

Revista  
**FONTES DOCUMENTAIS**

---

**A CONSTRUÇÃO DE DIAGNÓSTICOS ARQUIVÍSTICOS:  
CONSIDERAÇÕES SOBRE A APLICAÇÃO DA TÉCNICA 5W2H NA  
ATIVIDADE DIAGNÓSTICA**

*THE CONSTRUCTION OF ARCHIVAL DIAGNOSTICS: CONSIDERATIONS ON THE  
APPLICATION OF THE 5W2H TECHNIQUE IN DIAGNOSTIC ACTIVITY*

---

**DOI: 10.9771/rfd.v7i0.58759**

---

**Felipe Teixeira Lourenço**

Mestre em memória social Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). Bacharel em História pela Universidade Gama Filho (UGF) e em Arquivologia pela UNIRIO. Arquivista do Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4960-9939> E-mail: [felipetlourengo@hotmail.com](mailto:felipetlourengo@hotmail.com)

**Andressa Glenda Rodrigues Carneiro**

Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Ceará (UFC). Técnica de Informação Arquivística da Secretaria de Planejamento e Gestão, Fortaleza, Ceará. Orcid: <https://orcid.org/0009-0005-1329-1411> E-mail: [glenda.rodriques@pcdoc.com.br](mailto:glenda.rodriques@pcdoc.com.br)

**Ana Paula de Alcântara Silveira**

Servidora da Universidade Federal do Ceará (UFC). Graduação em Tecnologia em Gestão da Qualidade pela Universidade Federal do Ceará (UFC). Orcid: <https://orcid.org/0009-0005-2892-6053> E-mail: [anapaula@ufc.br](mailto:anapaula@ufc.br)

**RESUMO**

O diagnóstico arquivístico é a pedra angular que irá nortear todas as demais atividades arquivísticas. Entendemos que uma forma adequada de sistematizar os resultados apresentados no diagnóstico arquivístico é através da ferramenta metodológica do 5w2h. Esta ferramenta consiste em uma estratégia para estruturar pensamentos, ideias, planejamento e possíveis ações de forma organizada e material através de respostas as seguintes palavras: *what, when, why, where, who, how e how Much*. Assim, o objetivo deste artigo é refletir sobre a seguinte pergunta norteadora: a utilização da ferramenta metodológica 5w2h pode auxiliar o diagnóstico arquivístico de forma a potencializar suas características de ação política e mediadora da informação de maneira a dar maior visibilidade não apenas ao arquivo, enquanto unidade administrativa, mas também ao profissional arquivista? Para tanto, utilizamos a base de dados da Bracpi no intuito de promover uma revisão bibliográfica de literatura na área da Ciência da Informação que possibilite ponderar acerca da questão proposta neste artigo E a partir da análise da literatura propomos um modelo de diagnóstico arquivístico que se utiliza da técnica 5w2h. Conclui-se que há real possibilidade de que o uso do modelo aqui proposto pode ocasionar melhoria na comunicação entre as áreas, maior destaque do profissional arquivista e aumento de aprovações de suas ações.

**Palavras-chave:** gestão de documentos; diagnóstico arquivístico; 5W2H.

## ABSTRACT

The archival diagnosis is a cornerstone that will guide all other archival activities. We understand that an adequate way to the systematization of the results presented in the archival diagnosis through the methodological tool of 5w2h. This tool consists of a strategy to structure thoughts, ideas, planning and possible actions in an organized and material way through answers to the following words: what, when, why, where, who, how and how much. Therefore, the objective this article is to reflect on the following guiding question: the use of the methodological tool 5w2h can help the archival diagnosis to enhance its characteristics of political action and mediator of information in order to give visibility not only to the archive, as an administrative unit, but also as an archivist? For that, we use the Bracpi database in order to promote a bibliographical review of literature in the area of Information Science that makes it possible to consider the question proposed in this article. And based on literature analysis, we propose an archival diagnosis model that uses the 5w2h technique. It is concluded that there is a real possibility that the use of the model proposed here can lead to improvements in communication between areas, greater prominence of professional archivists and an increase in approvals for their actions.

**Keywords:** document management; archival diagnosis; 5W2H.

## 1 INTRODUÇÃO

O arquivo de uma instituição é a área responsável pela guarda, recuperação, preservação, difusão e gestão da informação arquivística que está registrada no conjunto de documentos que foi produzido e/ou recebido no exercício de suas atividades fim e meio, independente do suporte em que esta informação esteja inscrita (Brasil, 1991).

Portanto, o arquivo, enquanto unidade administrativa de um órgão, deve atuar direta ou indiretamente na produção documental; no controle, melhoria e desenvolvimento de trâmites documentais; na busca por segurança jurídica, administrativa e/ou tecnológica; no suporte à tomada de decisões; na conservação preventiva de acervos; em processos de transformação digital que envolvam os documentos produzidos e/ou recebidos pelo órgão no exercício de suas atividades, na difusão da informação e no desenvolvimento da transparência ativa de informações arquivísticas de interesse público. Assim, percebe-se que esse setor e os profissionais a ele vinculados estão atuando desde o momento da gênese dos documentos arquivísticos até sua destinação final, seja ela a eliminação ou a preservação permanente.

Com isso, depreende-se que um setor de arquivo e os profissionais do campo da arquivologia assumem função estratégica dentro de qualquer instituição, e o adequado e eficiente funcionamento dessa área pode ser o diferencial competitivo em termos de celeridade, eficácia e eficiência para a realização dos mais diversos projetos e atividades dentro do órgão, para a tomada de decisões e a preservação da memória institucional.

Além disso, é importante frisar que “é dever do Poder Público a gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivos, como instrumento de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico e como elementos de prova e informação”, podendo inclusive gerar “responsabilidade penal, civil e administrativa, na forma da legislação em vigor, aquele que desfigurar ou destruir documentos de valor permanente ou considerado como de interesse público e social” (Brasil, 1991, p. 1), seja por ação ou inação.

Percebe-se, com isso, um escopo de atuação muito amplo e complexo que dá ao arquivo, enquanto instituição ou área de determinada organização, e aos profissionais ligados a ele a necessidade de se constituírem de maneira interdisciplinar, pois nesse contexto defronta-se com problemas que ultrapassam os limites de apenas um campo do conhecimento. Os profissionais dessa área atuam como elementos de conscientização e multiplicação dentro da instituição e são agentes políticos capazes de se articular e trabalhar em conjunto com os mais distintos setores da organização, buscando apoio, envolvimento e comprometimento junto à alta gestão, que em última instância é a responsável pela aprovação de projetos, normas e políticas e pela distribuição de recursos, sejam eles humanos, materiais e/ou estruturais. Não atentar a essas necessidades desembocará, necessariamente, em um ambiente inadequado para o desenvolvimento de ações de gestão documental<sup>1</sup>.

O desafio é ainda mais amplo ao se considerar que de maneira paradoxal ao que foi afirmado até aqui, tanto o arquivo quanto o arquivista geralmente são elementos que sofrem de baixa visibilidade e são alvos de um entendimento inadequado, mas infelizmente recorrente, acerca do real significado das funções e atividade de um arquivo (Gadelha, 2017, p. 398).

Dito isso, esclarece-se que uma condição *sine qua non* e a gênese para a construção de políticas, projetos, ou mesmo de ações planejadas que ocasionem a implementação, controle, acompanhamento e melhorias na gestão de documentos é a elaboração de um diagnóstico arquivístico. O desenvolvimento dessa atividade permitirá uma observação mais nítida da história do arquivo e de seus acervos, da cultura arquivística existente no órgão, das práticas de gestão documental implementadas na organização, bem como da estrutura e dos recursos humanos, materiais e tecnológicos que foram disponibilizados e estão sendo utilizados para o alcance dos objetivos.

---

<sup>1</sup> Para este artigo considera-se como gestão de documentos “o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando à sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente” (Brasil, 1991, p. 1). Entende-se que uma gestão adequada possibilita maior eficiência na produção, utilização e destinação da documentação, garante acesso à informação de maneira célere, otimiza espaços, permite o aproveitamento racional de recursos humanos e materiais e preserva o documento apenas pelo tempo que é realmente necessário.

Esta atividade é, portanto, a pedra angular que irá sustentar, alinhar e nortear todas as demais construções que a sucederam. Desta forma, o resultado do diagnóstico arquivístico é um documento que tem a potência de mediar, junto à alta administração e demais áreas da organização, informações acerca da situação do setor de arquivo, suas necessidades, e sobre os projetos e ações que demandam ser desenvolvidos. Trata-se, portanto, de uma atividade mediadora que deve ser capaz de comunicar e transmitir informações para outros profissionais além daqueles da área de documentação.

