

DIAGNÓSTICO DE ARQUIVO COMO INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO NA GESTÃO DOCUMENTAL¹

Tânia Mara Marques de Oliveira

Graduada em Licenciatura e Bacharelado em Letras - Espanhol da Universidade Federal de Santa Catarina. Graduada do Curso de Arquivologia da Universidade Federal de Santa Catarina.

E-mail: taninha_mmo@hotmail.com

Sonali Paula Molin Bedin

Mestre e Professora do Departamento de Ciência da Informação, e Coordenadora do Curso de Arquivologia da Universidade Federal de Santa Catarina.

E-mail: sonali.bedin@ufsc.br

Resumo: O artigo tem por objetivo investigar a eficácia e a contribuição do diagnóstico na gestão documental pertencente ao arquivo alvo desta pesquisa. Uma vez que este instrumento identifica e aponta as possíveis falhas ou lacunas no armazenamento e no tratamento do acervo pesquisado, é possível realizar por meio do levantamento de dados às propostas que beneficiam o processo de recuperação da informação, a preservação e a conservação dos documentos que fazem parte de qualquer instituição, seja ela, pública ou privada. Diante disto, este artigo se apoia na prática arquivística por estudar as funções do arquivo e trazer embasamento teórico e prático a respeito da relevância do diagnóstico como um mecanismo que possibilita o tratamento da informação que foi gerada, registrada e guardada. Para comprovar a eficácia desse instrumento é apresentado um pequeno estudo de caso referente a uma instituição no qual a coordenadora do setor de informações criou um projeto de gestão de documentos, aplicando o diagnóstico de arquivo para identificar e avaliar os documentos que não eram tratados há anos. Portanto, o objetivo da pesquisa foi alcançado e traz os resultados da aplicação deste instrumento que foi imprescindível na avaliação de todo o processo do fluxo documental, pois de forma precisa apontou a situação do arquivo físico, proporcionando as soluções necessárias para implantar a gestão documental de acordo com a necessidade da instituição, tornando principalmente a informação acessível ao usuário de forma eficaz e eficiente.

Palavras-chave: Diagnóstico de Arquivo. Instrumento de Avaliação. Gestão Documental.



1 INTRODUÇÃO

Segundo estudiosos um fator importante chama a atenção no meio arquivístico a respeito do grande aumento das massas documentais que ao passar dos anos, cada vez mais, empresas e instituições públicas e privadas vêm produzindo devido as suas necessidades administrativas. Isto faz com que os espaços de guarda, chamados de arquivos, tornem-se depósitos de documentos, em seus variados tipos, e quase sempre não recebem uma gestão apropriada, o que dificulta o acesso e a recuperação da informação em tempo hábil. Isto pode ocorrer devido ao desconhecimento da área arquivística, e falta de tratamento adequado com uso de técnicas ou instrumentos que auxiliem os profissionais que trabalham diretamente com o acervo documental, assim como outros usuários que necessitam de uma informação, seja do fundo documental ou outra área do acervo.

A gestão documental bem implantada possibilita a organização da massa documental, respeitando a sua proveniência e o seu fluxo, auxiliando na recuperação da informação de forma

¹ Membros da Banca: Caroline Cisne, UFSC - e-mail: cs.cisne@gmail.com; e Heloisa Costa, UFSC - e-mail: helocosta7@hotmail.com; Orientadora responsável: Sonali Paula Molin Bedin /UFSC - e-mail: sonali.bedin@ufsc.br

eficiente e segura. Pode-se dizer que ao gerenciar os documentos os benefícios são múltiplos, como, por exemplo, rapidez para disponibilizar a informação.

O uso do diagnóstico na gestão como instrumento norteador de avaliação documental vem auxiliar na coleta das informações necessárias, sejam elas, de ordem física ou orgânica, propiciando elementos cruciais para que se possam desenvolver propostas de melhorias no arquivo de qualquer instituição. Destaca-se que esta ferramenta possibilita identificar, avaliar e criar possíveis soluções ou mudanças em relação à massa documental que é acumulada sem um devido tratamento informacional.

Assim, o objetivo geral desta pesquisa foi investigar a contribuição do diagnóstico de arquivo no processo da gestão documental, além de fornecer mais elementos para os estudos na área Arquivística.

Os objetivos específicos foram apresentar componentes do diagnóstico de arquivo a partir da literatura, pontuar questões relevantes sobre o diagnóstico como instrumento de tratamento e avaliação dos documentos, apresentar a usabilidade do diagnóstico no gerenciamento da massa documental e mostrar resultados alcançados na gestão documental, após a aplicação do diagnóstico.

Portanto, para este estudo procurou-se observar e compreender a funcionalidade do Diagnóstico no processo de Gestão Documental do arquivo institucional de uma empresa privada de Florianópolis. Por meio dessa investigação foi possível analisar a usabilidade e os resultados alcançados após a aplicação deste instrumento. Entretanto, por questões éticas não será divulgado o nome da instituição que possibilitou os elementos primordiais para se chegar ao resultado do objeto pesquisado, com a disponibilização dos dados e mudanças aplicadas após o diagnóstico realizado.

2 POR QUE FAZER DIAGNÓSTICO NO ARQUIVO?

O diagnóstico visualiza e possibilita de forma precisa as mudanças que a instituição, seja ela pública ou privada, necessita realizar para alcançar os objetivos relativos aos procedimentos adequados para gestão documental eficiente. Com esse instrumento de avaliação é possível observar a relação que os documentos têm entre si e entre a instituição que o gerou, como, por exemplo, as suas funções e atividades as quais se destinam.

Ferreira e Melo (2008, p.7) ressaltam que “O diagnóstico de arquivos proporciona os subsídios necessários para iniciar a gestão documental, por ser este, a primeira atividade a ser desenvolvida quando da sua implantação, [...]”

Deste modo, o diagnóstico levanta os elementos necessários que estão relacionados ao gerenciamento da informação e destaca soluções que priorizam mudança no tratamento dos documentos gerados e que são arquivados de maneira equivocada. Porém, há um questionamento se há ou não

mudanças na gestão dos documentos após a realização e a avaliação por meio desse instrumento. Se após a aplicação do diagnóstico é realizada a mudança sugerida por ele e se ela é funcional e eficaz no arquivo.

2.1 ARQUIVO E DOCUMENTO

O arquivo traz como característica o lugar onde se guarda o documento, seja ele, escrito, fotográfico ou microfilmado, etc., pode ser organizado, segundo sua natureza o seu uso. (LOPES, 2004)

O Dicionário de Terminologia Arquivística (2005, p.27) adota a seguinte definição para Arquivo: “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”. O arquivo é a memória da instituição no qual pode ser definido como a entidade ou órgão administrativo responsável pela custódia e tratamento das espécies documentais que são produzidas e devem ser armazenadas adequadamente, já que possuem valor legal, histórico, probatório e informacional. Deste modo, Schellenberg (2006, p.199) afirma que os valores informativos “[...], como se pode deduzir da própria expressão, derivam da informação contida nos documentos oficiais relativos aos assuntos de que tratam as repartições públicas e não da informação ali existente sobre as próprias repartições.”

