

arquivo



administração

**PUBLICAÇÃO OFICIAL DA ASSOCIAÇÃO
DOS ARQUIVISTAS BRASILEIROS**

V. 11, N. 2, jul./dez. 2012

577 Clas. PER
& Administração
2
z. 2012 ex.3

1505

O que é a AAB

A Associação dos Arquivistas Brasileiros – AAB, fundada em 20 de outubro de 1971, com a finalidade de dignificar socialmente a profissão é uma sociedade civil de direito privado, sem fins lucrativos, considerada de utilidade pública no Estado do Rio de Janeiro, de acordo com o Decreto nº 1200, de 13 de abril de 1977. Promove o Congresso Brasileiro de Arquivologia e edita a Revista Arquivo & Administração desde 1972, além de promover o Encontro de Bases de Dados sobre Informações Arquivísticas, desde 2005.

É membro integrante do Conselho Nacional de Arquivos – CONARQ, do Conselho Internacional de Arquivos – CIA e da Associação Latino Americana de Arquivos – ALA.

Principais Objetivos

- Cooperar com organizações nacionais e internacionais, públicas e privadas, em tudo que se relacione com arquivos;
- Promover, por todos os meios, a valorização, o aperfeiçoamento e a difusão do trabalho de arquivo, organizando ciclos de estudos, conferências, cursos, seminários, congressos, mesas-redondas;
- Estabelecer e manter intercâmbio com associações congêneres;
- Prestar consultoria, assistência e serviços técnicos.

Serviços que a AAB oferece

- Consultoria;
- Assistência técnica;
- Indicação de profissionais e estagiários;
- Organização de congressos, seminários, cursos e palestras;
- Cursos in company específicos para atender às necessidades das empresas.

Quadro Associativo

Podem ser admitidos como Sócios da AAB, sem qualquer discriminação, as pessoas que exercem atividades arquivísticas, as que se interessem pelos objetivos da Associação, além das empresas públicas e privadas.



aab@aab.org.br
Av. Presidente Vargas, 1733 - sala 903
CEP: 20.210-030 - Centro - Rio de Janeiro
Tel/Fax: 55 (21) 2507-2239 / 3852-2541

ARQUIVO & ADMINISTRAÇÃO

A revista Arquivo & Administração é uma publicação da Associação dos Arquivistas Brasileiros. O seu primeiro número foi lançado em 1972. São publicados dois números por ano. Os números até 1999 encontram-se digitalizados e à disposição para consulta no site da AAB: www.aab.org.br

The Journal Arquivo & Administração is edited by the Brazilian Archivists Association. Its first edition was launched in 1972. Every year the Association publishes two editions of the journal. The editions up to 1999 have been digitised and are available for users on the AAB website: www.aab.org.br

Editor responsável/ General Editor:

Lucia Maria Velloso de Oliveira, Fundação Casa de Rui Barbosa

Editor técnico/ Technical Editor:

Dilza Ramos Bastos, Fundação Casa de Rui Barbosa

Conselho Editorial/ Editorial Board:

Prof. Dr^a. Ana Maria de Almeida Camargo, Universidade de São Paulo

Prof. Dr. Eduardo Ismael Murguía Marañón, Universidade Federal Fluminense

Prof. Dr. José Maria Jardim, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Dr^a. Lucia Maria Velloso de Oliveira, Fundação Casa de Rui Barbosa

Prof. Dr^a Luciana Duranti, Chair of Archival Studies at SLAIS (Canadá)

Dr^a. Maria Celina Soares de Mello e Silva, Museu de Astronomia e Ciências Afins

Dr. Paulo Roberto Elian dos Santos, Casa de Oswaldo Cruz/FIOCRUZ

Prof. Dr. Sérgio Conde de Albite Silva, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Prof. Dr. Theo Thomassen, University of Amsterdam (Holanda)

Prof. Dr. Tom Nesmith, University of Manitoba (Canadá)

Conselho Consultivo/ Consultant Committee:

Prof. Dr. André Porto Ancona Lopez, Universidade de Brasília

Prof. Dr. Bruno Delmas, Ecole Nationale des Chartes (França) Prof. Dr^a Janice Gonçalves,

Universidade do Estado de Santa Catarina

Prof. Dr^a Johanna Wilhelmina Smit, Universidade de São Paulo

Prof. Dr. José Augusto C. Guimarães, Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho
Prof. Dr^a. Ivana Parrela, Universidade Federal de Minas Gerais
Prof. Dr^a. Maria Leandra Bizelo, UNESP
Prof. Dr^a. Maria Teresa Navarro de Brito Mattos, Diretora do Arquivo Público da Bahia do Governo do Estado da Bahia
Prof. Dr. Renato Pinto Venancio, Universidade Federal de Minas Gerais

ARQUIVO NACIONAL

75577B
32/04/2017
Biblioteca

FOCO E ESCOPO

Arquivo & Administração é um periódico especializado que se destina à publicação e divulgação de trabalhos inéditos que contribuam para o avanço das reflexões no campo da Arquivologia e áreas afins. É um periódico aberto para as contribuições de autores da comunidade científica nacional e internacional.

Os trabalhos encaminhados para publicação serão analisados pelo Conselho Editorial da revista. Em situações excepcionais, os trabalhos concorrentes poderão ser encaminhados a pareceristas do Conselho Consultivo com notório saber na área de conhecimento do tema tratado.

Caso o Conselho Editorial ou Conselho Consultivo indiquem a necessidade de alterações ou correções, os trabalhos serão devolvidos ao(s) autor(es) para que realizem os ajustes.

Os originais deverão ser encaminhados à AAB. Nenhum original será devolvido.

A publicação implica a cessão integral dos direitos autorais à Associação dos Arquivistas Brasileiros (AAB).

Os trabalhos devem ser enviados para:

Associação dos Arquivistas Brasileiros – AAB

Conselho Editorial

Avenida Presidente Vargas, 1733/903 – Centro

20.210-030 - Rio de Janeiro, RJ – Brasil

e.mail: aab@aab.org.br

A Revista Arquivo & Administração possui as seguintes Seções

Artigos - Textos analíticos ou ensaios resultantes de estudos e pesquisas (até 9.000 palavras ou, no máximo, 27 laudas).

Depoimentos - Entrevistas com pessoas cujas histórias de vida e/ou realizações profissionais sejam consideradas relevantes (até 6.600 palavras ou cerca de 20 laudas).

Notas de Pesquisa - Relatos preliminares, mais curtos que um artigo, enfatizando objetivos, hipóteses, resultados e dificuldades de pesquisas em andamento, com comentários sobre fontes, métodos e técnicas utilizados e desdobramentos antevistos (até 3.330 palavras ou, no máximo, 10 laudas).

Dissertações e Teses - Descrição sucinta de dissertações de mestrado e teses de doutorado e livre-docência (400 palavras ou até 1,5 laudas).

Resenhas - Descrição pormenorizada e crítica de obra recentemente publicada sobre aspectos da Arquivologia. A obra a ser resenhada será escolhida pelo Conselho Editorial da A&A (até 3.330 palavras ou, no máximo, 10 laudas).

FOCUS AND SCOPE

Arquivo & Administração is a journal devoted to Archival Science that aims to publish and disseminate original works that contribute to reflections relating to archives. The journal welcomes national and international authors from the archives and information management community.

All articles submitted for publication will be reviewed by the Editorial Board. In very exceptional situations the submissions might be reviewed by members of the Consultative Committee who are experts on the specific theme to which the text under evaluation relates.

If the Editorial Board or the Consultative Committee decides that the submitted work needs some changes before publication the author will be informed.

The manuscripts will be sent to AAB and will not be returned to the authors.

The publication of the work implies the transfer of the copyright to the Brazilian Archivists Association.

The submissions should be directed to:

Associação dos Arquivistas Brasileiros – AAB

Conselho Editorial

Avenida Presidente Vargas, 1733/903 – Centro

20.210-030 - Rio de Janeiro, RJ – Brasil

e.mail: aab@aab.org.br

The Arquivo & Administração journal has several different sections

Articles – Theoretical texts based upon in-depth research or reflections (max. of 9000 words or 27 pages).

Testimonials – Edited interviews with people whose biography shows a significant contribution to the archival community (max. 6600 words or 20 pages).

Research – Preliminary comments and findings, shorter in length than a standard article, related to aims, hypothesis, results and difficulties of on going research work, with comments of sources, methods and techniques adopted and anticipated developments. (Max. 3330 words or 10 pages).

Dissertations and theses – Short description of a masters dissertation or a doctoral thesis. (Max. 400 words or 1.5 pages).

Book reviews – Detailed and critical assessments of books recently published about archives and archival science. The book will be selected by the Editorial Board of the journal. (Max. 3330 words or 10 pages).

NORMAS EDITORIAIS

Para submissão dos trabalhos, os autores devem observar as seguintes Normas Editoriais:

1. Os textos deverão estar redigidos em português, ou nos idiomas estrangeiros, espanhol ou inglês.
2. Os trabalhos deverão ser entregues à AAB em formato Word for Windows, anexados em e-mail.
3. Cada trabalho deve indicar a seção da revista a que se candidata (Artigo – Depoimentos – Notas de Pesquisa – Dissertações e Teses – Resenha) e respeitar o número de palavras e laudas indicadas em Foco e escopo. Gráficos, tabelas, desenhos e demais anexos são considerados partes do texto.
4. A fonte a ser utilizada é a Times New Roman, tamanho 12 para todo o texto.
5. O título e os subtítulos devem ser grafados em negrito.
6. As citações e transcrições devem ser apresentadas conforme a norma ABNT NBR 10.520.
7. As epígrafes, bem como expressões em língua estrangeira devem vir em itálico.
8. O tamanho da lauda utilizada deve ser A4 (210 x 297 mm);
9. O espaçamento entre linhas deve ser de 1,5 para todo o corpo do texto, admitindo-se espaçamento duplo apenas para introdução de subtítulos. No caso das citações diretas com mais de três linhas e assim destacadas com recuo de 4 cm da margem esquerda, devem ter espaçamento simples entre linhas, com letra menor que a do texto utilizado e sem aspas.
10. As margens devem ser: esquerda e superior de 3 cm e direita e inferior de 2 cm.
11. A numeração das páginas deve ser colocada no canto inferior direito.
12. Os parágrafos devem ser formatados com recuo de 1,25 cm (padrão Word), sem espaçamento entre um e outro.
13. O alinhamento do título, e do subtítulo (se houver), deverá ser centralizado.
14. As indicações da autoria devem ser alinhadas à direita. Os demais itens deverão ser apresentados com alinhamento justificado, exceto as referências ao final do trabalho que são alinhadas à esquerda.
15. Cada trabalho deve seguir as normas da ABNT para publicação de trabalho acadêmico e deve incluir:

a) Título, e subtítulo (se houver)

Devem figurar na primeira página, no alto e centralizados. No idioma original e em um segundo idioma: português e inglês; espanhol e inglês; inglês e português;

b) Nome completo do autor ou autores, afiliação institucional ou atividade profissional, titulação, e endereço eletrônico

Os nomes devem figurar abaixo do título do trabalho e alinhados à direita, por extenso e acompanhados de breve currículo que os qualifique na área de conhecimento do artigo. Os currículos e os endereços postais e eletrônicos devem compor no máximo cinco linhas e aparecer em rodapé indicado na página de abertura.

c) Resumo

Resumo informativo com 100 a 250 palavras. Os artigos submetidos em português, espanhol ou francês deverão ter resumo no idioma original e em inglês. Os artigos submetidos em inglês deverão ter resumo, título e palavras-chave em inglês e também em português.

d) Palavras-chave

Palavras-chave no idioma original e em um segundo idioma: português e inglês; espanhol e inglês; inglês e português. Recomenda-se a quantidade de três a cinco palavras-chave.

e) Citações

As citações devem estar em conformidade com a norma ABNT NBR 10.520. Ressalta-se que a menção a autores no correr do texto deve subordinar-se à convenção pela qual o sobrenome do autor, seguido da data de publicação da obra, é colocado entre parênteses (RIOS, 1962), podendo ainda indicar a página (RIOS, 1962, p. 13).

Quando há mais de um título do autor no mesmo ano, usam-se letras minúsculas para diferenciá-los, conforme a lista de referências.

Exemplo: (BELLOTTO, 1988a), (BELLOTTO, 1988b).

No caso de obras com mais de um autor:

- até três autores, é opcional mencionar apenas o primeiro, seguido da expressão abreviada et al., grafada em itálico.
- com mais de três autores, mencionar apenas o primeiro, seguido da expressão abreviada et al., grafada em itálico:

Exemplo:

(FERREIRA et al., 1985);

f) Notas de rodapé

Nas notas de rodapé, as referências serão alinhadas a partir da segunda linha da mesma referência, abaixo da primeira letra da primeira palavra, de forma a destacar o expoente e sem espaço entre elas.

g) Tabelas, gráficos e figuras

Devem apresentar títulos (acima), legendas (à direita) e indicação de fonte ou autoria (abaixo).

h) Títulos mencionados no texto

Os títulos de livros, artigos, teses e outras publicações, em qualquer idioma devem ser grafados em itálico e trazer em maiúscula somente a inicial da primeira palavra, a não ser em caso de nomes próprios. O subtítulo é separado do título por dois pontos.

i) Lista de referências

As referências devem figurar na última página, alinhadas à esquerda, em ordem alfabética, em espaço simples e separadas entre si por espaço duplo. Devem ser elaboradas de acordo com a norma ABNT NBR 6023 (textos em português) ou Chicago Manual of Style (texto em inglês ou espanhol).

RULES FOR SUBMISSIONS

Overseas authors are invited to contribute to the journal.

The manuscripts should be submitted in English or Spanish in electronic form in a pre-2007 MS WORD version as an email attachment. A strict policy of author anonymity shall be adhered to ensuring that the Committee will only consider each proposal by its own merit.

1. The author should indicate the section of the journal in which the work fits (Articles, Interviews, Communications, Dissertations and Thesis and Book Reviews).
2. The work should be produced in Times New Roman, 12, normal, justified, with spacing of 1.5.
3. The size of the page should be A4 (210x297 mm).
4. The authors of the manuscripts written in Spanish should provide a one-paragraph abstract (100-250 words), 4 keywords and the title in English for the text. The

Editorial Board will produce an abstract, 4 keywords and the title in Portuguese for the manuscripts written in English.

5. No photographs will be published.
6. The authors should follow the Chicago Manual of Style: <http://www.chicagomanualofstyle.org/home.html> for further instructions.

SUMÁRIO

EDITORIAL	13	<i>Lucia Maria Velloso de Oliveira</i>
ARTIGOS	15	Arquivistas e o desejo privado de ser ou não documentado <i>Theo Thomassen</i>
	33	<i>As cartas que mando para você são suas</i> <i>Eliane Leitão Vasconcellos</i>
	49	Documentos express: desafios e riscos do acesso online a documentos de arquivo <i>Luciana Heymann</i>
NOTA DE PESQUISA	65	A relação entre a Gestão de Documentos e os Sistemas de Gestão da Qualidade <i>Anna Duala Pessoa do Rosário</i>

Arq. & Adm.	Rio de Janeiro	v. 11	n. 2	p. 1-92	jul./dez. 2012
-------------	----------------	-------	------	---------	----------------

Catálogo na publicação (CIP)

Arquivo & Administração / Associação dos Arquivistas Brasileiros. Ano 1, n. 0 (1972) -

Rio de Janeiro: AAB, 1972 -

v. : 23 cm.

Semestral

Publicação oficial da Associação dos Arquivistas Brasileiros.

ISSN 0100-2244

1. Arquivo - Periódico. 2. Gestão de documentos - Periódico. I. Associação dos Arquivistas Brasileiros.

CDD 025.171

ASSOCIAÇÃO DOS ARQUIVISTAS BRASILEIROS

Membros da Diretoria e do Conselho Editorial

Diretoria

Presidente: Lucia Maria Velloso de Oliveira

1ª Vice-presidente: Margereth da Silva

2ª Vice-presidente: Isabel Cristina Borges de Oliveira

Secretário Geral: Leila Estephano de Moura

1º Tesoureiro: Renata Silva Borges

Conselho Editorial

Ana Maria de Almeida Camargo

Eduardo Ismael Murguía Marañón

José Maria Jardim

Lucia Maria Velloso de Oliveira

Luciana Duranti

Maria Celina Soares de Mello e Silva

Paulo Roberto Elían dos Santos

Sérgio Conde de Albite Silva

Theo Thomassen

EDITORIAL

O segundo número da Revista Arquivo & Administração de 2012 apresenta aos seus leitores três artigos que refletem conferências realizadas dentro da programação do XVI Congresso Brasileiro de Arquivologia. O Congresso - com o tema central *Preservação, Acesso, Difusão: desafios para as instituições arquivísticas no século XXI* - foi realizado de 18 a 22 de junho 2012, na cidade do Rio de Janeiro, com o apoio das agências de fomento CNPQ, CAPES e FAPERJ, além das instituições públicas Fundação Casa de Rui Barbosa, Casa de Oswaldo Cruz e Arquivo Nacional.

O primeiro artigo, de autoria do professor da Universidade de Amsterdã e grande teórico contemporâneo da área, Theo Thomassen, com o título original *Archivists and the private desire to be or not to be documented*, foi traduzido para publicação em nosso periódico por Lucia Maria Velloso de Oliveira. O texto do professor discute a mudança do paradigma custodial para não-custodial dentro de uma sociedade que cada vez mais se organiza em rede, e onde o arquivo pessoal deixa de ficar na periferia das discussões arquivísticas. O autor também discute os impactos dessa mudança para a própria profissão.

Os dois artigos seguintes, de autoria de Eliane Leitão Vasconcelos, pesquisadora da Fundação Casa de Rui Barbosa, e de Luciana Heymann, pesquisadora do CPDOC/FGV, com os títulos respectivamente, *As cartas que mando para você são suas* e *Documentos express: desafios e riscos do acesso online a documentos de arquivo* foram elaborados a partir das conferências que as autoras proferiram no *II Seminário de Arquivos Pessoais na Era Digital*, que fez parte da programação do Congresso. O *II Seminário* apresentou a discussão sobre a produção e preservação dos documentos digitais e sua relação com os documentos tradicionais, no âmbito da vida pessoal. O texto de Eliane Vasconcelos aborda o gênero epistolar e considera como campo empírico a documentação produzida e acumulada por escritores brasileiros, mas dá especial destaque à questão dos direitos autorais. Já a autora Luciana Heymann oferece ao leitor a possibilidade de acompanhar suas considerações sobre os efeitos e consequências nas dinâmicas de pesquisa relacionadas ao uso de bases de dados e ao acesso on-line.

Encerramos o número da Revista com um trabalho na Seção *Notas de Pesquisa*, de autoria de Duala Pessoa do Rosário. Com o título *A relação entre a gestão de documentos e os sistemas de gestão da qualidade*, a autora analisa essencialmente de que forma a gestão de documentos pode contribuir para os sistemas de gestão da qualidade, oferecendo uma reflexão sobre os diálogos que se fazem necessários para que se possa estabelecer a relação direta entre ambos.

A todos, uma boa leitura! E lembrem-se: a revista é um espaço aberto. Contribua para a literatura em Arquivologia publicando conosco!