Uma ação tão fundamental e com o objetivo de trazer à tona tantos esclarecimentos, em muitos casos pode ser o diferencial entre a visibilidade e a invisibilidade, o apoio da alta administração, ou seja, daqueles que irão tomar decisões finais, ou o encaminhamento para o ostracismo. Neste sentido o diagnóstico arquivístico assume características que vão além das tecnicidades, que são importantes e inerentes a essa atividade, e se constitui como um artefato político que tem a potência de ser o elemento catalisador que viabilizará o desenvolvimento de trabalhos inerentes às práticas contemporâneas da arquivologia.

Pensando através desse viés, o diagnóstico arquivístico deve ser construído levando em consideração questões técnicas, estratégicas, políticas e a sua capacidade mediadora de convencimento e de transmissão de conteúdo para aqueles que não são versados no campo da arquivologia. Portanto, o resultado dessa atividade deve possuir elementos que viabilizem sua compreensão por diversos profissionais de distintas áreas do conhecimento, sem deixar de considerar que aquele para quem está sendo mediada a informação nem sempre estará tendente a degustá-la.

Considerando o que foi exposto até aqui, está claro que o diagnóstico arquivístico pensado para além do campo da arquivologia e que, portanto, sua constituição deve ocorrer com a colaboração de métodos, teorias e terminologias de outras áreas do conhecimento, entre elas a administração. Para que o profissional arquivista exerça suas funções de forma adequada e eficiente é necessário, como constatou Rondinelli (1993), que em seu fazer haja um maior inter-relacionamento com a administração. Machado (1996) também remete a essa questão e indica que se deve buscar a superação do conhecimento meramente técnico do arquivista. Ou seja, deve-se buscar uma visão mais ampla dessas funções, e para tanto é necessário ter sempre em vista que:

Devemos buscar subsídios nos conhecimentos da administração geral para tentar evidenciar que, sem eles, a técnica e a tecnologias empregadas, além de terem valores reduzidos, dificilmente concorrerão para o atingimento de objetivos e resultados com eficiência e eficácia (Machado, 1996, p. 47).

Compreende-se, então, que se deve agregar ao fazer arquivístico funções, técnicas, métodos e até terminologias do campo da administração, de maneira que a interdisciplinaridade possa potencializar as atividades desenvolvidas e viabilizar a atuação do arquivista. Considerando essa necessidade, entende-se que uma forma adequada de atingir esses objetivos é a sistematização dos resultados apresentados no diagnóstico arquivístico através da ferramenta metodológica do 5w2h. Com isso é possível crer que se potencializam as características de mediação da informação da atividade diagnóstica e aumenta-se a potência política contida nessa atividade.

A técnica do 5w2h tem como objetivo apresentar situações e definir meios para a solução de problemas e desenvolvimento de ações usando as palavras: *what?* (o quê?), *who?* (quem?), *where?* (onde?), *why?* (por quê?), *how?* (como?) e *how much?* (quanto custa?). Esta é uma ferramenta bastante utilizada para organizar um conjunto de ações, auxiliar na tomada de decisões sobre os principais elementos que orientarão a implementação do plano de ação como aquisição de equipamentos na organização e ações ou execução de uma atividade pontual (Werkema, 1995).

Assim, ao longo deste artigo pretende-se refletir sobre a seguinte pergunta norteadora: a utilização da ferramenta metodológica 5w2h pode auxiliar o diagnóstico arquivístico a potencializar suas características de atividade política e mediadora da informação de maneira a dar visibilidade não apenas ao arquivo enquanto unidade administrativa, mas também ao profissional arquivista? Em uma sociedade que preza a celeridade e o imediatismo esse tipo de estratégia pode ser fundamental para a quebra de ocasionais resistências e possibilitar a efetiva transformação do diagnóstico arquivístico em um instrumento político mediador da informação e elemento diferencial para a conquista de apoio e visibilidade dentro da instituição.

Dito isso, no intuito de repercutir a questão supracitada, este artigo está dividido em duas partes. Na primeira efetua-se uma revisão bibliográfica da literatura na área da Ciência da Informação para refletir acerca do estado da arte das práticas de diagnóstico arquivístico e da técnica 5w2h. Além disso, essa revisão permitirá observar se a aplicação da técnica 5w2h vem sendo utilizada para auxiliar a elaboração do diagnóstico arquivístico. Em um segundo momento busca-se expor um modelo de diagnóstico arquivístico que utilize a técnica 5w2h, além de considerações sobre a possibilidade da aplicação deste modelo e como isso poderia auxiliar a tarefa do arquivista. É importante deixar claro que o objetivo deste artigo é apenas lançar as bases para uma discussão que ainda necessitaria de maior observação empírica.

## 2 MÉTODOS

Para alcançar os objetivos propostos neste artigo e começar a refletir sobre a pergunta norteadora desta investigação, foi necessário uma compreensão mais horizontalizada de como a literatura na área da Ciência da Informação vem refletindo sobre os conceitos de diagnóstico arquivístico e da técnica do 5w2h. Para conseguir subsídios sobre essas matérias foi realizada uma revisão bibliográfica da literatura na Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (Brapci). Escolheu-se essa base de dados por se entender que se trata de uma das bases que mais abrange a produção científica na área da Ciência da Informação.

Também é importante deixar evidente que a revisão bibliográfica elaborada para a produção deste artigo não pretendeu exaurir as produções nem chegar a conclusões absolutas, mas sim conseguir subsídios que possibilitassem uma maior compreensão dos conceitos e técnicas a serem trabalhados nesta pesquisa.

Dito isso, evidencia-se que foram realizadas buscas a partir da base de dados supramencionada levando em consideração as seguintes perguntas: “O que é diagnóstico arquivístico?”; “O que é a técnica 5w2h?”; e “Existe literatura sobre o desenvolvimento de diagnóstico arquivístico com a utilização da técnica 5w2h?” Tendo essas perguntas como norte, realizamos três buscas, na data de 21 de março de 2023, com os seguintes critérios: busca dos termos no campo “palavras-chave”, delimitação cronológica do ano de 2003 a 2023.

Na primeira busca objetivou-se responder à seguinte questão: “O que é diagnóstico arquivístico?” Para tanto utilizou-se os termos: “diagnóstico arquivístico”, “diagnóstico em arquivo”, “diagnóstico de arquivo”. Nessa busca foram recuperados quatorze artigos, e após a leitura de seus títulos e resumos e a aplicação de critérios de inclusão e exclusão descartou-se três desses artigos. Os demais artigos foram utilizados para o debate que será promovido neste trabalho. O Quadro 1 apresenta os artigos recuperados.

**Quadro 1** - Levantamento bibliográfico de literatura acerca da atividade diagnóstica na arquivologia

<b>Autor</b>	<b>Título</b>	<b>Ano de publicação</b>	<b>Observação</b>
ALMEIDA, Maria Fabiana Izídio; VITORIANO, Marcia Cristina de Carvalho Pazin	Diagnóstico de arquivos e mapeamento da informação: interlocução da gestão documental com a gestão da informação	2018	Artigo utilizado nesta pesquisa
ALMEIDA, Maria Fabiana Izídio; MOREIRA, Walter; DAVANZO, Luciana; VITORIANO, Marcia Cristina de Carvalho Pazin	Identificação de elementos para a construção de vocabulário controlado: contribuições do diagnóstico de arquivo	2021	Artigo utilizado nesta pesquisa



