexto arquivístico, enfatizando diretrizes, processos e tecnologias existentes.

8.2 FASE 2 – COLETA E ANÁLISE DE DADOS

Em um segundo momento, foi realizada a pesquisa qualitativa, utilizando o grupo de foco como método de coleta. Segundo Oliveira e Freitas (1998), o grupo de foco propicia riqueza e flexibilidade na coleta de dados, e enfatiza o ganho em espontaneidade pela interação entre os participantes.

A utilização do grupo focal é particularmente apropriada para esta pesquisa, pois tem como objetivo explicar como as pessoas consideram uma experiência ou uma ideia ou um evento visto que, na discussão durante o(s) encontro(s), existe efetividade para o fornecimento de informações sobre o que as pessoas pensam ou sentem ou, ainda, sobre a forma como agem conforme cita (VERGARA, 2004, p. 56).

Grupos focais é um grupo reduzido de pessoas com as quais o pesquisador discute sobre o problema a ser investigado, de modo a obter mais informações sobre ele, dar-lhe um foco, um aprofundamento, bem como uma direção ao conteúdo dos instrumentos de coleta de dados.

Nessa mesma linha, Malhotra (2006) coloca ainda que o objetivo principal dos grupos focais é alcançar uma visão aprofundada, ouvindo um grupo de pessoas do público alvo apropriado para opinar sobre problemas que interessam ao

pesquisador, para o qual o valor da técnica está nos resultados inesperados que frequentemente se obtêm por meio de um grupo de discussão livre.

8.2.1 Caracterização dos Participantes

O grupo de foco foi formado pela participação de quatro arquivistas atuantes em empresas do setor privado da cidade de Londrina. A formação desse grupo deu-se da seguinte maneira: inicialmente a Associação dos Arquivistas do Paraná forneceu uma listagem com possíveis arquivistas uma vez que não se encontrava atualizada e também contemplava estudantes. Após a filtragem dos estudantes, foi realizada uma separação prévia para selecionar os profissionais em relação ao campo de atuação do setor privado; para complementar o levantamento, foram pesquisadas empresas de gestão documental em busca de arquivistas não constantes na relação.

Justifica-se a utilização do grupo de foco por se tratar de um “conjunto restrito de pessoas, ligadas entre si por constantes de tempo e espaço, e articulados por sua mútua representação interna, que se propõe de forma explícita ou implícita, uma tarefa que constitui sua finalidade.”. (PICHON-RIVIÈRI, 1998, p. 234).

Com base nos dados levantados, foram enviados 30 convites por *e-mail* para participar do grupo de foco, sendo que, entre os que responderam, podem-se eliminar os não atuantes como arquivistas, atuantes não formados em Arquivologia, além de duas participantes que haviam se mudado da cidade de Londrina. Os segmentos de atuação desses arquivistas eram principalmente dos setores de construção civil, saúde, educação, consultoria e gestão, advocacia e contabilidade.

Reforçado o convite via *e-mail* e, quando sem retorno, a tentativa deu-se via telefone, especificando data, local e horário; o número de confirmações totalizaram seis profissionais. Dentre os seis confirmados, na data anterior houve uma desistência e, no dia da realização da pesquisa, mais um participante comunicou que não poderia estar presente, totalizando assim quatro participantes. O grupo de foco foi composto por três mulheres e um homem, sendo atuantes dos segmentos de saúde, educação, consultoria e terceirização de serviços. Em relação ao

montante de arquivistas participantes, considera-se que, segundo Barbosa e Silva (2010, p. 154):

Em um grupo de foco, diversas pessoas (geralmente entre três e dez) são reunidas por uma ou duas horas numa espécie de discussão ou entrevista coletiva, guiada por um moderador experiente. Quando são bem conduzidos, os grupos de foco podem fornecer uma ampla gama de informações num curto período de tempo.

Foram utilizados para a captação gravadores para o registro do áudio e também um celular com o objetivo de evitar a perda de alguma informação importante. No intuito de orientar o grupo, foi elaborado um roteiro (Apêndice A) que visava extrair as informações ligadas à sua rotina de atividades. A transcrição do áudio foi realizada de forma manual, na qual em sua transcrição conforme, Termo de Consentimento assinado pelos participantes, preservam-se sua identidade e local de trabalho, denominando os entrevistados como A1, A2, A3 e A4 e seus locais de trabalho apresentados somente pelo segmento de atuação.

8.2.2 Análise de conteúdo

Após a realização do grupo de foco, foi feita a análise dos dados, tendo como procedimento a análise de conteúdo. Flick (2009) coloca que a análise de conteúdo, além de realizar a interpretação após a coleta dos dados, desenvolve-se por meio de técnicas mais ou menos refinadas, revelando-se como uma das técnicas de análise de dados mais utilizadas nas pesquisas qualitativas.

Segundo coloca Bardin (1977), a análise de conteúdo possui duas funções, sendo a primeira heurística, na qual o conteúdo enriquece a tentativa exploratória, aumentando a propensão à descoberta e a função de administração da prova, onde hipóteses que servem como diretrizes por meio de uma análise sistemática são verificadas para compor uma confirmação ou invalidação. Ainda nesse contexto, Bardin (1977), organiza a análise de conteúdo em três fases:

1) pré-análise, a fase em que se organiza o material a ser analisado com o objetivo de torná-lo operacional, sistematizando as ideias iniciais;

2) exploração do material, que possibilita ou não a riqueza das interpretações e inferências, sendo essa a fase da descrição analítica, a qual diz respeito ao material textual coletado submetido a um estudo aprofundado, orientado pelas hipóteses e referenciais teóricos; e

3) tratamento dos resultados, inferência e interpretação, etapa destinada ao tratamento dos resultados; ocorre nela a condensação e o destaque das informações para análise, culminando nas interpretações inferenciais.

A partir da análise, foi possível realizar o levantamento dos “entraves” na prática arquivística, elencar a função arquivística identificada como a de maior dificuldade e um embasamento para realizar o levantamento dos requisitos necessários para futuramente ser materializada por meio da construção de uma ferramenta para otimizar o processo da gestão documental.

8.3 FASE 3 – VALIDAÇÃO DOS REQUISITOS

A última fase se constitui na validação dos requisitos. Baseada nos requisitos levantados, ou seja, nas necessidades de funcionalidades a serem desenvolvidas na ferramenta proposta, essa será validada visando a verificar se atende às necessidades apresentadas em um caso de diagrama de uso.

Segundo Sommerville (2011), a validação de requisitos é o processo responsável por definir os elementos que devem fazer parte do sistema desejado pelo usuário, indo além da análise, pois visa à observação dos erros que compõem um documento de requisitos durante as ações operacionais do sistema. Essa etapa é fundamental, pois a mudança dos requisitos exige alterações no projeto e consequentemente na implementação do sistema.