Lucia Maria Velloso de Oliveira

Theo Thomassen²

Tradução: Lucia Maria Velloso de Oliveira

RESUMO

Arquivistas estão adaptando os princípios e conceitos de sua disciplina às necessidades e condições da sociedade de informação, mas estão bastante hesitantes em mudar suas abordagens da mesma maneira. Eles ainda tendem a favorecer uma abordagem insitucional, assumindo como seus pontos de partida as declarações de missão dos arquivos nacionais e de outras instituições arquivísticas de patrimônio ou de justiça social, em vez das razões e motivações que os indivíduos ou as comunidades informais têm para documentar os seus pensamentos e atividades. Eles tendem a colocar o vinho novo do compartilhamento da informação, produção e uso de arquivos e do patrimônio em odres velhos de padronização e de controle institucional centralizado. Eles tendem a se identificar com suas organizações empregadoras - e, particularmente, com o sistema de arquivos públicos - em vez de posicionarem-se como profissionais autônomos oferecendo seus serviços aos clientes e consumidores, sejam eles quem forem. Tudo estaria mais alinhado às necessidades e condições da sociedade da informação se os arquivistas não só adotassem conceitos não custodiais como também substituíssem sua doutrina estatista custodial e sua abordagem de cima para baixo por abordagens não custodiais voltadas para a pessoa e orientadas de baixo para cima, onde se considerassem prioritariamente não como porta-vozes da sociedade em geral, mas sim fornecedores profissionais de serviços para clientes institucionalizados e privados, no atendimento de suas necessidades e desejos de serem, ou não, documentados. Tal abordagem promoveria mais a profissionalização, impediria a profissão de arquivista de ser afetada pela politização e, particularmente, de se transformar em um instrumento de memória oficial e das políticas de patrimônio e moveria a ética arquivística para

¹ Tradução de conferência proferida pelo professor Theo Thomassen no XVII Congresso Brasileiro de Arquivologia, realizado na cidade do Rio de Janeiro em 2012.

² University of Amsterdam.

longe de um direito moral sobre a justiça social para uma garantia de qualidade para todos os seus clientes potenciais.

Palavras-chave: Paradigma não custodial; Arquivos pessoais; Funções arquivísticas; Autonomia profissional.

Archivists and the private desire to be or not to be documented

Abstract

Archivists are adapting the principles and concepts of their discipline to the needs and conditions of the information society, but are quite hesitant in changing their approaches accordingly. They still tend to foster an institutional approach, taking mission statements of their National Archives and other archival institutions on heritage and social justice as their points of departure, rather than the reasons and motives of private persons and informal communities to document their thoughts and activities. They tend to put the new wine of distributed information, archives and heritage production and use in the old wineskins of standardized and centralized institutional control. They tend to identify themselves with their employing organizations, and particularly with the public archives system, rather than positioning themselves as autonomous professionals providing their services to clients and customers, whoever they are. It would be more in line with the needs and conditions of the information society if archivists would not only adopt noncustodial concepts, but also replace their custodial etatist and top down approaches by noncustodial people oriented and bottom up approaches, when they would consider themselves not primarily as spokesmen of society as large but as professional providers of services to institutional and private customers, in fulfilling their needs and desires to be documented or not to be documented at all. Such an approach would promote further professionalization, prevent the archival profession from being politicized and particularly from turning into an instrument in official memory and heritage policies and move archival ethics away from a moral claim on social justice to a quality assurance to all their potential customers.

Keywords: Noncustodial paradigm; Personal records; Archival functions; Professional autonomy

1 Introdução: sobre Arquivologia

Redefinir os conceitos e métodos da disciplina em termos pós-custodiais é uma questão recorrente nos programas de seus congressos³, de acordo com a minha feliz experiência há alguns anos atrás⁴. Os rápidos desenvolvimentos em nosso ambiente profissional alimentam a necessidade de continuar esse debate, não só a fim de redefinir a nossa linguagem profissional, mas também para adaptar ou mesmo reinventar nossas abordagens profissionais. A mudança de paradigma na disciplina arquivística implica uma reorientação fundamental da profissão, em termos de seu caráter, de sua relação com o Estado e com a sociedade, e no profissionalismo em si; e este processo de reorientação ainda está longe de ser concluído. Criados no berço da custódia, estamos ainda inclinados a colocar o vinho novo das mídias sociais, da curadoria distribuída, da interação com o usuário e da personalização nos odres velhos da padronização e do controle institucional centralizado e da normatização. Parece ser difícil para nós nos afastarmos de nossa velha abordagem custodial, orientada para o Estado e focada no controle; é nossa tendência controlar o passado em nome da sociedade, identificar-nos com o sistema de arquivos públicos, preferir os procedimentos centralizados e de cima para baixo, lançar uma visão hierárquica e burocrática sobre os produtores de documentos e nos inclinar pelos documentos públicos como princípio no lugar dos arquivos particulares. As abordagens custodiais não são mais aplicáveis em novos setores desenvolvidos na sociedade informalizada, desinstitucionalizada e em rede, na qual curadores e mediadores estão perdendo suas posições de monopólio, as funções de arquivamento se privatizam, as fronteiras entre as organizações e entre público e privado ficam turvas, a produção de arquivos fica individualizada e os indivíduos nas novas mídias sociais exploram plenamente o seu potencial de auto-documentação.

É mais fácil analisar uma abordagem custodial do que refletir sobre uma pós-custodial. Não há uma abordagem pós-custodial. Há uma corrente modernista e uma pós-moderna no pensamento pós-custodial. Teóricos da corrente modernista tentam encontrar novos métodos para controlar sistematicamente os documentos eletrônicos de organizações formais, por meio da padronização do que pode ser padronizado: processos de negócios, processos de criação de documentos,

³ O autor se refere às edições do Congresso Brasileiro de Arquivologia. (Nota da tradutora)

⁴ O autor participou do XIV Congresso Brasileiro de Arquivologia realizado na cidade do Rio de Janeiro, em 2006. (Nota da tradutora)

procedimentos de *recordkeeping*⁵, descrição arquivística, objetivos de avaliação etc. Teóricos que flutuam na corrente pós-moderna tentam impedir os arquivistas de ajudar os poderosos a exercerem o controle do passado e os estimulam a usar o seu poder sobre a memória para promover a justiça social. Neste artigo eu não quero discutir os pontos fortes e fracos dessas correntes – ambos contribuem muito para o desenvolvimento de nossa disciplina em um sentido prático ou filosófico – mas investigar vestígios de pensamento custodial em cada um, partindo da perspectiva que mover-se de um pensamento custodial para um não-custodial é primeiramente mover-se de um pensar em termos de controle para um pensar em termos de distribuir o poder para os documentos e arquivos.

Neste trabalho, gostaria de focar três aspectos da mudança do paradigma da custódia para o da não-custódia e, posteriormente, discuti-los:

- a mudança de uma abordagem centrada no Estado, orientada para o controle e normatização, para uma abordagem centrada nas pessoas, cooperativa e de baixo para cima;
- a mudança do foco em documentos públicos para um foco no arquivamento privado; e
- a liberação da profissão e do profissional de sua dependência da política de Estado e da ideologia.

2 Estado, controle e moralidade

Vamos primeiro olhar para o aspecto da abordagem custodial quanto a ser centrada no Estado, orientada para o controle e normativa.

Na opinião de Samuel Muller, um dos autores do Manual⁶, serviços de arquivo faziam parte da máquina do Estado. O Estado, por meio da criação e manutenção de serviços de arquivo, fazia jus à sua responsabilidade para com os documentos de seus próprios

⁵ O termo foi mantido no inglês considerando que qualquer tentativa de sua tradução para um único termo em português não conseguiria expressar a complexidade do conceito. Segundo a publicação *A Glossary of Archival and Records Terminology*, da Society of American Archivists, entende-se *recordkeeping* como a produção, uso, manutenção e disposição de documentos para atender fins e responsabilidades administrativas, programáticas, legais e financeiras. Disponível em: <http://www.archivists.org/glossary/term_details.asp?DefinitionKey=441>. Acesso em: 16 fev. 2013, tradução nossa. (Nota da tradutora)

⁶ O autor refere-se ao *Manual de arranjo e descrição de Arquivos*, de autoria de Muller, Feith e Fruin, publicado em 1898. A tradução da obra para o português foi lançada no Brasil pelo Arquivo Nacional em 1960. (Nota da tradutora)

organismos e de seus antecessores, assim como para com a preservação das fontes da história nacional. Intervenções arquivísticas eram instrumentais para a responsabilidade do Estado.

O Estado, manifestando-se como democracia constitucional, é o contexto do pensamento custodial. Indivíduos como sujeitos ou objetos de produção de arquivos são apenas permitidos em sua qualidade de cidadãos.

Uma abordagem na qual o foco das intervenções arquivísticas é dirigido pelo Estado e no Estado – as relações com os cidadãos estão cada vez mais desatualizadas. Devido às facilidades do *e-mail* e das mídias sociais, os limites entre os domínios público e privado e entre os arquivos corporativos e pessoais são cada vez mais difusos. O foco deslocou-se do Estado para o indivíduo em todas as suas capacidades: como oficial, empregado, cidadão, consumidor e produtor de arquivos. Estratégias e políticas arquivísticas (políticas patrimoniais, políticas de avaliação), no entanto, ainda são predominantemente estratégias e políticas gerais, e – implícita ou explicitamente – ainda consideram o Estado democrático ou a sociedade civil como pontos de partida.

A metodologia do arquivo de custódia é a metodologia da sociedade industrial. Normas descritivas e classificações hierárquicas, e de preferência universais, são as ferramentas dos burocratas da sociedade industrial em seus esforços para controlar o processo de produção. Na sociedade industrial, as organizações estruturam seus arquivos de forma sistemática e hierárquica assim como são suas operações de negócios: programáticas, planejadas, conduzidas por regras e procedimentos. O Manual holandês se encaixa perfeitamente neste contexto. Não é um tratado sobre a metodologia arquivística, mas uma tentativa bem sucedida para controlar o arranjo e descrição de arquivos – representações de organizações controladas – por meio da padronização. É um belo exemplo de pensamento custodial: pensar em termos de controle, de arquivos sistemáticos e controlados, de um mundo ordenado, compreensível e controlável que produz arquivos. A ideia do arquivo de custódia reflete os paradigmas de estruturação do Estado na sociedade industrial: de cima para baixo e de uma forma hierárquica, centralizada, burocrática e padronizada.

Hoje em dia, o pensamento arquivístico tem um escopo muito mais amplo. Leva em consideração outros produtores de arquivos: as organizações, empresas privadas, comunidades, famílias e indivíduos. Trata de documentos e arquivos em formato analógico e digital; e em todas as suas possíveis dimensões. Na arquivística custodial a uniformidade é a palavra-chave mas, no pensamento pós-custodial, a palavra-chave é variedade. Todos estes tipos de documentos e arquivos são produzidos por diferentes razões e em diferentes formas

e maneiras, e diferem em termos de sua organização e composição, de seu contexto e mídia social e da plataforma em que são gerados e mantidos.

Até um certo grau, sistemas de informação e informação precisam ser padronizados mas, em nossa sociedade individualizada e em rede, o controle centralizado sobre a produção, estruturação e uso de informação não é mais uma ferramenta factível ou mesmo eficaz. Indivíduos e grupos informais têm invadido o mundo da produção da informação formalizada. Eles geram, mediam, indexam e usam os documentos de sua própria maneira, cruzando as fronteiras entre mídias, formatos e plataformas, entre as organizações e entre os domínios do público e privado. O aumento da quantidade de informação produzida, trocada, reproduzida, marcada, utilizada e indexada é incrível. Na internet, em uma escala sem precedentes, os indivíduos e comunidades se documentam e aos seus ambientes, incluindo a administração pública. Funcionários do governo gerenciam a sua correspondência por e-mail oficial da mesma maneira informal como gerenciam as mensagens de e-mail em suas contas particulares, e se comunicam com os cidadãos, usando *blogs*, *tweets* e outras mídias sociais, e os políticos fazem o mesmo. Nos governos e nas empresas as decisões sobre a produção, uso e avaliação de documentos tornaram-se decisões corriqueiras no nível executivo, não importando se os gerentes dos arquivos gostam ou não. Em 2001, Sue McKemmish previu que “os padrões de *recordkeeping* e de processos adquiridos no local de trabalho iriam ultrapassar os comportamentos pessoais de *recordkeeping*.” Mas está ocorrendo o oposto: comportamentos pessoais de *recordkeeping* estão superando o ambiente de trabalho. O bom *recordkeeping* torna-se uma questão de necessidade e responsabilidade do grupo, em vez de uma questão ampla da organização aplicada aos procedimentos administrativos.

Políticas arquivísticas de custódia também são projetadas para exercer controle. Instituições arquivísticas têm se posicionado como mediadores inevitáveis entre os arquivos e usuários. Mas, assim como os editores de jornais, livreiros, bibliotecários, gravadoras e outros curadores, estão cada vez mais perdendo essa posição de custódia e curadoria, bem como seu monopólio de documentação, preservação e acesso. Sem a interferência de arquivistas, as próprias pessoas se documentam e usam, rearranjam, mediam, compartilham e conjuntamente enriquecem as informações oferecidas pelos arquivos. *Google Books* toma decisões fundamentais em larga escala sobre digitalização com base em critérios de avaliação incontroláveis. Meios de acesso e de preservação estão sendo privatizados: empresas de internet decidem sobre como realizamos nossa pesquisa e o que nós achamos; eles monopolizam os algoritmos de seus mecanismos de busca, e personalizam e customizam os resultados da pesquisa.

Outra manifestação do estatismo da custódia situa-se no caráter normativo da teoria arquivística, na ideia de que a Arquivologia tem uma obrigação moral de

completar a sociedade. Esse caráter normativo da teoria arquivística, e em particular no que se refere às ideias teóricas sobre avaliação, é claramente mais importante segundo Terry Eastwood do que o seu caráter explicativo. Algumas dessas ideias são descritivas, preditivas e explicativas, mas outras se voltam para o certo e o errado, o bom e o mau, ações adequadas e inadequadas. Alguns estão preocupados com a compreensão do que existe ou o que está acontecendo em alguma esfera, mas os outros estão apenas preocupados com o que é apropriado.

Arquivistas no Ocidente tomam o Estado constitucional como ponto de partida moral para suas intervenções profissionais e se autodenominam os pilares da democracia e cuidadores de memória nacional. Os arquivistas discutem como os arquivos poderiam ser mais acessíveis de uma forma em que refletissem o amplo espectro da memória humana – embora produzidos e em consonância com o ponto de vista dos poderosos poderiam contar também, ou preferencialmente, as narrativas dos indivíduos. Alguns deles, tendo estabelecido o fato de que os arquivistas não podem deixar de exercer o poder sobre o passado, incentivam seus colegas a usar esse poder para o bem e promover a coesão social, emancipar as minorias e dar voz àqueles que foram silenciados nos arquivos.

3 A troca de paradigma e sua consequência para o arquivo privado

As abordagens centradas no controle e no estado do pensamento custodial são bastante óbvias em sua desconsideração pelos arquivos pessoais. O objeto do pensamento de custódia são os documentos das agências governamentais, relacionados com os órgãos administrativos e seus predecessores. Em teoria, o que caracteriza um documento como documento arquivístico no pensamento custodial está relacionado à sua contextualidade, sua transacionalidade e ao seu potencial probatório. Papéis privados sem caráter transacional e probatório não são documentos arquivísticos por definição.

A política clássica arquivística exclui os arquivos pessoais da custódia pública, o que obrigou que as comunidades, tais como sindicatos, movimento feminista, partidos políticos, igrejas e outros criassem os seus próprios centros de documentação. Hoje em dia, uma grande variedade de arquivos pessoais faz parte de um número considerável dos repositórios de instituições arquivísticas, públicas e privadas. No entanto, apesar dos arquivos pessoais estarem incluídos nas políticas e estratégias de aquisição e de avaliação em nível nacional, regional e local, *recordkeeping* de documentos de organizações formais ainda é tomado como ponto de partida das atividades profissionais dos arquivistas. Arquivos

personais são tratados como arquivos corporativos com deficiências, com pouco valor probatório, mal produzidos, mal organizados e mal conservados. Reconhecendo o seu contexto, os arquivos são sujeitados aos mesmos padrões de manutenção, organização e de inventário adotados para os documentos e arquivos de órgãos governamentais burocráticos. Ao transferir arquivos pessoais para os seus repositórios, tenta-se consertar o que os produtores aparentemente podem ter quebrado, consertando as consequências do seu modo espontâneo de produção de arquivos, de sua falta de disciplina e de sua abordagem não sistemática na organização e gestão, e de seu desconhecimento das distinções entre documentos arquivísticos e de outros documentos e objetos.

As mídias sociais emergentes provocaram um interesse crescente e uma nova visão sobre os arquivos pessoais. Na tensão entre os nossos esforços pouco eficazes para documentar a sociedade como um todo e o poder de auto-documentação da própria sociedade, arquivos pessoais são movidos da periferia para o centro do discurso arquivístico. Na abordagem da custódia, documentos e arquivos de indivíduos foram considerados exceções à regra. Agora podemos virar de cabeça para baixo esta abordagem e considerá-los como a regra na qual os arquivos formais é que são a exceção. Quando nós decidirmos reverter a abordagem de custódia e tomar o arquivo privado como nosso ponto de partida em nosso pensamento sobre os arquivos, poderemos obter uma melhor compreensão do que significa a produção de arquivos em nossa sociedade individualizada e que se auto-documenta, ampliar as nossas ideias sobre a funcionalidade dos documentos e o que eles representam, e libertar conceitos como proveniência, autenticidade, unicidade e organicidade do conceito de custódia de produtores formais.

O foco deslocou-se do Estado para o indivíduo em todas as suas capacidades: como sujeito oficial, como empregado, como cidadão, como consumidor e como produtor de documentos. Nós agora podemos considerar que arquivos de indivíduos são mais ricos e estão mais perto de realidade do dia a dia do que os arquivos públicos, uma vez que nestes últimos o elemento público é formalizado e o elemento privado e individual, suprimido.

A abordagem de custódia salienta as funções pragmáticas dos arquivos, uma abordagem pós-custodial lança luz também sobre os motivos não-pragmáticos. Em comparação com os arquivos públicos, os arquivos pessoais nos permitem pesquisar melhor as necessidades, motivações, objetivos e funções da produção e preservação de arquivos; e entender por que as pessoas produzem, mantêm e destroem documentos e, posteriormente, por que as agências governamentais não o fazem ou fazem de outra maneira.

Nesta sociedade da informação, a produção de documentos parece ser uma necessidade fundamental. As pessoas precisam documentar seus pensamentos e ideias sobre si mesmas e sobre o seu ambiente social. Ao cooperar com organizações formais, elas direcionam essa necessidade para os interesses comerciais e usam sua capacidade de documentar para documentar as atividades empresariais. Em arquivos públicos e de empresas, a auto-expressão individual se subordina à auto-expressão da organização. Nos arquivos pessoais, eles se expressam como indivíduos.

As pessoas podem sentir a necessidade de se documentar, mas quais são as suas motivações e objetivos específicos para tal? Quais são as funções dos documentos que eles produzem? A teoria clássica arquivística só reconhece as razões pragmáticas: as pessoas produzem e usam documentos para manter seus negócios funcionando e por razões de prova e para prestação de contas. Aparentemente, o foco aqui está nos arquivos das organizações formais.

A partir de 1996, entretanto, quando Adrian Cunningham editou o número especial de *Archives and Manuscripts* sobre arquivos pessoais, vários autores demonstraram que as funções de arquivos pessoais e os motivos e objetivos dos indivíduos e das comunidades são bem diferenciados. As pessoas produzem, organizam, usam e destroem documentos em duas esferas diferentes. Na esfera social, os documentos estruturam a vida: a comunicação com outras pessoas, as comunidades e organizações, incluindo agências governamentais. A maioria dos documentos nesta esfera possui características intrínsecas probatórias e transacionais e são, portanto, documentos de arquivo no sentido clássico do termo. A segunda esfera é individual, como Catherine Hobbs apontou; o domínio da auto-identificação e da auto-expressão. Aqui, as pessoas constroem e reconstróem as histórias de suas vidas e de suas relações com o resto do mundo e, com isso, estabelecem quem foram, são e se tornarão, e como as suas relações sociais e sua imagem pública são vistas. Não é necessário dizer que, na abordagem clássica, muitos documentos produzidos nessa esfera se ressentem de atributos arquivísticos, uma vez que esses atributos estão relacionados ao contexto transacional e não à auto-documentação.