ALMEIDA, Maria Fabiana Izídio; VALENTIM, Marta Ligia Pomim; VITORIANO, Marcia Cristina de Carvalho Pazin	Padronização da terminologia arquivística: o diagnóstico de arquivo em foco	2020	Artigo utilizado nesta pesquisa
BARBOZA, Verônica dos Santos; SILVA, Manuela do Nascimento; SILVA, Dulce Elizabeth Lima de Sousa e	Diagnóstico arquivístico: um relato de experiência na Pró-Reitoria de Pesquisa e Extensão (PROPEX) no Instituto Federal de Sergipe (IFS)	2020	Artigo utilizado nesta pesquisa
BRAGA, Marcella Mendes Gonçalves; RONCAGLIO, Cynthia	Os usos do termo “diagnóstico de arquivos” no âmbito do poder público federal do Brasil	2021	Artigo utilizado nesta pesquisa
BRAGA, Marcella Mendes Gonçalves; RONCAGLIO, Cynthia	Os usos do termo diagnóstico na literatura arquivística	2019	Artigo utilizado nesta pesquisa
CALDERON, Wilmara Rodrigues; CORNELSEN, Jucy Mary; PAVEZI, Neiva; LOPES, Maria Aparecida	O processo de gestão documental e da informação arquivística no ambiente universitário	2004	Artigo não utilizado nesta pesquisa
FEITOZA, Rayan Aramis de Brito; ALMEIDA, Sonia Scoralick; LIMA, Ediene Souza de	Diagnóstico arquivístico como instrumento à proposta de uma política de gestão de documentos: um relato de experiência no SEBRAE/PB	2017	Artigo utilizado nesta pesquisa
LEÃO, Meissane Andressa da Costa; CHAGAS, Cintia Aparecida	Conselhos de fiscalização de profissões regulamentadas: pré-diagnóstico dos arquivos dos conselhos federais	2022	Arquivo utilizado na pesquisa
LINDEN, Leolbia Luana; BRASCHER, Marisa	Diagnóstico arquivístico: uma proposição metodológica a partir de instrumentos normativos de descrição arquivística	2019	Artigo utilizado nesta pesquisa
MIGUEL, Marcelo Calderari; FURTADO, Marcello França; SILVA, Luiz Carlos da	Experiências no Instituto Histórico e Geográfico de Vila Velha: relato de estágio reflexivo, múltiplas vivências arquivísticas	2022	Artigo não utilizado nesta pesquisa
NASCIMENTO, Manuela da; SILVA, Juliana Santos da; LEITE, Ulda do Nascimento Paris	Diagnóstico do acervo acadêmico da Coordenadoria de Registro Escolar do Instituto Federal do Sergipe, Campus Lagarto	2020	Artigo utilizado nesta pesquisa
OLIVEIRA, Tânia Mara Marques de; BEDIN, Sonali Paula Molin	Diagnóstico de arquivo como instrumento de avaliação na gestão documental	2018	Artigo utilizado nesta pesquisa
SILVA, Welder Antônio; MARINHO, Suzana; SANTOS, Patrícia Kelly	Uma abordagem sistêmica aplicada à arquivística	2007	Artigo não utilizado nesta pesquisa

Fonte: Elaborado pelos autores.

Na segunda busca foram adotados os mesmos critérios buscando responder à pergunta: “Existe literatura sobre o desenvolvimento de diagnóstico arquivístico com a utilização da técnica 5W2H?” Nessa etapa foi realizada busca com os mesmos termos utilizados anteriormente e adicionando o termo “5w2h” e operador booleano “and”. Nessa busca não se recuperou nenhum artigo, o que leva a inferir que não há na Bracpi pesquisas sobre a utilização da técnica 5w2h na realização de diagnósticos arquivísticos. Essa conclusão remete à hipótese da originalidade do que está sendo proposto neste estudo.

Realizou-se a última busca no intuito de responder à seguinte questão: “O que é a técnica 5w2h?” Para tanto não foram utilizados os mesmos critérios das buscas anteriores, mas apenas o termo “5w2h”. Essa busca remeteu à existência de dois artigos, conforme o Quadro 2.

**Quadro 2** - Levantamento bibliográfico de literatura acerca da técnica 5w2h

<b>Autor</b>	<b>Título</b>	<b>Ano de publicação</b>	<b>Observação</b>
CARVALHO, Mariana Freitas Canielo de; AGANETTE, Elisângela Cristina; MACULAN, Benildes Coura Moreira dos Santos	BPM Acadêmico: metodologia de modelagem de processos	2021	Artigo utilizado nesta pesquisa
RIBEIRO, Maxiliano; SANTOS, Danelle Denes dos	Proposta de um quadro de procedimentos para delinear pesquisas científicas em formato visual e colaborativo	2023	Artigo utilizado na pesquisa

Fonte: Elaborado pelos autores.

A última busca leva a refletir sobre a pouca utilização da técnica na área da Ciência da Informação. Enfatiza-se que a análise dos textos direcionou a outros artigos e livros que também foram utilizados para a construção desta pesquisa. Por fim, esclarece-se que esta é uma pesquisa com objetivos descritivos e de cunho qualitativo. A partir de agora apresenta-se de forma descritiva o resultado da análise dos textos levantados buscando evidenciar o entendimento acerca da atividade de diagnóstico arquivístico e da técnica 5w2h.

### 3 5W2H

A técnica 5w2h consiste em uma estratégia para estruturar pensamentos, ideias, planejamento e possíveis ações de forma organizada e material, antes de a solução de negócios oriundas dele serem aprovados e implantados (Behr; Moro; Estabel, 2008). A sigla 5w2h está relacionada às palavras que irão direcionar a construção do quadro: *what, when, why, where, who, how* e *how much*. Essas cinco perguntas significam: Que ações serão executadas? Quem irá participar da sua execução? Onde ela será executada? Quando ela será executada? Por que essa ação deve ser executada? Como ela será executada? E quanto custará sua execução? Através dessas cinco perguntas é possível decompor a organização de um projeto e aplicar um plano de ação de maneira adaptativa às necessidades (Ribeiro; Santos, 2022).

Bassan (2018) indica que essa técnica surgiu na indústria automobilística ligada à gestão de qualidade e com a finalidade de organizar e orientar ações que desemboquem no desenvolvimento de um planejamento estratégico eficiente. Por se tratar de um procedimento



relativamente simples, eficiente e eficaz, ao longo dos anos ele passou a ser utilizado por outros ramos empresariais. Com a utilização do 5w2h é possível:

Definir os principais eixos para o registro e o planejamento de qualquer ação na organização, auxiliando o emprego de ações corretivas e exatas para realizar novas implementações, podendo diminuir o tempo e os custos, assim como melhorando a produtividade. Esse método pode ser aplicado tanto no momento do planejamento quanto para mapear as ações que foram empreendidas em algum projeto ou atividade (Carvalho; Aganete; Maculan, 2021, p. 5).

A utilização da técnica se expande para além do meio empresarial e chega a ser utilizada como forma de suporte ao desenvolvimento de pesquisas científicas. Ribeiro e Santos (2022) fizeram uso do 5w2h em conjunto com conceitos de facilitação gráfica para delinear o planejamento e plano de ação de pesquisas científicas em formato visual e colaborativo. Em suas experiências esses pesquisadores concluem que a utilização conjunta desses dois métodos permite um olhar alternativo à pesquisa, o que dá novas possibilidades de reflexões sobre caminhos e eventuais problemas, promovendo um ambiente de estímulo, criatividade e colaboração.

No que se refere à utilização da técnica em instituições informacionais, foram identificados apenas dois artigos, e ambos tratavam de bibliotecas. Um artigo descreve a utilização de um modelo baseado na técnica para o planejamento de aquisição de materiais a serem inseridos no acervo de uma Biblioteca Parque no Rio de Janeiro (Massaroni; Scavarda, 2015). Neste artigo os autores concluíram que a utilização dessa técnica possibilitou uma melhoria qualitativa no serviço. O segundo artigo apresenta a gestão de bibliotecas escolares através do uso de ferramentas de gestão administrativa para a avaliação da qualidade dos serviços oferecidos (Behr; Moro; Estabel, 2008).

Ao longo do levantamento bibliográfico foi possível identificar a possibilidade de utilização da técnica 5w2h para estruturação de ideias, levantamento e mapeamento de ações e atividades de determinados projetos, orientação, organização e planejamento de ações e estratégias, e para análise e avaliação de atividades. Logo, trata-se de uma técnica com grande heterogeneidade de possibilidade de utilização e de fins. Dito isso, busca-se ao longo do artigo identificar como ela pode auxiliar o diagnóstico arquivístico em seu processo de mediação informacional e de convencimento político-institucional.

## 4 DIAGNÓSTICO ARQUIVÍSTICO

Tendo em mãos os resultados do levantamento bibliográfico de literatura inicia-se o debate acerca do conceito de diagnóstico arquivístico. Foi possível perceber que na literatura nacional e internacional e no fazer profissional dos arquivistas não há consenso acerca da definição da atividade de diagnóstico arquivístico, sobre os objetivos para os quais a atividade é desenvolvida, os procedimentos metodológicos utilizados, os aspectos abordados e os campos observados na operacionalização dessa atividade ou mesmo sobre a terminologia utilizada acerca da atividade. Portanto, trata-se de um conceito e de uma prática que se encontra em processo de construção.

