

GESTÃO DOCUMENTAL: CONDIÇÃO PRECÍPUA PARA A GESTÃO ESTRATÉGICA DA INFORMAÇÃO

Rodrigo Octávio Beton Matta (UNESP) rodrigomatta@hotmail.com¹
Patrícia Andrade da Silva (UNB) patricia_asilva@yahoo.com.br²

Resumo

Este artigo aborda a importância da gestão documental – GD para a realização efetiva das atividades que contemplam a gestão estratégica da informação - GEI no âmbito organizacional. Apresenta idéias gerais a serem observadas pelos profissionais da informação e por gestores que estão ligados aos processos relacionados à GEI. Disserta sobre a correlação existente entre teorias organizacionais, conteúdos informacionais, e os arquivos como unidade organizacional capaz de prover informações com grande potencial para a competitividade. No referencial teórico, procurou-se traçar um panorama de como a informação é trabalhada nas organizações, além das teorias envolvendo organização e métodos administrativos, com destaque para a estrutura organizacional proposta por Henry Mintzberg (1995). Expôs pensamentos de pesquisadores sobre a informação e classificação de conteúdos informacionais. A metodologia do estudo constituiu na utilização da técnica de pesquisa documental, reunião de teorias em torno dos temas GEI, Arquivística e classificação de conteúdos informacionais, visando o gerenciamento dos fluxos informacionais e dos documentos produzidos. Como resultados, o estudo trouxe informações concretas da importância da GD como processo que embasa a GEI abrindo espaços para diálogos acerca dos serviços ofertados pelos arquivos e o papel do arquivista atuando como partícipe efetivo da criação e construção do conhecimento organizacional.

Palavras-Chave: Gestão Documental. Arquivística. Gestão Estratégica da Informação.

Abstract

This article approaches the importance of the records management for the effective accomplishment of the activities that contemplate the strategical management of the information in the organizational scope. It displays general ideas to be observed for the professionals of the information and managers who are on the processes related to the strategical management of the information. It display on the existing correlation between organizational theories, informacional contents and the archives as organizational unit capable to provide information with great potential to the competitiveness. In the theoretical references, it was looked to trace a picture of how the information is worked in the organizations beyond. theories involving administrative organization and methods, with prominence for the organizational structure proposal for Henry Mintzberg (1995). It displayed thoughts of researchers about the information and classification of informacional contents. The methodology of the study constituted in the use of the technique of documentary research, congregating theories around subjects, strategical management of the information, Archivistic and classification of informacional contents, aiming at the management of the informacional flows and documents produced. As results, the study brought concrete information about the importance of the records management as process that base strategical management of the information opening spaces for dialogues concerning the services offered for the archives and the paper of the archivist acting as key member of the creation and construction of the

¹ Graduado em Administração pela Universidade de Brasília – UnB, mestre em Ciência da Informação pela Universidade de Brasília – UnB, doutorando em Ciência da Informação no Programa de Pós graduação em Ciência da Informação da UNESP e analista do Banco Central do Brasil.

² Graduada em Arquivologia pela Universidade de Brasília – UnB, mestranda em Ciência da Informação no Programa de Pós graduação em Ciência da Informação – PPGCinf da UnB, e responsável pela Área de Gestão Documental do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac/DF.

organizacional knowledge.

1 Introdução

Nos dias atuais, as organizações enfrentam um ambiente turbulento com crescente concorrência. Em parte, essa turbulência foi gerada pela globalização que permitiu que os mercados em todo o mundo se tornassem intercomunicáveis, auxiliada às novas concepções adquiridas pelas informações.

Tal aumento de concorrência faz com que as organizações busquem mais informações com o objetivo de tornarem-se competitivas e qualificadas frente à demanda da sociedade. Informação sobre a concorrência, sobre a economia nacional e mundial, sobre o surgimento de novas tecnologias que possam oferecer vantagens competitivas, são alguns exemplos de informações buscadas pelas organizações.

Com a sociedade da informação em pleno desenvolvimento, o excesso de informação e a forma como gerenciá-las e utilizá-las no contexto organizacional, tornou-se mais um desafio complexo para os gestores contemporâneos.