Quando abordamos a produção de documentos do ponto de vista da vida privada, a construção da identidade é um mecanismo confortável. A identidade é uma construção social. Só podemos nos identificar em um contexto social, em relação com outras pessoas e grupos: o Estado, as entidades patronais, igrejas, comerciantes, famílias e comunidades informais. A identificação de si mesmo e com outras pessoas e comunidades é uma luta, um processo de negociação, de inclusão e exclusão.

Na arena de construção da identidade, os papéis do Estado, das igrejas e dos partidos políticos não são tão dominantes como eram há algumas décadas. Na vida pública, os indivíduos se comportam cada vez menos como cidadãos. As facilidades para se comunicar, se expressar e construir nossas identidades são abundantes. Plataformas sociais na internet têm se expandido ou assumiram as funções de identificação dos documentos em papel. Nessas plataformas, as oportunidades para atender a necessidade irrefreável pela auto-documentação são quase ilimitadas. Mais do que nunca, nós moldamos livremente nossas identidades e re-inventamos a nós mesmos em intervalos regulares.

Nossas identidades são multifacetadas e sempre em construção; nossos arquivos refletem os diferentes papéis que desempenhamos em diferentes circunstâncias e períodos, as mudanças em nossas vidas, as pessoas que somos e fomos, camada sobre camada. Nós nos expressamos em termos das nossas relações com os membros da família, amigos e vizinhos, o lugar onde vivemos, nosso trabalho e colegas, o Estado, a nação, a língua, e todas as outras comunidades das quais fazemos parte. Expressamos diferentes identidades em diferentes contextos: a identidade em casa, uma identidade de trabalho, uma identidade familiar e uma identidade dos amigos de universidade. O contexto de proveniência é mais social do que institucional ou funcional, e pode ser mais bem descrito em termos de interação social do que em termos de funções de negócios.

Arquivos pessoais geralmente têm um caráter fragmentário. Para a maioria das pessoas o *recordkeeping* privado é um processo contínuo, executado irregularmente e muito deliberadamente, influenciado por incidentes e circunstâncias em movimento e não dirigido por objetivos explícitos. Dever se refere a eles como “arquivos fissurados”. “O que sobrevive [...] normalmente será apenas uma fração do total, e sua sobrevivência terá sido dependente, mais frequentemente de um acidente do que de um projeto.”

Arquivos pessoais costumam dar uma impressão caótica e incoerente. Respeitar a ordem original não é a construção sistemática e coerente de uma coleção, mas respeitar o seu caráter multifacetado, em camadas e fragmentado.

O *recordkeeping* do indivíduo em um contexto digital parece pedir por abordagens pós-custodiais. No mundo digital, arquivos privados dificilmente podem ser controlados. Produzimos documentos digitais em uma enorme quantidade e em uma grande variedade de formatos: documentos textuais, fotos, mensagens de *e-mails*, *blogs*, *tweets*, atualizações de páginas do Facebook etc. Nós armazenamos esses registros nos discos rígidos dos nossos

computadores em casa, no escritório e em nossas bolsas, em nossos dispositivos USB, em nossas câmeras, em nossos telefones, nos nossos iPods e, cada vez mais, em plataformas sociais.

Estabelecer os limites, componentes e estruturas dos arquivos pessoais tornou-se complicado. Eles não têm a forma de coleções sistematicamente organizadas mas, sim, de sistemas distribuídos em rede. As distinções nítidas desaparecem entre os documentos criados por nós mesmos e pelas comunidades que fazemos parte, entre os documentos produzidos por nós como indivíduos em nossa vida pessoal e aqueles produzidos por nós em outros papéis sociais, e entre os nossos documentos e a *world wide web* como um todo. Nós nunca somos capazes de estabelecer onde começa e onde termina este universo em rápida mudança e em expansão de dados.

Na era da custódia, podemos mais ou menos controlar nossas vidas, controlando nossos documentos pessoais. A separação que estávamos acostumados a fazer entre as nossas identidades – a nossa identidade como cidadão, nossas outras identidades públicas e nossas identidades particulares – foram refletidas em nossos hábitos de *recordkeeping*, nos tipos de documentos que criamos, onde os colocamos, o que preservamos e o que eliminamos.

Na era pós-custodial perdemos nossa capacidade de controlar nossas identidades por meio dos documentos. “Na era analógica, era relativamente simples manter suas vidas separadas”, escreve Viktor Mayer-Schönberger (2009), em *Delete: The Virtue of Forgetting in the Digital Age*. “Se as minhas atividades principais de lazer estavam no clube de golfe e em um círculo S&M, era essencial que ninguém do primeiro grupo soubesse do segundo grupo.” Mas a internet mudou tudo. “No Facebook,” Mayer-Schönberger continua, “por não permitir que você tenha duas contas, essa separação fica problematizada. A resposta é que os indivíduos empregam estratégias para invadir o sistema – quase todos os meus colegas têm duas contas no Facebook, para manter as diferentes partes de suas vidas encaixotadas”.

A eliminação lida com o fato ameaçador que nunca a internet parece esquecer, que é quase impossível eliminar dados pessoais, dados, por exemplo, que uma vez você postou na sua página do Facebook ou as páginas de Facebook dos estranhos que uma vez você rotulou como seus amigos. É sobre a virtude do esquecimento, como o título indica, mas também sobre a relação entre documentar-se e construir sua identidade. A sociedade analógica, argumenta Mayer-Schönberger, aceitou, por nos permitir apagar as memórias externas, “que os seres humanos evoluem ao longo do tempo, que temos a capacidade de aprender com as experiências passadas e ajustar nosso comportamento”. Mas uma sociedade em que tudo é gravado

para sempre vai nos amarrar a todas as nossas ações do passado, o que torna impossível, na prática, para escapar delas. O fato de que a internet parece nunca esquecer é ameaçador, a um nível quase existencial, para a nossa capacidade de controlar nossas identidades, para preservar a opção de nos reinventarmos e começar de novo, para superar nosso passado de diferentes cores.

Mayer-Schönberger defende o direito constitucional ao esquecimento. A tecnologia pode nos ajudar a reforçar esse direito. “A variedade de formas políticas e tecnológicas de fazer desaparecer os dados” deve ser explorada; maneiras de “se recriar a possibilidade do esquecimento digital” ou “imitar o esquecimento humano” por meio da inclusão de datas para a expiração de dados. “As datas de expiração existem para pedir aos seres humanos que reflitam – mesmo que apenas por alguns momentos – sobre quanto tempo a informação que desejam armazenar permanece importante [...]”

Aos usuários, quando salvam um documento que eles criaram, deve ser oferecida a opção de selecionar uma data de validade para além do nome do documento e localização em seus discos rígidos. Câmeras, celulares, computadores e outros dispositivos de armazenamento digital devem ser programados para apagar automaticamente fotos, *posts* ou outros dados que atingiram suas datas de expiração. Datas de validade também devem ser implementadas em plataformas sociais.

Essas abordagens, argumenta ele, re-instalam o direito de novos começos e o direito à auto-definição. Elas “compartilham o objetivo comum de reconstruir uma forma de controle sobre nossas identidades: a capacidade de nos reinventar, de escapar de nosso passado e de melhorar os eus que apresentamos para o mundo”.

4 A mudança do paradigma e suas consequências para a profissão e para o profissional

Outro hábito referente à custódia é identificar o arquivista com o sistema de arquivos públicos. Na realidade, porém, os arquivistas trabalham em arquivos públicos, mas também em arquivos particulares, instituições de memória, centros de patrimônio, agências governamentais e em empresas privadas, e alguns deles são trabalhadores independentes. Eles trabalham sob regimes democráticos e não democráticos, como guardiões de arquivos medievais, como gestores de documentos, como elaboradores

de políticas, como consultores em matérias arquivísticas ou como acadêmicos e professores em Arquivologia. O sistema de arquivos públicos e o Estado deixaram de ser o evidente contexto da profissão e do discurso de arquivístico. No entanto, eles ainda tendem a ser o ponto de partida e ponto de foco no nosso debate sobre teoria e metodologia arquivística. Cada vez mais, as estratégias arquivísticas são a memória nacional, patrimônio e estratégias de identificação que visam melhorar a sociedade em geral. A perspectiva de estratégias de avaliação – seja com o objetivo de documentar a administração pública ou as intervenções do governo na vida dos cidadãos ou da sociedade – é a perspectiva do sistema de arquivos públicos, como representantes do Estado e, indiretamente, da sociedade, e o objetivo é controlar a memória coletiva em favor de todos os cidadãos.

Orientações sobre o acesso, recentemente emitidas pelo Conselho Internacional de Arquivos (CIA) e redigidas por seu comitê de normalização, apresentam-se como diretrizes para o acesso a arquivos em geral, mas são de fato um padrão de acesso para arquivos públicos a serem executados pelo sistema de arquivos públicos.

Alguns colegas querem comprometer a profissão a um tipo de moral profissional.

Os principais teóricos da Arquivologia, principalmente dentro de uma tradição norte-americana e inspirada pela moral e consciência de poder pós-moderna, estipulam que os arquivos e arquivistas devem adotar uma missão social, por causa do poder que lhes foi confiado pela sociedade. Mas, na nossa qualidade de profissionais, não temos obrigações morais. A única obrigação profissional que temos é a de sermos arquivistas competentes, especialistas independentes sobre arquivos, capazes de oferecer a todos que contratam, serviços de alta qualidade com base no domínio da teoria e metodologia arquivística e dentro de nosso código de conduta.

Como profissionais, somos prestadores de serviços de qualidade a todos os clientes institucionais e privados e a clientes que precisem da nossa ajuda profissional. Assim como médicos e advogados, não devemos discriminar na forma em que vamos trabalhar entre clientes e consumidores com altos e baixos padrões morais, entre governo e cidadão, entre órgãos sociais e entre uma comunidade e outra.

Devemos considerar os interesses de nossos clientes e consumidores como nossa base e prestar os nossos serviços de forma imparcial e independente. Devemos fazer com que os nossos clientes se sintam confiantes de que vamos servir aos seus interesses e não aos interesses de outras partes. Missões de instituições arquivísticas não são as missões dos profissionais que elas empregam, pois excluem os profissionais

que não empregam. Espera-se dos arquivistas que apoiem a missão da sua organização empregadora e executem as políticas corporativas como empregados e não como profissionais.

O termo custodial se refere a instituições arquivísticas que possuem arquivos em custódia, mas também pode se referir a instituições que possuem arquivistas sob custódia. Uma abordagem custodial não é compatível com a autonomia dos profissionais de arquivo e com a independência da profissão.

A aprovação, pelo Congresso do Conselho Internacional de Arquivos em Pequim, em 1996, de um código internacional de ética para os arquivistas foi um grande passo no processo de profissionalização. Um código de ética é um atributo importante para qualquer profissão. É uma declaração da profissão que os serviços prestados por seus membros estão em conformidade com os requisitos específicos de qualidade. Destina-se a dar aos seus clientes e consumidores a confiança de que seus interesses serão atendidos de uma forma profissional e que os profissionais não têm considerações políticas, ideológicas, religiosas ou particulares, e que os interesses de outras partes não irão interferir em seu julgamento profissional.

Ao aderir a um código de ética estamos distinguindo claramente as nossas obrigações profissionais de nossas obrigações como empregados. Sejam instituições arquivísticas ou empresas privadas, nossos empregadores podem esperar que sigamos as missões empresariais. Mas, como profissionais, temos de manter uma distância dessas missões e objetivos, a fim de manter a nossa autonomia profissional.

O dever central embutido no nosso código de ética é a obrigação de aplicar os princípios da teoria e da metodologia arquivística, a fim de prestar serviços de qualidade aos produtores de arquivos, às instituições arquivísticas e à sociedade; e para permitir que nossos clientes documentem a si mesmos e as suas atividades, expressando-se e identificando-se como organizações, comunidades ou indivíduos, sendo responsáveis e mantendo outros também responsáveis, em memorizar, lembrar e ser lembrado, assim como permitir que evitem que sejam documentados, identificados, responsabilizados e lembrados.

Em uma próxima versão do nosso código de ética podemos incluir o dever de respeitar o desejo das pessoas, tanto para documentar-se e aos outros, e não documentar e ser documentado em tudo, o dever de salvaguardar a liberdade de interpretação dos arquivos no domínio público e o dever de evitar que fontes arquivísticas públicas sejam exclusivamente apropriadas por uma parte, seja um historiador, uma potência

ocupante, uma família, um grupo de pressão política, Google, Facebook, outras empresas privadas ou o Estado.

Como qualquer código de ética profissional, o código do CIA não tem a intenção de manter a moral profissional – qualquer que seja ela – mas manter a qualidade profissional. A custódia dos arquivos não é mais o núcleo de nossas atividades profissionais. Podemos agir como custodiadores, mas também como consultores, preparados para ajudar as pessoas na construção de suas identidades por meio da produção, preservação ou eliminação de documentos, ajudando-os a decidir quais documentos podem ser úteis nesse processo e quais não podem, aconselhando sobre o que eliminar e fornecendo-lhes ferramentas úteis para excluir perfis de mídia social e outros dados privados: SexySocialMedia, DeleteMe, AccountKiller ou Internet Suicide Machine.

Um número crescente de arquivistas está ocupado com consultoria e aconselhamento a particulares e comunidades. Eles não podem monopolizar esse campo de atividades, pois têm que competir com outros especialistas e, particularmente, com os bibliotecários. Em 2005, as grandes bibliotecas das Universidades de Oxford e Manchester iniciaram um projeto para instituições de patrimônio: *Personal Archives Accessible in Digital Media* ou o projeto Paradigma. O projeto teve como objetivo a prestação de serviços de *recordkeeping* para indivíduos cujos documentos pessoais digitais deveriam ser acessados. Embora a transferência para um repositório fosse o objetivo final, os que iniciaram o projeto identificaram explicitamente sua abordagem como “pós-custodial”.

No final de abril, durante a Semana de Preservação, os bibliotecários dos Estados Unidos realizaram eventos em todo o país sobre a preservação de materiais digitais pessoais sob a bandeira de “Bibliotecários ajudam suas comunidades com seu arquivo pessoal digital”. Julie Mosbo, presidente do Grupo de Trabalho Semana de Preservação e bibliotecária conservadora da Southern Illinois University em Carbondale, disse:

As bibliotecas e os bibliotecários, como locais e os detentores do conhecimento e informação, têm uma grande oportunidade de promover para o público o arquivamento digital. Eu acho que nós (bibliotecários) somos o grupo perfeito para ensinar, mas não tenho certeza de que o público está ciente de que bibliotecários/bibliotecas podem ajudá-los com esse tipo de serviço.

Eu acho que muitos de nós ainda somos vistos como pessoas do “livro”. Nosso desejo de ajudar e educar são oportunidades naturais para fornecer informações sobre como preservar itens digitais.

Bibliotecários formam o grupo perfeito para fazer o trabalho de fato ou nós, os arquivistas, podemos fazer um trabalho melhor?

Pode valer a pena considerar a inclusão, em uma política profissional, do crescimento da consciência de todos os produtores de arquivos, agências governamentais, empresas, multinacionais de internet e comunidades sociais *on-line*, sobre as funções dos documentos que eles criam, os prós e contras de sua manutenção, o uso e o potencial abuso da personalização e comoditização de dados – devido a razões comerciais, de privacidade, de construção da individualidade, pela história nacional e familiar ou o que quer que seja o motivo – e convencê-los de que qualquer problema de arquivo deve ser resolvido por um arquivista. Se essa política for bem sucedida, eu prevejo um futuro pós-custodial em que os arquivistas – dentro do quadro das instituições arquivísticas ou não – irão oferecer os seus serviços aos produtores de arquivos públicos e privados como autônomos, tal como advogados e contadores fazem.

5 Conclusão

Caros colegas vamos ser realistas e modestos. Nós não somos uma profissão tão grande e influente como advogados ou contadores. E não somos tão independentes também. A maioria de nós são servidores públicos, trabalhando em um ambiente de arquivos públicos. E isso não é algo para se envergonhar. Nossa relação com o Estado é para ser observada criticamente, mas o Estado é também uma poderosa força para que possamos alcançar nossos objetivos. Afastar-nos de nosso passado custodial não é uma questão de mudar de emprego, mas de mudar nossas atitudes: de cima para baixo, centralizadas, hierárquicas, burocráticas e padronizadas para de baixo para cima, com curadoria distribuída etc.

Sim, nós ultrapassamos algumas crenças modernistas dos fundadores de nossa disciplina, mas nem sempre em um sentido positivo. A Santíssima Trindade do Manual holandês acreditava firmemente no poder da disciplina emergente da arquivística. Hoje em dia, o poder da teoria e metodologia arquivística não é mais um dado assumido como

certo. Entre os arquivistas, os mantras da sociedade neoliberal, órfã e individualizada – no vale tudo, o cliente tem sempre razão, a sabedoria se senta no meio da multidão, e toda autoridade do especialista deve ser rejeitada – parecem ganhar popularidade. Na internet, alguns dos nossos colegas carregam em seu lombo o turista de patrimônio que, como ser humano pós-moderno, une por excelência uma curiosidade ilimitada com uma ignorância despudorada. Eles confirmam ao turista, em seu preconceito, que ele poderia responder a qualquer pergunta, que ele poderia resolver qualquer problema, que ele poderia entender qualquer texto e que ele, juntamente com outros turistas de arquivo, podem preencher todos os dados que faltam nos arquivos.

Especialização, porém, é o núcleo de profissionalismo. Só podemos oferecer serviços de qualidade aos nossos clientes e consumidores se nos comportamos como especialistas. Nossa expertise não consiste principalmente em conhecimento do conteúdo, mas em uma abordagem metódica contextual dos arquivos em relação ao ambiente em que são criados, gerenciados e utilizados. Uma boa compreensão da natureza dos meios de comunicação antigos e novos, da contextualidade dos documentos físicos e dos documentos criados e mediados em plataformas sociais na internet – e das intervenções dos produtores de arquivos, arquivistas e usuários em ambientes públicos e privados – é uma condição necessária e parte importante dessa especialidade. Mudanças radicais nos métodos e organização de produção de conhecimento nos convidam a aplicar nossa experiência de uma maneira diferente, mas não nos impedem de desempenhar o nosso papel de especialistas.

REFERÊNCIAS

- DEVER, Maryanne. Reading other people's mail. *Archives and Manuscripts*, v. 24, n. 1, May 1996. p. 116–129.
- HOBBS, Catherine. Reenvisioning the personal: reframing traces of individual life. In: EASTWOOD, Terry; MACNEIL, Heather (Ed.). *Currents of Archival Thinking*. Santa Barbara, 2010. p. 213–241.
- MAYER-SCHÖNBERGER, Viktor. *Delete: the virtue of forgetting in the digital age*. Princeton, 2009.

THOMASSEN, Theo. A new language to be spoken: a paradigm shift in archival science. CONGRESSO BRASILEIRO DE ARQUIVOLOGIA, 14., 2006, Rio de Janeiro. *Anais do...*Rio de Janeiro: AAB, 2006.

Eliane Vasconcellos¹

*Escrever cartas é mostrar-se, chamar a atenção,
presentificar a imagem do outro.*
Michel Foucault

ARQUIVO
NACIONAL
(BRASIL)
Acervo
Bibliográfico

RESUMO

Traçamos um breve histórico do gênero epistolar, para depois contextualizar as cartas dentro dos arquivos pessoais de escritores, dando ênfase ao problema dos direitos autorais da correspondência.

Palavras-chave: Carta; Arquivo pessoal; Direito autoral.

The letters I send to you are yours

Abstract

We will trace a brief history of the epistolary genre, then contextualize letters within the personal archives of writers, emphasizing the issue of the copyright of the correspondence.

Keywords: Letter, Personal archive, Copyright (authors).