Braga e Roncaglio (2019) fizeram um levantamento sobre o uso do termo diagnóstico na literatura arquivística e a partir dessa pesquisa conseguiram perceber que a atividade que proporciona o levantamento e análise de dados sobre a situação de arquivos acontece em diversos países, mas com variações sobre os aspectos abordados, os instrumentos utilizados, a finalidade pela qual são elaborados e os termos utilizados para nomear a atividade em questão. As autoras identificaram o uso do termo “*records survey*” em inglês e “*analyse des besoins*” em francês. Nessa mesma pesquisa as autoras salientam que na realidade brasileira o único dicionário terminológico da área que definiu “diagnóstico arquivístico” foi o Dicionário de Terminologia Arquivística publicado no ano de 1996, pelo Núcleo Regional de Arquivos de São Paulo, da Associação de Arquivistas Brasileiros (AAB). Esse dicionário define o termo como:

Análise das informações básicas (quantidade, localização, estado físico, condições de armazenamento, grau de crescimento, frequência de consulta e outras) sobre arquivos a fim de implantar sistemas e estabelecer programas de transferência, recolhimento, microfilmagem, conservação e demais atividades (Camargo; Bellotto, 1996, p. 24).

Tendo em vista que esses instrumentos expressam em alguma medida consensos terminológicos, as autoras concluem que o termo “diagnóstico” tem sido utilizado de maneira genérica nessa área e que sua apropriação pelo campo da arquivologia não se pauta em embasamentos científicos que a legitimem ou mesmo em discussões teóricas registradas e avaliadas por pares. Em uma ampliação dessa pesquisa as autoras publicaram outro artigo (Braga; Roncaglio, 2021) em que analisaram os usos do termo “diagnóstico em arquivo” por autores brasileiros e por profissionais que atuam nos setores de arquivos de órgãos da administração pública federal.

Nesse estudo elas reafirmam as conclusões anteriores e acrescentam que os autores analisados utilizam a nomenclatura sem qualquer tipo de padronização:

Observa-se, portanto, uma indefinição na literatura arquivística brasileira quanto ao que se entende por diagnóstico. Aparentemente, ainda que tenha havido inspiração em outras disciplinas, como na área de saúde, o termo “diagnóstico” foi sendo apropriado pela Arquivologia, sem que houvesse uma definição exata para sua aplicação na área. Observa-se também que os estudiosos utilizam a nomenclatura sem qualquer padronização: diagnóstico de arquivo, diagnóstico arquivístico, diagnóstico da situação arquivística etc. São todos sinônimos? Ou melhor, é possível definir qual a diferença entre eles? Quando a palavra “diagnóstico” deve ser utilizada em predileção a “levantamento”? Se “pré-diagnóstico” existe, como o diferenciar? (Braga; Roncaglio, 2021, p. 89).

As conclusões das autoras se aplicam tanto no campo da produção literária da área quanto na prática profissional dos arquivistas da administração pública federal. Sobre a prática profissional, elas ainda indicam que existe a necessidade de expor de maneira mais clara quais são os objetivos que se pretende alcançar com o desenvolvimento da atividade diagnóstica. Por fim, as autoras concluem indicando o caráter dinâmico do diagnóstico arquivístico. Por se tratar de uma coleta de informações que tendem à obsolescência, deve-se imaginar que o instrumento decorrente dessa atividade tem um prazo de validade e, portanto, deve ser atualizado e reaplicado recorrentemente.

As questões levantadas por Braga e Roncaglio (2021) dialogam com o que foi apresentado no trabalho de Almeida, Valentim e Vitoriano (2020). Essas autoras, em estudo sobre a padronização da terminologia arquivística, identificam desafios para a arquivologia contemporânea brasileira que estão ligados à consolidação de teorias, métodos e terminologias no campo. Elas acreditam que os problemas identificados estão relacionados ao fato de no território brasileiro a prática arquivística ter ocorrido anteriormente à instituição formal dos cursos de graduação no país. Isso proporcionou o desenvolvimento de uma prática empírica pautada no fazer operacional dos profissionais: “Dentre as carências terminológicas existentes no campo da Arquivologia, destaca-se o termo e a prática do ‘diagnóstico’ voltado aos arquivos, uma vez que é atividade que antecede todas as demais, tendo em vista a implantação da gestão de documentos.” (Almeida; Valentim; Vitoriano, 2020, p. 600).

Assim, pode-se teorizar que as questões até aqui levantadas são o resultado de um contexto e de uma tradição que nos aproximam, sobremaneira, da empiria. Essa ausência de padronizações e de discussões teóricas dificulta a comunicação científica e o aprofundamento do entendimento teórico da atividade, mas não impede a sua operacionalização, tendo em vista que o desenvolvimento prático de diagnósticos arquivísticos é usual no Brasil (Leão; Chagas,

2022, p. 369). Além de corriqueiro, também é possível afirmar que o desenvolvimento do diagnóstico arquivístico “está intimamente relacionado com a prática da gestão de documentos, já que se considera o diagnóstico em arquivos a primeira intervenção necessária a ser desempenhada para a realização da gestão de documentos” (Gadelha, 2017, p. 397). Aqui faz-se a ressalva de que apesar de a prática estar associada à fase de gestão documental, ela também pode e deve identificar questões relativas à fase permanente do arquivo.

Tendo feito essa ressalva é importante esclarecer que a compreensão do diagnóstico arquivístico como a primeira atividade a ser desenvolvida também é compartilhada por Santos (2008). Esse autor não inclui a atividade diagnóstica como uma das funções arquivísticas que ele enumera como sendo “criação/produção, avaliação, aquisição, conservação/preservação, classificação, descrição e difusão/acesso”, mas a aponta como uma etapa que “ao mesmo tempo em que precede as funções arquivísticas, perpassa todas elas” (Santos, 2008, p. 182), corroborando a afirmação de que apesar de a atividade estar ligada à fase de gestão documental, ela produz efeitos que irão se relacionar com todas as funções e ações de um arquivo, seja ele corrente, intermediário ou permanente.

Assim, o primeiro passo para o planejamento e a efetivação de atividades de gestão de documentos é a elaboração de um diagnóstico arquivístico, pois os dados extraídos dessa atividade irão perpassar todas as demais atividades, projetos, ações, proposição de normas e regulamentos e os planejamentos arquivísticos. A necessidade da realização de um diagnóstico arquivístico como passo primário está atrelada ao fato de que:

Ao se propor um trabalho de gestão de documentos e informacional, é necessário, antes de qualquer iniciativa, conhecer bem a instituição/organização. Sem o conhecimento histórico sociológico das mesmas, torna-se difícil entender o ciclo da informação/documento (Calderon *et al.*, 2004, p. 100).

Além do que Calderon *et al.* (2004) destacam, também é necessário obter um conhecimento prévio acerca do nível de gestão documental existente, das normas e procedimentos adotados, instrumentos arquivísticos produzidos e aplicados, recursos materiais humanos disponibilizados para a matéria, além de toda a infraestrutura utilizada para a guarda do acervo.

Tendo esclarecido a importância do diagnóstico como uma fase preliminar às demais fases da gestão documental, torna-se necessário expor o entendimento até aqui alcançado acerca do que se trata o diagnóstico arquivístico, pois ainda que não haja consenso sobre esse entendimento, e exista fragilidade teórica na construção do conceito, é possível delinear algumas características elementares da atividade diagnóstica. Para tanto recorre-se,

inicialmente, ao trabalho de Linden e Brascher (2019, p. 338), que definem o diagnóstico arquivístico como “uma ferramenta gerencial que busca realizar o levantamento de informações arquivísticas para definir e conhecer as características de determinado acervo e instituição como uma atividade que integra o planejamento de uma política de gestão de documentos”. Essas autoras ainda indicam que é através do diagnóstico arquivístico que se poderá obter

Informações quantitativas e qualitativas sobre a organização e seu acervo, que os possibilitaram o planejamento e a execução de programas de conservação, classificação, avaliação, recolhimento, transferência, armazenamento, acondicionamento, microfilmagem e demais atividades arquivísticas (Linden; Brascher, 2019, p. 348).

É importante acrescentar que além do levantamento de questões puramente arquivísticas, essa atividade deve buscar informações de cunho administrativo, sociológico, histórico, entre outros aspectos. Com isso, busca-se deixar de lado a ideia do diagnóstico como um instrumento que tenha por objetivo “detectar somente problemas relativos ao estado físico da documentação, na forma de acondicionamento, seu estado de conservação, dentre outros” (Almeida; Vitoriano, 2018, p. 69).