Assim, o conceito de valor informativo que o documento contém irá destacar nele a unicidade, a forma e a importância da sua informação. Essa informação encontrada em um documento oficial, não será encontrada em nenhum outro local com a mesma fonte, já que o documento tem caráter único, em função do contexto ao qual foi produzido.

2.2 GESTÃO DOCUMENTAL

A Gestão Documental está relacionada a um conjunto de procedimentos que são importantes para o bom aproveitamento da informação que é produzida ou recebida por uma organização institucional.

É relevante destacar que o acúmulo da massa documental se deu historicamente a partir da II Guerra Mundial com o avanço científico e tecnológico. Conforme Paes (2004, p.53) “[...], a produção de documentos cresceu a níveis tão elevados que superou a capacidade de controle e organização das instituições, as quais se viram forçadas a buscar novas soluções para gerir as grandes massas documentais acumuladas nos arquivos”.

Para o tratamento dessa massa documental não só surgiu a teoria das três idades, como, também, a necessidade de gerenciar esses documentos de acordo com a sua produção, utilização e destinação. De acordo com Medeiros e Amaral (2010, p. 298):

A gestão de documentos é um processo arquivístico que, com menor custo e maior eficiência e eficácia, busca intervir no ciclo de vida dos documentos, visando reduzir, seletiva e racionalmente, a massa documental a proporções manipuláveis até que a ela tenha destinação final (expurgo ou recolhimento aos arquivos permanentes).

Por meio do gerenciamento adequado das informações é possível reduzir de forma racional a massa documental produzida, tramitada, dando destino final a elas de acordo com as fases que compõem o ciclo de vida dos documentos, conforme a Lei Federal n.º 8.159, 1991, Art. 3º que regulamenta a operacionalização dos serviços de gestão de documentos.

Segundo Paes (2004, p.54), “[...], a gestão de documentos assumiu nas instituições papel tão relevante quanto a gestão de materiais e de recursos humanos, embora ainda não seja assim reconhecido.”

Estudiosos chamam a atenção da falta de conhecimento na área arquivística nas instituições o que leva a produção desenfreada de documentos e o acúmulo dos mesmos em todas as três fases do arquivo. Essas fases estão relacionadas ao ciclo de vida documental ao qual determina as etapas que o documento percorre até chegar ao seu destino final, ou seja, eliminação ou arquivo histórico. Elas são determinadas como: corrente (de consultas frequentes), intermediária (não sendo de uso corrente) e permanente (de valor histórico, probatório e informativo) e permitem dividir o conjunto documental pertencente a uma pessoa ou organização conforme a função para as quais foram criados.

Na primeira idade, ou seja, corrente há uma produção imensa de documentos que cumprem a função para as quais foram criados e muitas vezes respondem por atividades de recebimento, registro, distribuição e expedição. Assim, Paes (2004) ressalta que devido o uso contínuo este documento fica próximo do órgão que o produziu pelo seu valor administrativo.

Na fase intermediária ou segunda idade o documento é arquivado por um período temporário, cumprindo o prazo que é determinado por uma comissão ou pela entidade mantenedora do arquivo. Nesta fase, de acordo com Paes (2004), os documentos são poucos consultados, mas ainda podem ser solicitados dependendo da necessidade da instituição. O arquivo intermediário tem como função armazenar e aguardar a destinação dos documentos que são oriundos do arquivo corrente.

Na fase permanente ou terceira idade o documento tem valor histórico, probatório, informativo, legal e fiscal, por isso a sua guarda é permanente. Portanto, Paes (2004), afirma que o arquivo permanente recebe documentos que já cumpriram a sua trajetória administrativa, e ele é organizado por seu fundo observando a fonte que o gerou, não se misturando a outras fontes. Isto ocorre também nos arquivos especial e especializado que armazenam informações de valor permanente.

Paes (2004 p.121) ressalta que, “A função do arquivo permanente é reunir, conservar, arranjar, descrever e facilitar a consulta dos documentos oficiais, de uso não corrente, ou seja, concentrar sob custódia, conservar e tornar acessíveis documentos não correntes, [...]”.

O arquivo permanente é visto como um repensar, ou seja, uma reconstrução do passado no qual foram registrados em documentos as informações da história de uma instituição para que no futuro estas informações se tornem fonte de pesquisa ou de valor probatório. Portanto, este arquivo possui como principal atribuição a custódia e preservação dos documentos de guarda permanente por se tratar

de documentos relacionados às atividades-fim de uma empresa, como por exemplo, os processos e as ações que levaram a empresa a existir. O arquivo permanente possui documentos guardados em diversos suportes e pode ser textual, iconográfico ou audiovisual.

Assim sendo, pode-se observar que a gestão documental está caracterizada num conjunto de procedimentos relacionados às fases do documento desde a produção até a destinação final. Alguns elementos primordiais acompanham as idades, como: avaliação que determina prazo de guarda e o que irá ser arquivado com valor permanente ou eliminado, evitando o acúmulo da massa documental.

2.3 MÉTODOS DE ARQUIVAMENTO

Para poder recuperar os documentos de forma rápida faz-se necessário a escolha de método para arquivá-los, porém a escolha do método vai depender da natureza dos documentos.

Segundo o Dicionário de Terminologia Arquivística (2005, p.117), o método de arquivamento é uma “Sequência de operações que determina a disposição dos documentos de um arquivo (1) ou coleção, uns em relação aos outros, e a identificação de cada unidade.” Deste modo, os métodos de arquivamento disponível, como, alfabético, geográfico, numérico e ideográfico, entre outros, auxiliam na ordenação do documento de forma eficiente. Esses métodos são muito usados por facilitar a recuperação da informação, como por exemplo: o alfabético propicia a recuperação do documento de acordo com as regras de alfabetização, o ideográfico distribui os documentos por assunto, o numérico usa números para recuperar a informação e o geográfico usa como elemento principal de busca o local ou procedência do documento.

Entretanto Paes (2004, p.61) chama a atenção para “Cada ramo de atividade exige um método diferente, adequado às suas finalidades. Daí o problema difícil, quando se quer organizar um arquivo, da escolha de um método ideal de classificação para que a finalidade precípua do arquivo, que é o acesso aos documentos, seja plenamente atingida”.

Diante disto, a ordenação e o arquivamento dos documentos podem receber diversos métodos, porém deve-se avaliar a melhor forma de organizá-los, de acordo com o funcionamento da instituição ao qual o produziu.

2.4 CLASSIFICAÇÃO

Classificação busca representar o documento de arquivo de acordo com a atividade e função que o gerou, visando facilitar todo o processo de recuperação da informação e acesso aos documentos.

Segundo Gonçalves (1998, p. 12), “o objetivo da classificação é, basicamente, dar visibilidade às funções e às atividades do organismo produtor do arquivo, deixando claras as ligações entre os documentos.” A elaboração do plano de classificação vem ao encontro da produção ou manuseio

arquivístico de documentos do organismo produtor para que se tenha uma visão de como os documentos e processos estão interligados e relacionados, fazendo com que suas funções e atividades sejam realizadas de forma eficaz e eficiente em seu trâmite.