Na atualidade, torna-se evidente que as organizações que dispõem mais rapidamente das melhores informações (pouco importando a sua origem, ou o seu suporte) são as que alcançam maior performance e competitividade (ROUSSEAU; COUTURE, 1998). Neste cenário surge a necessidade de uma GEI, tanto no âmbito externo quanto interno à organização.

O presente artigo aborda a importância da Gestão documental – GD, como condição precípua para uma efetiva implantação de processos relacionados à Gestão Estratégica da Informação - GEI, através de seus diálogos teóricos e as práticas desenvolvidas, traçando um panorama de como a informação é trabalhada nas organizações e a inserção da Arquivística neste contexto para uma efetiva GEI, capaz de utilizar essas informações como o intento de gerar valor à seus processos de negócios.

Dessa forma, teorias envolvendo organização e métodos administrativos são apresentados, com destaque para a estrutura organizacional proposta por Henry Mintzberg (1995), assim como pensamentos de pesquisadores sobre a informação e classificação de conteúdos informacionais, bem como identificação das fontes de informação e necessidades informacionais em cada componente da organização.

Esse estudo traz informações concretas da importância da GD como processo que

embasa a GEI, utiliza as algumas de suas ferramentas para gestão de documentos, como planos de classificação e tabelas de temporalidades, principalmente objetivando a eficiência e eficácia administrativas ao desenvolverem seus processos e na tomada de decisões.

O relacionamento e inserção da GD nos processos de gestão da informação, contribui também na ruptura do paradigma da Arquivística tradicionalista para a Arquivística pós-custodial, na qual o cerne das discussões vai além da definição da informação como sendo objeto de estudo e insumo, relacionados à preservação de documentos, revogando uma visão minimalista, ao tratar a Arquivística como disciplina auxiliar da História e da Administração, criando espaços para diálogos acerca dos serviços ofertados pelos arquivos e do papel do arquivista diante dessa nova demanda, como agente partícipe efetivo da criação e construção do conhecimento organizacional.

2 A Gestão Estratégica da Informação - GEI

O foco da gestão da informação, inicialmente em gestão de documentos e dados, e sua passagem para a gestão dos recursos informacionais³, resultou na abordagem da informação como ferramenta estratégica para a administração das organizações.

Ao conceituar gestão da informação sob o enfoque da administração, Wilson (1997) afirma que o termo está relacionado “a aplicação de princípios administrativos à aquisição, organização, controle, disseminação e uso da informação para a operacionalização efetiva de organizações de todos os tipos”, tendo como objeto a informação, tanto de origem interna quanto externa à organização.

Entende-se que informação estratégica aplicada a esse contexto, é aquela que apóia o processo de tomada de decisão, ou seja, “é a informação obtida no monitoramento estratégico, que subsidia a formulação de estratégias pelos tomadores de decisão nos níveis gerenciais da organização” (MIRANDA, 1999, p.287).

Diante das necessidades de informação e explosão informacional, as organizações devem atentar para a gestão da informação e incluí-la em seus planejamentos, em especial no planejamento estratégico. Mas como gerir a informação? Como responder às demandas informacionais das organizações já que é nítido, segundo Davenport (1998, p. 14), que quanto

³ “Elemento essencial associado a um sistema de informação (biblioteca, arquivo, banco de dados, repositórios etc)”(BEAL, [2007](#), p.132)

mais complexo o modelo de informação, menor será a sua utilidade, que a informação pode ter muitos significados em uma organização e que a tecnologia é apenas um dos componentes do ambiente de informação e freqüentemente não se apresenta como meio adequado para operar mudanças? A resposta está na gestão estratégica da informação.

A gestão estratégica da informação de acordo com Beal, “designa a administração dos recursos informacionais de uma organização a partir de um referencial estratégico” (BEAL, 2007, p. 83).

Ainda segundo a autora, a GEI pode ser dividida, como qualquer outro processo administrativo, ou seja, em planejamento estratégico, execução estratégica e avaliação do desempenho da estratégia.

Figura 1 – Gestão Estratégica da informação (Fonte: Beal, 2004)

Cada uma dessas etapas possui características próprias. No entanto, para o sucesso desse processo aconselha-se iniciá-lo com a identificação de três fatores: O direcionamento a ser dado à gestão estratégica da informação, que pode ser auxiliado pela análise do planejamento estratégico da organização; as fontes de conteúdos informacionais existentes na organização, que podem ser mapeadas conforme sua estrutura organizacional e por fim verificar as necessidades informacionais de cada setor da organização.