Durante a etapa de validação, busca-se avaliar os artefatos adotados quanto à sua qualidade, identificando possíveis omissões e erros de modo que os requisitos sejam especificados conforme a necessidade do projeto, mantendo um sistema consistente e devidamente padronizado. A revisão técnica nessa etapa contribui com a detecção e correção das falhas, inconsistências e informações faltantes,

possibilitando a declaração dos requisitos de forma clara e objetiva (PRESSMAN, 2011).

Conforme explana Sommerville (2011), são efetuados diferentes tipos de verificação dos requisitos a fim de possibilitar o cumprimento das funções necessárias, sem haver restrições ou descrições incorretas, atendendo sobretudo, a cada requisito adotado. Com isso, foi possível experimentar o modelo desenvolvido, visando a perceber se o mesmo atende às reais necessidades do sistema e aos seus respectivos usuários.

9 RESULTADOS E DISCUSSÃO

As informações apresentadas nessa seção tratam da análise qualitativa da pesquisa, baseada nas informações coletadas no grupo de foco realizado com arquivistas atuantes no setor privado na cidade de Londrina.

A partir da transcrição do grupo de foco, pode ser realizada a mensuração dos resultados por meio da análise de conteúdo, que segundo Bardin (2006, p. 38) consiste em:

[...]um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens [...] A intenção da análise de conteúdo é a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção (ou eventualmente, de recepção), inferência esta que recorre a indicadores (quantitativos ou não).

Baseado, portanto, na transcrição do áudio do grupo de foco, com duração de sessenta e cinco minutos, foi possível identificar que todos os participantes da pesquisa possuem entendimento sobre todas as funções arquivísticas, no entanto, são unânimes quando expressam a opinião de que na prática a utilização de todo o processo se dá de acordo com a rotina de trabalho do ambiente no qual estão inseridos.

A1 “Então, o domínio do processo você tem, mas o processo de gestão de cada instituição acaba sendo diferente”.

A3 “Uma empresa vai arquivar de um jeito, uma outra vai arquivar de outro jeito, a outra vamos ter que implantar, só que vamos ter que manter já o que eles já têm, então sempre vai ter que ir reformulando. Então, eu falo que o arquivista ele tem sempre que reformular tudo”.

Em um segundo momento, os arquivistas ressaltam que as etapas ou funções também são executadas de acordo com a rotina diária, contemplando ou não tais funções de maneira a adequar a uma rotina preexistente ou a uma facilitadora de trabalho.

A1 “Como eu trabalho com prestação de serviços e os pacotes são comprados, então eu acabo realizando todas as fases, menos a fase

de descrição do arquivo permanente, porque eu não trabalho com esse tipo de difusão”.

A2 “O último arquivo que eu peguei, [...] nós conseguimos seguir todas. Os outros dois que eu fiz, não, e nesse que estou agora, sem a menor possibilidade ainda”.

A3 “[...] a gente não tem nada muito alinhado na parte de classificação, que a gente não tem uma classificação feita dentro dos conformes, nem uma tabela de temporalidade. Mas é porque a gente trabalha com várias empresas que adotam formas de guarda diferentes. Então, tem coisa que fica comigo, tem coisa que eu tenho que mandar, então eu acho que nisso a difusão fica um pouco a desejar”.

Identificado, portanto, que os arquivistas possuem o entendimento, porém não necessariamente executam a função, tentou-se levantar a questão da dificuldade, qual a função mais desafiadora dentro da rotina de trabalho. Nesse quesito, foi nítido que a dificuldade de cada um era extremamente clara pela agilidade na qual conseguiram apontar a dificuldade. Assim podemos apresentar conforme tabela abaixo:

Tabela 1 – Função desafiadora

Arquivista	Dificuldade	Motivo
A1	Avaliação	<i>Pra mim, a avaliação é a mais difícil, porque ela não depende somente do arquivista. Ela depende de toda uma comissão formada pelas pessoas direcionadas à instituição. E muitas vezes, elas não entendem o que elas produzem, elas não entendem o documento. Então, para a gente conseguir fazer essa avaliação e identificar que a avaliação para nós na verdade é muito importante por causa da tabela de temporalidade, basicamente. Mais do que as classificações. Então, pra mim, é por isso que ela é a mais difícil.</i>
A2	Avaliação	<i>Do lado da minha mesa eu “tô” com cinco caixas que a partir do momento que eu descer elas pro arquivo, zerou. Eu não tenho mais espaço no arquivo. E eu tenho um corredor que eu posso eliminar ele de sessenta e quatro a dois mil e ainda garantir 15 anos. São 5 anos a mais do que a legislação quer, mas eles não querem que tire.</i>
A3	Preservação	<i>Porque aconteceu uma coisa, um sinistro lá na empresa e a gente não perdeu documento, mas assim alagou onde “tava”, então assim, eu digo que pra nós no momento seria a preservação por esse lado. [...]</i>

		<i>Mas pra mim é mais a preservação por causa desse lado que a gente sofreu dentro da empresa.</i>
A4	Preservação	<i>A parte física do negócio que tem mais dificuldade, por exemplo, na nossa realidade lá a gente já não tem mais espaço. Então, vai chegar um momento que vai ficar no chão. Igual o que “tá” hoje, por exemplo, a gente não consegue dar conta, porque a gente perde dez armários, têm dez armários, a gente em um mês enche os dez armários.</i>

Fonte: elaborada pela autora

Conforme apresenta a tabela 1, as funções desafiadoras apontadas são a Avaliação e a Preservação. A avaliação, pelo fato de envolver demais membros em uma comissão que não compreendem a necessidade de aplicação de algumas das funções arquivísticas o que acaba por dificultar o processo. E no caso da preservação, pela questão de volume documental, pois ambos os casos possuem um acúmulo de documentos que necessitam de espaço físico adequado para armazenamento.

Continuando a análise de conteúdo, entramos na utilização de *softwares* para a gestão de documentos, identificando que o principal meio utilizado é o planilhamento manual. O participante A1 relata que a empresa adquiriu um *software*, mas não atendeu à necessidade e passa por adequações, fazendo ela realizar o cadastramento via formulário baseado nas diretrizes que futuramente irão alimentar esse sistema. No caso da A2, utilizam, dependendo do setor, uma ferramenta de gerenciamento de bibliotecas, porém ela ainda não possui acesso à mesma e utiliza de planilhas para controle. O participante A3 relata a implantação de um novo sistema, mas destinado aos setores administrativo e financeiro, que por questões de custos irão manter o uso de planilhas. Já o participante A4 que relata o uso de um *software* específico para a área da saúde, mas que não atende totalmente à necessidade de gestão dos documentos.