2.5 TABELA DE TEMPORALIDADE

Tabela de temporalidade é o instrumento importante na gestão documental de qualquer organização, seja pública ou privada. Segundo o Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ), “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”. Desta forma, o arquivo que possui uma tabela de temporalidade de documentos tem um instrumento que auxiliará na triagem da sua massa documental, ou seja, ao implantar a tabela é possível avaliar e determinar o prazo do documento em todo o seu ciclo de vida evitando o acúmulo dos mesmos.

De acordo com Paes, (2004, p.106) a “Tabela de Temporalidade é o instrumento de destinação que determina os prazos em que os documentos devem ser mantidos nos arquivos correntes e/ou intermediários, ou recolhidos aos arquivos permanentes, estabelecendo critérios para microfilmagem e eliminação.”

Logo a TTD é relevante para determinar o prazo de guarda dos documentos, e mediante o seu uso é possível saber o tempo e a permanência de um documento na fase corrente e quando ele passa para a fase intermediária e por fim para a fase permanente, e o que deve ser guardado ou eliminado. Além do que já foi descrito, este instrumento de gestão documental traz informações sobre os documentos que são produzidos e recebidos por uma instituição, um código de classificação e o campo observações para completar dados a respeito do tipo documental que está na tabela.

Para desenvolver e implantar uma TTD é necessário ter uma comissão de avaliação formada por pessoas que conheçam a organização, como, também, é preciso saber que o prazo de guarda dos documentos é definido pela necessidade administrativa e pela legislação vigente, assim, como a sua aplicação que é realizada por necessidade organizacional e informacional dos documentos. (CONARQ). A TTD como instrumento de gestão documental permite avaliar e gerenciar a massa documental expedida e recebida por uma organização.

2.6 DIAGNÓSTICO

O diagnóstico é um instrumento que direciona as ações a serem tomadas, portanto, ele é determinante no processo de avaliação dos arquivos, pois mediante o seu uso é possível identificar possíveis falhas ou lacunas na gestão documental. Ele é imprescindível para que se conheça o arquivo e a sua necessidade real.

Calderon et al. (2004, p. 101) explicam que o diagnóstico deve ser , “ [...] o ponto de partida para os projetos de organização de documentos, subsidiando a proposta de modelos de classificação, avaliação e descrição apropriadas, visando a um destino final eficiente e eficaz”. Conforme os autores citados, é fundamental utilizar o diagnóstico como primeiro passo na organização de arquivos, ou seja, ao usar esse instrumento de avaliação se conhece a verdadeira situação do arquivo fazendo um levantamento minucioso dos dados que possibilita ter uma visão do seu funcionamento.

Deste modo, Cornelsen e Nelli (2006, p.82) afirmam que “Os principais dados coletados no diagnóstico se referem à estrutura, às funções e às atividades e, por conseguinte, ao fluxo de informações que permeiam a organização, [...]”.

Ao coletar todos os dados e verificar o fluxo documental nas etapas que o documento percorre seja qual for ela é possível identificar as possíveis falhas seja na organização dos documentos, no seu acondicionamento, no processo de tramitação ou em outras funções que ele exerce.

Rodrigues (2002, p.55) enfatiza que “[...], a avaliação é outra etapa decisiva da gestão. Permite racionalizar os documentos acumulados na fase corrente, intermediária, facilitando a constituição dos arquivos permanentes, fazendo funcionar de maneira criteriosa o sistema de arquivos”.

É importante ressaltar que o processo de avaliação investiga todos os elementos que constituem o arquivo, como, por exemplo, a sua estrutura física, o ambiente no qual está instalado e as condições que estão acondicionados os documentos, também, constata se a forma de gerenciar a massa documental está de acordo com as normas da instituição ao qual ele pertence.

Entretanto, há uma grande preocupação a respeito do profissional que fará a avaliação e o arquivamento dos documentos, pois se ele não tiver os “conhecimentos técnicos” necessários para fazer uma análise correta do acervo que está sob a sua responsabilidade, poderá comprometer a “vida da organização.” (PAES, 2004, p. 42).

Por esse motivo, na etapa de levantamento da massa documental do acervo se destaca a figura do profissional que fará o diagnóstico e os conhecimentos arquivísticos que ele tenha para desempenhar corretamente o processo de avaliação no qual deverá seguir os princípios, normas e leis que tal procedimento exige. Lembra Duarte (2006-2007, p. 150) que,

Organizar um acervo documental é mais do que implementar um sistema de arquivo que atenda à necessidade dos pesquisadores e estudiosos de maneira geral. Na verdade, deparar-se com uma documentação exige do arquivista um estudo aprofundado a partir de escavação cuidadosa, permitindo não somente a organização arquivística do acervo, mas, ao mesmo tempo, a análise temática representativa, interpretativa e precisa das peças. Assim, durante todo o tempo, esse profissional exerce, concomitantemente, o papel de arquivista e investigador.

Para realizar um diagnóstico, o arquivista deve elaborar um roteiro que se adapte às necessidades do arquivo analisado, de modo que consiga coletar informações precisas e objetivas, possibilitando construir uma boa base para a proposição de correções e melhorias.

Ferreira e Melo (2008, p. 12) destacam que “a gestão documental, todavia, é antecedida por um diagnóstico da situação em que se encontram os arquivos, verificando se as atividades desempenhadas nas instituições correspondem aos documentos produzidos.”

Há inúmeras vantagens ao usar o diagnóstico na gestão documental, podem-se citar alguns exemplos, como: identificação do documento e sua atividade na instituição, averiguação de uma política de gestão documental que ampare o acervo; verificação da existência ou não de plano de classificação e tabela de temporalidade, caso a instituição não possua é possível sugerir após a avaliação do arquivo.

2.6.1 Metodologias de Diagnóstico

Metodologias de diagnóstico de arquivos elencadas por Cornelsen e Nelli (2006),

- a) Metodologia de Evans e Ketelaar (1983): apresenta-se em forma de questionário, dividido geralmente em nove grupos: apresentação geral; legislação e normas; recursos humanos; recursos financeiros; edifício e materiais; fundos; métodos e processos de trabalho; serviços oferecidos e centros de documentação.
- b) Metodologia de Campos (1986): procura, por meio de pesquisa bibliográfica e entrevista, coletar informações sobre: o órgão/setor visitado, as atividades de protocolo e de arquivo corrente desenvolvidas e suas respectivas normas reguladoras; a organização do acervo; os instrumentos de pesquisa disponíveis; os processos de transferência e eliminação e seus critérios reguladores e o uso de tecnologias para recuperação da informação.
- c) Metodologia de Moneda e Corrochano (1995): investiga a situação arquivística do arquivo por meio de entrevista e a divide em: pré-diagnóstico; análise dos fundos; análise dos instrumentos de trabalho existentes; análise dos recursos de infraestrutura, recursos humanos e financeiros disponíveis; fluxo das informações e; posição hierárquica do arquivo.
- d) Metodologia de Lopes (1997): é realizado mediante o levantamento de dados relativos à quantidade de documentos expressa em metros lineares ou em *bytes*; as características diplomáticas; os conteúdos informacionais genéricos; as unidades físicas de arquivamento; a existência e o modo de uso das tecnologias da informação; as características das instalações do arquivo e a situação dos acervos no que se refere a preservação; as datas-limite e a identificação original das inscrições encontradas nas embalagens.
- e) Metodologia de Rousseau e Couture (1998): os autores baseiam seu diagnóstico na análise dos procedimentos de criação, difusão e acesso, da classificação e recuperação da informação e da proteção de conservação.