Ao consultarmos os dicionários, verificamos que a palavra carta aparece como núcleo de mais de 79 locuções. Etimologicamente este vocábulo provém do latim *charta,ae* ou *carta,ae*: “folha de papiro preparada para receber a escrita; folha de papel (feito antigamente da entrecasca do papiro)”, empréstimo antigo e latinizado do gr. *khártés*, ou “folha de papiro ou de papel, por extensão, escrita, obra”. Interessa-nos a carta na sua acepção mais usual: a de mensagem, manuscrita ou impressa, a uma pessoa ou a uma organização, para comunicarlhe algo. Por extensão, mensagem, “fechada num envelope, geralmente endereçado e freqüentemente selado”, segundo o *Dicionário Houaiss da língua portuguesa*. No passado, o selo era a marca do sigilo.

¹ Pesquisadora Titular da Fundação Casa de Rui Barbosa, doutora em literatura brasileira, com pós-doutorado no ITEM.

A carta aproxima os ausentes e é caracterizada pela espontaneidade e, teoricamente, sem intuito de alcançar posteridade. Alguns autores publicaram-nas em vida, como Paul Claudel e André Gide, isto porque sua função vai além do ato da escrita e da recepção.

No gênero correspondência, como no lírico, o sujeito da enunciação é o mesmo que o do enunciado. Assim, para Manuela Parreira da Silva,

queimar uma carta significa destruir o próprio vínculo (amoroso) que ela suporta; conservar as cartas de alguém é preservar a sua própria corporalidade; devolvê-las corresponde a negar-se como destinatário, como pessoa, a negar a sua história; tirar e guardar uma cópia dela pode ser uma forma de auto-afirmação; assim como sabê-la chegada ao destinatário e até tornada do domínio público pode ser vivido como uma manifestação de poder².

O uso da carta já se manifestava entre os povos antigos. Escrever cartas era prerrogativa das pessoas de classes sociais mais altas e dos comerciantes; muitas vezes elas eram ditadas aos “escravos secretários”, e aquele que a ditava colocava uma inscrição final de próprio punho. Gregos e romanos escreviam em lâminas ou tabletes de cera e entregavam a um escravo para levá-las ao destinatário. A escrita, feita por meio de um estilete, era gravada em um só lado da lâmina, que era envolvida por uma fita, contendo, no extremo, o carimbo; na parte externa, gravava-se o endereço. Posteriormente foi adotado o papiro ou *charta*, conhecida desde Alexandre Magno, a qual se compunha de duas folhas atravessadas por um cordão, que terminava em nó, com um carimbo.

Os escravos encarregados da correspondência chamavam-se amanuenses ou *epistolis a manu*. Durante a Idade Média, o material empregado foi o pergaminho, tendo sido substituído pelo papel no século XIV. O sinete, ou timbre do anel, era feito em cera de abelha e, depois dessa época, o lacre passou a ter voga.

Como se pode observar pelas características expostas, a carta missiva vem sempre envolta em sigilo: ora envolvida por uma fita, ora marcada com um carimbo, sinete ou lacre. Hodiernamente, estes foram substituídos pelo envelope fechado, muitas vezes acrescido da observação “confidencial”, não podendo ser abertas por outrem, que não o destinatário; em caso contrário, constitui-se uma contravenção³.

² SILVA, Manuela Parreira. Para uma teoria da prática epistolar pessoal. In: *Correspondências*. Lisboa: Colibri, 1998, p.139

³ Lei 6.538 art. 10 - Não constitui violação do sigilo da correspondência postal a abertura de carta: I - endereçada a homônimo, no mesmo endereço; II - que apresente indícios de conter objeto sujeito a pagamento de tributos;

As cartas têm caráter íntimo e/ou confidencial. Logo, as informações ali registradas fazem parte do espaço privado, inviolável, onde os envolvidos são o autor ou signatário, a pessoa a quem é dirigida – o destinatário, e muitas vezes uma terceira pessoa, da qual se fala.

Numa retrospectiva ao mundo ocidental, no *Livro de Ester*, capítulo 8 versículo 10 já lemos: “Escreveu-se em nome do rei Assuero e se selou com o anel do rei; as cartas foram enviadas por intermédio de correios montados em ginetes”. No antigo Egito já se encontrava a representação das cartas em suas pinturas. As mais antigas cartas datam do século IV a.C., e podemos citar as de Sócrates e as de Epicuro e, no mundo romano, tornaram-se célebres as epístolas como as de Cícero e de Horácio. Cícero queria dá-las a lume ainda em vida, projeto que foi abortado e, pelo que se crê, muitas das cartas publicadas teriam sido censuradas pelo autor. Dos anos 50-52 d.C., temos as Epístolas de Paulo, para serem lidas nas comunidades cristãs e nas quais o apóstolo respondia as dúvidas e ajudava a esclarecer pontos do cristianismo.

Ao contrário do que ocorre nos dias atuais, na Idade Média uma mensagem de caráter confidencial não era redigida, era transmitida oralmente. E o ato de ditar ou redigir uma carta estava reservado a uma minoria, àqueles que tinham o domínio do latim, idioma utilizado na correspondência até o século XIII.

Na Idade Média, a carta adquiriu um estatuto diferente: ela se constitui em matéria a ser ensinada, com regras particulares. Deveriam ter uma estrutura paralela à do discurso, tal como nos manuais de retórica. Compreendia cinco partes: *salutatio* (fórmula de saudação ao destinatário, seguido ocasionalmente de seu título), *exordium*, *narratio*, *petitio* e *conclusio*. Estas partes vão depois se simplificar e, de certa forma, permanecem até hoje. Teremos então uma introdução, a apresentação da mensagem, a narração propriamente dita e a despedida, sendo que a introdução e a despedida constituíram, em alguns momentos da história, verdadeiros exercícios de preciosismo.

Há correspondências que se tornaram famosas. Temos as cartas trocadas entre Abelardo e Heloísa; em 1350, Petrarca começa a publicar suas cartas, tendo o cuidado de encobrir o nome dos destinatários para não comprometê-los; no século XVII, a epistolografia vai atingir grande destaque, principalmente na França, onde os salões terão importância fundamental para a difusão das cartas. Involuntariamente, tornou-se famosa a correspondência de M.me de Sevigné, sobretudo a que foi trocada com sua filha (que se havia casado e mudado para a Provença), postumamente publicada com o título de *Lettres*

III - que apresente indícios de conter valor não declarado, objeto ou substância de expedição, uso ou entrega proibidos; IV - que deva ser inutilizada, na forma prevista em regulamento, em virtude de impossibilidade de sua entrega e restituição.

(1726). Em 1669, publicam-se em Paris as famosas *Lettres portugaises* (*Cartas portuguesas*), atribuídas à freira Mariana Alcoforado, que, por volta de 1665, teria conhecido em Portugal o Marquês de Chamilly, por quem se apaixonou. Quando este regressou para a França, recebeu dela cinco cartas.

Até o século XV os documentos eram copiados à mão e circulavam entre um grupo restrito de pessoas. Com o advento da imprensa, os textos passam a ser reproduzidos com mais facilidade, o que fez com que se percebesse que aquele que possuía uma cópia do documento não era o proprietário intelectual deste; quem detinha esta propriedade era o autor, o que dará origem ao *copyright* e *droit d'auteur*.

Na segunda metade do século XVII, para auxiliar aqueles que não dominavam a arte da epistolografia, proliferam as publicações de manuais e secretários epistolares, que tinham por objetivo ditar regras de bom-tom para se escrever corretamente. Estas publicações traziam modelos de cartas, sugeriam formas de cabeçalhos e de despedidas; e os últimos levavam esta denominação em alusão àqueles que possuíam um secretário, para os quais ditavam as cartas. Coube ao escritor do renascimento espanhol Antonio de Torquemada a primazia de publicar, em 1574 um *Manual de escribientes*, que estabelecia regras retóricas para o desempenho do ofício de escrevente.

De 1598 é *Les fleurs du bien dire*, que trazia 72 modelos de cartas. Jean Puget de la Serre vai nos dar, em 1640, o *Le secrétaire à la mode*, cujo subtítulo “*méthode facile d'écrire selon le temps diverses lettres de compliments amoureuses et morales...augmenté des élégances françaises accommodées au langage du temps*” nos dá bem a idéia do objetivo da obra. Serre faz um inventário dos diferentes tipos de carta e propõe uma retórica do gênero epistolar. Em 1684, François de Fenne vai publicar *Secrétaire à la mode réformé*, com o longo subtítulo de “*ou le Mercure nouveau, contenant les lettres choisies des plus beaux esprits de ce temps, avec une nouvelle instruction à écrire des lettres, et VI entretiens de la civilité*”.

Em 1845, J. I. Roquette publicou em Paris o *Código do bom-tom* ou regras da civilidade e de bem viver no século XIX. O volume apregoa as regras do bem viver e é repleto de narrativas edificantes e destina o capítulo 13 às cartas. Aí o autor dá vários conselhos sobre esta arte e chega mesmo a recomendar a leitura de *Le style épistolaire*. Na parte relativa às regras gerais para a composição de cartas, esclarece que as normas que vai ditar são para as cartas particulares que “se escrevem entre amigos, ou pessoas de conhecimento, sem tenção que se publiquem”⁴. De acordo com Roger Chatier, é pouco

provável que estes manuais tenham servido aos leitores populares, mas possui-os era “espécie de enobrecimento cultural”⁵.

Paralelamente, encontramos o aparecimento dos escritores públicos, destinados a redigir mensagens para pessoas sem instrução, aspecto este explorado recentemente no filme brasileiro *Central do Brasil*. É o que se vê no conto “Uma vela para o diabo”, em *Tutaméia*, de Guimarães Rosa.

No Brasil, no século XIX e até meados do século XX, vão ser comuns estes florilégios como o *Novo manual epistolar ou secretário de cartas particulares* e *Cartas de peditórios matrimoniais*, com modelos de declarações de amor com o objetivo honesto de matrimônio. Sob o pseudônimo D. Juan de Botafogo, Figueiredo Pimentel publica, em 1897, o *Manual do namorado*, que traz o longo subtítulo “contendo a maneira de agradar às moças; fazer declarações de amor; vestir com elegância; estar á mesa; em bailes, em passeios e tudo quanto se usa na alta sociedade”, que revela o objetivo e a intenção do livro⁶. Incluem-se aí 100 cartas de namoro. Estes manuais de alguma forma persistem até hoje, mesmo com o advento da internet. Se, por curiosidade, você realizar uma pesquisa em um site de busca pela expressão “como escrever cartas”, encontrará cerca de 8.530.000 incidências.

A carta vai ser objeto também na pintura. Diversos quadros de Johannes Vermeer, pintor holandês do século XVII, por exemplo, têm por temática a mulher jovem lendo ou escrevendo carta: *Moça escrevendo uma carta*, *Carta de amor*, *Moça lendo uma carta à janela*, *Mulher de azul lendo uma carta*. *Moça e sua servente segurando uma carta*, *Mulher lendo uma carta*,⁷ para destacar algumas.

Podemos ter cartas dirigidas a um destinatário real ou a um destinatário fictício. No século XVIII, vemos o apogeu do romance epistolar como gênero literário. Entre eles citamos: *La nouvelle Héloïse*, *La paysanne pervertie*, *Lettres de la marquise de M au comte de R*, *Les liaisons dangereuses*. Robert Darnton, analisando o romance de Rousseau *Nova Heloisa* diz:

Muitos leitores da *Nova Heloisa* acreditavam e queriam crer na autenticidade das cartas. Mesmo o interlocutor sofisticado do segundo prefácio, o “prefácio dialogado”, confessa-se

⁵ CHARTIER, Roger. As práticas da escrita. In: ARIES, Philippe; CHARTIER, Roger. *História da vida privada*. São Paulo: Companhia das Letras, 1991.v.3, p.116.

⁶ Este manual pode ser encontrado na Biblioteca Nacional em uma edição de 1953.

⁷ Os quadros estão disponíveis em <http://gallery.euroweb.hu/html/t/terborch/2/woman_r.html>. Acesso em: 27 mar. 2007.

⁴ ROQUETE, J. I. *Código do bom-tom: ou regras da civilidade e de bem viver no séc. XIX*. Organização de Lilla M. Schwarcz. São Paulo: Companhia das Letras, 1997. p. 280.

“atormentado” pela necessidade de saber se Júlia existiu realmente, e ele faz toda a discussão do romance girar em torno da interrogação: “Essa correspondência é real, ou é uma ficção?”⁸

A carta, enquanto gênero, foi e é vista à margem da literatura, uma vez que se produziu longe do intuito primeiro – o literário –, posição assumida no início do século XX por Lanson,⁹ um dos estudiosos de correspondência. Como salientou Maria José de Queirós, “o escritor cultivava inicialmente o gênero, alheio à idéia da fama e à tentação da glória. Não há, advirta-se, na tradição epistolográfica, um *corpus* coerente que favoreça uma retrospectiva referencial, exata e pertinente.”¹⁰

A história do Brasil começou com a carta pessoal de Pero Vaz de Caminha, para falar ao Rei de Portugal sobre as belezas da nova terra e a descrição de seus habitantes, centrando o seu olhar na docilidade e no exotismo dos gentios, bem como na grande possibilidade de eles serem catequizados. O relato chama a atenção também para o potencial mercantilista da nova terra, tendo ficado famoso o trecho transcrito abaixo:

Nela, até agora, não pudemos saber que haja ouro, nem prata, nem coisa alguma de metal ou ferro; nem lho vimos. Porém a terra em si é de muito bons ares, assim frios e temperados, como os de Entre Doiro e Minho, porque neste tempo de agora os achávamos como os de lá.

Águas são muitas; infindas. E em tal maneira é graciosa que, querendo-a aproveitar, dar-se-á nela tudo, por bem das águas que tem.¹¹

Como observou Ferdinand Denis “Graças ao raro talento de observação de que era dotado, graças sobretudo à fácil ingenuidade do seu estilo, o Brasil teve um historiador no próprio dia do seu descobrimento”. Este documento, que se encontra na Torre de Tombo, só se tornou público em 1817, por iniciativa do padre Manuel Aires do Casal. Trata-se de uma narrativa do ponto de vista externo, ou seja, o de um estrangeiro que aqui

⁸ DARNTON, Robert. A leitura rousseauista e um leitor “comum” do século XVIII. In: CHARTIER, Roger. *Práticas da leitura*. São Paulo: Estação Liberdade, 1996.

⁹ LANSON, Gustave. Sur la littérature épistolaire. In: _____. *Essais de méthode, de critique et d'histoire littéraire*. Paris: Hachette, 1965.

¹⁰ QUEIROZ, Maria José de. Prefácio. In: BARBOSA, Rui. *Cartas á noiva*. Rio de Janeiro: Fundação Casa de Rui Barbosa: Civilização Brasileira, 1982. p. 10.

¹¹ CORTEZÃO, Jaime. *A carta de Pero Vaz de Caminha*. Rio de Janeiro: Livros de Portugal, 1943. p. 240. (Coleção Clássica e Contemporânea).

ficou somente uma semana e relatou o que viu. Do mesmo ângulo é a carta de Américo Vespúcio e Mestre João, onde, também, não há depoimento da parte contrária, isto é, dos habitantes da terra.

Serão também de importância fundamental para a construção da nossa identidade as cartas escritas pelos jesuítas que acompanharam a expedição que trazia o primeiro governador geral, Tomé de Sousa. Esta primeira missão era chefiada pelo padre Manuel da Nóbrega e seu objetivo era catequizar os nossos silvícolas. Para acompanhar as atividades dos missionários que se encontravam espalhados pelos quatro cantos do mundo, a Companhia de Jesus instaurou um método seguro que consistia na remessa de cartas com relato das atividades desenvolvidas. Para se ter uma idéia desta rede de informações, entre 1524 e 1556, Santo Inácio redigiu 6.815 cartas. Ao contrário da carta de Caminha, as cartas escritas pelos jesuítas seguiam a tradição das epístolas de Paulo: eram copiadas e lidas nas diferentes localidades onde os missionários se encontravam. Essas cartas, diz Sheila Moura Hue, “escritas num tom familiar, coloquial, procurando uma comunicação fácil e direta, sem artifícios de retórica ou citações eruditas, mais próximas do diálogo do que do discurso formal”, garantiu-lhes sucesso quando de sua edição. Entretanto, esclarece ainda a autora, estas cartas não foram publicadas em sua versão original, foram reescritas, pois os textos “pouco edificantes” eram censurados, o que ocorreu principalmente com as cartas remetidas do Brasil.¹² Se comparamos as missivas jesuíticas com a de Caminha, já avançamos mais um passo. Não são cartas escritas por habitantes da terra, o olhar estrangeiro ainda está presente, mas agora é o do estrangeiro que aqui permaneceu.

De 1553 é a carta relatório de Tomé de Sousa, na qual ele descreve ao rei tudo o que fez e viu nas diversas capitanias. Em 1787, Thomas Jefferson, então ministro estadunidense na França, escreve uma carta a John Jay, na qual ele transcreve parte da carta recebida pelo estudante brasileiro José Joaquim da Maia, pedindo ajuda do governo dos Estados Unidos para auxiliar o Brasil numa revolução contra Portugal. Eram os preparativos para a Inconfidência Mineira, mas é outra carta – a de Joaquim Silvério dos Reis encaminhada ao Visconde de Barbacena – que delata os preparativos da Inconfidência. No mesmo dia em que a carta foi entregue, 19 de abril de 1789, Tiradentes é preso. Ligadas também, embora indiretamente, ao movimento chefiado por Tiradentes, são as famosas *Cartas chilenas*, conjunto de treze epístolas, escritas em versos brancos, que versam sobre a vida do governador de Vila Rica; trata-se da mais importante sátira do século XVIII, daí os seus personagens aparecerem ocultos sob pseudônimos. Circularam manuscritas, tendo

¹² PRIMEIRAS cartas do Brasil. Tradução, introdução e notas de Sheila Moura Hue. Rio de Janeiro: Zahar, 2006.

como signatário um certo Critilo (Tomás Antônio Gonzaga) e, como destinatário, Doroteu (Cláudio Manuel da Costa); o governador de Minas Gerais, Dom Luís da Cunha Pacheco Meneses, era o personagem Fanfarrão Minésio; o Brasil era tratado por Chile e a capital de Minas, Vila Rica, por Santiago. O Brasil passa agora a ser olhado por dentro.

Poderíamos também registrar algumas cartas importantes no nosso período imperial e republicano, mas este não é o nosso objetivo. Valemo-nos deste pequeno histórico para ressaltar a importância da correspondência no âmbito dos estudos culturais e literários.

André Maurois, na introdução que escreveu para a coletânea de cartas de Lord Byron, diz que

há três espécies de autores de carta: aqueles que delas se servem para expor idéias; os que, tendo poucos fatos a contar, transformam em maravilhoso relatório os mínimos incidentes de uma vida especialmente monótona, e adornam qualquer evento com o prestígio da forma; e aqueles, finalmente, que escrevem porque não podem fazer outra coisa, e lançam o próprio eu comovente e vivo na sua correspondência.

Na sua opinião, o maior carteador seria Taine, seguido de M.me Sévigné e Byron.¹³

A carta torna-se propriedade do destinatário, e a este cabe optar quanto ao destino que dará ao documento: ou lê e destrói, ou guarda consigo, muitas vezes deixando-as para a posteridade. Neste caso, cabe aos seus herdeiros defender a reputação do morto. Normalmente, os que guardam cartas são pessoas letradas, que têm consciência do valor informativo nelas contido. A missiva em sua origem é um texto que não deve ser publicado, mas nem sempre este estatuto é respeitado, pois muitas vezes é um documento rico de informações históricas, biográficas, literárias e artísticas, mesmo que apresentadas de forma fragmentada. Robert C. Angell e Ronald Freedman, ao classificar as cartas, enquadram-nas como “documentos expressivos”, junto com as biografias, os diários, as autobiografias, e dizem que elas são o tipo de documento expressivo mais acessível e variam de acordo com o ambiente cultural dos que as escrevem¹⁴. Quando tomadas como documento, elas devem ser comparadas a outras cartas e a outros documentos, pois se deve desconfiar sempre da sinceridade epistolar.