Com base no exposto, por meio da análise do conteúdo, foi possível identificar uma possível inovação para o serviço arquivístico, sendo essa a sugestão dos arquivistas para a criação de um sistema que apontasse para áreas realizando uma única vez o cadastro da tipologia, como por exemplo, foi citado o departamento de Recursos Humanos, pois seguem basicamente a mesma temporalidade para que

ele pudesse calcular automaticamente o prazo de guarda e os documentos a serem eliminados, podendo categorizar e selecionar exceções.

Assim, o próximo item apresentado envolve o contexto do levantamento de requisitos referente a esse sistema, no qual aponta um dos requisitos necessários e suas respectivas funcionalidades para que ele possa atender às necessidades e expectativas delimitadas pelos participantes da pesquisa.

9.1 LEVANTAMENTO DE REQUISITOS

Esta seção visa a caracterizar cada funcionalidade de acordo com a sugestão de inovação proposta no grupo de foco. Quando questionados sobre a plataforma, verificou-se que não se faz necessário atentar para quesitos de mobilidade, como, por exemplo, possibilidade de utilização em formato de aplicativo. A intenção é ganho de tempo e automatização do cálculo de descarte com possibilidade de marcação de exceções. Assim apresentam-se os requisitos:

Tabela 2 – Requisito e descrição

Requisito	Descrição
1 - Controle de usuário	Solicitação de <i>login</i> e senha com possibilidade de escolha em: - Administrador (que possui acesso para modificações e alterações no sentido geral e notificações de situações). - Editor (possibilidade de inserir novas informações como por exemplo os documentos, mas impossibilitado de cadastrar novas tipologias). - Leitor (acesso restrito apenas para visualização e geração de relatório sem permitir modificações).
2 - Controle de vocabulário	- Inserção da padronização dos termos a serem utilizados no cadastro de tipologias, a fim de evitar duplicidade ou redundância.
3 - Controle por plano de classificação	- Gestão dos setores produtores de documentos.

4 - Controle por tabela de temporalidade	<ul style="list-style-type: none"> - Inserção única por tipologia. - Preenchimento dos campos de acordo com tabela de temporalidade vigente. - Possibilidade de inserção de legislação para controle de modificação sem subscrever à anterior. - Manter histórico de atualizações da tabela de temporalidade.
5 - Controle de documentos	<ul style="list-style-type: none"> - Cadastro dos documentos relacionando por tipologia; - Cálculo automático de data de guarda permanente ou descarte com base na tipologia relacionada. - Inserção de categorias de exceção. - Importação de dados do tipo .csv (quando respeitado modelo). - Controle de status do documento (ex: eliminado). - Geração de relatórios (quantidade por tipologia, relação de descarte, relação de guarda permanente).

Fonte: elaborada pela autora

A tabela 2 apresenta os requisitos e suas funcionalidades: o requisito **controle de usuário** identifica três perfis distintos de usuários: (i) o leitor, (ii) o editor e (iii) o administrador, no qual o leitor possui acesso apenas aos requisitos de apresentação de dados já processados, já na função do editor, é passível de se realizar o controle das informações pertinentes aos documentos inseridos ou mantidos no sistema. Além disso, o editor acumula as funções disponíveis para o leitor. Por fim, o administrador, além de acumular as funções do editor e do leitor, é responsável por realizar todo o controle das características primordiais para o funcionamento do sistema como é o caso da inserção de dados fonte para o documento, ou como é o caso do controle de vocabulário, do plano de classificação e da tabela de temporalidade.

Além dos atores citados anteriormente, a tabela 2 apresentou as funções necessárias no *software* proposto. O primeiro requisito identificado é o controle de usuário. As principais operações realizadas por essa funcionalidade são a criação, recuperação, atualização e remoção de registros de usuários. Além disso, esse requisito é responsável pela autenticação e controle de acesso dos usuários no sistema. A autenticação garante que apenas usuários autorizados venham a acessar o *software*. Já o controle de acesso garante que cada usuário tenha acesso apenas às funções disponíveis em seu perfil. Por se tratar de uma operação crucial para o

funcionamento e segurança do sistema, é realizado apenas pelo perfil de usuário administrador.

O requisito **controle de vocabulário** é a criação, recuperação, atualização e remoção de registros relacionados a termos utilizados no cadastro das tipologias, garantindo a padronização das terminologias. Essa é a primeira etapa no processo uma vez que garante relatórios e recuperação de informações seguras, além de servir como parâmetro para os próximos requisitos. Dessa forma, para realizar esse requisito, é necessário que um usuário com perfil de administrador esteja “logado” no sistema.

O próximo requisito é o **controle por plano de classificação**. Essa funcionalidade visa a abastecer o sistema, tornando possível gerenciar por órgão produtor do documento dentro de uma organização. Dessa forma, os registros podem ser criados, recuperados, atualizados ou removidos. Para realizar esse requisito, é necessário que um usuário com perfil de administrador esteja logado no sistema.

Dando continuidade, o **controle por tabela de temporalidade**, assim como o requisito anterior, só pode ser alimentado pelo administrador, no caso um arquivista responsável pelo arquivo da instituição, insira informações como: tipologias, destinação, tempo de guarda e demais informações pertinentes, considerando, que a cada atualização da tabela, o sistema gera um histórico e permite anexar a legislação seguida para que se garanta o respaldo legal para a execução da destinação determinada.