2.1 O Direcionamento da Gestão Estratégica da Informação

Ao se pensar planejamento estratégico da informação, deve-se atentar em traçar dispositivos gerais que nortearão a gestão da informação em uma organização. Tais dispositivos devem estar em consonância com o planejamento estratégico da própria organização que fornecerá subsídios para o seu direcionamento.

A adequada GEI deve retirar do planejamento estratégico informações que balizarão as ações de gestão da informação na organização. É possível inferir do plano estratégico da organização os tipos de informações que a organização necessitará para atingir seus objetivos estratégicos. Respostas a questionamentos sobre como a informação ajudará a alcançar os objetivos, a quem a informação deve chegar, qual processo adequa-se melhor à distribuição da informação, em que quantidade, com qual qualidade, podem ser encontradas analisando-se o plano estratégico da organização.

De posse dessas respostas, a gestão estratégica da informação pode delinear o direcionamento, ou modo de pensar, que balizarão a estratégia da informação em uma organização. Davenport (1998, p.67) explica que existem quatro modos de pensar ou enfoques principais que podem ser escolhidos para uma boa gestão estratégica da informação. O primeiro enfoque seria dado ao conteúdo da informação, onde são traçadas diretrizes para identificar e concentrar esforços nos conteúdos informacionais que agregam mais valor à estratégia organizacional.

Outro enfoque consiste em disseminar a informação comum, fazendo com que o foco da estratégia informacional esteja não em um conteúdo específico, mas sim no compartilhamento de informações que sejam comuns aos diversos setores da organização. A estratégia da informação pode, ainda, tomar como foco os processos de informação, onde há o destaque para determinadas etapas do processo de gerenciamento da informação.

Por fim, pode-se adotar a estratégia visando novos mercados de informação onde a organização se empenhará em descobrir e explorar o mercado que necessite do conteúdo informacional que está sobre o domínio desta organização.

Seja qual for o direcionamento estratégico escolhido para a GEI, este deve estar alinhado e alicerçado pelo planejamento estratégico e não somente isso, a sua importância é tal que deve fazer parte do próprio planejamento estratégico da organização.

2.2 As fontes de conteúdos informacionais

Não é possível pensar em gestão estratégica da informação sem antes levantar as principais fontes produtoras de conteúdos informacionais na organização. Para desenvolvimento deste ponto será necessário deixar-se de falar em informação no sentido amplo e definir quais os níveis de conteúdos informacionais existentes.

Diversas são as teorias que abordam a qualidade e os tipos de conteúdos informacionais existentes. Para este artigo, a definição que Urdaneta (1992) apresenta mostra-se de extrema utilidade. Para o autor, os conteúdos informacionais podem ser ordenados no formato de uma pirâmide conforme figura 2.

Figura 2 – Classificação dos conteúdos informacionais (Fonte: Urdaneta, 1992)

Urdaneta (1992) explica que a pirâmide representa bem os conteúdos

informacionais, no momento em que ela transmite a visualização de duas características. Horizontalmente temos representado a quantidade de conteúdo informacional e verticalmente temos a representação da qualidade destes conteúdos.

A denominação do conteúdo informacional é alterada conforme o nível de qualidade que ele possui. Dado é definido por Urdaneta (1992) como informação enquanto matéria. É o estado bruto da informação. Os dados são os ícones, os símbolos, sejam eles fonéticos ou numéricos que são os canais pelos quais se representam conceitos e instruções. Já ao falar de informação, conceitua-se como a informação com um significado. Neste momento a informação já traz consigo um potencial significativo, um sentido que possui uma relevância.

O conhecimento consiste na informação como compreensão. Tal qualidade do conteúdo informacional é atingida quando a informação une-se à compreensão sobre o que ela significa em um determinado ambiente.

Por fim, existe o grau máximo da pirâmide de conteúdos informacionais que é a inteligência. A inteligência é atingida quando o conhecimento é aplicado como oportunidade. Resulta da capacidade de se retirar do conhecimento uma atitude ou intervenção que seja vantajosa perante a realidade.