Em termos gerais, cada uma das metodologias apresentadas busca compreender a estrutura e o funcionamento da instituição que produz e armazena os documentos arquivísticos por meio dos mais variados procedimentos a fim de coletar dados suficientes para que se possa fazer uma análise minuciosa de todos os aspectos abordados e a partir dela elaborar o relatório do diagnóstico.

As metodologias são semelhantes no aspecto investigativo e por trazerem o foco principal o diagnóstico como instrumento de análise e avaliação da situação arquivística para qualquer instituição. Observa-se, também, que todas dão nomes diferenciados para esse instrumento avaliativo, como: levantamento de dados, investigação da situação arquivística, dentre outros.

Outro aspecto é a falta de uma metodologia adequada que contemple todos os requisitos necessários para realizar um diagnóstico de arquivo que atenda todos os procedimentos arquivísticos. Entretanto, as metodologias citadas apresentam métodos que auxiliam no processo de investigação para se chegar a um resultado, como, por exemplo: questionário, entrevista, observação direta.

Enfim, os principais dados a serem coletados no diagnóstico estão intrinsecamente relacionados à estrutura, às funções e às atividades e, por conseguinte, ao fluxo de informações produzido ou recebido por uma instituição.

3 APLICAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa alvo do presente artigo se caracteriza como qualitativa, exploratória, bibliográfica, apresentando elementos de estudo de caso, e adotou como instrumento de coleta dos dados, a observação e o questionário, (GIL, 2005). Ela foi exploratória para proporcionar melhor entendimento sobre o objeto de estudo, assim, como, o método qualitativo que foi uma opção a ser usado por ter caráter exploratório e descritivo, e, por apresentar recursos que possibilitaram ao investigador atingir a sua meta de estudo não comprometendo a espontaneidade e liberdade do objeto de estudo e o público alvo a ser pesquisado. Deste modo, descreveu as ações que a instituição desenvolve sem interferir em seu contexto organizacional.

Para atender os objetivos a metodologia exploratória segundo Gil (2002, p. 41), proporciona “[...] maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses.” Portanto, neste procedimento metodológico se destaca a relação entre pesquisador/objeto permitindo como primeiro passo observar o fenômeno a ser pesquisado para depois criar relações ou hipóteses que o explique.

Outro procedimento enriquecedor que fundamentou e priorizou este estudo científico, por trazer elementos indispensáveis em todas as etapas da pesquisa, foi o levantamento bibliográfico da área arquivística, principalmente a respeito do diagnóstico de arquivo na gestão documental. Com o apoio de instrumentos como a observação, o questionário e a coleta de dados foi possível destacar metodologicamente as questões relevantes sobre o objeto de estudo, que neste caso é o resultado alcançado após a aplicação do diagnóstico como instrumento de avaliação na gestão documental da Instituição alvo dessa pesquisa. Essa instituição já está no mercado há 32 anos, é referência na área tecnológica e foi escolhida por ter o perfil adequado com o propósito da pesquisa.

A coordenadora do projeto de gestão documental juntamente com sua equipe utilizou e aplicou como o primeiro passo do processo, o diagnóstico do arquivo para poder identificar e avaliar a real situação dos documentos desde a sua produção até a sua destinação final.

A observação foi realizada a partir de 17 de maio de 2016, quando foi assinado um acordo de confidencialidade entre as partes envolvidas na pesquisa que marcou o início da coleta de dados,

mediante a ajuda da bibliotecária atualmente responsável pela documentação do arquivo pesquisado. Destaca-se que o tratamento da massa documental começou quando a empresa comemorou 28 anos de existência, e essa iniciativa partiu da criadora do projeto na época, bibliotecária responsável pelo setor de informação.

O questionário foi aplicado no mês de outubro de 2016 com a coordenadora do projeto de gestão documental da época e mais sete colaboradores que não estiveram envolvidos diretamente no processo de levantamento de dados e avaliação documental, mas são produtores e utilizadores dos documentos que compõem o arquivo.

As respostas estão transcritas, mostrando o envolvimento e conhecimento do processo por todos. Para distinguir um respondente de outro as respostas estarão elencadas uma abaixo da outra, por ordem alfabética, representado cada entrevistado. Por questões de tempo por parte dos pesquisados, o questionário foi encaminhado via e-mail para que cada um pudesse responder no seu tempo livre e a devolução dos mesmos foi realizada por e-mail e alguns pessoalmente.

Os pontos abordados no questionário se referiam as etapas recomendadas para a realização do diagnóstico, qual objetivou como primeiro passo identificar e solucionar os possíveis problemas relacionados à massa documental acumulada pela empresa durante os 28 anos de existência, e qual resultado foi alcançado após a avaliação realizada mediante o uso do diagnóstico.

4 ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO

Após a observação e a aplicação do questionário obtiveram-se os seguintes resultados de acordo com os colaboradores que responderam as questões elaboradas, como:

1- Quando foi realizada a implantação do projeto da Gestão Documental e porque ele foi implantado?

a) “O projeto de gestão documental iniciou no final de 2009 e início de 2010. Na época, a empresa estava completando 28 anos e possuía uma massa documental sem tratamento, com muito acúmulo, o que ocupava uma sala no quarto pavimento. Um dos motivos foi a liberação desta sala para alocar pessoal (equipes de projetos – atividade-fim da empresa).

Ao invés de somente proceder a transferência da documentação para outro espaço físico, como eu havia assumido a coordenação do setor de informação havia poucos meses, resolvi implantar o processo de gestão arquivística de documentos, com a finalidade de trabalhar a documentação dentro das diretrizes recomendadas pelo Conarq. Desta forma, seria possível proceder ao descarte de forma segura e armazenar os documentos realmente necessários às atividades da organização.”

b) “O trabalho foi realizado no ano de 2009. Foi implantado para realizar a guarda das informações/documentos da instituição.”

c) “O processo da gestão documental foi implantado 2009 e está até hoje sendo atualizado, e foi implantado pela necessidade de organizar a massa documental que se encontrava em uma sala, para que as organizações fossem encontradas de forma mais rápida e preservado a massa documental.”

d) “Ano de 2013, não recorro o mês. Demanda da organização que precisava reestruturar seu acervo documental.”

- e) “Não tenho certeza sobre a data, imagino que por volta de 2010, e que tenha sido implantado para organizar a documentação e o acervo de projetos e publicações da empresa.”
- f) “Entre os anos de 2012 e 2014 com o objetivo de organizar e preservar os conhecimentos e informações geradas pela instituição para futuras consultas e usos.”
- g) “Acredito que há 2 anos e a necessidade foi por gestão de documentos (arquivamento)”
- h) “A partir de janeiro/2012.” Sobre essa questão alguns respondentes não tinham a certeza da data oficial de quando começou a gestão documental, uns responderam que havia começado em 2012, 2013 e 2014, pois haviam entrado na empresa no meio ou no fim do projeto, apontando uma confusão de acordo com a data oficial de quando realmente começou o projeto, que foi no final de 2009 e início de 2010.