¹³ Apud QUEIROZ, Maria José de. Prefácio. In: BARBOSA, Rui. *Cartas à noiva*. Rio de Janeiro: Fundação Casa de Rui Barbosa: Civilização Brasileira, 1982. p. 11.

¹⁴ ANGELL, Robert C.; FREEDMAN, Ronald. A Utilização dos documentos, arquivos, dados censitários e índices. In: ANGELL, Robert Cooley. *A pesquisa na psicologia social*. Tradução de Gastão Jacinto Gomes. Rio de Janeiro: FGV, 1974. p. 294-295.

No momento em que a carta é publicada, ela adquire um novo status: este documento que supostamente diz a verdade, este testemunho da esfera do privado passa a ser olhado por todos e a crítica pode agora opinar sobre as informações que ali aparecem representadas. Algumas vezes seus autores mudam de opinião ou de pontos de vista e cartas escritas em determinada época são até repudiadas mais tarde. Na carta o signatário fala ao seu interlocutor como se este estivesse presente e, mais do que isto, por detrás da máscara, diz certas verdades ou expõe certos pensamentos.

Mudando de acordo com a época, espera-se que o seu conteúdo traga novidades do cotidiano, da vida política e pessoal, reflexões, confidências e expressões de sentimentos. Há uma *status* peculiar entre o autor (signatário) e o leitor (destinatário), tendo muitas vezes valor de crônica.

Juridicamente, a carta vem definida na Lei 6.538, de 1978, como:

objeto de correspondência, com ou sem envoltório, sob a forma de comunicação escrita, de natureza administrativa, social, comercial, ou qualquer outra, que contenha informação de interesse específico do destinatário.

As cartas dirigidas a um destinatário real estão envolvidas em dois aspectos: o documental e o literário. Elas são hodiernamente consideradas como parte integrante da obra de um autor, pois é comum encontrarmos a correspondência publicada junto à obra completa. Como já ressaltamos, apesar de não haver na correspondência a intenção de fazer arte, ela pode ser considerada um gênero literário, isto é, ganha uma pátina estético-literária.

Durante muito tempo, a correspondência permaneceu sepultada nos arquivos públicos ou privados e recentemente passou a ter valor como fonte primária. Os pesquisadores têm-se conscientizado de que podem encontrar nelas dados relevantes, além de ser um importante documento para revelar o processo criativo. Não é sem razão que os atuais estudos de crítica genética estão se valendo cada vez mais da escrita epistolar como forma de desvendar as particularidades da criação literária. Nas palavras de Marcos Antonio de Moraes, o diálogo epistolar é um “canteiro de obras – os ‘arquivos da criação’ – onde se pode divisar elementos seminais para a compreensão de um ideal estético ou se descobrem intenções capazes de explicitar passos obscuros do arte-fazer”.¹⁵

¹⁵ MORAES, Marcos Antonio de. Cartas, um gênero híbrido e fascinante. *Jornal da Tarde*, São Paulo, 28 out. 2000. Caderno Sábado.

No nosso caso específico, estamos falando das cartas missivas que se encontram nos arquivos privados de escritores¹⁶. Em momento algum elas perdem suas características: não deixam de ser cartas e fixam um momento, mas transformam-se em documento de pesquisa. O nosso maior missivista, Mário de Andrade, já ressaltou este ponto:

Tudo será posto a lume um dia, por alguém que se disponha a realmente fazer a História. E imediato, tanto correspondência como jornais e demais documentos não “opinarão” como nós, mas provarão a verdade.¹⁷

Se, de um lado, Mário reconhece a importância da correspondência como fonte documental, de outro sabe também que se trata de uma faca de dois gumes. Sendo um defensor da privacidade, diz a Manuel Bandeira: “As cartas que mando pra você são suas. Se eu morrer amanhã não quero que você as publique.”¹⁸ Como sabemos, Manuel Bandeira felizmente não seguiu a recomendação do amigo; transgrediu seu conselho e será o primeiro a publicar-lhe as cartas, suprimindo-lhes, porém, alguns trechos para preservar as confidências de Mário. Deixemos o poeta falar:

Possuo cartas de Mário indevassáveis devido à intimidade das confidências (é o caso das duas cartas em que ele me relatou a breve ligação com a mulher que lhe inspirou o “Girassol da madrugada”) ou à rudeza de certos juízos pessoais, fruto muitas vezes de irritações momentâneas. Todos fizemos isso e, arrependidos que estamos, pensamos com inquietação numa possível leviandade dos destinatários.

Nas que aqui se vão ler, cartas tão esclarecedoras da obra de Mário, da sua maneira de trabalhar, da sua visão, tão pessoal, da vida e da literatura, da música e das artes plásticas, uma ou outra passagem seria indiscreto revelar sem a cautela de alguns cortes. Assim procedendo, atendo à confiança com que o grande poeta escreveu e me mandou tantas páginas admiráveis, muitas não inferiores

às melhores que publicou em vida.¹⁹

Esta atitude de Manuel Bandeira, de respeito e de ética com relação à publicação das cartas de Mário, vai ser seguida pela maioria de seus amigos. Oneida Alvarenga também suprime nomes; Pedro Nava não publica algumas cartas e, ao doá-las ao Arquivo-Museu de Literatura Brasileira da Fundação Casa de Rui Barbosa, entregou-as lacradas.

Voltando à explicação de Manuel Bandeira, podemos observar que o poeta, ao censurar a correspondência do amigo, levou em conta os seguintes aspectos: intimidade das confidências, rudeza de certos juízos pessoais e cautela, sem prejuízo do valor literário da correspondência. Bandeira tomou esta atitude por saber que em uma carta o signatário raramente faz restrições ao seu pensamento, ele se coloca a nu diante do destinatário. O poeta, ao fazer cortes, estava preservando também o direito à intimidade.

Por se tratar de um discurso informal, na carta se expõem idéias e sentimentos que são reduzidos e interpretados por um terceiro – o leitor. Esta é a razão pela qual aqueles que trabalham com correspondências encontradas em arquivos privados, devem ter em mente alguns problemas de ordem jurídica e ética, que, de certa forma, encontram suas raízes nas observações feitas por Bandeira ao publicar as cartas de Mário.

No que diz respeito ao aspecto jurídico, salienta-se que as cartas estão protegidas pelo direito de autor, definido por Clóvis Beviláqua como o direito que “tem o autor de obra literária, científica, ou artística de ligar o seu nome às produções do seu espírito e de reproduzi-las. Na primeira relação é manifestação da personalidade do autor, na segunda é de natureza real e econômica”.²⁰ A primeira lei sobre este assunto foi sancionada em 1710 pela rainha Anne Studart e, em 1791, a França vai instituir o *droit d'auteur*, direito estabelecido em quase todos os países e que foi tratado na Convenção de Berna de 1886, à qual o Brasil aderiu. Rui Barbosa, em 1893, sobre este assunto assim se pronunciou:

Não dispomos de muito tempo, para ventilarmos a questão moral, jurídica, internacional da propriedade literária, ou direitos autorais, como agora se diz [...]. Aproveitamos, todavia, os poucos instantes, que nos restam para insistir na universalidade legislativa dessa ideia, que a maioria da

¹⁶ “Conjunto de documentos acumulados em decorrência das atividades de pessoas físicas e jurídicas de direito privado, depositados ou não em instituições públicas” In: CAMARGO, Ana Maria et al. (Org.). *Dicionário de terminologia arquivística*. São Paulo: Associação dos Arquivistas Brasileiros, 1996.

¹⁷ ANDRADE, Mário de. Fazer a História. *Folha da Manhã*, São Paulo, 28 ago. 1944. (“Mundo Musical”).

¹⁸ CORRESPONDÊNCIA de Mário de Andrade & Manuel Bandeira, introdução e notas de Marco Antônio de Moraes. São Paulo: Editora Universidade de São Paulo: Instituto de Estudos Brasileiros, 2000. p. 182

¹⁹ BANDEIRA, Manuel. Prefácio. In: ANDRADE, Mário de. *Cartas de Mário de Andrade a Manuel Bandeira*. Rio de Janeiro: Organizações Simões, 1958. p. 8.

²⁰ CHAVES, Antônio. Direito de autor. In: ENCICLOPÉDIA Saraiva do direito. Rio de Janeiro: São Paulo, 1979. v. 25. p. 107.

comissão diz “admitida aqui, rejeitada acolá”.²¹

No Brasil, o direito de autor é recente; sua autonomia jurídica deu-se somente com a lei 5.988/73, embora o assunto já tivesse merecido atenção no artigo 7 da Lei Imperial de 1827; ao falar da criação dos cursos jurídicos em São Paulo e em Olinda, diz que “Estes compêndios [...] o governo fará imprimir e fornecer às escolas, competindo aos seus autores o privilégio exclusivo da obra por dez anos”; o artigo 261 Código Criminal do Império, de 1830, estabelecia pena contra quem “imprimir, gravar, litografar, introduzir quaisquer escritos ou estampas que tiverem sido feitos, compostos ou traduzidos por cidadãos brasileiros, enquanto estes viverem e dez anos depois de sua morte, se deixarem herdeiros”; a Constituição de 1891 incluía o direito do autor dentre os direitos fundamentais; no artigo 26 lê-se: “Aos autores de obras literárias e artísticas é garantido o direito exclusivo de reproduzi-las, pela imprensa ou por qualquer outro processo mecânico. Os herdeiros dos autores gozarão desse direito pelo tempo que a lei determinar”; o Código Civil de 1916, artigos 649 e 673, também dispõe sobre o direito de autor. Em 1973 tivemos uma legislação especial sobre este assunto – Lei nº 5.988/73, alterada em 1998.

A Constituição brasileira de 1988, na parte “Dos direitos e garantias fundamentais”, artigo 5º inciso X, dispõe sobre a proteção do direito à intimidade:

São invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.²²

E o inciso XXVII diz que “aos autores pertence o direito exclusivo de utilização, publicação ou reprodução de suas obras transmissíveis aos herdeiros pelo tempo que a lei fixar”.

Do ponto de vista jurídico, o signatário detém o direito autoral da carta; o destinatário possui o direito material, ou seja, ele é dono do suporte, normalmente o papel em que a carta foi escrita, e os dois são protegidos pelo direito à intimidade, assim também como aqueles que são mencionados no texto em questão.²³ Quando esses documentos são

postos sob a guarda de uma instituição, esta não pode autorizar a sua publicação, tendo em vista esses direitos. O artigo 153 do *Código Penal* diz constituir crime:

Divulgar alguém, sem justa causa, conteúdo de documento particular ou de correspondência confidencial, de que é destinatário ou detentor, e cuja divulgação possa produzir dano a outrem.

A lei que rege os Direitos Autorais é de 19 de fevereiro de 1998 (Lei 9.610/98). No seu artigo 7º, lê-se:

São obras intelectuais protegidas as criações do espírito, expressas por qualquer meio ou fixadas em qualquer suporte, tangível ou intangível, conhecido ou que se invente no futuro.

E discrimina em seus incisos quais são estas “obras intelectuais protegidas”: os textos de obras literárias, artísticas ou científicas; as conferências, alocuções, sermões e outras obras da mesma natureza; as obras dramáticas e dramático-musicais; as obras coreográficas e pantomímicas, cuja execução cênica se fixe por escrito ou por outra qualquer forma; as composições musicais, tenham ou não letra; as obras audiovisuais, sonorizadas ou não, inclusive as cinematográficas; as obras fotográficas e as produzidas por qualquer processo análogo ao da fotografia; as obras de desenho, pintura, gravura, escultura, litografia e arte cinética; as ilustrações, cartas geográficas e outras obras da mesma natureza; os projetos, esboços e obras plásticas concernentes à geografia, engenharia, topografia, arquitetura, paisagismo, cenografia e ciência; as adaptações, traduções e outras transformações de obras originais, apresentadas como criação intelectual nova; os programas de computador; as coletâneas ou compilações, antologias, enciclopédias, dicionários, bases de dados e outras obras, que, por sua seleção, organização ou disposição de seu conteúdo, constituam uma criação intelectual.

Os artigos 24²⁴, 25, 26 e 27²⁵ dispõem sobre os direitos morais do autor em relação à obra intelectual que produziu; o artigo 28 esclarece: “Cabe ao autor o direito

²⁴ São direitos morais do autor: o de reivindicar, a qualquer tempo, a autoria da obra; o de ter seu nome, pseudônimo ou sinal convencional indicado ou anunciado, como sendo o do autor, na utilização de sua obra; o de conservar a obra inédita; o de assegurar a integridade da obra, opondo-se a quaisquer modificações ou à prática de atos que, de qualquer forma, possam prejudicá-la ou atingi-la, como autor, em sua reputação ou honra; o de modificar a obra, antes ou depois de utilizada; o de retirar de circulação a obra ou de suspender qualquer forma de utilização já autorizada, quando a circulação ou utilização implicarem afronta à sua reputação e imagem; o de ter acesso a exemplar único e raro da obra, quando se encontre legitimamente em poder de outrem, para o fim de, por meio de processo fotográfico ou assemelhado, ou audiovisual, preservar sua memória, de forma que cause o menor inconveniente possível a seu detentor, que, em todo caso, será indenizado de qualquer dano ou prejuízo que lhe seja causado. Por morte do autor, transmitem-se a seus sucessores os direitos a que se referem os incisos I a IV.

²⁵ Os direitos morais do autor são inalienáveis e irrenunciáveis.

exclusivo de utilizar, fruir e dispor da obra literária, artística ou científica”; o artigo 29 adverte: “Depende de autorização prévia e expressa do autor a utilização da obra, por quaisquer modalidades”; e o artigo 31 salienta que a autorização concedida pelo autor ou pelo produtor para uma forma de utilização não se estende às demais obras, senão a que está em questão.

O artigo 34 da mesma lei registra: “As **cartas missivas**, cuja publicação está condicionada à permissão do autor, poderão ser juntadas como documento de prova em processos administrativos e judiciais.” (grifo nosso)

O remetente detém o poder de autoria sobre sua correspondência, não levando em conta o valor estético; e, como já mostramos, o artigo 5º, inciso XXVII, da *Constituição*, dá-lhe o direito de publicação ou reprodução, direito este transferível a seus herdeiros, pelo prazo de 70 anos, a partir de primeiro de janeiro do ano subsequente ao do falecimento do autor (artigo 41 da Lei de Direitos Autorais)²⁶. Só depois a carta, como toda a obra de um autor, cai em domínio público. Ainda que uma carta ou um manuscrito tenha sido adquirido por compra, tal fato “não confere ao adquirente qualquer dos direitos patrimoniais do autor”.²⁷

Entretanto, há disposições na Lei de Direitos Autorais que permitem ao pesquisador trabalhar com um pouco mais de liberdade, sem ferir os direitos do autor. O artigo 46, inciso II da referida lei, diz que **não constitui ofensa aos direitos do autor**: “a reprodução, em um só exemplar, de pequenos trechos, para uso privado do copista, desde que feita por este, sem intuito de lucro”. O inciso III esclarece igualmente que não constitui ofensa aos direitos do autor “a citação em livros, jornais, revistas ou qualquer outro meio de comunicação, de passagens de qualquer obra, para fins de estudo, crítica ou polêmica”. De acordo com o inciso VIII, é permitida “a reprodução em quaisquer obras, de pequenos trechos preexistentes, de qualquer natureza [...] sempre que a reprodução em si não seja o objetivo principal da obra nova”. E, segundo o artigo 47, as paráfrases e paródias são livres.

Newton Teixeira dos Santos, um dos estudiosos do assunto, ensina: “Assim é que, por exemplo, cartas existentes em arquivos podem ser reproduzidas e utilizadas sem intuito de lucro”.²⁸ Entretanto, o mesmo autor, em texto apresentado no I Simpósio Nacional de Políticas Arquivísticas, realizado em Ouro Preto, junho de 1996, em resposta à pergunta

²⁶ Além das obras em relação às quais decorreu o prazo de proteção aos direitos patrimoniais, pertence ao domínio público: as de autores falecidos que não tenham deixado sucessores e as de autores desconhecidos, ressalvada a proteção legal aos conhecimentos éticos e tradicionais (art. 45)

²⁷ Art. 37 da Lei de Direito Autoral.

²⁸ SANTOS, Newton P. Teixeira dos. A carta e o crime. *Revista de Informação Legislativa*, n. 108, p. 217-18, out./dez. 1990.

“Pode um pesquisador citar uma carta?”, diz que não se pode “extrair trecho de uma carta e citá-lo, mesmo que mencione a fonte, por não se tratar de texto editado”.

Trabalhar com cartas missivas requer cautela, pois há que se resguardar o direito daqueles que nos confiaram sua documentação. Este é um ponto de reflexão das atividades desenvolvidas no Arquivo-Museu de Literatura Brasileira da Fundação Casa de Rui Barbosa. A política do Arquivo é a de reservar documentos, atendendo sempre a dois aspectos. O primeiro, a vontade expressa do doador, antes ou depois da doação. Como exemplo, podemos citar o arquivo do editor José Olímpio, doado à Fundação Casa de Rui Barbosa em 1979. Depois do arquivo inventariado, e decorridos quatro anos, o próprio José Olímpio, por razões puramente pessoais, decidiu fechar o arquivo à consulta até 10 de dezembro de 1992²⁹, data em que completaria 90 anos. Entretanto, em março de 1991, os seus herdeiros franquearam a consulta ao arquivo. Como já mencionamos, Pedro Nava doou sua correspondência com Mário de Andrade já lacrada. Paulo Gurgel Valente, filho de Clarice Lispector, depois de algum tempo decidiu que as cartas de seu pai, Mauri Gurgel Valente, remetidas à sua mãe deveriam ficar reservadas.

Além deste aspecto da vontade expressa, temos muito cuidado no que diz respeito à proteção à intimidade, à vida privada. Dentro deste item levamos sempre em conta fatos relacionados à saúde, à vida familiar, amorosa, profissional e financeira, não só do titular como também de terceiros. Toda correspondência que chega a nossas mãos é lida e, sempre que nos deparamos com algum problema, consultamos o doador.

Carlos Drummond de Andrade, na crônica “O quarto violado do poeta”, publicada no *Jornal do Brasil* de 2 fevereiro de 1978, abordou o problema do direito à privacidade.

A Mário Quintana, em Porto Alegre: Estou solidário contigo e acho que todos os nossos colegas devem estar. Tua liberdade foi atingida em ponto supostamente menor, porém dos mais delicados; o direito à intimidade, que hoje extravasou dos dicionários e se chama privacidade. À tua revelia, e contrariando tua discrição, penetraram em teu quarto de hotel e filmaram a singeleza de tuas coisas domésticas. E querem exibir o teu quarto num festival de cinema, sob um título de intragável mau gosto. Chamando a isso de homenagem.

²⁹ A carta que solicita para que o acervo seja reservado é de 18 de julho de 1983.

Ainda a este respeito, o Código de Ética, aprovado pelo Comitê Executivo do Conselho Internacional de Arquivos durante o XIII Congresso Internacional de Arquivos realizado em setembro de 1996, em Beijing, assim se pronuncia: "Os arquivistas defendem o respeito à vida privada das pessoas que estão ligadas à origem ou que são a própria matéria dos documentos, sobretudo daquelas que não foram consultadas quanto à utilização ou ao destino dos documentos."

No que diz respeito aos direitos autorais, o nosso pesquisador é informado sobre a legislação vigente e sobre os procedimentos que deve cumprir para ter seu trabalho publicado sem problemas legais. Sugerimos àqueles que forem pesquisar em acervos que, sempre que possível, peçam autorização aos herdeiros do titular, informando sempre qual o objetivo de sua pesquisa e solicitando igualmente autorização para reprodução. Salientamos ainda que, para a publicação de um trabalho, seja ele acadêmico ou não, é necessária a autorização do signatário da carta, pois é ele que detém o direito autoral.