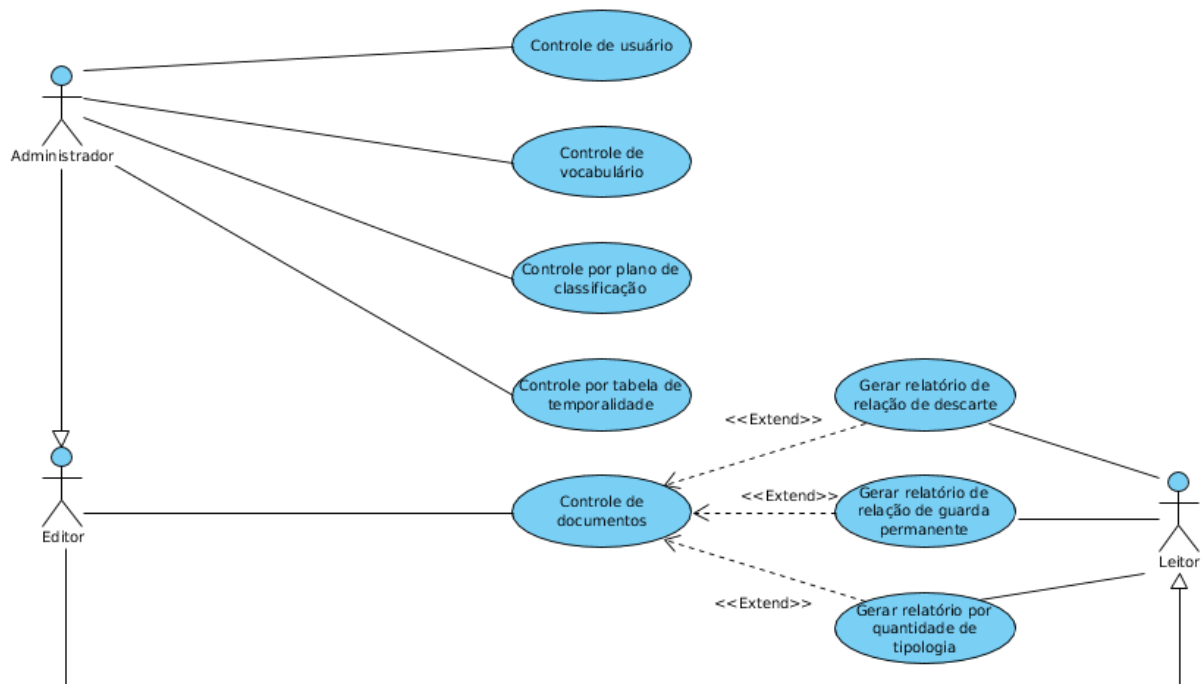
E por fim o **controle de documentos**, requisito esse que pode ser abastecido pelo administrador ou editor, que seria um estagiário, por exemplo, para que possa cadastrar os documentos no sistema, relacionando com a tipologia e órgão produtor, fazendo com que assim os dados inseridos na fase anterior façam com que o cálculo automático do prazo de guarda seja estabelecido, salvo casos de exceção que podem ser demarcados e filtrados para que não entrem na relação de descarte ou guarda permanente. Sendo possível também abastecer esse cadastro de documento e sua localização por meio da importação de arquivo em formato de tabela que, conforme identificado, é o método mais utilizado pelos arquivistas, levando em consideração que esses devem estar adequados ao modelo proposto.

Nessa mesma linha, torna-se possível gerar relatórios de quantidade por tipologia e destinação final, podendo atribuir por meio de seleção coletiva o *status* desse documento, como, por exemplo, sua eliminação. Finalizada a apresentação de seus requisitos e descrição, é apresentado o diagrama de caso de uso.

9.2 DIAGRAMA DE CASO DE USO

A modelagem de caso de uso ou diagrama de caso de uso é apresentada nos resultados como uma forma de elucidar descrevendo, com base nos requisitos, o que o usuário espera do sistema. Dessa maneira, apresenta-se:

Figura 4 – Diagrama de caso de uso da ferramenta de inovação em serviços arquivísticos



Fonte: elaborada pela autora

O diagrama de caso de uso visa a apresentar, conforme descrição de cada requisito no item anterior, as atribuições possíveis a cada um dos tipos de usuários do sistema proposto.

Como é possível visualizar na figura acima apresentada, o diagrama de caso de uso representa de forma visual cada uma das atribuições possíveis para cada nível de usuário descrito no levantamento de requisitos, no qual o perfil administrador, ou seja, o profissional arquivista possui acesso geral a toda a ferramenta que permite incluir e modificar em qualquer instância do sistema. Em segundo caso, apresenta o perfil editor, que pode inserir informações somente referente aos documentos, não tendo acesso ao nível de controle da tabela de temporalidade ou plano de classificação, por exemplo. E, por fim, o perfil leitor, que possui acesso em modo leitura, ou seja, só consegue gerar relatório e verificar a localização dos documentos inseridos, não sendo permitido qualquer tipo de alteração por parte desse usuário.

9.3 VALIDAÇÃO DE REQUISITOS

Com base nos requisitos apresentados, realizou-se a revisão informal dos requisitos por meio de um debate com uma das participantes do grupo de foco com o intuito de identificar possíveis problemas. A exposição dos requisitos foi qualificada como satisfatória pela arquivista uma vez que atende a todas as sugestões propostas pelo grupo de foco, que seriam, em especial, a possibilidade de vincular o documento à sua tipologia, garantindo o cálculo automático de descarte, sendo possível sinalizar exceções para que não entrem na relação de destinação final. Relatório esse que apresenta todos os documentos que podem ser descartados, e sinalizados como tal.

9.4 REQUISITOS X E-ARQ

Esta etapa realiza a verificação em relação à especificação de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos (SIGAD), que atribui parâmetros para aspectos de funcionalidade, sendo eles:

- Organização dos documentos arquivísticos: plano de classificação e manutenção dos documentos.
- Tramitação e fluxo de trabalho.
- Captura.
- Avaliação e destinação.
- Pesquisa, localização e apresentação dos documentos.
- Segurança.
- Armazenamento.
- Preservação.
- Conformidade com a legislação e regulamentações.

Verificada a relação com a avaliação e destinação dos documentos, o E-ARQ contempla que “Estes requisitos referem-se [...] aos procedimentos de controle e verificação dos prazos e da destinação previstos, antes de se proceder às ações de destinação propriamente ditas.” (BRASIL, 2011, p. 58) Assim, apresentam-se os requisitos conforme proposto pelo SIGAD, sua obrigatoriedade e o entendimento de que se a estrutura da inovação proposta contempla ou não tais elementos:

Tabela 3 – Requisito SIGAD

Requisito SIGAD	Obrigatório	Contempla
Um SIGAD tem que fornecer recursos integrados à tabela de temporalidade e destinação de documentos para implementar as ações de destinação.	Sim	Sim Requisito 3 e 4
Para cada dossiê/processo, um SIGAD tem que acompanhar automaticamente os prazos de guarda determinados para a classe à qual pertence.	Sim	Sim Requisito 5
Um SIGAD tem que prover funcionalidades para informar ao usuário autorizado sobre os documentos ou dossiês/processos que já cumpriram ou estão para cumprir o prazo de guarda previsto.	Sim	Sim Requisito 5
Um SIGAD tem de prover funcionalidades para gerenciar o processo de destinação, que tem de ser iniciado por usuário autorizado e cumprir os seguintes passos: <ul style="list-style-type: none"> • identificar automaticamente os documentos ou dossiês/processos que atingiram os prazos de guarda previstos; • informar o usuário autorizado sobre todos os documentos ou dossiês/ processos que foram identificados no passo anterior; • possibilitar a alteração do prazo ou destinação 	Sim	Sim Requisito 1