Entretanto todos foram unânimes sobre porque implantá-lo, ou seja, para dar o tratamento adequado a massa documental acumulada visando à preservação, a acessibilidade, o armazenamento correto e o descarte consciente. Para tal procedimento a coordenadora do projeto seguiu as recomendações do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ) que traz as normas arquivísticas, e da o respaldo para as melhorias que atendam a necessidade do arquivo da instituição, de acordo com a Lei n. 8.159, de 1991.

2- O prazo proposto para a implantação foi atingido?

- a) “Sim. O processo completo referente aos documentos relativos aos 28 anos de empresa foi realizado em aproximadamente três anos e meio.”
- b) “sim”.
- c) não assinalou.
- d) “sim”.
- e) não assinalou, mas escreveu “não tenho conhecimento”.
- f) não assinalou, mas escreveu “não tenho conhecimento do cronograma de implantação”.
- g) não assinalou, mas escreveu “não tive acesso ao que foi planejado”.
- h) não assinalou, mas escreveu “não lembro”.

Na questão três responderam que sim e cinco não assinalaram, e entre eles dois não tinham o conhecimento se o prazo proposto foi atingido, um não teve acesso ao que foi planejado e outro não lembrava. Fica claro com esse resultado que a responsável do projeto tinha a informação detalhada e o conhecimento do quanto importante é ter esse dado quantitativo para se ter a ideia do tempo e custo em um projeto que reflete a alma da empresa, já que se trata de documentos relacionados a atividade e funcionalidade da empresa. Também, é compreensível o não conhecimento dos demais a respeito do prazo, mesmo porque alguns não participaram na íntegra da implantação das mudanças proporcionadas por esse gerenciamento da documentação e por não estarem na empresa na época da realização do projeto.

3- Que recursos foram utilizados para dar andamento no projeto?

- a) “Foram utilizados recursos de diversas naturezas: financeiro, pessoal, infraestrutura, equipamentos e serviços. Dependendo das áreas/centro os recursos alocados eram diferenciados”.
- b) “Reuniões e treinamentos”.

- c) “Análise da massa documental, Reuniões com coordenadores e gerentes e digitalização de alguns documentos.”
- d) “Reuniões, análises, tratamento de documentação, digitalização”.
- e) “Lembro que foram estabelecidos procedimentos para arquivamento de documentos, com etiquetas-padrão para cada tipo de material.”
- f) “Tenho conhecimento de: 1 Bibliotecária e 1 software para gestão de biblioteca.”
- g) Deixou em branco.
- h) Deixou em branco.

Nessa questão as respostas foram diversas e somente dois entrevistados não responderam, entretanto os outros apontaram os recursos que lembraram, como reuniões, treinamentos, tratamento da documentação, entre outros. É visível o entendimento desse item na pesquisa, pois todos os recursos citados são o reflexo do diagnóstico de arquivo que possibilita a tomada de decisão e as soluções para as melhorias referente a gestão dos documentos.

4-Quem foram os colaboradores envolvidos e quais as funções exercidas por eles na instituição?

- a) “Os colaboradores envolvidos foram inicialmente os gestores (diretores, coordenadores ou gerentes das áreas/centros) e eventualmente algum colaborador produtor/recebedor de documentos arquivísticos. No entanto, somente os gestores faziam parte da comissão que decidia e assinava a respeito das decisões tomadas em relação ao tratamento e armazenamento e/ou descarte dos documentos.”
- b) “Foram gerentes, coordenadores das áreas, secretarias e a responsável pelo setor de informação.”
- c) “Coordenadores e gerentes das unidades e áreas da instituição, tendo como responsável do projeto a Bibliotecária do Setor de Informação Setor de Informação [...]. Contabilidade e Financeiro.”
- d) “Coordenadores e gerentes das diferentes áreas”.
- e) “A responsável pelo INF, setor de gestão da informação e documentos, à época.”
- f) “Gerentes de Centros de produção e Coordenadores de áreas administrativas”.
- g) “HCO/ Bibliotecária”.
- h) “Bibliotecária +Auxiliar de contábil”.

Nessa pergunta todos responderam apontando os envolvidos no processo da implantação da gestão documental, e destacaram a participação especial da bibliotecária do setor de gestão de informação da época, ou seja, a responsável pelo setor e pelo projeto.

5-Qual a metodologia utilizada e quais os passos adotados para a implantação da gestão de documentos?

- a) “O processo de gestão de documentos foi aplicado para os documentos em meio físico. Um projeto preliminar de GEAD foi lançado em 2012/2013, mas não foi adquirido o *software* de GED, somente foram realizadas algumas digitalizações disponibilizadas para consulta na intranet da empresa (plataforma SharePoint da Microsoft). Para a Gestão de Arquivos Digitais seguiu-se a metodologia da gestão arquivística do Conarq, com aplicação dos instrumentos recomendados, como o plano de classificação e TTD, Legislação vigente (resoluções e decretos do próprio Conarq) e legislação específica de cada área. Além disso, contou-se com as ferramentas da administração como fluxogramas, 5W2H, diagramas, entre outras essenciais na aplicação de um projeto deste porte. A gestão arquivística de documentos compreende a definição da política arquivística; designação de responsabilidades; planejamento do programa de gestão e implantação do programa de gestão.”

As etapas básicas foram de acordo com o Conselho Nacional de arquivo (CONARQ) como segue abaixo:

- Levantamento da estrutura organizacional e das atividades desempenhadas;
- Levantamento da produção documental, diferenciando os documentos arquivísticos dos não arquivísticos;
- Definição, a partir do levantamento da produção documental, dos tipos de documentos que devem ser mantidos e produzidos, e das informações que devem conter;
- Elaboração do plano de classificação e da tabela de temporalidade e destinação;
- Definição dos procedimentos de protocolo e de arquivamento dos documentos;
- Definição dos procedimentos para acesso, uso e transmissão dos documentos;
- Definição da infraestrutura para armazenamento dos documentos convencionais, que compreende;
- Espaço físico, mobiliário e acessórios;
- Definição das equipes de trabalho de arquivo e de tecnologia de informação;
- Definição de programas de capacitação de pessoal;
- Elaboração de manuais e procedimentos de trabalho;
- Definição dos meios de divulgação e de capacitação de pessoal;
- Definição do plano de ação do programa de gestão, com seus objetivos, metas e estratégias de implantação, divulgação e acompanhamento, visando a melhoria contínua.

Para obter as informações foi utilizado esse formulário de tipologia documental no qual eram inseridas informações sobre o setor e atividades e sobre o documento/dossiê em si.

Figura 1- Formulário

FORMULARIO DE LEVANTAMENTO DE DADOS ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DOS SETORES		
Unidade/setor		
Responsável		
Atividades desenvolvidas pelo setor:		
Entrevistado	Entrevistador	Data:
TIPOLOGIA DOCUMENTAL		
Atividade:		
Documento:		
Legislação:	Documentos anexos:	
Tramitação:		
Cópias:	Objetivo da produção:	
Destinação:		
Eliminar: ()	Preservar: ()	Tempo de guarda:
Obs.:		
Conteúdo:		
Entrevistado	Entrevistador	Data:

Fonte: Dados da pesquisa (2016)

- b) “Trabalhamos na tabela de temporalidade”.
- c) “Foram atualizados procedimentos e a tabela de temporalidade”.
- d) “Metodologia não recorde. Passos adotados, formulários, tratamento, descarte, arquivo”
- e) “Não tenho conhecimento para informar”.
- f) “Questionários e entrevistas com os Gerentes e Coordenadores para definir os critérios de arquivamento e descarte dos documentos”.
- g) Deixou em branco.
- h) “Não sei”.