Tendo em mente estas definições para os conteúdos informacionais, a GEI deve identificar os setores onde são gerados esses conteúdos informacionais e definir estratégias para a criação, o tratamento e a comunicação destes conteúdos dentro e fora da organização.

Mintzberg (1995) afirma que a estrutura organizacional de uma organização é composta de cinco grandes partes que são: cúpula estratégica, linha intermediária, núcleo operacional, tecnoestrutura e assessoria de apoio.

Figura 3 – Representação genérica de estrutura organizacional (Fonte: Mintzberg, 1995)

Cada um destes setores da organização tem características próprias. O tamanho de cada um deles na estrutura organizacional, dependerá do tipo de organização e de sua cultura e administração. A correlação formada entre fonte/necessidade de conteúdo informacional e responsabilidade administrativa/poder de decisão é diretamente proporcional.

Assim como a matéria prima que chega ao início de uma linha de produção vai

sendo trabalhada e recebendo valor agregado até atingir o seu valor máximo ao tornar-se o produto final, os conteúdos informacionais também são trabalhados pela organização, que agregam valores a esses conteúdos. Desde o núcleo operacional (onde se lida com maior quantidade de dados) até a cúpula estratégica (onde usa-se o conhecimento e produz-se inteligência), a organização apresenta-se como elemento capaz de gerar todas as quatro qualidades de conteúdos informacionais.

Pode-se dizer que o produto informacional final de uma área da estrutura organizacional, costuma ser um nível maior do que o conteúdo informacional básico com que ela trabalha. Assim, se a linha intermediária da organização, trabalha (demanda) primariamente com informações, seu produto final (oferta informacional) será o conhecimento, que deve ser encaminhado à cúpula estratégica que agregará mais valor a esse conhecimento, criando a inteligência tão necessária sobrevivência empresarial nos dias atuais.

Tal raciocínio pode ser aplicado em toda a estrutura organizacional como forma de identificar as fontes e necessidades informacionais dentro de uma organização, bem como a qualidade da informação gerada em cada setor.

Esta correlação genérica é um bom ponto de partida para a ~~gestão estratégica da informação~~GEI, no momento em que a auxilia a encontrar as diversas fontes e usuários dos conteúdos informacionais em uma ~~empresa~~organização e na definição sobre quais sistemas de informação serão melhores utilizados em cada setor da organização.

Diante o exposto, percebe-se que a junção de diversas iniciativas relacionadas a como as organizações percebem a informação enquanto recurso informacional, propiciam sua gestão estratégica. Com o intuito de qualificar e demonstrar as vantagens da ~~gestão estratégica da informação~~GEI, Beal afirma que

“a boa gestão da informação evita que informações críticas para o sucesso da organização deixem de ser exploradas, que o volume excessivo de informação acabe mascarando as informações relevantes para a solução dos problemas e que os recursos sejam desperdiçados na obtenção e manutenção de informação sem utilidade”(BEAL, 2007, p. 129).

3 A Gestão Documental – GD nas organizações contemporâneas

A racionalização e o controle de um grande volume de documentos exigem que a organização estabeleça modelos, métodos, técnicas e instrumentos que colaborem para o aumento da eficiência na realização de suas atividades.

Em meados do século XIX, após a consolidação da Arquivologia como disciplina,

ocorreu uma “revolução” nas concepções teóricas e práticas da gestão ou a administração de documentos estabelecidos após a Segunda Guerra Mundial.

Atualmente os recursos informacionais ganharam destaque no ambiente organizacional, muito em decorrência da explosão informacional, da caracterização da informação como insumo essencial na sociedade da informação e do conhecimento e principalmente por seu uso estratégico.

Rousseau e Couture (1998) ressaltam que na medida em que os gestores passam a contar com as informações para gerir eficazmente, aumentar a produtividade e obter crescimento, essas informações só serão úteis se fizerem parte da missão da organização, englobarem suas políticas e diretrizes relacionadas à gestão da informação.

Nesse contexto, sendo o arquivo, tomando como exemplo a definição clássica da literatura Arquivística, o “conjunto de documentos que, independentemente da natureza ou do suporte, são reunidos por acumulação ao longo das atividades de pessoas físicas ou jurídicas, públicas ou privadas” (CAMARGO; BELLOTTO, 1996, p.5), torna-se evidente sua importância informacional e patrimonial, pois reflete o passado, o presente e o futuro da organização.