previstos para aqueles documentos ou dossiês/processos, caso necessário; <ul style="list-style-type: none"> • proceder à ação de destinação quando confirmada pelo usuário autorizado. 		
Um SIGAD tem sempre que pedir confirmação antes de realizar as ações de destinação.	Não	Não
Um SIGAD deve prever, em determinados casos, dispositivo de aviso antes do início de uma ação de destinação. Por exemplo, emitir aviso ao administrador, caso um documento arquivístico possua um determinado nível de segurança.	Sim	Sim Requisito 1
Um SIGAD tem que restringir as funções de destinação a usuários autorizados.	Sim	Sim Requisito 1
Quando um administrador transfere documentos ou dossiês/processos de uma classe para outra, em virtude de uma reclassificação, o SIGAD tem que adotar automaticamente a temporalidade e a destinação vigentes na nova classe.	Sim	Sim Requisito 3 e 4
Quando um documento digital (objeto digital) estiver associado a mais de um dossiê ou processo, e tiver prazos de guarda diferentes associados a ele, o SIGAD tem que automaticamente verificar todos os prazos de guarda e as destinações previstas para esse documento e garantir que ele seja mantido em cada dossiê/processo pelo tempo definido na tabela de temporalidade e destinação de documentos de forma que: <ul style="list-style-type: none"> • a remoção de um documento de um dossiê/processo não prejudique a manutenção desse mesmo documento em outro dossiê/processo até que todas as referências desse documento tenham atingido o prazo de guarda previsto; • a manutenção de um documento em um dossiê/processo por prazo mais longo não obrigue a permanência desse mesmo documento em outro dossiê/processo de prazo mais curto. Nesse caso o registro do documento com prazo mais curto tem que ser removido, mas o documento é mantido no SIGAD. 	Sim	Sim Requisito 5

Fonte: Adaptado pela autora (BRASIL, 2011)

A partir da tabela acima apresentada, entende-se que os requisitos levantados para uma ferramenta de inovação contemplam os procedimentos de controle e verificação exigidos nacionalmente.

Tendo em vista que o objetivo geral dessa pesquisa foi **“Identificar qual função arquivística é mais complexa em um processo de gestão documental”**, pode-se inferir, com base nas informações analisadas, que a função mais complexa é a avaliação uma vez que está diretamente relacionada ao segundo apontamento, que seria a preservação. Uma vez que a avaliação torna-se dificultosa por envolver demais integrantes que não compreendem em profundidade o processo de gestão documental, restringe-se o descarte de diversas tipologias, o que resulta em acúmulo de massa documental, ampliando o volume a ser preservado no espaço físico, uma vez que essa foi uma dificuldade identificada na questão da preservação.

Este trabalho também objetivou analisar **“quais são os principais desafios para a execução de uma efetiva gestão documental”**, e percebe-se que o principal desafio é realizar a filtragem dos materiais a serem destinados corretamente, uma vez que usam controles manuais como planilhas, que no máximo aplicam fórmulas, mas que não se adequam ao vínculo com tipologia e órgão produtor, fazendo com que esse trabalho manual se torne dificultoso.

No contexto do processo de identificação dos requisitos, dentro da função arquivística elencada, necessários para otimizar os processos em serviços arquivísticos, percebe-se que a adequação de uma ferramenta que forneça a possibilidade de gerir com agilidade o documento, sendo apontado ou filtrado por meio de um relatório.

Tal ferramenta torna possível identificar seu destino final, o que os arquivistas participantes do grupo de foco julgam ser de grande auxílio na prática diária do profissional arquivista. E, por fim, quanto a validar os requisitos identificados a fim de verificar se atende à otimização de processos na prática arquivística, ressalta-se que essa validação foi realizada por apenas um profissional que classifica como satisfatória por atender os apontamentos, porém, a validação que não foi possível de ser realizada com os demais em tempo hábil garantiria possíveis sugestões de melhorias.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento deste trabalho teve como propósito estudar a inovação em serviços arquivísticos, levando em consideração a rotina de atuação de profissionais arquivistas do setor privado da cidade de Londrina uma vez que por lidar com a informação, fomento essencial ao desenvolvimento de uma instituição para execução de suas atividades, exige da rotina de trabalho competências e habilidades para gerir e atender adequadamente às demandas informacionais atribuídas por sua profissão para a gestão documental.

Visando a responder ao objetivo principal desse estudo: “Identificar qual função arquivística é mais complexa em um processo de gestão documental”, foi possível identificar que a dificuldade ultrapassa a barreira da rotina. Com base na resposta dos arquivistas participantes do grupo de foco, a resposta para a função “Avaliação” está fundada na dificuldade em relação à participação de outros profissionais, necessários para formar um comitê de avaliação desses documentos, que não compreendem alguns fundamentos arquivísticos, e em resposta para a outra função apresentada “Preservação”, denota a dificuldade em relação ao volume documental e à necessidade de espaço físico, que também sobrepõem às atribuições de um arquivista. Levando, portanto, ao apontamento de duas funções como complexas, que possuem uma ligação comum, que seria a atribuição do destino da tipologia na tabela de temporalidade realizada pelo comitê, que, se realizada adequadamente, garantiria uma possível diminuição do acúmulo de massa documental.

Alguns dos aspectos levantados no grupo de foco são relevantes para entender a rotina de trabalho, como, por exemplo, a utilização de planilhas para controle por não possuírem disponíveis sistemas adequados para o trato. Essa informação é de extrema relevância, pois subtende-se precipitadamente que quando se relacionada a gestão realizada por um profissional da área, essa ocorre de maneira informatizada. Outro ponto a ser salientado nesse quesito é a possibilidade de investimento no setor selecionado para realizar a pesquisa uma vez que o setor

privado possui possibilidades de investimento e destinação da verba superiores às do setor público.

Outro aspecto relevante foi a ocorrência de sinistros ou constante falta de espaço físico para preservação dos documentos, o que salienta que o acondicionamento e as condições de preservação dos documentos não correspondem às ideais empregadas pela Arquivologia. A somatória das dificuldades, aliadas aos apontamentos citados, acarretaram o apontamento de uma inovação ligada a avaliação e destinação dos documentos.

Assim, identificando as necessidades dentro da função Avaliação, foram levantados requisitos para uma ferramenta que possa oferecer o controle de destino dos documentos para guarda permanente ou eliminação, possibilitando relação com as tipologias elencadas na tabela de temporalidade e respeitando o plano de classificação e a hierarquização desses documentos, facilitando o controle de destino para o arquivista e resguardando as possíveis exceções, que são muitas dentro do universo de documentos, sendo por fim validados tais requisitos para verificar se atendem à otimização de processos na prática arquivística identificada no grupo de foco.