Essa questão foi bem interessante por se tratar da metodologia e os passos utilizados para implantar a gestão documental, e com exceção de três respondentes obteve-se um resultado razoável.

Foram detalhadas as etapas do porquê, onde, quando, por quem e como será feito, e quanto custará, ou seja, 5W2H usado na administração para fazer um bom planejamento. E assim, o passo a passo aconteceu desde a estrutura organizacional, documentos e todas as ações que deveriam ser tomadas até a implantação da gestão e durante com o uso de formulários, de manuais, tabela de temporalidade e outros procedimentos relacionados à produção, tramitação, armazenamento, acesso e descarte. Ressalta-se que o formulário criado pela coordenadora do projeto de gestão, para o levantamento de dados, foi baseado no modelo da Tese da Rodrigues (2002). E sobre a Gestão Eletrônica de Documentos (GED) a instituição ainda não utiliza esta tecnologia, o que se faz é a digitalização de alguns tipos documentais, como documentos da contabilidade.

6- Qual foi o objetivo específico para a realização do diagnóstico?

- a) “O primeiro passo para conhecer uma organização, suas atividades de documentos atrelados a essas atividades é a aplicação do diagnóstico. Sem o diagnóstico não há como obter todas as informações necessárias para a tomada de decisão. O objetivo principal da aplicação do diagnóstico é a composição entre setor/atividade/documento e, dessa forma, associada às características do documento arquivístico, poder decidir de forma correta sobre como proceder com a documentação.”
- b) “O objetivo foi devido a necessidade que a instituição identificou nossos documentos não possuíam organização necessária”.
- c) “O objetivo do diagnóstico foi de identificar a massa documental da instituição, para iniciar o processo de gestão documental que vai ser explicado na questão 7, para que a informação fosse recuperada com rapidez.”
- d) “Organização e facilitar acesso aos arquivos”.
- e) “Não tenho conhecimento para informar”
- f) “Organizar e definir a temporalidade de guarda dos documentos”
- g) “Não tive acesso ao referido documento”.
- h) “Redução e otimização do espaço físico”.

Nessa questão dois respondentes não contribuíram por desconhecimento, já os outros foram de acordo com a pergunta e relataram o objetivo de ser realizado o diagnóstico. As respostas destacam a importância de se fazer o diagnóstico por ser um instrumento que identifica os problemas e auxilia nas mudanças a serem feitas no arquivo, possibilitando definir a guarda dos documentos, facilitar o acesso e a recuperação da informação, otimização do espaço físico, etc.

7- De que forma foi realizado o levantamento dos dados referentes aos documentos, ao arquivo e a empresa?

- a) “Pela aplicação do diagnóstico, que foi realizado por meio de entrevistas com as pessoas produtoras/recebedoras dos documentos e os gestores de cada área.”
- b) “Não participei dessa etapa”.
- c) “Atualmente estamos atualizando alguns dos processos da Gestão documental que iniciou em 2009 e acontece até hoje. Portanto as informações que tenho é que primeiramente foram identificados, separados, triados os documentos. Simultaneamente foi aplicado o diagnóstico com os responsáveis de unidades e áreas da instituição, gerando vocabulário padrão para organização da massa documental, para a partir disto, foram organizados em caixas e encaminhados para a empresa externa [...]”.

- d) “Reuniões e preenchimento de formulários”.
- e) “Não tenho conhecimento para informar”.
- f) “Entrevistas, questionários e análise dos documentos produzidos pela instituição”.
- g) Deixou em branco.
- h) “Mapeamento dos documentos existentes”.

Cinco respondentes destacaram que o levantamento foi realizado por preenchimento de formulários, entrevistas, questionários e análise dos documentos produzidos pela instituição. Destaca-se a relevância desses mecanismos utilizados por meio do diagnóstico que possibilita à equipe realizadora do projeto de gestão ter uma visão geral e específica do fluxo documental, no qual é possível avaliar as ações a serem tomadas, independente da época que for. Portanto, o diagnóstico é um aliado na gestão documental de qualquer instituição, seja ela pública ou privada.

8- O que foi identificado como ponto crítico a partir do diagnóstico?

- a) “Talvez o ponto mais importante de ser ressaltado é o desconhecimento por parte dos colaboradores sobre as atividades e os documentos atrelados a esta atividade. Em alguns casos, o profissional do arquivo precisou auxiliar na definição das atividades. Um fator importante com a aplicação do diagnóstico foi a falta de um padrão para a nomenclatura dos documentos, o que foi resolvido durante a entrevista, ou posteriormente, após uma análise mais aprofundada de cada tipo documental.”
- b) “Não participei dessa etapa”.
- c) “A partir do diagnóstico se identificou que havia documentos duplicado e arquivamento de materiais indevidos.”
- d) “Guarda de material em duplicidade, guarda de material desnecessário, tratamento inadequado, arquivo desorganizado.”
- e) “Não tenho conhecimento para informar.”
- f) “Pouca organização dos documentos produzidos, perda de informações decorrente da não organização”.
- g) Deixou em branco.
- h) “Armazenamento incorreto, clips e elásticos deteriorados”.

As respostas destacam como ponto crítico uma variedade de problemas relacionados a documentos duplicados, arquivamento indevido, perda de informações devido a não organização, entre outros. Esses fatores ocorrem quando não há um comprometimento entre as partes envolvidas com a informação que é gerada, registrada e arquivada. Chama-se a atenção a respeito do desconhecimento do profissional que produz, recebe, envia e guarda os documentos relacionados às atividades para as quais foram criados. Muitas instituições não inseriram a sua cultura organizacional o conhecimento arquivístico que auxilia em toda a gestão documental, tornando o arquivo ativo e produtor de informações relacionadas à administração, a pesquisa e a história institucional.

9- Houve mudanças após a aplicação do diagnóstico quanto aos procedimentos de gestão documental referentes à produção, manutenção e uso dos documentos? Assinale as possíveis mudanças!

- a) “Lógico que sim!”

Tabela 1- Resultado da pergunta

Mudanças após a aplicação do diagnóstico	Respondent
Utilização de uma linguagem padronizada que facilita a compreensão	6
Documentos produzidos de acordo com o assunto específico e setor responsável	4
Controle da produção e tramitação dos documentos	5
Eficiência e segurança em relação ao fluxo documental	3
Acondicionamento adequado dos documentos	8
Medidas de conservação e preservação dos documentos, (higienização)	7
Redução de cópias e aumento de pesquisa no arquivo	6
Recuperação da informação rápida e eficaz	7

Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

Analisando a questão observa-se que de maneira geral os procedimentos aplicados foram absorvidos por todos, entretanto na opção “eficiência e segurança em relação ao fluxo documental” somente três assinalaram essa opção, o qual questiona-se a compreensão por parte dos respondentes sobre o assunto específico. Contudo, fica claro que houve melhorias após a aplicação do diagnóstico.