Em resumo, aquele que trabalha com cartas deve ter consciência do direito da sociedade à informação, mas deve saber também que o cidadão tem direito à privacidade.

Desafios e riscos do acesso online a documentos de arquivo¹

Luciana Heymann²

RESUMO

O acesso aos documentos depositados em instituições arquivísticas vem sendo ampliado e democratizado mediante o recurso a novas tecnologias de referenciamento de informações e de digitalização. Tais inovações visam, entre outros objetivos, a atender à demanda crescente dos usuários, hoje majoritariamente familiarizados com as tecnologias digitais e com as facilidades proporcionadas pela internet. O recurso a bases de dados e o acesso a documentos online tem efeitos importantes, porém, nas dinâmicas de pesquisa, tornando fundamental a reflexão sobre tais efeitos por parte dos profissionais que atuam em instituições arquivísticas. A palestra vai abordar essa problemática, tomando como ponto de apoio empírico o acervo de arquivos pessoais do CPDOC, totalmente referenciado por meio de sistema informatizado e parcialmente digitalizado.

Palavras-chave: Acesso à informação; Documento digital; Indexação; Usuário.

Express Documents: challenges and risks of on line access to archive documents

Abstract

Access to documents in archival institutions is being expanded and democratized by the use of new information technologies of referencing and digitalization. These innovations are aimed, among other objectives, to meet the growing demand of users, now mostly familiar with digital technologies and the facilities offered by the Internet. However, the use of databases and the access to online documents have important effects on the dynamics of research, and it is fundamental for the professionals working in archival institutions to analyze those effects. The lecture will address this issue, taking as empirical

¹ Texto originalmente apresentado no II Seminário de Arquivos Pessoais da Era Digital, realizado no âmbito do XVII Congresso Brasileiro de Arquivologia (Rio de Janeiro, junho de 2012).

² Doutora em Sociologia, pesquisadora do CPDOC/FGV, professora do Programa de Pós-Graduação em História, Política e Bens Culturais e da Escola de Ciências Sociais e História, ambos da FGV.

base the CPDOC collection of personal archives, fully referenced through a database and partially digitalized.

Keywords: Access to information; Digital document; Indexing; User.

1 Introdução

Início com uma citação: “Até então, o documento era um objeto: passaporte, petição, livro, artigo, dossiê de arquivo, e qualquer outro traço, solidário de seu conteúdo. O traço era validado por sua materialidade. Tudo repousava sobre a solidez desse par, tão indissociável quanto o signifiante e o significado de Saussure. Eis que então o desenvolvimento do digital nos obriga a destrancar o tesouro, a abrir esse frasco cuja poção, mágica mas volátil, escapa. Ao pulverizar os conteúdos e atravessar os suportes, a informação digital fez bailar essa crença que parece doravante ingênua. O documento não é mais um objeto fechado em um envelope escondido, tanto quanto a alma humana não se encerra em um barril.” Com essas palavras Michel Melot (2006) inicia o prefácio do livro *O documento à luz do digital*, de Roger Pédaque, nome fictício adotado pela rede pluridisciplinar que durante três anos reuniu cerca de 170 pesquisadores em torno do projeto “Documentos e conteúdo: criação, indexação, navegação”, ligada ao Centre National de la Recherche Scientifique (CNRS), na França.

Essa formulação provocadora introduz a pergunta central que Roger Pédaque buscará responder ao longo dos três capítulos do livro: o que aconteceu com a noção de *documento* na era digital? Negando a oposição entre o analógico e o digital, Pédaque assume que a digitalização de uma imagem não elimina sua natureza analógica, mas produz uma interpenetração que faz com que as duas modalidades não possam mais ser pensadas em estado puro. O convite à reflexão não estará centrado, portanto, na oposição entre conteúdo e forma, mas na questão dos usos do documento, o que me parece um caminho estratégico.

De fato, o acesso aos documentos depositados em instituições arquivísticas vem sendo ampliado e democratizado mediante o recurso a novas tecnologias de referenciamento da informação e de digitalização. Tais inovações visam, entre outros objetivos, a atender à demanda crescente dos usuários, hoje majoritariamente familiarizados com as tecnologias digitais e com as facilidades proporcionadas pela internet. O recurso a bases de dados e o acesso a documentos online tem efeitos importantes, porém, nas dinâmicas de pesquisa, tornando fundamental a reflexão sobre tais efeitos por parte dos profissionais que atuam nas

instituições de guarda. Minha comunicação pretende problematizar esse contexto usando como ponto de apoio a gestão e difusão do acervo de arquivos pessoais depositado no Centro de Pesquisa e Documentação de História Contemporânea do Brasil da Fundação Getúlio Vargas (CPDOC/FGV). Menos do que um relato de experiência, meu objetivo é propor algumas questões para reflexão e sugerir caminhos de pesquisa que considero oportunos no cenário de mudanças pelo qual passa o universo dos arquivos.

O primeiro ponto para o qual cabe chamar atenção nesse novo contexto diz respeito à necessidade de estabelecer canais de diálogo com profissionais de outras áreas, sobretudo aquelas relacionadas à tecnologia da informação e à matemática aplicada, para não falar nas disciplinas mais próximas à Arquivologia, em relação às quais disputas acadêmicas e institucionais muitas vezes dificultaram uma franca colaboração. No campo das ciências humanas, me parece produtivo agregar ao coletivo, também, historiadores, sociólogos, antropólogos. A sociedade da informação produz impactos no campo do conhecimento e das técnicas, mas também no campo das relações sociais. Nesse contexto, ou nos dispomos a trabalhar juntos, respeitando especificidades, ou estamos fadados a inventar a roda enquanto a comunidade de usuários se desloca em trem-bala.

O diálogo nem sempre é fácil, sendo importante, de um lado, investir em estratégias e recursos de mediação, que variam de formações interdisciplinares a esforços para produzir protocolos que envolvam profissionais de distintas áreas, passando, na sua versão talvez mais consolidada, por projetos que reúnam equipes multidisciplinares (como é o caso da rede de pesquisadores francófonos), nos quais objetivos particulares podem se beneficiar do comprometimento coletivo. Se a ideia de um projeto for reunir “profissionais de arquivo” e “prestadores de serviço da área tecnológica”, há pouca chance de se fundar um diálogo que ultrapasse o cumprimento burocrático dos objetivos mais imediatos do projeto; na melhor das hipóteses. Estratégias de mediação implicam deslocamentos intelectuais e disciplinares, além de curiosidade científica e disposição para o diálogo.

O contexto digital exige reflexões sobre o estatuto dos documentos de arquivo, com desdobramentos evidentes no que diz respeito aos atributos da organicidade, da autoria e da autenticidade (Melot sugere que a “verdade digital” impõe uma mudança da noção de autenticação para a de “traçabilidade” ou rastreamento). Mas o mundo digital exige também uma reflexão sistemática quanto aos efeitos epistemológicos da adoção de mecanismos de automação e difusão digital das informações arquivísticas. Enquanto considerarmos que a tecnologia é apenas um instrumento, um meio para a consecução dos mesmos fins; ou um recurso mais eficiente para produzir os mesmos resultados, estaremos perdendo de vista uma dimensão importante.

As ferramentas de automação e as tecnologias digitais, ao introduzirem mudanças no processamento das informações arquivísticas, obrigando os profissionais a pensá-las a partir de novos enquadramentos e, sobretudo, ao alterarem profundamente as formas pelas quais tais informações são acessadas, produzem novos sentidos para os acervos e conformam novas práticas. Tais sentidos e práticas impactam a pesquisa e, conseqüentemente, a produção do conhecimento. Meu ponto é que a ideia de que as técnicas são metodologicamente neutras impede uma reflexão sobre seus efeitos epistemológicos (BOURDIEU; CHAMBOREDON; PASSERON, 1999, p. 54). Não tenho conclusões adiantadas a esse respeito. Minhas impressões se baseiam em minhas próprias estratégias de pesquisa, tantas vezes orientadas pela acessibilidade digital, e nas demandas, cada vez mais freqüentes, endereçadas pelos usuários às instituições de acervo. Digitalizar e disponibilizar online se tornaram imperativos (em consonância, aliás, com o imperativo memorial e patrimonial que caracteriza a sociedade contemporânea – “tudo é arquivo e deve ser preservado e disseminado”).

Mas há uma falácia na idéia de que o acesso online a bases de dados e a documentos equivale, de maneira direta e imediata, à universalização da informação. Não é isso que ocorre. Em primeiro lugar, porque esses dispositivos, ao mesmo tempo em que democratizam o acesso, viabilizando consultas em nível planetário, podem obscurecer contextos arquivísticos e enquadramentos institucionais. E quando isso ocorre? Quando se desprezam dados completos relativos à natureza dos acervos acessados, ou quando a ferramenta produz a impressão de que os resultados obtidos em determinada consulta são exaustivos, quando são parciais e dependentes de decisões que escapam ao campo de visão do usuário. Refiro-me, por exemplo, a políticas institucionais que definem *o que é digitalizado*, bem como às políticas de indexação adotadas. Citando mais uma vez Melot, “se queremos ir mais longe no sentido do controle igualitário das novas tecnologias, é necessário rastrear os estratagemas que tornam os seus processos opacos” (MELOT, 2006, p. 15). Não se trata de afirmar que o mundo analógico é garantidor de transparência e o digital marcado pela opacidade, isso seria tomar o argumento pelo avesso. Trata-se, sim, de atentar para os dispositivos de mediação que a tecnologia interpõe entre documento e usuário, mais robustos e inapreensíveis do que os dispositivos tradicionais, e de buscar tornar o mais explícita possível a economia do meio digital. Trata-se também de reconhecer que as apreensões de contexto e conjunto ficam bastante comprometidas nesse meio, exigindo cautela redobrada para a disponibilização de documentos arquivísticos.

Além disso, a universalização muitas vezes presumida parece anular a dimensão que mais caracteriza o universo digital: as comunidades ilimitadas, imprevisíveis, inapreensíveis e fugidias de usuários. Se há pontos de vista divergentes quanto às mudanças

e deslocamentos que o digital produz no documento, e no documento de arquivo em particular, um ponto parece pacífico: as novas tecnologias ampliaram de maneira inusitada as comunidades de usuários, cujo perfil não é mais possível delinear completamente. Ao mesmo tempo, quanto mais amplas tais comunidades, mais perguntas nos serão feitas e maior o número das que ficarão sem resposta. Alguns dirão que é impossível para as instituições atender às expectativas dos usuários quando não se está mais lidando com pesquisadores acadêmicos, estudantes de nível superior e jornalistas – uma comunidade com a qual sempre interagimos, mesmo quando consideramos suas demandas pontuais e redutoras do ponto de vista da pesquisa histórica. Outros argumentarão que não se trata mais de responder a perguntas de usuários, mas de fornecer conteúdos a partir dos quais os usuários formularão suas perguntas e elaborarão suas respostas.

De maneira geral, porém, a despeito dessas visões mais reativas, prevalece a ideia de que o advento da tecnologia, além de abrir possibilidades de novos usos para os acervos, favorece o estabelecimento de novos canais de comunicação entre usuários e serviços arquivísticos. Se, por um lado, é verdade que a relação se complexifica, por outro, a tecnologia permite um diálogo em novas bases, capaz de oxigenar as práticas arquivísticas e de criar uma nova cultura informacional – mais democrática e descentralizada – nas vetustas instituições de memória. Esses avanços não acontecem espontaneamente. Ao contrário, eles demandam investimentos materiais e humanos (mais uma vez, equipes interdisciplinares são essenciais), e a criação de mecanismos de intercâmbio entre usuários e instituição. Como sugere Lucia Velloso de Oliveira, nesse contexto é possível aprimorar instrumentos de recuperação da informação e de representação dos conteúdos informacionais por meio da inserção do usuário como agente, e não apenas como receptor, desses conteúdos, processo que impõe a revisão do próprio fazer arquivístico (OLIVEIRA, 2006, p. 54).

Tomando como ponto de partida essas diretrizes gerais, que apontam para a cooperação interdisciplinar, para a reflexão sobre os efeitos epistemológicos da tecnologia colocada à disposição do processamento e do acesso aos arquivos e para a necessidade de conhecer as práticas dos usuários diante desse novo cenário, vou apresentar de forma breve o processo de automação e digitalização do acervo de arquivos pessoais reunidos no CPDOC/FGV.

2 A informatização e a digitalização do acervo documental do CPDOC

Até o ano 2000, os usuários do acervo de arquivos pessoais do CPDOC faziam suas consultas por meio dos inventários analíticos dos cerca de 100 fundos disponíveis para

consulta, à época. Tais instrumentos forneciam ao usuário a descrição de cada uma das unidades documentais que integram as séries e eventualmente as subséries estabelecidas pelo arranjo. Além da descrição das unidades documentais, cada inventário possuía, a título de apresentação, uma ficha técnica com informações gerais sobre a história do arquivo, a biografia do titular, a descrição do arranjo adotado pelos documentalistas responsáveis e um breve resumo de cada série.

O pesquisador era obrigado a manusear o inventário para fazer sua pesquisa, o que significava deslocar-se até a instituição e debruçar-se sobre o instrumento de pesquisa para buscar os documentos que, porventura, pudessem ser-lhe úteis. A recuperação imediata de um documento ou de um assunto era impossível, assim como “cruzar” informações entre os vários fundos, já que não havia indexação das unidades documentais. Tudo isso significava um dispêndio grande de tempo de pesquisa, o provável manuseio de vários inventários e, muitas vezes, a coleta de informações junto aos responsáveis pelo tratamento dos arquivos que, durante muitos anos, atendiam eles próprios os usuários ou eram facilmente acessíveis para consultas informais. Ainda que possa parecer um passado longínquo, essa era a realidade da maioria dos serviços arquivísticos há uma década.

Havia inconvenientes óbvios nesse contexto analógico. Por outro lado, o contato com o inventário dava aos usuários uma visão geral de cada fundo e, o que me parece mais importante, informava sobre as diretrizes que orientaram a sua organização. Ao descrever o arranjo, o pesquisador responsável explicava as decisões tomadas na definição das séries e subséries a partir da realidade documental encontrada (remontando algumas vezes à ordem original do fundo), tornando visível a interferência do documentalista na produção da fonte de pesquisa que o usuário iria consultar. Essas informações continuam a ser produzidas hoje, e estão disponíveis ao pesquisador interessado, mas elas não fazem parte necessariamente do percurso de pesquisa que será seguido pelo usuário.

Ao longo da década de 1990, foi ganhando corpo o desejo de, e a pressão por, implantar um sistema informatizado de recuperação de dados do acervo do CPDOC, seguindo a tendência geral de informatização de serviços voltados para a pesquisa – seja em bibliotecas seja em arquivos – visando à democratização do acesso (o horizonte sempre foi a internet), à agilidade e precisão na recuperação de informações por parte dos usuários.

Não será possível fazer uma etnografia do processo de informatização do acervo, embora essa fosse uma boa maneira de reconstruir as decisões, políticas e técnicas, que orientaram a implantação da nossa base de dados, denominada *Accessus*, de entender as opções feitas ao longo desse processo e de verificar os efeitos que produziram na

configuração final do sistema. A base “aposentou” inventários e catálogos e tornou possível realizar pesquisas em todo o acervo por meio de *chaves de busca*. A partir de então, o usuário podia digitar um assunto e obter uma resposta que cruzava as informações constantes nos vários fundos e, mais do isso, podia fazê-lo de qualquer lugar com acesso à internet.

Para tornar possível a varredura de todo o acervo a partir de um tema de pesquisa, foi necessário indexar as unidades documentais, o que foi feito utilizando-se a “Linguagem controlada em história do Brasil e áreas afins”, uma ferramenta criada pela equipe do CPDOC para a representação temática das informações constantes nos diversos arquivos que compõem o acervo. O objetivo dessa ferramenta era padronizar os descritores por meio dos quais as unidades documentais seriam indexadas de maneira que o usuário, ao escolher um termo constante na linguagem (hoje o universo de descritores ultrapassa os doze mil termos), obtivesse como resposta todas as unidades documentais indexadas com esse descritor no acervo. Ao clicar em cada uma dessas respostas, a descrição da unidade (documento ou dossiê) e os metadados contextuais eram disponibilizados na tela.

A construção dessa linguagem se inspirou em modelos de tesouros utilizados na área da Biblioteconomia³ e agregou um grande número de pesquisadores da casa, historiadores e cientistas sociais, com o objetivo de discutir a pertinência, consistência e abrangência dos termos que melhor representariam eventos, instituições, assuntos, movimentos políticos etc. Uma primeira constatação remete ao fato de que a construção da linguagem baseou-se no conhecimento histórico acumulado na instituição: os interesses de pesquisa e a visão acadêmica predominaram na definição dos termos. Olhando para trás, poderia se afirmar que a ideia que orientava a informatização no final da década de 1990 era, fundamentalmente, atender de forma mais eficiente e democrática o pesquisador que até então era obrigado a acorrer ao Centro e, secundariamente, gerar maior visibilidade para o acervo, diversificando esse público. Não estava em pauta, à época, sistemas de busca que integrassem o usuário como agente do processo, nem se aquilatava de forma precisa a quantidade de acessos e o perfil de usuários que o sistema iria atrair.

Mais de dez anos depois, várias mudanças foram incorporadas ao sistema, mas a linguagem de indexação ainda segue a inspiração do controle vocabular de

³ Tesouro é um vocabulário controlado que reúne termos derivados da linguagem natural, normalizados e preferenciais, agrupados por afinidade semântica, com indicação de relações de equivalência, hierárquicas, partitivas, de negação e funcionais estabelecidas entre eles. (Cf. Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística, disponível em: <http://www.arquivonacional.gov.br/Media/Dicion%20Term%20Arquiv.pdf>).

conceitos. Uma mudança importante, porém, nas condições de acesso do usuário ao acervo do Centro foi a implantação de uma nova modalidade de consulta no portal do CPDOC designada de *busca simples*. A busca simples está baseada na mesma estratégia dos buscadores da internet que varrem conteúdos à procura de um termo idêntico ao termo de interesse do usuário. A novidade buscou atender à demanda por uma informação mais rápida e “completa”, já que ela faculta a busca no acervo de arquivos pessoais, mas também no acervo de entrevistas do Programa de História Oral e nos cerca de sete mil verbetes que compõem o Dicionário Histórico-Biográfico Brasileiro. A idéia foi permitir que o usuário consultasse “o CPDOC” sem ser obrigado a entrar nas três bases de dados que recuperam as informações relativas a cada um desses recursos informacionais. Além disso, a busca simples, ao percorrer o universo das informações relativas aos arquivos, “varre” os resumos de cada unidade documental e não apenas os descritores por meio dos quais elas foram indexadas, como acontece no caso das consultas à base.

A possibilidade de busca nos textos dos resumos abre novos pontos de acesso às informações, mas também produz efeitos indesejados. Não estando limitado a uma listagem de descritores previamente definidos, o usuário pode digitar quaisquer palavras no sistema, mas a possibilidade de não obter resposta às suas perguntas existe, bem como a de obter uma quantidade enorme de respostas, distantes, muitas vezes, do seu interesse de pesquisa. Caberá ao usuário “garimpar” entre os resultados obtidos.

A busca simples foi pensada para atender a um público diferente do pesquisador acadêmico tradicional, sobretudo o internauta que deseja uma resposta rápida e que não está pautado por uma preocupação metodológica. Para ele, ao menos em um primeiro momento, pouco importa que o assunto de seu interesse seja contemplado por documentos de arquivo, entrevistas de história oral ou o texto de um verbete biográfico ou temático.