As autoras entendem que essa compreensão inadequada do diagnóstico como um elemento identificador de problemas de estrutura física ainda é muito presente na literatura arquivística, enquanto compreende-se que se deve buscar descartar essa percepção por completo, afinal o que se está trabalhando ao longo deste artigo é justamente a compreensão de que o diagnóstico é muito mais que um instrumento de levantamento de problemas e condições estritamente físicas. Um diagnóstico arquivístico bem conduzido é base para o desenvolvimento das mais diversas ações arquivísticas. Entre outras coisas, ele: “[...] alicerça a construção de importantes instrumentos arquivísticos, tais como: o plano de classificação, a tabela de temporalidade documental, os instrumentos de pesquisa, os fluxogramas dentre outras ferramentas de gestão e acesso à documentação” (Almeida *et al.*, 2021, p. 602).

Considerando essas perspectivas acerca do diagnóstico arquivístico, concorda-se com Almeida e Vitoriano (2018, p. 84) na compreensão de que a atividade diagnóstica deve ser elaborada:

[...] com criticidade torna possível propor soluções não só para os problemas físicos do arquivo, problemas com massas documentais acumuladas, como também para os problemas informacionais. A solução desses problemas proporcionará à organização o melhor desenvolvimento de suas atividades cotidianas e, também, de atividades de nível estratégico.

O diagnóstico arquivístico deve ser concebido como uma atividade que supere o tecnicismo e se preocupe com questões de gerência, planejamento e políticas tal como se

preocupa com a parte técnica-operacional. Além disso, ele deve ser pensado como um instrumento interdisciplinar, no sentido de se tratar de uma atividade que ultrapassa os limites e interesses de uma área do conhecimento ou de um setor das organizações. Essa característica deve estar presente não apenas no resultado da atividade, mas desde o momento da coleta.

O que se observou ao longo da análise dos trabalhos recuperados é que apesar de não haver consensos sobre termos ou definições, o diagnóstico arquivístico pode ser compreendido como o ponto de partida para o desenvolvimento de atividades arquivísticas das mais variadas que resultam de um processo de coleta e análise de dados acerca de atividades, história, funcionamento, estrutura, recursos e cultura arquivística de determinada organização. É através do instrumento proveniente dessa atividade que será possível observar a situação arquivística da organização, além de averiguar falhas e ausências, e a partir disso propor alternativas e traçar planejamentos para o desenvolvimento de políticas, projetos, elaboração de instrumentos técnicos, desenvolvimento da transformação digital e demais ações na área da gestão de documentos arquivísticos.

Também foi identificado que assim como não existe padronização acerca dos termos utilizados, do conceito da atividade e de seus objetivos e finalidades, também não há um único modelo do método de aplicação de coleta de dados para o desenvolvimento do diagnóstico arquivístico que possa ser utilizado como receita universal para a elaboração dessa atividade (Cornelsen; Nelli, 2006).

Isso se deve ao fato de cada organização a ser diagnosticada possuir uma existência, uma história, atividades e estruturação próprias. Logo, cada uma delas possui suas especificidades e singularidades. No entanto, existem modelos e procedimentos que são utilizados sistematicamente e servem como um impulso inicial na elaboração de instrumentos próprios e adequados à realidade do ente a ser diagnosticado. Nesse aspecto traz-se à tona o estudo comparativo realizado por Cornelsen e Nelli (2006). Essas autoras analisaram cinco trabalhos diagnósticos realizados por Evans e Ketelaar (1983), Lopes (1996), Moneda Corrochano (1995), Campos *et al.* (1986) e Rousseau e Couture (1998). Nesse exame Cornelsen e Nelli (2006) foram capazes de identificar os objetivos, as fases e os métodos, e os procedimentos que foram utilizados e sugeridos em cada um dos trabalhos analisados. Os resultados encontram-se sistematizados no Quadro 3 abaixo:

**Quadro 3** - Levantamento de atividades diagnósticas apresentado no trabalho de Cornelsen e Nelli (2006)



	<b>Denominação</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Fases</b>	<b>Método/ Técnicas utilizadas e/ou sugeridas</b>
Evans e Ketelaar (1983)	Pesquisa sobre os sistemas e serviços da gestão de documentos e a administração de arquivos		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apresentação geral</li> <li>2. Legislação e normas</li> <li>3. Recursos humanos</li> <li>4. Recursos financeiros</li> <li>5. Edifício e mobiliário</li> <li>6. Fundos</li> <li>7. Métodos e processos de trabalho</li> <li>8. Serviços oferecidos</li> <li>9. Centros de documentação.</li> </ol>	Questionário
Campos <i>et al.</i> (1986)	Levantamento da situação dos arquivos	Fornecer subsídios para a implantação de um sistema de arquivos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pesquisa na Legislação</li> <li>2. Identificação do órgão</li> <li>3. Atividades de protocolo e arquivo corrente</li> <li>4. Organização do acervo</li> <li>5. Instrumentos de pesquisa disponíveis</li> <li>6. Transferência e eliminação</li> <li>7. Automação</li> <li>8. Documentos escritos</li> <li>9. Documentos especiais</li> <li>10. Material e mobiliário</li> <li>11. Recursos humanos.</li> </ol>	Pesquisa bibliográfica e entrevista
Moneda Corrochano (1995)	Investigação da situação arquivística	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pré-diagnóstico</li> <li>2. Análise dos fundos</li> <li>3. Análise dos instrumentos de trabalho existentes</li> <li>4. Análise dos recursos de infraestrutura, recursos humanos e financeiros disponíveis</li> <li>5. Fluxo das informações</li> <li>6. Posição hierárquica do arquivo</li> </ol>	Estudo de caso, entrevista.	
Lopes (1996)	Método de intervenção aos problemas gerados pelas informações de caráter orgânico.	Fornecer munição ao arquivista para o debate e proposta de mudanças	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificação da instituição</li> <li>2. Estudo das estruturas, funções e atividades</li> <li>3. Relação das atividades x fluxos de informações</li> <li>4. Análise da situação dos acervos existentes.</li> </ol>	Estudo de caso, análise documental, entrevista, observação direta participativa, pesquisa em banco de dados já existentes.
Rousseau e Couture (1998)			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Criação, difusão e acesso</li> <li>2. Classificação e recuperação da informação</li> <li>3. Proteção de conservação.</li> </ol>	

Fonte: adaptado de Cornelsen e Nelli (2006, p. 81).

Neste levantamento bibliográfico constatou-se que apesar de não haver aprofundamento de discussões teóricas ou padronização de terminologia científica, e de ainda existir o entendimento recorrente do diagnóstico como uma atividade meramente técnica e instrumental, o diagnóstico arquivístico pode e deve ser fonte para otimização de processos, melhoria da qualidade de serviços e da infraestrutura disponibilizada, além de gerar economicidade. É, também, fundamental como passo inicial para qualquer tipo de ação na área.

Uma das potencialidades do diagnóstico arquivístico é que tendo em vista que “a baixa visibilidade da arquivologia e da real compreensão do significado dos arquivos, entre outros fatores, interferem na disponibilidade dos recursos necessários para a aplicação do tratamento desde a produção documental” (Gadelha, 2017, p. 398), o documento proveniente da atividade diagnóstica também pode e deve ser o elo mediador entre o arquivo e os demais setores da organização.

Ao ser esse elo mediador, o diagnóstico assume para si a característica de um artefato político no sentido de ser o instrumento que vai dialogar com as instâncias que irão possibilitar o suporte necessário para o desenvolvimento das ações arquivísticas, ou irá relegar o setor e seus profissionais à incumbência de meros guardadores de papel. Neste sentido, o documento proveniente do diagnóstico arquivístico deve ter alto teor de interdisciplinaridade, capacidade de diálogo e inteligibilidade com os mais diversos campos do conhecimento e a faculdade de convencimento político-institucional. Dito isso, acredita-se que a utilização da técnica 5w2h é um dos elementos que irão possibilitar que o diagnóstico arquivístico alcance as valências acima expostas.

No intuito de contribuir para a ampliação do debate acerca do conceito de diagnóstico arquivístico, apresenta-se o entendimento sobre as características dessa atividade, enfatizando que tal compreensão foi alcançada através de estudos teóricos e da aplicação empírica de diagnósticos arquivísticos. Portanto, ao longo desta pesquisa construiu-se a compreensão do diagnóstico arquivístico como uma atividade primária para o desenvolvimento de programas, projetos, normas, procedimentos, políticas, empreendimentos de transformação digital ou qualquer outra ação na área de gestão documental.