10- Quanto aos procedimentos de Gestão Documental quais foram implantados a partir do diagnóstico?

- a) “Todos os listados na questão 5. Acrescenta-se a higienização e reparos em alguns documentos; Armazenamento em material adequado e encaminhamento para guarda terceirizada; Descarte de documentos seguro.”
- b) “Forma de organização da caixa (padrão), dos documentos dentro da caixa, também a higienização dos documentos”.
- c) “O processo da gestão documental como foi dito foi iniciado em 2009, foram criados fluxos e manuais para registrar como foi implantado, e no ano de 2016 foi atualizado o manual, “criando” três procedimentos (Processo realizar tratamento e guarda de documentos/ Descartar documentos/ Solicitar acesso a documentos arquivados) e fluxo dos mesmos.”
- d) “Tratamento nas unidades e correto arquivo”.
- e) “Acredito que tenham sido definidos os critérios de necessidade de guarda definitiva ou de tempo necessário para armazenamento dos documentos e posterior descarte.”
- f) “Catálogo dos documentos arquivados”.
- g) Deixou em branco.
- h) “Digitalização, padronização arquivamento”.

Com exceção de um respondente que deixou a pergunta em branco todos os outros citaram os diversos procedimentos adotados a partir do diagnóstico do arquivo, como, por exemplo, a higienização e pequenos reparos realizados nos documentos, a criação de uma planilha de controle dos documentos, entre outros.

11- Que destinação foi dada aos documentos respeitando as suas fases de acordo com as normas arquivísticas?

- a) “De acordo com a TTD elaborada cuidadosamente para cada tipo documental/dossiê.”
- b) “Corrente fica na empresa, intermediário/permanente fica na empresa terceirizada para guarda de documentos”.

- c) “Os documentos foram arquivados de acordo com sua fase (Corrente Intermediário e Permanente). O corrente fica nas Unidades e CRITs e o intermediário e permanente da Empresa Externa”.
- d) “Descarte – reciclagem, arquivo corrente – nas unidades, arquivo permanente – empresa de arquivo”.
- e) “Acredito que tenham sido definidos os critérios para descarte e armazenamento local ou remoto, na empresa contratada para arquivamento.”
- f) “Não tenho conhecimento para responder”.
- g) Deixou em branco.
- h) “Locação arquivo externo, nada ainda foi descartado, apesar das recomendações”.

De acordo com as respostas fica claro a criação da Tabela de Temporalidade, pois esse instrumento arquivístico determina o prazo de guarda dos documentos, e mediante o seu uso é possível saber o tempo e a permanência de um documento em todas as fases do documento, e o que deve ser guardado ou eliminado. E, segundo algumas respostas recebidas os documentos foram devidamente arquivados conforme a sua fase, ou seja, corrente fica na empresa, o intermediário e permanente ficam numa empresa contratada para guarda.

12- Após a avaliação e organização realizada no arquivo foi adotado um controle da massa documental que é produzida e tramitada diariamente?

- a) “Em 2014 e 2015 o processo continuou sem problemas, pois tudo foi devidamente documentado e todos os envolvidos foram capacitados, principalmente o pessoal de área meio (os produtores e utilizadores dos documentos). Depois desta data não tenho como responder, pois me desliguei da empresa.”
- b) “Sim. O controle é feito pelo setor de informação”.
- c) “Sim, temos alguns documentos internos de busca e a planilha [...] encaminhada pela empresa externa”.
- d) “Sim”.
- e) “Não tenho conhecimento para informar”.
- f) “Sim, mas de forma discreta.”
- g) “Não tenho acesso ao processo”.
- h) “Sim, diminuição impressão”.

De acordo com as respostas analisadas, sim existe um controle que é realizado pelo setor de informação da empresa, porém a idealizadora da gestão documental da pesquisa alvo desse estudo acompanhou todo o processo até 2015 e após essa data outra bibliotecária assumiu a função de dar continuidade no tratamento documental.

13- Foi criado algum instrumento para auxiliar a recuperação dos documentos? Qual?

- a) “Sim. Na época foi utilizada uma planilha no Excel para o cadastramento e recuperação dos documentos. Esta planilha era atualizada e enviada periodicamente para a empresa que guardava os documentos. Nesta empresa as caixas de documentos recebiam código de barras e eram inseridas no sistema da empresa.”
- b) “Sim”.
- c) “Sim, temos alguns documentos internos de busca e a planilha [...] encaminhada pela empresa externa”.

- d) “Sim, planilha XLSX e listagem da instituição”.
- e) “Não tenho conhecimento para informar”.
- f) “Sim, Planilha dos documentos catalogados no arquivo”.
- g) “Não sei”.
- h) “Sim, Microfilmagem”.

Sobre essa questão com exceção de dois respondentes que deixaram a questão em branco todos os outros responderam que há uma planilha que foi criada para o cadastramento e a recuperação da informação.

14- Quais os resultados efetivos que o diagnóstico proporcionou para a gestão documental e para a instituição? Positivos ou negativos?

- a) “O diagnóstico só trouxe pontos positivos. Sem a aplicação do diagnóstico não poderia ter se criado um panorama tão real e fidedigno da situação da empresa em relação à produção, uso e tramitação dos documentos.”
- b) “Só consigo ver positivo. Hoje temos uma guarda adequada. Quando há necessidade de ver um documento ele vem de forma rápida e organizada.”
- c) “Positivo: Descarte de documentos em duplicidade; Implantação do uso da tabela de temporalidade; Organização da massa documental, possibilitando uma recuperação rápida da informação; Descrições padrões dos documentos gerados na instituição; Procedimentos novos implantados, Nova cultura implantada na instituição.” Negativo: Por ser um processo importante na empresa e determinar tomadas de decisão, a troca dos colaboradores do Setor de Informação, pois como citado na questão 4, a responsável no projeto a Bibliotecária [...], já se desligou da Instituição, então, às vezes, geram dúvidas que apenas ela tem a informação, “demorando nas respostas a demanda”.
- d) “Positivos: Organização, controle, guarda correta. Negativos: demora em alguns momentos para acesso ao arquivo permanente externo”.
- e) “Não tenho conhecimento para informar, mas acredito que tenham sido positivos, pois houve uma diminuição substancial de documentos descartáveis, e passou a ser mais fácil recuperar documentos antigos, quando necessário”.
- f) “Melhor organização dos documentos que são arquivados e agilidade na recuperação”.
- g) “Provável que sejam positivos, pois houve melhora”.
- h) “Fácil localização-acessibilidade, custo de arquivamento, documentos arquivados fora da empresa, leva um tempo para solicitar”.