Considerar a importância dos arquivos como unidade informacional dotada de valor e relevâncias para os processos de negócios e principalmente como fonte provedora de informações, passou a ser, numa perspectiva contemporânea, valorizar também os conteúdos informacionais registrados nos documentos.

Em sua obra Rousseau e Couture (1998) afirmam que

[...] é evidente que a introdução da informação documental, isto é, a da que se encontra registrada num suporte com a ajuda de um código preestabelecido, cria uma verdadeira revolução na maneira de ver e utilizar a informação. Torna-se possível registrar, copiar, autenticar, transmitir, comprar, receber, difundir, classificar, recuperar, armazenar, conservar e, finalmente utilizar a informação de um modo relativamente fácil, estável, e exacto. (ROUSSEAU; COUTURE, 1998, p. 61)

De acordo com o Dicionário de Terminologia Arquivística, do Conselho Internacional de Arquivos, a gestão de documentos diz respeito a uma área da administração geral relacionada com a busca de economia e eficácia na produção, manutenção, uso e destinação final dos mesmos, abrangendo todo o ciclo de existência dos documentos desde sua criação até eliminação ou guarda permanente.

Ainda com o objetivo de conceituar, estruturar e fortalecer a gestão documental

no âmbito das organizações, nesse caso especificamente das empresas públicas, a Lei 8.159 de 08 de Janeiro de 1991 que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, estabelece em seu artigo 3º, a gestão documental como

[...] o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente (BRASIL, 1991).

Nesse mesmo sentido, a ISO 15489-1:2001 define *record management*⁴ como:

campo da Administração responsável pelo controle eficiente e sistemático da criação, recepção, manutenção, uso e destinação de documentos, incluindo processos para capturar e preservar evidências de e informações sobre as atividades e transações registradas (SANTOS, 2008, p. 190)

Corroborando os estudos de Rhoads (1983), a Unesco define a função da gestão de documentos e arquivos nos sistemas nacionais de informação e afirma que um programa geral de gestão de documentos, para alcançar economia e eficácia, envolve as seguintes fases: a) **produção**: concepção e gestão de formulários, preparação e gestão de correspondência, gestão de informes e diretrizes, fomento de sistemas de gestão da informação e aplicação de tecnologias modernas a esses processos; b) **utilização e conservação**: criação e melhoramento dos sistemas de arquivos e de recuperação de dados, gestão de correio e telecomunicações, seleção e uso de equipamento reprográfico, análise de sistemas, produção e manutenção de programas de documentos vitais e uso de automação e reprografia nestes processos e c) **destinação**: a identificação e descrição das séries documentais, estabelecimento de programas de avaliação e destinação de documentos, arquivamento intermediário, eliminação e recolhimento dos documentos de valor permanente às instituições arquivísticas.

Baseado nos conceitos exposto, percebe-se que ~~Sendo assim,~~ o uso da ferramenta gestão documental torna-se imprescindível no dia-a-dia das organizações, uma vez que a informação ~~Arquivística~~ organizada e registrada pode atuar como um fator decisivo nos processos de tomadas de decisão, além de se tornar um registro da memória institucional. Nesse sentido, os documentos precisam estar organizados e disponibilizados de forma a facilitar o acesso à recuperação do conteúdo informacional com rapidez e precisão.

Rodrigues (2003), ao conjecturar sob o enfoque da administração e em uma perspectiva sistêmica apresenta o arquivo como unidade informacional e afirma que a ~~gestão~~

~~documental~~GD é um modelo sistêmico que alimenta os arquivos correntes e intermediários, cuja abrangência se dá desde o momento da produção do documento até a sua destinação final, ou seja, a guarda permanente ou a eliminação criteriosa.

Além dos aspectos relacionados aos processos e tecnologias, ao trabalhar com a GD nas organizações, não se pode deixar de considerar o papel fundamental do profissional da informação, mais especificamente o arquivista, e postular a esse profissional uma visão mais ampla de todo o processo, bem como suscitar o ato de questionar os antigos postulados e desenvolver novas abordagens teóricas.

3.1 Diálogos teóricos e pragmáticos entre a GEI e a GD

Ao analisar os conceitos de GEI e GD, percebe-se que suas relações consistem aparentemente em seu objeto de trabalho: a informação. Enquanto a primeira tem a incumbência de abordar apenas a informação considerada estratégica e contextualizada, a outra trabalha com as informações registradas nos documentos produzidos e acumulados, independente do suporte.