Com base no exposto, foi possível enumerar e descrever tais requisitos, sendo válido ressaltar que as possibilidades da construção da mesma são fortificadas pelo fato de unirem as dificuldades uma vez que o controle do descarte também prevê a liberação de espaço físico, que seria a outra dificuldade apontada pelos profissionais. Tal pesquisa é passível de ampliação futura por meio da inclusão do setor privado no universo da pesquisa para corroborar as dificuldades apresentadas, assim como realizar a validação por um número mais expressivo de participantes.

Além dessa ampliação, coloca-se como sugestão de estudos futuros a construção do modelo exposto e verificação de novas atribuições para complementar a ferramenta e facilitar a gestão documental. Levando em consideração os resultados obtidos, essa pesquisa visou a contribuir socialmente e academicamente por apresentar dados referentes à atuação dos profissionais que possuem relevância para a estruturação acadêmica e adequação em meio social no

que diz respeito ao âmbito institucional e relevância para a Ciência da Informação por caracterizar a atual situação da informação no âmbito da gestão de documentos.

Espera-se ainda que essa pesquisa possa prosseguir e assim fornecer atributos necessários para a prática profissional, garantindo que um produto final possa existir e auxiliar diariamente os profissionais arquivistas, sendo essa fruto de uma inovação permitida no contexto da pesquisa em Ciência da Informação.

REFERÊNCIAS

AKAICHI, T.; MERLO, F. Gestão documental de uma universidade pública no oeste do estado do Paraná. **Informação & Informação**, v. 23, n. 2, p. 619-632, 2018.

ALFRESCO: Software de gerenciamento de documentos. 2018. Disponível em:<<https://www.alfresco.com/capabilities/document-management-software>>. Acesso em: 18 jun. 2018.

ALMEIDA, M. F. I.; VITORIANO, M. C. C. P. Gestão documental e seus impactos: uma abordagem nos processos de auditoria. **Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**, n. XIX ENANCIB, 2018.

ANTONIA, N. M. O Papel do Profissional de Arquivo nos processos de Desenvolvimento e Inovação. ACTAS: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, Lisboa, 9, 2007. **Anais**. Disponível em:<<https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/539/328>>. Acesso em: 19 jun. 2018.

ARAÚJO, W. C. O.; SILVA, E. L.; RADOS, G. J. V. Inovação, competitividade e informação: breves reflexões. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 7, n. 2, p. 98-121, 2017.

ARCHIVEMATICA. 2018. Disponível em:<<https://www.archivematica.org/en/>>. Acesso em: 18 jun. 2018.

BARBOSA, S. D. J.; SILVA, B. S. **Interação Humano-Computador**. [S. l.]: Editora Campus-Elsevier, 2010.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa, Portugal; 1977.

BERNAL RAMÍREZ, D. M.; ZANINELLI, T. B. O uso do design thinking como ferramenta no processo de inovação em bibliotecas. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis, v. 22, n. 49, p. 59-74, mai 2017. Disponível em:<<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2017v22n49p59>>. Acesso em: 19 jun. 2018.

BERNARDES, I. P.; DELATORRE, H. **Gestão documental aplicada**. São Paulo, SP: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008.

BELLOTTO, H. L. **Arquivística**: objeto, princípios e rumos. São Paulo, SP: Associação dos Arquivistas de São Paulo, 2002.

BELLOTTO, H. L. **Arquivos permanentes**: tratamento documental. Rio de Janeiro, RJ: FGV, 2007.

BELLOTTO, H. L. O sentido dos arquivos. *In: I Ciclo de Palestras da Diretoria de Arquivos Institucionais (DIARQ)*. Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Geral, 2014. Disponível em:
<https://www.ufmg.br/diarq/anexos/wfd_14012774465385cc06bbb48--fala_bellotto.pdf> Acesso em: 02 jan. 2019.

BERNARDES, I. P.; DELATORRE, H. **Gestão documental aplicada**. São Paulo, SP: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008. Disponível em:<<http://www.arquivoestado.sp.gov.br/site/publicacoes/tecnica/ver/gestao-documental-aplicada>>. Acesso em: 18 jun. 2018.

BORKO, H. **Information Science**: What is it? *American Documentation*, v.19, n.1, p.3-5, Jan. 1968.

BRASIL. Arquivo Nacional. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro, RJ: Arquivo Nacional, 2005.

BRASIL. Câmara dos Deputados. Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 08 jan. 1991.

BRASIL. Conselho Nacional de Arquivos. **e-ARQ Brasil**: modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos. Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos. Rio de Janeiro, RJ: Arquivo Nacional, 2011.

BRASIL. Conselho Nacional de Arquivos. **Classificação, temporalidade e destinação de documentos de arquivo**: relativos às atividades-meio da administração pública/Arquivo Nacional. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2001.

CALANTONE, Roger J; CAVUSGIL, S. Tamer; ZHAO, Yushan. Learning orientation, firm innovation capability, and firm performance. **Industrial Marketing Management**, v. 31, n. 6, p. 515-524, Sept. 2002.

CARMO, A. L. S; RAMOS, J. T. M. R. **Cartilha noções básicas de arquivo** (2015) Disponível em:
<https://www.ufmg.br/rededemuseus/images/PUBLICACOES/CARTILHAS_E_NORMAS/Cartilha_Nocoas_Basicas_de_Arquivo.pdf> Acesso em: 02 de jan. 2019.

CERVO, A; BREVIAN, P. A. **A metodologia científica**. São Paulo, SP: McGraw-Hill, 1983.

CHESBROUGH, H. **Inovação Aberta**: como criar e lucrar com a tecnologia. Porto Alegre: Bookman, 2012.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos** - Edição Compacta. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

COURAGE, C.; BAXTER, K. **Understanding your users**: A practical guide to user requirements methods, tools, and techniques. Morgan Kaufmann, 2005.

CRUZ, E. B. **Manual de gestão de documentos**. Belo Horizonte, MG: Secretaria de Estado de Cultura de Minas Gerais; Arquivo Público Mineiro, 2013.

CUPANI, Alberto. **Filosofia da tecnologia**: um convite. 3. ed. Florianópolis: Editora da UFSC, 2016.

DOSI, G. **The nature of the innovative process**. In: DOSI, G. et al (Eds.). Technical change and economic theory. London : Pinter, 1988.

DSPACE. 2018. Disponível em:<<http://www.ibict.br/pesquisa-desenvolvimento-tecnologico-e-inovacao/Sistema-para-Construcao-de-Repositorios-Institucionais-Digitais/apresentacao>>. Acesso em: 18 jun. 2018.