Nessa questão a maioria destacou que só conseguem ver os pontos positivos após a aplicação do diagnóstico, no qual relatam que, nos dias atuais, quando necessitam de um documento ele vem de forma rápida e organizada, pois o seu arquivamento foi realizado de forma correta e responsável. Entre os respondentes, três deles, além de destacar os pontos positivos pontuaram os negativos, porém relacionaram essa negativa aos documentos que vão para a empresa terceirizada contratada para guardar os documentos intermediários e permanentes, pois quando solicitados demoram muito para serem disponibilizados. Outro ponto ressaltado é sobre a mudança de colaboradores no setor de informação no qual afeta o processo do conhecimento na área da gestão documental, comprometendo a agilidade em relação à demanda do setor de documentos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante dos dados coletados na pesquisa a Instituição necessitava de uma mudança no seu arquivo, pois o armazenamento dos documentos não estava adequado e o espaço físico não comportava mais a grande massa documental dos 28 anos de existência. Por isso, fez-se necessário montar uma equipe de colaboradores de áreas específicas da instituição, inclusive um profissional que tivesse o conhecimento arquivístico, para poder agir de forma criteriosa respeitando normas, valores e prazos de cada documento analisado.

A responsável pela implantação do projeto de gestão, a bibliotecária do setor de informação, levantou todas as informações relevantes sobre a documentação produzida e arquivada durante todos os anos de existência da empresa. Inicialmente ela contou com a ajuda dos gestores, ou seja, diretores, coordenadores ou gerentes das áreas/centros envolvidos nesse projeto que fizeram parte da equipe que foi formada, como também, colaboradores que produziam ou recebiam documentos arquivísticos. O primeiro passo tomado foi realizar o diagnóstico do arquivo físico para trazer a real situação da massa documental que estava arquivada há anos sem um tratamento adequado. Ao usar esse mecanismo os envolvidos na gestão obtiveram informações precisas sobre o fluxo das informações, ou seja, os dados referentes à estrutura, às funções e atividades relacionadas à tramitação e guarda dos documentos. Conforme as respostas do questionário aplicado com os envolvidos no processo, verificou-se que as decisões foram tomadas a partir das reuniões e do levantamento de dados por meio de formulários que foram preenchidos para identificar os tipos documentais e os problemas relacionados ao acondicionamento e ao acesso da informação.

A gestão documental da instituição citada nessa pesquisa foi realizada pela coordenadora e sua equipe de acordo com as normas arquivísticas que disponibilizam vários procedimentos para um arquivamento adequado de documentos, como, a classificação que permite uma visão de como os documentos e processos estão interligados e relacionados. Já as ações e metas foram alcançadas mediante os diversos recursos, entre eles, financeiro, pessoal, infraestrutura e outros. O prazo determinado para implantar a gestão dos documentos relacionados aos 28 anos da instituição levou três anos e meio para ficar adequado e disponível ao acesso do usuário.

Portanto, após analisar todos os dados coletados, os objetivos foram alcançados, pois foi possível identificar que o diagnóstico de arquivo traz elementos relevantes que auxiliam no tratamento e avaliação dos documentos, pois com o seu uso é possível gerenciar a massa documental de acordo com as necessidades da organização mantenedora dos documentos.

Enfim, o estudo apresentou e comprovou que diagnóstico de arquivo é um instrumento de avaliação na gestão documental, pois é imprescindível como primeiro passo a ser tomado.

REFERÊNCIAS

- ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Conselho Nacional de Arquivos**. Disponível em: <<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm>>. Acesso em: 13 jun. 2016.
- ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro, 2005.232p.
- BRASIL. Constituição (1991). Lei n. 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**, Brasília, 09 jan. 1991. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18159.htm>. Acesso em: 04 set. 2016.
- CALDERON, Wilmara Rodrigues et al. O processo de gestão documental e da informação arquivística no ambiente universitário. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 33, n. 3, set./dez. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n3/a11v33n3.pdf>>. Acesso em: 20 mar. 2016.
- CORNELSEN, Julce Mary; NELLI, Víctor Jose. Gestão Integrada da Informação arquivística: o diagnóstico de arquivos. **Arquivística.net**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 2, ago./dez. 2006. Disponível em: <<http://www.arquivistica.net/ojs/viewarticle.php?id=101&layout=abstract>>. Acesso em: 15 set. 2016.
- DUARTE, Zeny. Arquivo e arquivista: conceituação e perfil profissional. **Revista da Faculdade de Letras Ciências e Técnicas do Patrimônio**. Porto, v. 5-6, n. 1, p. 141-151, 2006-2007. Disponível em: <ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/6624.pdf>. Acesso em: 19 mar. 2016.
- FERREIRA, Lucienne da Costa; MELO, Denise Gomes Pereira. **Diagnóstico de Arquivos: Instrumento de Ação Efetiva na Gestão Documental**. I FÓRUM INTERNACIONAL DE ARQUIVOLOGIA – UEPB – Campus V - João Pessoa, 25 a 27 de novembro de 2008.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- GONÇALVES, Janice. **Como classificar e ordenar documentos de arquivo**. São Paulo: Arquivo do estado, 1998. Disponível em: <http://www.arqsp.org.br/arquivos/oficinas_colecao_como_fazer/cf2.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2016.
- LOPES, Uberdan Dos Santos. ARQUIVOS E A ORGANIZAÇÃO DA GESTÃO DOCUMENTAL. **Rev. Acb: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 1, n. 9, p.113-122, jan. 2004. Disponível em: <<http://revista.acb.org.br/index.php/racb/article/view/412/524>>. Acesso em: 23 nov. 2016.
- MEDEIROS, Nilcéia Large de; AMARAL, Cléia Márcia Gomes do. 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 <seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/15108/10436>. Acesso em: 31 mar. 2016.
- PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática**. 3. ed. rev. ampl. Rio de Janeiro: FGV, 2004.
- RODRIGUES, Ana Célia. **Tipologia Documental como Parâmetro para Gestão de Documentos de Arquivo**. Disponível em <www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8138/tde-25042003.../tesaAnaCelia.pdf>. Acesso em: 04 nov. 2016.

SCHELLENBERG, Theodore Roosevelt. **Arquivos modernos: princípios e técnicas**. 6. ed. Rio de Janeiro (RJ): FGV, 2006. Cap. 12, p. 179-229.

DIAGNOSTIC ARCHIVAL AS AN EVALUATION TOOL IN DOCUMENT MANAGEMENT

Abstract: *This article has the objective of researching the efficiency and the contribution of diagnostic archival in document management within the archive subject of this research. Since this tool identifies and points out possible shortfalls and gaps in processing and storing the acquis researched, it is possible by means of data survey, to propose actions that may benefit the information recovering process, caring and maintaining documents that are part of any public or private institution. In fact, this article is based on archival practices as it studies archive functions and brings about theoretical and practical basis referring the relevance of diagnosis as a tool that makes possible to process information that was generated, registered and stored. To prove the efficiency of this tool hereby is presented a case study of an institution in which the information area coordinator created a document management project and applied diagnostic archival in order to identify and evaluate documents that were not dealt with for years. Therefore, the objective of this research was reached and shows the results of applying this tool which was essential in the evaluation of the whole documental process flow, furthermore, disclosed in a precise way the actual situation of the material archive, providing needed solutions to implement document management suitable to the institution, specially making information available to end users in an effective and efficient way.*

Keywords: *Diagnostic Archival. Evaluation Tool. Documentes Management.*

Originals recebidos em: 17/08/2017

Aceito para publicação em: 19/12/2017

Publicado em: 03/04/2018