Apesar da necessidade de ser realizado antes de qualquer outra atividade, irá permear todas as idades documentais, desde sua fase de gestão documental até o momento de executar atribuições de um arquivo permanente, passando pela obtenção de capital social, econômico e político tão fundamental para que os projetos sejam realizados. Essa atividade é composta pela análise e coleta de dados que permitirá observar a situação histórica, sociológica e cultural do órgão e/ou setor a ser diagnosticado, além da situação arquivística em âmbito de estrutura física,

organização e conservação do acervo, instrumentos de gestão documental, normas, recursos humanos e materiais, operacionalização e planejamento.

Essa observação deve ser acompanhada de propostas de intervenções e de desenvolvimento. Portanto, o instrumento deve ser visto como um elemento interdisciplinar e político capaz de mediar as informações coletadas e analisadas de maneira a dialogar e convencer outras áreas, inclusive os tomadores de decisão da instituição.

Dito isso, na próxima seção serão expostas reflexões sobre as possibilidades da aplicação do diagnóstico arquivístico em conjunto com a técnica 5w2h e como esse método pode auxiliar o fazer arquivístico e visibilidade do profissional da área de documentação.

## **5 REFLEXÕES SOBRE A POSSIBILIDADE DA APLICAÇÃO DO DIAGNÓSTICO ARQUIVÍSTICO EM CONJUNTO COM A TÉCNICA 5W2H**

Não existe na literatura um único modelo de diagnóstico arquivístico que possa ser utilizado como receita universal para a elaboração dessa atividade. Compreendendo essa limitação, esta seção apresenta um modelo de métodos e passo a passo para a coleta e análise de dados que intenciona construir um diagnóstico arquivístico que faça uso da técnica 5w2h. Antes de adentrar nos detalhes é importante deixar claro que existe uma estrutura metodológica e de instrumentos de coleta e análise de dados que deverão ser utilizados sistematicamente, mas que a depender das especificidades do órgão ou setor a ser diagnosticado pode haver variações no método e nos instrumentos, e que portanto, o objetivo é apresentar possibilidades de caminhos e de estruturas e não um modelo rígido e homogeneizante.

Assim, antes de qualquer coisa, é importante evidenciar os objetivos da atividade diagnóstica por nós pensada, que são: reconhecer a história e a cultura administrativa e arquivística do órgão; identificar a estrutura administrativa e organizacional da instituição; efetuar observação das condições estruturais; observar os recursos humanos e materiais disponibilizados; os métodos de organização, guarda e acondicionamento do acervo; existência e aplicação de instrumentos de gestão documental e de normas e regulamentos; levantar as funções e atividades desenvolvidas, bem como iniciar o levantamento da produção documental; perceber como ocorre a preservação do patrimônio arquivístico e vislumbrar a possibilidade de auxiliar em processos de transformação digital.

A partir destas observações objetiva-se ofertar propostas de resoluções de problemas eventualmente encontrados, planejamentos e eventuais projetos. Para o alcance desses objetivos trabalha-se com três fases de coleta de dados, a saber: pesquisa documental, bibliográfica e

legislativa, aplicação de questionários e/ou entrevistas e a análise participativa *in loco*. Apesar de iniciar as coletas com a pesquisa documental, bibliográfica e legislativa, isso não significa que as fases ocorrem se sucedendo em harmonia cronológica. São fases que muitas vezes ocorrem em concomitância em um processo de idas e vindas.

Na fase da pesquisa documental, bibliográfica e legislativa efetua-se o levantamento e análise dos documentos fundadores do órgão; da legislação que regula as atividades desenvolvidas pela instituição; de normas, regulamentos, manuais, formulários e organogramas internos; de *websites* da organização e/ou de seus setores; bases de dados e, por fim, também é feita uma busca por eventual bibliografia que possa ter sido produzida acerca da história da instituição.

Após essa etapa é elaborado um roteiro de entrevistas/questionários e feitas eventuais alterações no instrumento de coleta preexistente. Feitas as alterações devidas, iniciam-se as visitas para aplicação da entrevista/questionário. Prefere-se que as visitas ocorram presencialmente, pois o profissional que está aplicando o instrumento deverá em alguns momentos conceder explicações mais aprofundadas acerca das questões, assim como precisará obter respostas menos sintéticas em outros momentos. Compreende-se que um ambiente mais personalista pode auxiliar no processo.

Também é importante que a aplicação do instrumento seja direcionada a elementos focais da organização. Em regra, opta-se por colaboradores ligados à área de gestão de documentos e à gestão administrativa. É recomendável que o questionário seja aplicado a mais de um colaborador. No entanto, isso pode variar de instituição para instituição. O instrumento inicialmente formulado para essa fase da coleta de dados é composto de perguntas abertas e fechadas e se subdivide nas seguintes seções: Identificação da organização, onde são levantadas informações sobre o órgão como um todo; Gestão de documentos: nesta seção coletam-se informações sobre normas, regulamentos, procedimentos, instrumentos arquivísticos, estrutura organizacional do(s) setor (es) responsável (is) formal ou informalmente pela documentação arquivística da entidade. A terceira seção tem por objetivo observar o espaço físico e os recursos materiais que são despendidos para o (s) setor (es) responsável (is) pela guarda do acervo, se já houve sinistros ou desastres, se há um plano de resgate para o caso de emergências ou desastres e se há algum planejamento para a conservação/preservação dos documentos. Em seguida apresenta-se uma seção sobre os recursos humanos disponibilizados para o desenvolvimento de ações de gestão documental. Nessa seção buscam-se informações sobre a quantidade de colaboradores e sobre suas qualificações técnicas e acadêmicas.

Na seção seguinte coletam-se informações sobre características intrínsecas do acervo, tais como datas limites, espécies e tipologias documentais, além de coletar dados sobre como ocorre a organização do acervo; mecanismos de recuperação da informação e possíveis eliminações que possam ter ocorrido. A entrevista/questionário conta com uma última seção referente à disponibilização e proteção de informações.

A última fase de coleta de dados é a análise *in loco*. Essa fase ocorre em concomitância com as demais e consiste na observação dos profissionais da área de documentação e do registro fotográfico de tudo que se achar pertinente. Essa fase é de suma importância para que não se fique refém da percepção apenas de quem está disponibilizando informações. É importante que no momento da análise dos dados se tenha entre os elementos que serão analisados a percepção de um profissional com experiência prática e teórica na área da arquivologia.

Após o desenvolvimento dos estágios elencados é feito o estudo dos dados coletados. Os resultados deste estudo irão elencar gargalos e problemas identificados, bem como apresentar propostas de resoluções e de projetos para a otimização da gestão de documentos da organização. Essas conclusões estarão registradas em um relatório diagnóstico que deve ser contemplado não apenas pelo gestor dos documentos, mas também pelos gestores de outras áreas e da alta administração da organização. Invariavelmente esse relatório pode se traduzir em um documento extenso, com terminologias muito próprias da área da arquivologia e repleto de tecnicidades. Essas características podem afastar a compreensão dos profissionais de outras áreas, inviabilizando o instrumento diagnóstico como um mediador de informações e como um documento de caráter político para a obtenção dos recursos e do apoio necessário para a realização de projetos e ações necessários. A alternativa que se encontra para que o documento em questão atinja seus objetivos é a sistematização dos problemas e gargalos identificados e das soluções propostas através da técnica do 5w2h.

Apenas, para uma melhor visualização da técnica, segue abaixo a adaptação feita no Quadro 4. Esta adaptação foi construída a partir da técnica 5w2h e expõe de maneira sintética alguns resultados da atividade diagnóstica em uma organização em que se aplicou o modelo aqui proposto.