FERRAZ, D. S. **Classificação de documentos arquivísticos**: análise da diretoria de comunicação e arquivo do ministério público do estado do Rio de Janeiro (2015). Disponível em:
<<https://app.uff.br/riuff/bitstream/1/2624/1/FERRAZ%2C%20Daiana.pdf>> Acesso em: 02 jan. 2019.

FLICK, U. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3. ed. São Paulo, SP: Artmed. 2009.

GERHARDT, T.E.; SILVEIRA, D.T. **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2010.

GONÇALVES, D. N. K. **Curso de capacitação em gestão documental**. 2009. Disponível em:
<http://www.udesc.br/arquivos/id_submenu/632/manual_de_gestao_documental_modulo_i_1.pdf> Acesso em: 02 de jan. 2019

GUEDES, G. T. A. **UML 2** : uma abordagem prática. 2. ed. São Paulo, SP: Novatec Editora, 2011.

IBGE. **Pesquisa de Inovação Tecnológica**: 2008. Rio de Janeiro: IBGE, 2010.

JARDIM, J. M. **Sistemas e políticas públicas de arquivos no Brasil**. Niterói, RJ: EDUFF, 1995. Disponível em:<<http://www.uff.br/ppgci/editais/sistemas.pdf>>. Acesso em: 19 jun. 2018.

JULIANI, J. P. *et al.* **Design thinking** como estratégia de inovação em bibliotecas. **Informação & Informação**, v. 21, n. 3, p. 101-123, abr. 2017. Disponível em:<<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/25548>>. Acesso em: 19 jun. 2018.

KOBASHI, Nair Yumiko; TALAMO, Maria de Fátima Gonçalves Moreira. Informação: fenômeno e objeto de estudo da sociedade contemporânea. **Transinformação**, Campinas, v. 15, n. spe, p. 7-21, Dez. 2003. Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-37862003000500001&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 12 jan. 2019.

KOTLER, P. **Marketing Essencial**: conceitos, estratégias e casos. São Paulo, SP: Prentice Hall, 2005.

LOPES, T. R; BLATTMANN, U. Planos de classificação em arquivos: estudo comparativo de planos de classificação no cenário brasileiro, espanhol e português. **Biblos**: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, v. 31, n. 1, p. 141-161, jan./jun. 2017.

LOPEZ, A. P. A. A formação de arquivistas no Brasil: Notas para um debate. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Estudos avançados em arquivologia**. Marília, SP: Cultura acadêmica, 2012. p.11-26.

LUCCAS, L.; SERIPIERRI, D. **Conservar para não restaurar**: uma proposta para preservação de documentos em biblioteca. Brasília, DF: Thesaurus, 1995.

MALHOTRA, N. **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. 4. ed. Porto Alegre, RS: Bookman, 2006.

MEDEIROS, N. L.; AMARAL, C. M. G. A representação do ciclo vital dos documentos: uma discussão sob a ótica da gestão de documentos. **Em Questão**. Porto Alegre, v. 16, n. 2, p. 297-310, jul./dez. 2010. Disponível em:<<http://www.seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/15108/10436>>. Acesso em: 18 jun. 2018.

MENDONÇA, Thais Carrier; VARVAKIS, Gregório. Análise do uso da informação para tomada de decisão gerencial em gestão de pessoas: estudo de caso em uma instituição bancária. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [S.l.], v. 23, n. 1, p. 104-119, jun. 2018. ISSN 19815344. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2417>>. Acesso em: 07 jan. 2019.

MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa Social**. Teoria, método e criatividade. 18 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2001.

NEGREIROS, L. R. **Sistemas eletrônicos de gerenciamento de documentos arquivísticos**: um questionário para seleção, aplicação e avaliação. Belo Horizonte, MG: 2007.

NUXEO. Disponível em:<<https://www.nuxeo.com/contact/>>. Acesso em: 18 jun. 2018.

OLIVEIRA, D. P. R. **Sistemas de informações gerenciais**: estratégias, táticas, operacionais. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

OLIVEIRA, M.; FREITAS, H. M. R. Focus Group – pesquisa qualitativa: resgatando a teoria, instrumentalizando o seu planejamento. **Revista de Administração**. São Paulo, v. 33, n. 3, p. 83-91, jul./set. 1998.

ORGANIZAÇÃO PARA COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. **Manual de Oslo**: diretrizes para a coleta e interpretação de dados sobre inovação tecnológica. 3. ed. [S. l.]: OCDE; FINEP, 2006.

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. **Manual de Frascati**: Proposta de práticas exemplares para inquéritos sobre investigação e desenvolvimento experimental. Coimbra: OCDE, 2007.

PAES, M. L. **Arquivo**: teoria e prática. 3. ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro, RJ: FGV, 2004.

PEREIRA, E. C. Contextualizando o Patrimônio histórico e cultural dos povos. *In*: PEREIRA, E. C.; SILVA, S. F. **Gestão informação arquivística para arquivos públicos e privados**: boas práticas. Curitiba, PR: Universidade Federal do Paraná, Imprensa Universitária, 2016.

PEREIRA, E. C.; SILVA, S. F. Uma introdução à arquivologia. *In*: PEREIRA, E. C.; SILVA, S. F. **Gestão informação arquivística para arquivos públicos e privados**: boas práticas. Curitiba, PR: Universidade Federal do Paraná; Imprensa Universitária, 2016.

PICHON-RIVIÈRE, E. **O processo grupal**. 6. ed. São Paulo, SP: Martins Fontes, 1998.

PRESSMAN, R. S. **Engenharia de Software**: uma abordagem profissional. 7. ed. São Paulo, SP: Pearson Makron Books, 2011.

RODRIGUES, A. M. L. A teoria dos arquivos e a gestão de documentos. **Perspect. ciênc. inf.** Belo Horizonte, v.11 n.1, p. 102-117, jan./abr. 2006.

RONCAGLIO, C. (Org.). **Manual de gestão de documentos de arquivo da Universidade de Brasília**. Brasília, DF: Cebraspe, 2015.

ROUSSEAU, J.-Y.; COUTURE, C. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1998.

SANTA ANNA, J. Para além de fazeres técnicos: o arquivista e sua relação com o fator humano nas organizações. **Biblionline**, João Pessoa, v. 11, n. 1, p. 72-88, 2015.

SANTOS, A.; MANGINI, E. R.; URDAN, A. T.; ROSSINI, F. H. B. Avaliação bibliométrica em inovação em serviços. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**. v. 7, n. 1, p. 212-231, 2017.

SANTOS, Vanderlei Batista dos (org.); INNARELLI, Humberto Celeste, SOUSA, Renato Tarciso Barbosa de. **Arquivística: temas contemporâneos**. 3. ed. Distrito Federal: SENAC, 2012.