Não obstante, esse tipo de recurso tem ao menos dois efeitos para os quais eu gostaria de apontar, na linha das problematizações sugeridas na primeira parte dessa comunicação. Em primeiro lugar, ainda que o resultado da busca simples traga assinalado o tipo de recurso informacional a que se refere cada resposta – se for a UD de um arquivo, aparecerá o gênero documental; se for uma entrevista do acervo de HO, a identificação “entrevista” e, no caso de texto do DHBB, a identificação “verbeta” – e ainda que clicando sobre cada item de resposta o usuário tenha acesso aos metadados do registro, o efeito de fragmentação e descontextualização das informações é inegável.

Se compararmos os dois procedimentos – o manuseio do inventário de um único fundo e o recurso a um sistema capaz de varrer centenas de milhares de registros oriundos de universos informacionais absolutamente diferentes – fica claro que é necessário muito investimento na forma como a informação é disponibilizada para que o usuário entenda a procedência e a natureza diferenciada das respostas que obtém ao digitar uma palavra no sistema. O usuário não passa por uma breve apresentação dos diferentes tipos de recurso informacional a que terá acesso, embora essa explicação esteja disponível nas páginas relativas ao *Accessus*, à Base da História Oral e à base do DHBB. “Obrigar” o usuário a fazer esse percurso não é um procedimento adequado ao universo digital, um universo caracterizado pela pedagogia da navegação livre.

Com apenas dois cliques, sobre as palavras “Acervo” e “Busca”, o usuário está diante de um campo livre no qual poderá digitar qualquer palavra e acessar registros oriundos de três bases de dados distintas. Para o pesquisador experiente, a ferramenta pode ser apenas mais um recurso que lhe permite testar a presença de termos nos resumos das unidades documentais dos arquivos, nos sumários das entrevistas de história oral ou nos verbetes do DHBB. Mas não devemos desprezar o fato de que o usuário não especializado dificilmente se dará conta da natureza das respostas que obtém, ou das razões para uma resposta nula.

Embora as novas ferramentas de acesso contribuam para ampliar e diversificar o perfil dos usuários que interagem com o acervo, não devemos desconsiderar o fato de que estamos “produzindo” novos pesquisadores, socializados em uma dinâmica de consulta cada vez mais virtual e instantânea, cujos resultados fragmentários alimentam a ideia de que se está diante de um repositório de informações. Contextos e enquadramentos arquivísticos ficam obscurecidos.

Para se ter uma ideia do volume de acessos ao Portal do CPDOC, basta saber que a média mensal, em 2011, foi de 50 mil visitas realizadas por 35 mil visitantes distintos. (no ano, 10 mil usuários consultaram o sistema *Accessus*).

3 Usuários da base de dados *Accessus*: perfil e performance

No espaço limitado dessa comunicação, gostaria de compartilhar alguns dados apresentados na dissertação de Renan Marinho de Castro, defendida no Mestrado Profissional em Bens Culturais e Projetos Sociais do CPDOC, em 2011. O

autor é bibliotecário e o responsável pela Sala de Consulta do Centro.⁴ Sua formação e atividade explicam o interesse por desenvolver uma pesquisa que tivesse o usuário da base de dados *Accessus* como foco. Interessava-lhe conhecer seu perfil e grau de satisfação com a ferramenta. Não poderei detalhar os parâmetros da pesquisa e apenas mencionarei alguns resultados.

Renan de Castro se baseou em dados gerais de acesso ao Portal do CPDOC, gerados automaticamente quando o usuário se cadastra para acessar a quaisquer recursos informacionais disponíveis, e os comparou com dados obtidos por meio de um questionário aplicado aos usuários que frequentaram a Sala de Consulta nos meses em que realizou a pesquisa, ou seja, usuários interessados, especificamente, nos arquivos depositados no Centro e que para lá se dirigiram com o objetivo de acessar os documentos, após a pesquisa na base de dados *Accessus*.

Alguns dados relacionados ao perfil do usuário não surpreendem: os indivíduos que declararam possuir ensino superior, mestrado ou doutorado estão mais representados entre os usuários do acervo de arquivos pessoais do que entre os usuários que se cadastraram no Portal para realizar outras atividades: 53% dos cadastrados totais declaram ter curso superior contra 57% dos que pesquisam os arquivos pessoais; os que possuem mestrado respondem por 13% de consultas à base, e os que possuem doutorado, por 6%. Assim, 76% dos usuários do acervo documental possuem graduação ou pós-graduação *stricto sensu*. Se somarmos a esse percentual aqueles que declaram possuir “pós-graduação” como nível de escolaridade, chegamos a 87% de usuários. Ou seja, quem utiliza o acervo de arquivos pessoais do CPDOC possui um nível de instrução elevado.

28% dos cadastrados no Portal declararam que a área de conhecimento a que estão filiados é a História. Esse índice sobe para 35% entre os usuários que pesquisaram na base de dados *Accessus*. As áreas de Sociologia e Ciência Política estão entre as 10 mais expressivas para os usuários da base, mas não equivalem a números significativos no universo total de cadastrados.

A finalidade de pesquisa mais declarada pelos usuários que se cadastram no Portal do CPDOC é “artigo acadêmico” (18%), seguida de “curiosidade histórica”, com 14,5%. Depois vêm, nas oito posições seguintes, monografia de graduação (12%), dissertação de mestrado (11%), pesquisa escolar (8%), tese de doutorado (7%), livro (6%), filme ou vídeo (3%) e matéria de imprensa (2%). A presença importante da finalidade

⁴ Em 2011, a Sala de Consulta do CPDOC atendeu 117 usuários presencialmente e 1.440 usuários remotos que se comunicaram por e-mail.

“curiosidade histórica” permite pensar que uma parte considerável dos usuários do Portal não tem um objetivo preciso ao se cadastrar para acessar os recursos informacionais do Centro. Esse resultado sugere, ainda, que a facilidade da pesquisa online atrai internautas não necessariamente identificados com o público tradicional de um centro de pesquisa histórica. É preciso dizer que a finalidade de pesquisa só é declarada quando o usuário faz a sua primeira consulta ao acervo. Assim, um indivíduo pode declarar uma finalidade de pesquisa no momento inicial de contato com os recursos informacionais do CPDOC e, posteriormente, voltar ao Portal motivado por outros objetivos sem que isso seja observado para fins de estatística.

Quando a mesma pergunta é feita aos usuários que foram à Sala de Consulta, ou seja, àqueles que desejavam pesquisar especificamente o acervo de arquivos pessoais, a resposta difere: 51% declarou estar pesquisando para dissertações (28%) ou teses (23%). Mesmo não sendo possível comparar exatamente os resultados obtidos por meio do sistema de cadastramento e do questionário, é razoável afirmar que o público que chega à Sala de Consulta é bem mais específico, se comparado aos cadastrados do Portal. Essa interpretação se confirma quando somamos aos 51% os 11% que está produzindo monografias de final de curso. No total, portanto, 62% dos usuários que acorrem à Sala de Consulta têm objetivos estritamente acadêmicos (CASTRO, 2011, p. 90).

É muito interessante justapor esse resultado relativo ao perfil do usuário do acervo documental do Centro, que podemos considerar um usuário especializado, com a resposta dada à pergunta se conheciam a natureza do acervo que estavam consultando, vale dizer, se sabiam que estavam acessando unidades documentais que integram arquivos pessoais: 34% declarou saber como o acervo é composto; 44% declarou saber ‘em parte’, e 21% declarou não conhecer a composição do acervo. Esse resultado parece surpreendente: 65% não sabe ou tem dúvidas quanto à natureza do acervo que consulta. Castro relata, quanto a isso, que vários usuários já comentaram com os funcionários da Sala de Consulta sua incompreensão com relação à separação dos documentos por fundos arquivísticos (CASTRO, 2011, p. 105).

Essa informação é importante porque indica que o acervo é visto, muitas vezes, como um rico depósito de conteúdo informacional no campo da história, não sendo percebida sua peculiaridade, ou seja, o fato de ser composto por arquivos pessoais. A especificidade do tipo de fonte disponível no CPDOC parece perder visibilidade diante da oferta informacional viabilizada pela possibilidade de “varrer” todo o acervo, aberta pela base, e pela possibilidade de pesquisar na internet. A expansão e diversificação do público, resultante também das possibilidades abertas pelo acesso online, pode justificar

essa percepção um tanto indiferenciada da natureza do acervo. Além disso, é grande a chance do público que está pesquisando para suas monografias, dissertações e teses terem menos de trinta anos. Nesse caso, a possibilidade de terem sido socializados em bases de dados e de serem usuários assíduos do Google é grande, e a chance de nunca terem visto um inventário não é desprezível.

Para finalizar, gostaria de destacar o resultado que diz respeito ao índice de consultas realizadas por meio da opção *busca simples*. Esse recurso havia sido implementado há pouco mais de um ano quando a pesquisa foi realizada. Se comparado ao tempo de vida do *Accessus* (onze anos), fica claro que a busca simples alcançou um índice grande de adesão: 31% dos usuários que consultavam os arquivos pessoais declararam preferir essa ferramenta, enquanto 48% preferia acessar as informações por meio do *Accessus* e outros 21% declarou ser indiferentes (CASTRO, 2011, p. 106). Com a diversificação crescente do público, é compreensível que o índice de utilização da busca simples fique cada vez maior, podendo até superar a forma tradicional de pesquisa no *Accessus*, que, como vimos, é feita por meio da lista de descritores.

A dissertação de Renan Marinho de Castro tinha como objetivo principal verificar a satisfação dos usuários com o sistema *Accessus* e seus resultados apontaram para um alto índice de aprovação: mesmo que uma percentagem razoável tenha declarado algum grau de dificuldade em utilizar a base, 94% dos usuários que responderam o questionário consideram a ferramenta boa ou ótima (CASTRO, 2011, p. 107).⁵

No momento, está em curso um projeto piloto de elaboração de um tesouro que, por meio de termos hierarquizados, permitirá que a indexação contemple desde conceitos amplos até aqueles mais precisos, de modo a atender públicos com níveis distintos de especialização. Além disso, já se trabalha com a possibilidade de agregar inteligência ao sistema a partir da recorrência do comportamento dos usuários. São projetos ainda embrionários, mas que devem ajudar a aprimorar os recursos de indexação, “calcanhar de Aquiles” dos sistemas automatizados de busca.

Antes de finalizar gostaria, rapidamente, de tocar no tema da digitalização que me foi proposto originalmente pela coordenação da mesa. O tempo dessa

⁵ Esse resultado pode ser correlacionado com a questão que pedia aos consultados que comparassem o *Accessus* com os recursos de pesquisa disponibilizados por outras instituições: 76% acham mais fácil pesquisar na base de dados do CPDOC do que em outras instituições, 17% acham mais eficiente pesquisar no CPDOC, 7% acham mais difícil pesquisar no CPDOC e ninguém acha ser menos eficiente pesquisar no CPDOC (CASTRO, 2011, p. 108). Esse resultado mostra que a base de dados, além de desfrutar de uma imagem positiva, é reconhecida como facilitadora no acesso às informações do acervo.

comunicação não me permite tratar da política em curso no CPDOC visando à preservação e à difusão dos arquivos pessoais por meio desse recurso, razão pela qual me limitarei a informações gerais. A política de digitalização teve início no começo dos anos 2000, juntamente com a implantação do *Accessus*, e começou pelas fotografias que integram os arquivos. Considerou-se fundamental que as imagens pudessem ser consultadas online, possibilitando um uso radicalmente ampliado do acervo, ao mesmo tempo em que se evitava o manuseio dos originais. Ao longo de dez anos cerca de 80 mil imagens, hoje disponíveis no Portal do CPDOC, foram digitalizadas (nos formatos TIFF, com alta resolução e JPEG, com baixa resolução, utilizado para disponibilização na Web). Nos últimos anos o esforço foi digitalizar os álbuns fotográficos, de tratamento mais complexo.

No tocante aos documentos textuais, até 2008, apenas os arquivos Getulio Vargas e Ernesto Geisel haviam sido digitalizados. Em 2008 e 2009, no âmbito de um projeto financiado pelo então Banco Real, atual Santander, com apoio da Lei Rouanet, foram digitalizadas 361 mil páginas de documentos pertencentes a oito fundos, selecionados quer pelo volume de acessos na Sala de Consultas quer pelo estado de conservação física dos documentos. Foram eles: Anísio Teixeira, João Goulart, Juarez Távora, Fernando Setembrino de Carvalho, Ernâni do Amaral Peixoto, Antonio Azeredo da Silveira, Paulo Nogueira Batista e Alzira Vargas do Amaral Peixoto. Os resultados desse projeto foram apresentados no seminário “Preservação e Divulgação do Acervo Histórico do CPDOC”, realizado no dia 9 de abril de 2010, e disponível no Portal (<http://cpdoc.fgv.br/seminarios/2010/real>).

No contexto desse projeto, digitalizamos também películas cinematográficas, vídeos (VHS, U-MATIC e Betamax), fitas cassete, fitas rolo e discos em diferentes formatos, todos documentos que integram fundos arquivísticos.⁶ O acesso aos documentos audiovisuais e sonoros, antes realizado por meio de cópias analógicas em fitas cassete e VHS, passou a ser digital. Esse acesso começou a ser disponibilizado, em 2010, na Sala de Consultas. Concomitantemente, foram desenvolvidas soluções, junto ao setor de Tecnologia da Informação da FGV, para que esses arquivos pudessem ser acessados pela internet. Em breve o usuário poderá consultá-los de

⁶ **Discos:** 350, totalizando cerca de 175 horas de gravação. Foram gerados arquivos digitais em formato wave, com resolução de 24 bits/48 kHz/estéreo e cópias de acesso em formato mp3. Os demais arquivos sonoros (187 fitas cassete no total de 121 horas de gravação e 85 fitas rolo no total de 93 horas de gravação) foram digitalizados no mesmo padrão. **Filmes:** 65 rolos (películas) de 16 mm e 35 mm no total de 13 horas de gravação, em formato Quicktime (.MOV) com baixa compressão para guarda e Flash Video (.FLV) comprimido para consulta. **Vídeos:** 107 VHS, 6 U-Matic e 3 Betamax, no total de 100 horas de gravação, nos mesmos formatos definidos para as imagens em movimento das películas.

qualquer local, desde que os mesmos estejam livres de impedimentos envolvendo questões de direitos autorais.

Não há dúvidas de que a digitalização se impõe, hoje, como procedimento que visa à preservação dos originais e à difusão das informações dos acervos. Não há dúvida, também, de que esse procedimento atende à demanda dos usuários, inclusive pesquisadores acadêmicos, pressionados por prazos cada vez mais exíguos. Mas deve-se atentar para os efeitos desse investimento, do ponto de vista da produção de um novo cenário de pesquisa e do comportamento dos usuários diante desse cenário. É importante observar, primeiramente, que a digitalização aumenta a visibilidade de determinados fundos e pode influenciar nos rumos das pesquisas. Um procedimento básico, capaz de qualificar a informação à disposição do usuário, consiste em apresentar de forma clara os critérios que orientaram a digitalização. Por que foram digitalizados *tais* fundos? Uma parcela do fundo não foi digitalizada? Por que?

Um bom exemplo é o do arquivo do ministro Antonio Azeredo da Silveira, um fundo de grandes dimensões, bastante procurado por pesquisadores da área de Relações Internacionais e do qual, por razões de recursos limitados, de um lado, e de pressão por acesso online, de outro, digitalizamos apenas a série Ministro das Relações Exteriores. Que efeitos essa decisão tem na apreensão da fonte por parte dos usuários? Que efeitos tem na realização de pesquisas por parte daqueles que não podem se deslocar facilmente até o CPDOC?

A atenção ao comportamento do usuário é especialmente importante no contexto digital, no qual a apreensão de rotinas e demandas escapa muitas vezes aos serviços arquivísticos. Conhecer esse comportamento pode ajudar-nos a direcionar investimentos, não simplesmente no sentido de atender às expectativas dos consultantes, mas de aprimorar recursos de referenciamento e de busca, tornar mais amigável e eficiente a apresentação dos metadados contextuais etc.

No cenário internacional, o esforço para conhecer o comportamento dos usuários expostos a recursos online é considerado insatisfatório por Anderson (2004). O autor analisa o cenário britânico e fornece dados sugestivos, incluindo o modelo de questionário que ele próprio aplicou em uma pesquisa motivada por essa preocupação. No mesmo número da revista *Archivaria*, outro artigo contempla o cenário canadense (DUFF; CRAIG; CHERRY, 2004). Os dois textos analisam resultados de *surveys* realizados junto às respectivas comunidades de historiadores. São exemplos interessantes que podem nos ajudar a formatar projetos para o contexto brasileiro.

Como garantir que os usuários, sobretudo os que realizam suas pesquisas online, recebam uma informação mais qualificada sem que isso signifique o privilégio do especialista e a consequente exclusão do público leigo? Como dar visibilidade à natureza arquivística de nossos acervos em um meio que traduz tudo em informação? Claro que estou carregando nas tintas. Teoricamente, todos nós tomamos esses cuidados, consignamos a proveniência de cada unidade documental, fornecemos os metadados capazes de localizar a unidade no contexto mais amplo do fundo, mas o que acontece entre a alimentação da base e a recepção da informação? Quais os efeitos da mediação da tecnologia? Como investir na performance dos recursos tecnológicos sem cair nas simplificações?

Espero que as discussões que teremos ao longo desse Congresso nos tragam ainda mais perguntas, e nos abram a possibilidade de, coletivamente, buscar algumas respostas.

REFERÊNCIAS

ANDERSON, Ian G. Are you being served? Historians and the search for primary sources, *Archivaria*, n. 58, fall, 2004. p. 81-129.

BOURDIEU, Pierre; CHAMBOREDON, Jean-Claude; PASSERON, Jean-Claude. *A profissão de sociólogo: preliminares epistemológicas*. Petrópolis: Vozes, 1999. 328p.

CASTRO, Renan Marinho de. *A recuperação da informação sob a ótica dos usuários: um estudo de caso do uso da base dados Accessus*. 2011. 122f. Dissertação (Mestrado em Bens Culturais e Projetos Sociais)- Fundação Getulio Vargas, Rio de Janeiro, 2011.

DUFF, Wendy; CRAIG, Barbara; CHERRY, Joan. Finding and using archival resources: a Cross-Canada Survey of Historians Studying Canadian History, *Archivaria*, n. 58, fall, 2004. p. 51-80.

MELOT, Michel. Préface. In: Pédaque, Roger T. *Le document à la lumière du numérique*. Caen: C&F Éditions, 2006. p.11-15.

OLIVEIRA, Lucia Maria Velloso de. Os usuários da informação arquivística. *Arquivo &*

RESUMO

Implementar Sistemas de Gestão da Qualidade documentados não é considerado como um diferencial, mas sim como exigência do mercado. As organizações que almejam a certificação ISO devem cumprir os requisitos da norma ISO 9001 e dentre eles o de documentar e controlar as informações do seu sistema. Infere-se que nesse momento entra a Gestão de Documentos, um dos elementos da ciência Arquivística para atuar como suporte. A partir do levantamento de dados na literatura da área da Qualidade e Arquivologia, procura-se evidenciar neste trabalho de que forma a Gestão de Documentos pode dar suporte a Sistemas de Gestão da Qualidade, bem como a área de Qualidade pode auxiliar na área da Arquivologia, ou seja, mostrar a relação entre as áreas e assim contribuir para pesquisas do mesmo segmento.

Palavras-chave: Sistemas de Gestão da Qualidade; Arquivologia; Gestão de Documentos; Normalização; Informação.

The relationship between the Records Management and the Systems Quality Management

Abstract

Implement the Quality Management Systems that are documented is not considered as a differential, but as a market demand. Organizations that aspire the ISO certification must comply the requirements of the ISO 9001 and among them document and control the information of the system. This is the focal point where the Records Management appear, being one of the elements of Archival Science to act as support. From the survey data in the literature of the area of the Quality and Archival Science, seeks to show in this paper how

¹ Pós-graduada em Gestão Empresarial e Sistemas de Informações (UFF); Bacharel em Arquivologia (UFF).
dualapessoa@yahoo.com.br.