Em alguns aspectos é possível estabelecer, mesmo que discretamente, essas relações, ou em alguns casos, identificar a utilização de técnicas semelhantes para tratamento, armazenamento, uso e descarte. Ao propor uma classificação da informação por assunto, considerar os requisitos de sigilo, segurança, mecanismos de recuperação, os documentos em formato eletrônico, e a adoção de um instrumento genuinamente arquivístico- a tabela de temporalidade-, Beal (2007) demonstra as mesmas inquietações e questionamentos apresentados pelos arquivistas ao implantar projetos de gestão documental nas organizações e assim demonstrar que os instrumentos utilizados pela GD de alguma forma favorece e auxilia a GEI-

O quadro abaixo além de demonstrar uma comparação entre a GD e a GEI expõe alguns itens e características pertinentes as duas áreas.

Figura 4 Gestão Documental e Gestão da Informação- (Fonte: Adaptado de Santos (2008) apud Mariz)

Apesar das estreitas relações, seus objetivos convergem, na medida em que visam otimizar os processos e sistemas administrativos, e a aplicação dos instrumentos da GEI, podem ser reconhecidos e utilizados na GD.

Os diálogos e posicionamentos entre as duas áreas se assentam no deslocamento

⁴ *Record management: gestão de documentos*

da noção estática de “documento”, como conceito operatório e como objeto de estudo, para o enfoque na “informação”, que marca “a entrada dos arquivos e da Arquivística na chamada era pós-custodial e científica.” (MASSON, 2006, p. 99).

4 Considerações finais

Não há dúvidas sobre quão grande é a necessidade das organizações em possuir uma boa gestão de suas informações. Elas devem lutar para obter o discernimento sobre o que buscar, sobre quais conteúdos informacionais merecem os seus esforços em gerar, usar e comunicar, seja em seu ambiente interno ou externo. Também devem saber onde encontrar os conteúdos informacionais e onde aplicá-los. Disso depende sua sobrevivência.

É claro que os universos organizacionais são diferentes e forma de gerir suas informações varia de acordo com uma série de fatores. É bem provável que sejam encontradas organizações nas quais os princípios aqui expostos não tenham fiel correspondência com a sua realidade. No entanto, tem-se aqui uma sugestão de ponto de partida para que os estrategistas da informação em uma organização iniciem seus trabalhos. Pensando-se assim, o profissional não iniciará o seu trabalho sem nenhum referencial, sem um rumo a tomar, sem saber o que esperar, mas sim focado em tarefas que realmente agreguem valor à seus negócios.

Com o desenvolvimento de seu plano de trabalho para a gestão da informação e com a análise detalhada da organização, tanto os arquivistas, como demais profissionais da informação e gestores poderão, paulatinamente, confirmar ou não o que foi aqui exposto: direcionar e utilizar na GEI a partir das concepções da GD, trazendo inúmeros benefícios a organização.

No que tange a ruptura de paradigma da Arquivística tradicional para a uma nova abordagem, menos focada no documento, e mais na informação, alcançando até mesmo o status de ciência autônoma, Thomassen (1999) afirma que:

Pela primeira vez em seu desenvolvimento, a arquivologia está se transformando em ciência. Em sua fase pré-paradigmática [anterior ao Manual dos holandeses, 1898] não era uma ciência de forma alguma, e em seu estágio clássico não foi mais que ciência auxiliar da história, mas agora, em sua etapa pós-moderna, está adquirindo estatura de ciência, tão autônoma quanto as outras ciências da informação e quanto a história. (THOMASSEN apud FONSECA, 2005, p. 59).

Numa perspectiva calcada mais nos aspectos que envolvem a administração, inserindo o arquivo como parte do “sistema”, Ribeiro (2002, p. 107) propõe que o novo

paradigma para a Arquivística deve se caracterizar pela teoria sistêmica, no qual o arquivo “é visto como um sistema (semi-) fechado de informação social”, no qual a estrutura, a função e a memória são definidoras dos tipos possíveis de arquivos, fundamentada na Teoria Geral de Sistemas-, propondo uma visão integrada das várias idades do arquivo, com o intento de que anular a ruptura conceitual entre *records* e *archives* formulada na década de 40.