SCHAFER, M. B.; LIMA, E. S. A classificação e avaliação de documentos: análise de sua aplicação em um sistema de gestão de documentos arquivísticos digitais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.17, n.3, p.137-154, jul./set. 2012.

SCHELLENBERG, T. R. **Arquivos modernos: princípios e técnicas**. 2. ed. Tradução de Nilza Teixeira Soares. Rio de Janeiro, RJ: Editora FGV, 2002.

SCHUMPETER, J. A. **Teoria do desenvolvimento Econômico**. São Paulo, SP: Abril Cultural, 1982.

SILVA, S. F. Noções de documento, suporte documental e arquivo. In: PEREIRA, E. C.; SILVA, S. F. **Gestão informação arquivística para arquivos públicos e privados: boas práticas**. Curitiba, PR: Universidade Federal do Paraná, Imprensa Universitária, 2016.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda. **Das "Ciências" Documentais à Ciência da Informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular**. Porto: Edições Afrontamento, 2002.

SOMMERVILLE, I. **Engenharia de Software**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

SOUSA, R. T. B. Os princípios arquivísticos e o conceito de classificação. In: RODRIGUES, G. M.; LOPES, I. L. (Org.). **Organização e Representação do Conhecimento**. Brasília: Thesaurus, 2003. p.240-271.

SOUSA, F. N. **Funções arquivísticas: contribuições para o cumprimento da lei de acesso à informação**. 2013. Disponível em: <https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/114/Souza_F%C3%A1bio_Nascimento.pdf?sequence=3> Acesso em: 02 jan. 2019.

SOUZA, C. **Funções arquivísticas**. Disponível em: <<http://unbvital.blogspot.com/2013/06/funcoes-arquivisticas.html>>. Acesso em: 18 jun. 2018.

TANUS, Gabrielle Francinne de S.C; RENAULT, Leonardo Vasconcelos; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O conceito de documento na Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia. RBBD. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, São Paulo, v. 8, n. 2, p. 158-174, fev. 2013. ISSN 1980-6949. Disponível em: <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/220>>. Acesso em: 01 dez. 2018.

TIGRE, P. B. Paradigmas tecnológicos e teorias econômicas da firma. **Revista Brasileira de Inovação**, Campinas, SP, v. 4, n. 1, p. 187-223, ago. 2009.

TOMAÉL, M. I. *et al.* Práticas de Inovação do Bibliotecário no Ambiente Virtual. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis, v. 19, n. 39, p. 83-112, abr. 2014. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2014v19n39p83>>. Acesso em: 26 nov. 2017.

VALENTIM, M. L. P. Gestão documental em ambientes empresariais. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Estudos avançados em arquivologia**. Marília, SP: Cultura acadêmica, 2012. p. 11-26.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 5. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2004.

APÊNDICES

APÊNDICE A

ROTEIRO PARA GRUPO DE FOCO

1. Quais são as atividades diárias desenvolvidas no âmbito de sua função como arquivista?
2. No que diz respeito ao processo de gestão documental, possui domínio das funções arquivísticas?
3. Qual ou quais são as funções mais desafiadoras? Por quê?
4. Na empresa em que atua, utiliza algum *software* ou aplicativo de gestão documental?
5. O *software* utilizado atende à sua necessidade em relação a essas dificuldades?
6. Como uma inovação (ferramenta) poderia auxiliá-lo na execução dessa função arquivística desafiadora?
7. Quais funcionalidades são desejáveis nessa ferramenta?

APÊNDICE B

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Dados de identificação

Título do Projeto: INOVAÇÃO NO CONTEXTO DOS SERVIÇOS ARQUIVÍSTICOS

Pesquisador Responsável: DRIELEN HORIMI

Nome do participante:

Idade:

R.G.:

Você está sendo convidado (a) para participar, como voluntário, do projeto de pesquisa “INOVAÇÃO NO CONTEXTO DOS SERVIÇOS ARQUIVÍSTICOS”, de responsabilidade do (a) pesquisador (a) DRIELEN HORIMI.

Leia cuidadosamente o que segue e me pergunte sobre qualquer dúvida que você tiver. Após ser esclarecido (a) sobre as informações a seguir, no caso aceite fazer parte do estudo, assine ao final deste documento, que consta em duas vias. Uma via pertence a você, e a outra ao pesquisador responsável. Em caso de recusa, você não sofrerá nenhuma penalidade.

Declaro ter sido esclarecido(a) sobre os seguintes pontos:

1. Esclarecemos que sua participação é totalmente voluntária, podendo você: recusar-se a participar, ou mesmo desistir a qualquer momento, sem que isso acarrete qualquer ônus ou prejuízo à sua pessoa. Esclarecemos, também, que suas informações serão utilizadas somente para os fins dessa pesquisa e futuras pesquisas e serão tratadas com o mais absoluto sigilo e confidencialidade, de modo a preservar a sua identidade. **(Os registros gravados serão transcritos para uso dessa pesquisa e depois descartados).**

2. Esclarecemos ainda, que você não pagará e nem será remunerado (a) por sua participação. Garantimos, no entanto, que todas as despesas decorrentes da pesquisa serão ressarcidas, quando devidas e decorrentes especificamente de sua participação.

3. Os benefícios esperados são buscar relatos dos principais entraves encontrados para a execução de uma efetiva gestão documental e identificar a função arquivística mais desafiadora, podendo assim realizar o levantamento dos requisitos necessários para a construção de uma ferramenta que, no contexto da inovação em serviços, possa otimizar a problemática encontrada no processo de trabalho do arquivista. Os resultados obtidos trarão esclarecimentos e fornecerão bases para a construção da ferramenta. Quanto aos riscos, **há riscos de gradação mínima identificados**, mas o pesquisador se compromete a atender e amparar o pesquisado, caso ocorra alguma situação de desconforto ou constrangimento.

Caso você tenha dúvidas, ou necessite de maiores esclarecimentos, poderá nos contatar (Drielen Horimi – pesquisador responsável, Rua Angelina Basso, 102 - 43 99937-4849 - drielen.horimi@gmail.com), ou procurar o Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos da Universidade Estadual de Londrina, situado junto ao LABESC – Laboratório Escola, no Campus Universitário, telefone 3371-5455, e-mail: cep268@uel.br.

Este termo deverá ser preenchido em duas vias de igual teor, sendo uma delas devidamente preenchida, assinada e entregue a você.

Pesquisador Responsável Drielen Horimi
RG: 77296492

Eu, _____, RG nº _____ declaro ter sido informado e concordo em participar, como voluntário, do projeto de pesquisa acima descrito.

Londrina, 27 de setembro de 2018.

Assinatura do participante

Nome e assinatura do responsável por obter o consentimento