**Quadro 4** - Exemplo de utilização da técnica 5w2h em um relatório diagnóstico arquivístico.

<b>What (o quê)</b>	<b>Why (porque)</b>	<b>Where (onde)</b>	<b>When (quando)</b>	<b>Who (quem)</b>	<b>How (como)</b>	<b>How Much (quanto custa)</b>
<b>ACERVO E INSTRUMENTOS DE GESTÃO DE DOCUMENTOS</b>						
Levantamento das funções e atividades dos setores.	Coletar os dados necessários para elaboração do plano de classificação de documentos e da tabela de temporalidade de documentos.	Em todos os setores da organização e <i>online</i> .	Em execução e com previsão de término em abril de 2023.	Arquivistas de empresa terceirizada contratada para este fim.	Análise de documentos normativos cedidos pela organização e reuniões previamente agendadas com responsáveis pelas áreas administrativas.	Valor incluso no pacote contratado.
Levantamento da produção documental e identificação de características e metadados das tipologias documentais.	Coletar os dados necessários para elaboração do plano de classificação de documentos e da tabela de temporalidade de documentos.	Em todos os setores da organização.	Abril de 2023 a julho de 2023.	Arquivistas de empresa terceirizada contratada para este fim.	Aplicação de questionário.	Valor incluso no pacote contratado.
Elaboração do plano de classificação de documentos.	Função matricial da arquivística. Uma adequada classificação garantirá uma eficiente recuperação da informação, a organização apropriada do acervo, além de facilitar a destinação final dos documentos.	<i>Online</i> .	Julho de 2023 a setembro de 2023.	Arquivistas de empresa terceirizada contratada para este fim em conjunto com a comissão permanente de avaliação de Documentos da Organização.	Através dos dados coletados no levantamento da produção documental será possível identificar funções e atividades que impulsionam a produção de documentos e agrupá-los em conjuntos documentais levando em consideração suas similaridades, diferenças e	Valor incluso no pacote contratado.



					seus contextos de produção.	
Elaboração da Tabela de temporalidade de documentos.	Determinar quais informações registradas devem ser preservadas permanentemente quais podem ser eliminadas após determinado período.	<i>Online.</i>	Setembro de 2023 a novembro de 2023.	Arquivistas de empresa terceirizada contratada para este fim em conjunto com a comissão permanente de avaliação de documentos da organização.	Tendo como base os dados coletados no levantamento da produção documental e a estrutura montada no plano de classificação de documentos irá se definir prazos de guardas para todos os documentos levantados com base na legislação vigente e nas necessidades do cliente. Após a definição irá se estruturar as informações em forma de tabela.	Valor incluso no pacote contratado.
<b>ESPAÇO FÍSICO</b>						
Adequação física dos espaços de guarda.	Atualmente o acervo se encontra armazenado em local que demanda alterações pontuais.	Arquivo da organização.	A definir.	Sector de arquivo, setor administrativo e setor de obras e infraestruturas.	Realizar intervenções que possibilitem a adequação do local aos critérios e parâmetros definidos pelo Conselho Nacional de Arquivos. O setor de arquivo irá repassar as diretrizes necessárias para que seja elaborado um projeto arquitetônico pelo setor de obras e infraestruturas para posterior envio para aprovação para o setor	O valor só poderá ser mensurado após a elaboração do projeto arquitetônico

					administrativo	
<b>RECURSOS MATERIAIS E HUMANOS</b>						
Demandar aquisição de equipamentos de refrigeração, desumidificação e purificação do ar.	Para adequada preservação e conservação do acervo.	Arquivo da organização.	Abril de 2023	Setor de arquivo e setor administrativo	O setor de arquivo irá apresentar a descrição dos equipamentos acompanhada de justificativa e os orçamentos e irá solicitar a inclusão da demanda no planejamento de aquisições da instituição.	Para fins desse arquivo optou-se em não especificar o preço pesquisado.
Promover capacitação acerca da gestão de documentos dentro da organização.	Ter colaboradores atualizados e capazes de aderir, planejar e acompanhar as boas práticas de gestão documental, bem como as legislações pertinentes. Também ajuda a construir uma cultura arquivística na organização.	Auditório da organização.	Ações devem ocorrer periodicamente. Prevê-se uma ação inicial para o mês de agosto de 2023.	Setor de arquivo, setor de comunicação e setor de capacitação interna.	Oferecimentos de cursos e palestras de gestão documental; criação de ações periódicas de endomarketing e criação de canal de suporte para atender as áreas da organização.	Sem custos adicionais.
<b>NORMAS E PROCEDIMENTOS</b>						
Criação formal das unidades de arquivo.	Para a implementação adequada de ações, estratégias de desenvolvimento de projetos e modernização da gestão de documentos e preservação da memória da organização.	Não se aplica.	Preferencialmente de forma imediata.	Gerência administrativa.	Criação de unidade administrativa legalmente constituída e incluída no organograma da instituição, preferencialmente ligado diretamente à presidência.	Custo decorrente da criação de um cargo de chefia.

Fonte: Elaborado pelos autores.

Apesar do modelo carecer de maiores aplicações empíricas acredita-se que ele seja capaz de tornar os resultados da atividade diagnóstica legíveis para os profissionais de outras áreas, e que isso possibilita que o diagnóstico arquivístico alcance as suas potencialidades.

Ou seja, com o uso da técnica 5w2h o diagnóstico arquivístico além de conseguir sistematizar de forma clara a real situação da gestão de documentos da organização e trazer à

tona propostas para resolução de eventuais gargalos, ele também se torna um importante instrumento de comunicação e de mediação da informação. Pois ao expor de maneira inteligível para profissionais de outras áreas as informações levantadas no processo diagnóstico será possível alcançar uma maior compreensão por parte dos interlocutores, tanto da situação atual em que o órgão se encontra como das funções e benefícios que podem advir da gestão de documentos.

Essa compreensão mais clara irá possibilitar maior visibilidade para o profissional arquivista, maiores possibilidades de atuação política dentro do órgão e conseqüentemente uma atuação mais qualitativa do profissional arquivista.

Dito isso, nossas reflexões giram em torno da tese de que ao utilizar a técnica 5w2h em conjunto com o diagnóstico arquivístico será possível transformar um documento muitas vezes repleto de tecnicidades e de difícil leitura para outras áreas do conhecimento, em um documento legível e mais palatável para esses profissionais. Tornou-se, assim, um artefato capaz de mediar a informação de maneira adequada sem deixar de lado suas características técnicas, mas potencializando seu poder de convencimento que o viabiliza como um artefato político com diferencial na obtenção de apoio e recursos para elaboração de projetos. Possibilitando, também, o alcance de visibilidade pelo profissional arquivista e a melhoria da comunicação com outras áreas.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O termo diagnóstico arquivístico, apesar de não possuir robustez teórica, conceitos e métodos bem definidos, é uma atividade essencial e amplamente utilizada tanto no Brasil quanto no exterior. Essa atividade é essencial e deve ser considerada como uma atividade primária que irá nortear todos os projetos e ações na área de gestão de documentos.

Além disso, ele deve ser visto como um instrumento mediador de informações que seja capaz de promover a comunicação entre o arquivo e os demais setores da instituição, sobretudo aqueles tomadores de decisão. Por ter a necessidade de se constituir como um documento capaz de mediar informações para convencer os tomadores de decisão a apoiarem os projetos e ações que necessitam ser implementados, o relatório diagnóstico também deve ser visto como um artefato político.

Para que esse documento alcance tais potencialidades é necessário o uso da interdisciplinaridade tanto em seus métodos como em sua terminologia. Por isso optou-se pela aplicação do diagnóstico em conjunto com a técnica 5w2h. A aplicação dessa técnica viabilizará

o diagnóstico arquivístico como um elemento mediador da informação que possibilitará melhor comunicação entre as áreas, maior visibilidade do profissional arquivista, aumento de sua atuação política e conseqüentemente um retorno maior no índice de ações aprovadas.

Entende-se que tais melhorias ainda são pequenas no oceano de desafios que os profissionais da área de documentação enfrentam nas organizações contemporâneas. Contudo, ainda que pequenas, elas são significativas e podem ser o passo inicial de uma mudança de paradigmas para os profissionais e para a própria gestão de documentos dentro das instituições.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Fabiana Izidio de *et al.* Identificação de elementos para construção do vocabulário controlado: contribuições do diagnóstico de arquivo. **Informação & Informação**, Londrina, v. 26, n. 1, p. 601-631, mar. 2021. Disponível em: <https://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/38986>. Acesso em: 10 abr. 2023.

ALMEIDA, Maria Fabiana Izidio de; VALENTIM, Marta Ligia Pomim; VITORIANO, Marcia Cristina de Carvalho Pazin. Padronização da terminologia arquivística: o diagnóstico de arquivo em foco. **Ágora: arquivologia em debate**, Florianópolis, v. 30, n. 61, p. 599-612, jun. 2020. Disponível em: <https://agora.emnuvens.com.br/ra/article/view/923/pdf>. Acesso em 13 abr. 2023.

ALMEIDA, Maria Fabiana Izídio de; VITORIANO, Marcia Cristina de Carvalho Pazin. Diagnóstico de arquivos e mapeamento da informação: Interlocução da gestão documental com a gestão da informação. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 24, n. 3, p. 68-95, set./dez. 2018. Disponível em: <https://www.seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/75830/48584>. Acesso em: 16 abr. 2023.

BARBOZA, Verônica dos Santos; SILVA, Manuela do Nascimento; SILVA, Dulce Elizabeth Lima de Sousa e. Diagnóstico arquivístico: um relato de experiência na Pró-Reitoria de Pesquisa e Extensão (PROPEX) do Instituto Federal de Sergipe (IFS). **Ágora: arquivologia em debate**, Florianópolis, v. 30, n. 60, p. 255-274, jan./jun. 2020. Disponível em: <https://agora.emnuvens.com.br/ra/article/view/870>. Acesso em: 16 abr. 2023.