Considerando as complexidades pertencentes a esse universo, onde as informações e a sua forma de gestão têm impactos, significativos nos processos organizacionais, podemos constatar que, as informações arquivísticas, colaboram de forma efetiva nesse processo na formação e de formadas estratégias ~~estratégias~~ são responsáveis pela sobrevivência das organizações.

Nesse sentido, a ~~gestão documental~~GD provê à ~~gestão estratégica da informação~~GEI com informações com elevado nível de qualidade e alto valor agregado. Os serviços e produtos ofertados pelos arquivos enquanto unidade ~~organizacional~~organizacional, ~~devem~~devem estar de acordo com as ~~necessidades~~informacionais, com os processo decisório para discussões acerca de seus métodos e abordagens no tratamento da documentação e principalmente como colaborador na revisão dos paradigmas que envolvem o arquivista enquanto profissional da informação, participe efetivo na construção do conhecimento organizacional-

-

5 -Referências Bibliográficas

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro : Arquivo Nacional, 2005.

BEAL, Adriana. **Gestão estratégica da informação: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2004.

. Gestão estratégica da informação: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações. 2^a. reimp. São Paulo: Atlas, 2007

BRASIL. Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991. **Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 09 de jan. 1991. Disponível em: <<http://www6.senado.gov.br>>. Acesso em: 10 agosto 2008.

CAMARGO, A. M. de A ; BELLOTTO, H. L. (Coord.). **Dicionário de terminologia arquivística**. São Paulo: Associação dos Arquivistas Brasileiros, 1996.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso da era da informação**. São Paulo: Futura, 1998.

DAVENPORT, Thomas H., PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual**. 2 ed. Rio de Janeiro : Campus, 1998.

DICTIONARY of archival terminology english and french; with equivalents in dutch, german, italian, russian and spanish = Dictionnaire de terminologie archivistique, comp. by Frank B. Evans, François J. Himly and Peter Walne. München ; New York; London; Paris: Janv., 1984. 226 p. (ICA Handbooks series; v. 3)

FONSECA, Maria Odila. **Arquivologia e Ciência da Informação**. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

ISO 15489-1. **Information and documentation – records management – part 1: general**. Switzerland : ISO, 2001.

MASSON, Sílvia Mendes. **A Arquivística sob o prisma de uma Ciência da Informação: uma proposta de Silva & Ribeiro**. Arquivística.net, v. 2, n. 1, p. 85-103, jan./jun. 2006. Disponível em: <www.arquivistica.net>. Acesso em 28 de set. 2006.

MINTZBERG, Henry. **Criando organizações eficazes**. São Paulo: Atlas, 1995.

MIRANDA, R. C. da R. **O uso da informação na formulação de ações estratégicas pelas empresas**. Ciência da Informação, Brasília, v. 28, n. 3, p. 286-292, set./dez. 1999.

RIBEIRO, Fernanda. **Da arquivística técnica a arquivística científica: a mudança de paradigma**. Revista da Faculdade e Letras – Ciências e Técnicas do Patrimônio, I série, v. 1, p. 97-110. Disponível em: <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/artigo3511.pdf>. Acesso em 27/04/08.

RHOADS, James B. **La función de la gestión de documentos y archivos en los sistemas nacionales de información: un estudio del** Ramp Paris: Unesco, 1983, vi, 48 p. (Unesco. PGI- 83/WS/21).

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

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

SANTOS, Vanderlei Batista dos.(Org.). **A prática arquivística em tempos de gestão do conhecimento**. In: Arquivística temas contemporâneos. Brasília, D.F: SENAC, 2007.

TARAPANOFF, Kira (Org.). **Inteligência, informação e conhecimento**. Brasília: IBICT, UNESCO, 2006.

URDANETA, Iraset Paez. **Gestión de la inteligencia, aprendizaje tecnológico y modernización del trabajo informacional: retos y oportunidades**. Caracas: Instituto del conocimiento de la universidad Simon Bolívar, 1992.

WILSON, T.D. **Information Management**. In: INTERNATIONAL ENCYCLOPEDIA OF INFORMATION AND LIBRARY SCIENCE. London: Routledge, 1997. p.187-196.