BASSAN, J. Edilberto. **Gestão da qualidade: ferramentas, técnicas e métodos**. Curitiba: Caleg treinamento, 2018.

BEHR, Ariel; MORO, Eliane Lourdes da Silva; ESTABEL, Lizandra Brasil. Gestão da biblioteca escolar: metodologias, enfoques e aplicação de ferramentas de gestão e serviços de biblioteca. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 37, n. 2, p. 32-42, maio/ago. 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/7qkmKSkzS5xmqhM3FjMnk5t/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 20 maio 2023.

BRAGA, Marcella Mendes Gonçalves; RONCAGLIO, Cynthia. Os usos do termo “diagnóstico de arquivos” no âmbito do poder público federal do Brasil. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 26, n. 2, 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/34990>. Acesso em: 16 abr. 2023.

BRAGA, Marcella Mendes Gonçalves; RONCAGLIO, Cynthia. Os usos do termo diagnóstico na literatura arquivística. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 25, n. 1, p. 390-413, 2019. Disponível em: <https://www.seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/79724>. Acesso em: 16 abr. 2023.

BRASIL. Lei nº 8.159, de 08 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, p. 455, 9 jan. 1991. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18159.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18159.htm). Acesso em: 29 ago. 2023.

CALDERON, Wilmara Rodrigues *et al.* O processo de gestão documental e da informação arquivística no ambiente universitário. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 33, n. 3, p. 97-104, set./dez. 2004. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/RsySkqhLDngfzQGzM3vFMwb/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 20 mar. 2023.

CAMARGO, Ana Maria de Almeida; BELLOTTO, Heloísa Liberalli (org.). **Dicionário de terminologia arquivística**. São Paulo: Associação dos Arquivistas Brasileiros, 1996.

CAMPOS, Ana Maria Varela Cascardo *et al.* Metodologia para diagnóstico de arquivos correntes em organismos da Administração Pública Federal. **Arquivo & Administração**, Rio de Janeiro, v. 10/14, n. 2, p. 14-23, 1986.

CARVALHO, Mariana Freitas Caniello de; AGANETTE, Elisângela Cristina; MACULAN, Benildes Coura Moreira dos Santos. BPM Acadêmico: metodologia de modelagem de processos. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, n. especial, 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/moci/article/view/37183>. Acesso em: 17 abr. 2023.

CORNELSEN, Julce M.; NELLI, Victor J. Gestão integrada da informação arquivística: o diagnóstico de arquivos. **Arquivística.net**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 2, p. 70-84, ago./dez. 2006. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/50059>. Acesso em 17 mar. 2023.

EVANS, Frank B.; KETELAAR, Eric. **Guía para la encuesta sobre los sistemas y servicios de la gestión de documentos y la administración de archivos**: un estudio del RAMP. Programa General de Información y UNISIST. Paris: UNESCO, 1983.

FEITOZA, Rayan Aramis de Brito; ALMEIDA, Sonia Scoralick de; LIMA, Ediene Souza de. Diagnóstico arquivístico como instrumento à proposta de uma política de gestão de documentos: um relato de experiência no SEBRAE/PB. **Archeion Online**, João Pessoa, v. 5, n. 4, p. 66-83, 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/archeion/article/view/36267>. Acesso em: 16 abr. 2023.

GADELHA, Adriane da Silva. O diagnóstico em arquivos e sua relação com a gestão de documentos no setor público. **Revista do Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro**, Rio de Janeiro, n. 13, p. 395-418, 2017. Disponível em: [http://wpro.rio.rj.gov.br/revistaagcrj/wp-content/uploads/2018/02/AGCRJ\\_revista\\_180201-1-69-92.pdf](http://wpro.rio.rj.gov.br/revistaagcrj/wp-content/uploads/2018/02/AGCRJ_revista_180201-1-69-92.pdf). Acesso em: 22 mar. 2023.

LEÃO, Meissane Andressa da Costa; CHAGAS, Cintia Aparecida. Conselhos de Fiscalização de Profissões Regulamentadas: pré-diagnóstico dos Arquivos dos Conselhos Federais. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 28, n. 2, p. 116211, 2022. Disponível em: <https://www.seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/116211>. Acesso em: 16 abr. 2023.

LINDEN, Leolábia Luana; BRASCHER, Marisa. Diagnóstico arquivístico: uma proposição metodológica a partir de instrumentos normativos de descrição arquivística. **Informação & Informação**, Londrina, v. 24, n. 3, p. 335–364, 2019. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/35539>. Acesso em: 16 abr. 2023.

LOPES, Luís Carlos. **A informação e os arquivos: teorias e práticas**. Niterói: EDUFF; São Carlos: EDUFSCAR, 1996.

MACHADO, Helena C. Dirigente de arquivo e capacidade administrativa. **Arquivo & história: revista do Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro**, Rio de Janeiro, n. 2, p. 47-56, out. 1996.

MASSARONI, Iracema Fernandes; SCAVARDA, Annibal José Roris Rodriguez. Gestão de Serviços em Bibliotecas Públicas: aplicação do 5W2H na política de aquisição de acervo. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 6, n. 1, p. 4-16, 2015. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/89002>. Acesso em: 20 maio. 2023.

MIGUEL, Marcelo Calderari; FURTADO, Marcello França; SILVA, Luiz Carlos da. Experiências no Instituto Histórico e Geográfico de Vila Velha: relato de estágio reflexivo, múltiplas vivências arquivísticas. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 27, n. 1, p. 1-15, jun. 2022. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1856>. Acesso em: 8 abr. 2023.

MONEDA CORROCHANO, Mercedes de la. El archivo de empresa: un concepto integrado. *In: RUIZ RODRÍGUEZ, Antonio Ángel (ed.) Manual de Archivística*. Madrid: Síntesis, 1995. p. 235-262.

NASCIMENTO, Manuela da; SILVA, Juliana Santos da; LEITE, Ulda do Nascimento Paris. Diagnóstico do acervo acadêmico da Coordenadoria de Registro Escolar do Instituto Federal do Sergipe, Campus Lagarto. **Archeion Online**, João Pessoa, v. 8, n. 2, p. 69-88, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/archeion/article/view/53284>. Acesso em: 17 abr. 2023.

OLIVEIRA, Tânia Mara Marques de; BEDIN, Sonali Paula Molin. Diagnóstico de arquivo como instrumento de avaliação na gestão documental. **Ágora: arquivologia em debate**, v. 28, n. 56, p. 115-135, 2018. Disponível em: <https://agora.emnuvens.com.br/ra/article/view/674>. Acesso em: 17 abr. 2023.



RIBEIRO, Maxiliano; SANTOS, Danielle Denes dos. Proposta de um quadro de procedimentos para delinear pesquisas científicas em formato visual e colaborativo. **AtoZ: novas práticas em informação e conhecimento**, Curitiba, v. 11, p. 1-15, 2022. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/atoz/article/view/84324>. Acesso em 19 abr. 2023.

RONDINELLI, Rosely Curi. Arquivologia e administração: uma questão interdisciplinar. **Boletim da AAB**, [s.l.], n. 2, jul./set. 1993.

ROUSSEAU, Jean-Yves; COUTURE, Carol. O lugar da Arquivística na gestão da informação”. **Os fundamentos da disciplina Arquivística**. Lisboa: Dom Quixote, 1998.

SANTOS, Vanderlei Batista de. A prática arquivística em tempos de gestão do conhecimento. *In*: SANTOS, V. B.; INNARELLI, H. C.; SOUZA, R. T. B. **Arquivística temas contemporâneos: classificação, preservação digital, gestão do conhecimento**. 2. ed. Brasília, DF: SENAC, 2008. p. 175-219.

SILVA, Welder Antônio; MARINHO, Suzana; SANTOS, Patrícia Kelly. Uma abordagem sistêmica aplicada à Arquivística. **Arquivística.net**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 1, p. 54-71, jan./jun. 2007. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/50310>. Acesso em 17 abr. 2023.

WERKEMA, Maria Cristina Catarino. **Ferramentas estatísticas básicas para o gerenciamento de processos**. Belo Horizonte: UFMG, 1995.

<p><b>Recebido/ Received:</b> 19/11/2023 <b>Aceito/ Accepted:</b> 22/01/2024 <b>Publicado/ Published:</b> 17/05/2024</p>
--