Records Management can support Systems of Quality Management as well as the area of Quality can help in the area of Archival Science for show the relationship between areas in order to contribute to researches in the same segment.

Keywords: Systems Quality Management; Archival Science; Records Management; Standards; Information.

1 Introdução

A Gestão de Documentos representa um marco da ciência arquivística e tem sua origem no final do século XIX, mas só se desenvolveu após a Segunda Guerra Mundial. Nesse momento, devido ao grande aumento do volume documental, foi necessário que se criasse mecanismos para a sua racionalização.

Com a chamada "Era da informação" o documento deixa de ser o único destaque e a informação contida nele passa também a ser objeto de gestão. A informação passa a ser considerada como um recurso vital para as empresas, contribuindo para aumentar a competitividade no mercado e ganhando um cunho estratégico que auxilie na tomada de decisões consistentes.

A produção de informação aumenta a cada dia e, além de ser gerada somente no formato convencional (papel), passa também a ser produzida eletronicamente. Nesse contexto, o profissional da Arquivologia adquire um desafio ainda maior, no qual deve ser capaz de gerenciar e disponibilizar todo tipo de informação arquivística. Além disso, deve conhecer as necessidades explícitas e implícitas de seus usuários nesse novo momento.

Os processos de trabalho de uma empresa necessitam ser controlados para garantir a comunicação entre as etapas dos mesmos, pois com a inexistência desses controles a informação pode ser perdida.

Controlar o fluxo informacional arquivístico proveniente dos processos e atividades em uma empresa, torna-se essencial para que o objetivo desta se concretize. É necessário que a organização ofereça um produto ou serviço de qualidade, ou seja, que satisfaça as necessidades de seus clientes.

A globalização trouxe para o mundo uma série de consequências, e o uso da padronização com as normas da família ISO 9000 apresenta-se como uma delas para o alcance da vantagem competitiva das empresas.

A aplicação das normas ISO 9000 na construção de Sistemas de Gestão da Qualidade apresenta-se na maioria dos países, onde a preocupação com a padronização é exigência para melhor atender a seus clientes, principalmente no que tange ao cumprimento de todos os requisitos propostos.

A essência que constitui o conceito de Qualidade no cenário atual é a de melhorar os processos e atividades para a garantia da satisfação de requisitos, ou seja, melhorar continuamente, contando com todos os processos e com os recursos humanos envolvidos nos mesmos para proporcionar a satisfação dos clientes.

A implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade documentados não é mais considerada vantagem competitiva, mas requisito para que relações de confiança entre fornecedores e clientes possam ser estabelecidas.

Nesse contexto de documentar esses sistemas, infere-se que a Gestão de Documentos apoiada na ciência Arquivística servirá de ferramenta para a manutenção de Sistemas de Gestão da Qualidade.

Quando há um arquivo estruturado e um arquivista em uma empresa e o mesmo faz com que a Gestão de Documentos seja implementada, os documentos da Qualidade serão controlados e tornados acessíveis, contribuindo para a eficiência e eficácia dos Sistemas de Gestão da Qualidade.

Assim como a Gestão de Documentos pode contribuir com a área da Qualidade, esta também possui metodologias, ferramentas e métodos específicos no que diz respeito a processos e padronização que muito contribuirá para as atividades da área de Arquivologia.

A abordagem do tema deste trabalho mostra-se relevante tanto para a área de Arquivologia quanto para a área da Qualidade, pois estudos sobre a relação entre a Gestão de Documentos e a Qualidade são pouco frequentes na literatura brasileira. A Gestão de Documentos pode e deve ser usada no controle dos fluxos informacionais. Seu papel torna-se decisivo no desenvolvimento de processos de trabalho em um Sistema de Gestão da Qualidade de uma empresa. Sem a Gestão de Documentos dificilmente os processos poderão ser controlados e acessados e como consequência a qualidade pode não ser alcançada. Da mesma forma as ferramentas da Qualidade devem ser aplicadas na Gestão de Documentos arquivísticos para satisfazer as necessidades dos usuários da informação.

Este artigo resulta de uma revisão de literatura realizada mediante a coleta de dados na Biblioteca Central do Gragoatá e na Biblioteca do curso de Administração da Universidade

Federal Fluminense. Foram buscadas fontes bibliográficas da área de Arquivologia e da Qualidade, bem como normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas.

Foram usados também estudos publicados em periódicos convencionais e eletrônicos como *Arquivo & Administração*, *Arquivística.net*, *Revista Ciência da Informação (IBICT)*, *Revista Ponto de Acesso*, *Revista de Administração Contemporânea (RAC)* entre outros. O material levantado refere-se aos últimos quinze anos. Tal levantamento e análise dos dados coletados permitiram o embasamento do presente trabalho.

Será explicitada a importância da Gestão de Documentos para o controle e acesso dos documentos da qualidade exigidos no processo de certificação das empresas, bem como a importância do uso de metodologias, ferramentas gerenciais e métodos específicos da Gestão da Qualidade nas atividades de Gestão de Documentos. Ao longo do trabalho serão feitas comparações com a pesquisa realizada em 2009² como a vigência das normas da Qualidade.

A metodologia do ciclo PDCA, a ferramenta gerencial 5W2H e o método específico de gestão *Benchmarking* serão evidenciados como potencializadores das atividades da Gestão de Documentos, pois visam à melhoria dos processos com a finalidade de satisfazer os clientes e no caso dos arquivos impactarão na satisfação das necessidades dos usuários.

O presente artigo está organizado em três seções. A primeira refere-se à Gestão de Documentos, a segunda aos Sistemas de Gestão da Qualidade e a terceira à contribuição mútua entre as áreas abordadas.

Por fim, nas considerações finais serão apresentadas as conclusões da pesquisa e sugestões da melhor aplicação das principais ferramentas de cada área que impactará na tomada de decisão visando aumentar a vantagem competitiva das empresas e a geração de lucros.

2 A Gestão de Documentos

Considera-se que a origem dos arquivos se deu próximo à época da invenção da escrita que surgiu devido à necessidade do homem registrar e comunicar suas ações, sendo ainda necessário conservar esses registros para utilização por gerações futuras.

² Este artigo é o trabalho de conclusão do MBA em Gestão Empresarial e Sistemas de Informações apresentado à Universidade Federal Fluminense (UFF) em 2011 e baseia-se no Trabalho de Conclusão do Curso de Arquivologia de título *A Gestão de Documentos como Suporte para Sistemas de Gestão da Qualidade* apresentado à UFF em 2009 pela presente autora.

Logo que os povos passaram a um estágio de vida social mais organizado, os homens compreenderam o valor dos documentos e começaram a reunir, conservar e sistematizar os materiais em que fixavam, por escrito, o resultado de suas atividades políticas, sociais, econômicas, religiosas e até mesmo de suas vidas particulares. Surgiram, assim, os arquivos, destinados não só à guarda dos tesouros culturais da época, como também à proteção dos documentos que atestavam a legalidade de seus patrimônios, bem como daqueles que contavam a história de sua grandeza. (PAES, 2004, p. 15-16).

Um documento arquivístico se origina devido ao cumprimento de uma dada finalidade, sendo produzido, recebido ou acumulado no desempenho de uma atividade por uma pessoa física ou jurídica.

Segundo Rondinelli (2005, p. 129), documento arquivístico é a “Informação registrada, independente da forma ou do suporte, produzida ou recebida no decorrer das atividades de uma instituição ou pessoa e que possui conteúdo, contexto e estrutura suficientes para servir de prova destas atividades”.

Os documentos arquivísticos representam um ato, uma atividade sempre vinculada a uma função, tanto de pessoas jurídicas quanto físicas e o que os caracterizam é o processo que os geraram.

O marco que deu origem ao conceito de Gestão de Documentos foi a Segunda Guerra Mundial, pois naquele momento a primordial necessidade era organizar as informações que eram produzidas a todo momento. Dessa forma, começa-se a avaliar todos os documentos produzidos de forma racional, a fim de reduzir a gama de documentos existentes, preservando apenas aqueles com informações que poderiam ser usadas de forma estratégica. Rondinelli também evidencia essa necessidade de racionalização quando afirma que:

O grande aumento do volume de documentos produzidos pelas instituições públicas levou à necessidade de se racionalizar a produção e o tratamento desses documentos, sob pena de as organizações inviabilizarem sua capacidade gerencial e decisória. (RONDINELLI, 2005, p. 41).

A Gestão de Documentos tem sua origem no final do século XIX, porém a sua concepção teórica e prática só começa a se desenvolver após a Segunda Guerra Mundial. Como se pode comprovar no discurso de Jardim (1987):

Desde o desenvolvimento da arquivologia como disciplina, a partir da segunda metade do século XIX, talvez nada a tenha revolucionado tanto quanto concepção teórica e os desdobramentos práticos da gestão ou a administração de documentos estabelecidos após a Segunda Guerra Mundial. (JARDIM, 1987, p. 35).

De acordo com o *Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística* (ARQUIVO NACIONAL (Brasil), 2005, p. 100), Gestão de Documentos é o “conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento”.

Desta conceituação podemos destacar as três fases básicas da Gestão de Documentos: produção, a utilização e a destinação dos documentos.

A fase de produção de documentos refere-se à criação dos documentos no decorrer das atividades de pessoa física ou jurídica. Nessa fase recomenda-se a padronização dos documentos e dos processos de trabalho, já devendo ocorrer a avaliação documental.

Utilização de documentos consiste nas atividades de protocolo, expedição, organização e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária. Contando com a elaboração de normas e recuperação de informações.

A destinação de documentos é considerada a fase mais complexa, pois ocorre a análise e avaliação dos documentos acumulados com intuito do estabelecimento dos prazos de guarda, determinando quais documentos serão recolhidos ao arquivo permanente e quais deverão ser eliminados por terem perdido seu valor administrativo, jurídico ou informacional para a instituição.

De acordo com Rondinelli (2005):

No bojo do conceito de gestão de documentos está o de ciclo vital, ou teoria das três idades, no qual, segundo Cook (apud ERLANDSON, 1997, p.3-4), os documentos são primeiramente organizados, mantidos e usados ativamente por seus criadores, depois são armazenados por um período

adicional de uso não freqüente e, finalmente, quando seu uso operacional termina completamente, são “selecionados” como de valor arquivístico transferidos para um arquivo ou declarados sem valor e destruídos.

O conceito de ciclo vital ou teoria das três idades inerente ao conceito de Gestão de Documentos evidencia que todo documento cumpre um ciclo que possui três fases: corrente, intermediária e permanente.

O *arquivo de primeira idade ou corrente* é constituído de documentos em uso ou **que são** consultados com freqüência e mantidos próximos aos locais de recepção e produção dos documentos.

O *arquivo de segunda idade ou intermediário* é constituído de documentos que possuem baixa freqüência de consulta, mas que não poderão ser eliminados, pois a qualquer momento o órgão receptor ou produtor pode solicitá-los. Portanto, não sendo necessário mantê-los próximos à área receptora e produtora.

Já o *arquivo de terceira idade ou permanente* é constituído de documentos que deixaram de ter valor administrativo, devendo ser mantidos devido ao valor histórico ou informacional.

É impossível implantar um programa de Gestão de Documentos sem desenvolver as atividades de classificação, avaliação e seleção de documentos, sendo a seleção inerente a atividade de avaliação.

A classificação tem como objetivo dar visibilidade às funções e às atividades do organismo produtor do arquivo, deixando claras as ligações entre os documentos. Podemos entender que a classificação é, antes de tudo, lógica: a partir da análise do organismo produtor de documentos de arquivo, são criadas categorias, classes genéricas, que dizem respeito às funções /atividades detectadas (estejam elas configuradas ou não em estruturas específicas, como departamentos, divisões etc). (GONÇALVES, 1998, p.12).

Souza (2007, p. 6) acredita que “a classificação é uma atividade matricial de todo que-fazer arquivístico, precedendo todas as outras funções, principalmente a avaliação e a descrição”. Indolfo (2007, p. 43) também afirma que a classificação deve preceder a atividade de avaliação, “pois só a classificação permite a compreensão do conteúdo dos documentos

de arquivo dentro do processo integral de produção, uso e acesso à informação arquivística, mantendo os vínculos orgânicos específicos que possui com a entidade geradora”.

A avaliação consiste num processo analítico e de seleção de documentos que visa o estabelecimento de prazos de guarda e destinação de documentos, estipulando quais documentos serão preservados e em que momento poderão ser eliminados ou recolhidos ao arquivo permanente segundo seu valor para instituição e sociedade.

A atividade de avaliação permite a identificação de valores dos documentos, considerando a função pela qual foi criado o documento. Os mesmos são classificados em primários e secundários.

O valor primário refere-se, mais especificamente, ao uso administrativo, razão da criação do documento, tendo a finalidade de cumprir os fins administrativos, legais ou fiscais.

Já o secundário, refere-se aos documentos que adquirem valores diferentes daqueles para os quais foram produzidos, acabam possuindo valor histórico, probatório e informativo. O vínculo estabelecido entre classificação e avaliação é vital para o controle dos fluxos informacionais, o acesso e recuperação da informação.

A atividade de avaliação se concretiza na Tabela de Temporalidade Documental (TTD), um instrumento da Gestão de Documentos que explicita o tempo de guarda dos documentos definidos pela Comissão de Avaliação, sendo seu cumprimento essencial para racionalização do espaço físico.

Com a chamada “Era da Informação”, o destaque que até então era o documento passa a ser a informação contida no documento de arquivo. A informação torna-se uma mercadoria vital para as empresas, que deve ser gerida de forma eficaz e estratégica.

A informação sempre será o recurso primordial na tomada de decisão. A sua quantidade e formas de acesso aumentaram e fez surgir a necessidade de profissionais capazes de gerenciar todo volume de informações produzido, tendo sempre em questão a necessidade do usuário.

Atualmente, a diversidade de suportes e tecnologias da informação atuam como ferramentas para potencializar o trabalho do arquivista, facilitando o acesso à informação, diminuindo as fronteiras entre a informação e o usuário.

Observa-se que na medida em que mergulhamos na era da informação, nos confrontamos cada vez mais com a problemática do acúmulo acelerado de informações e com isso faz-se necessário a busca e o uso de técnicas de tratamento da informação recebida.

Um dos mecanismos que podem ser utilizados nesse contexto é o GED (Gerenciamento Eletrônico de Documentos) que facilita o gerenciamento do fluxo informacional.

O e-ARQ Brasil³ define GED como:

Tecnologias utilizadas para organização da informação não-estruturada de um órgão ou entidade, que pode ser dividido nas seguintes funcionalidades: captura, gerenciamento, armazenamento e distribuição. Entende-se por informação não-estruturada aquela que não está armazenada em banco de dados, tal como mensagem de correio eletrônico, arquivo de texto, imagem ou som, planilhas, etc. O GED engloba tecnologias de digitalização, automação de fluxos de trabalho (workflow), processamento de formulários, indexação, gestão de documentos, repositórios, entre outras. (Conselho Nacional de Arquivos, 2006, p. 6).

Para que um Programa de Gestão de Documentos seja implementado de forma eficaz, desde seu planejamento, políticas arquivísticas devem ser estabelecidas de acordo com as características intrínsecas e extrínsecas que influenciam a cultura, missão e objetivos de uma empresa.

Entende-se por políticas de arquivo o conjunto de premissas, decisões e ações que ponderam os aspectos administrativos, legais, científicos, culturais e tecnológicos que são relativos à produção, uso e preservação da informação arquivística de natureza pública e privada. (JARDIM, 2003, p. 2).

A Gestão de Documentos apoia a política global da empresa, na medida em que torna mais eficiente o conhecimento e a articulação entre os vários subsistemas que a constituem; apoia os gestores na tomada de decisão; além de tornar mais eficiente o conhecimento interno da organização.

Em suma, a Gestão de Documentos auxilia no controle dos fluxos informacionais, garantindo o acesso rápido e eficiente às informações. E isso é o que toda organização espera, afinal a organização que dispõe das informações necessárias de forma rápida é a que alcança o melhor desempenho frente à competitividade do mercado.

³ O e-ARQ Brasil é um Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos, elaborado em 2006, no âmbito da Câmara Técnica do CONARQ (Conselho Nacional de Arquivos) do Arquivo Nacional do Brasil.

3 Os Sistemas de Gestão da Qualidade

De acordo com a Teoria Geral dos Sistemas, o organismo é um todo maior do que a soma das partes e qualquer sistema deve ser visto como um sistema de informações.

Sistemas devem ser entendidos como um conjunto de partes em interação, formando um todo, podem existir dentro de outros sistemas, são abertos e suas funções dependem da sua estrutura.

A globalização trouxe para o mundo uma série de conseqüências. O uso da padronização com as normas da família ISO 9000 apresenta-se como uma dessas conseqüências para alcançar a vantagem competitiva das empresas com a implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade.

Com a mudança das características do mercado mundial, agora passando a ser nitidamente vendedor, os determinantes de competitividade passam a ter real significado, isto é: é necessário sintonizar as estratégias das empresas com o mercado e as atividades operacionais. Neste raciocínio, as estratégias de competição e as de manufatura precisam estar sincronizadas e várias tentativas (incluindo-se o sistema de certificação ISO 9000) tem sido elaboradas objetivando formas e maneiras possíveis com as quais as empresas possam competir nos mercados, agora entendidos globalmente. (COUTRO, 2009).

A essência que constitui o conceito de qualidade no cenário atual é a de melhorar os processos e atividades para a garantia da satisfação de requisitos, ou seja, melhorar continuamente, contando com todos os processos e com os recursos humanos envolvidos nos mesmos para proporcionar a satisfação dos clientes.

Após a Revolução Industrial, com a produção em massa surgiu a inspeção formal. A inspeção formal passou a ser uma atividade específica associada ao controle da Qualidade. Atividade essa, que desde o século XX, com a idéia de Frederick W. Taylor, criador da Administração Científica, já separava a atividade de inspeção do processo de fabricação, sendo realizada somente por profissionais especialistas.

A Qualidade surgiu com o intuito de controle de produção nas fábricas e hoje pode ser aplicada em todos os ramos comerciais. O conceito de Qualidade Total ou de Gestão da Qualidade representa um modelo de gerenciamento que busca a eficiência e eficácia organizacional.

Atualmente a Gestão da Qualidade assume uma postura de ferramenta gerencial e estratégica para as empresas, diferentemente da era anterior à Revolução industrial, ocorrida na metade do século XVIII, onde o artesão executava todas as etapas de trabalho e a Qualidade era sinônimo de inspeção.

Com o intuito de controlar a qualidade da produção em massa, passa a ser efetivo um controle baseado na amostragem estatística, deixando de inspecionar 100% para inspecionar apenas uma amostra, devido a motivos técnicos, econômicos, de prazo e quantitativos.

Por volta do final da II Guerra Mundial, a qualidade já conquistara seu lugar e passou a ser uma disciplina bem aceita no ambiente organizacional, com técnicas específicas e resultados efetivos, com profissionais especializados e bem caracterizados na especialidade. (CIERCO et al., 2008, p. 26).

No cenário atual, a Qualidade é percebida como uma disciplina estratégica e o mercado valoriza quem a possui, punindo quem não possui, no sentido de consumir somente produtos e serviços que atendam aos requisitos especificados pelo cliente, ou seja, com a qualidade esperada.

A Qualidade está diretamente relacionada à satisfação dos clientes que com o conhecimento de seus direitos através da legislação do consumidor passa a exigir cada vez mais das organizações.

Em 2009, ano da primeira pesquisa sobre o tema, havia a norma NBR 8541:1984 que definia Qualidade como "grau de adequação de um *Item* ou *Serviço* à finalidade a que se destina (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 1984, p. 3, grifo do autor) e que foi cancelada em 24/06/2010 sem substituição. Sendo assim, atualmente só é possível encontrar a definição de Qualidade na NBR ISO 9000:2005 (em vigor), onde a Qualidade é definida como "grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos" (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005, p. 8).

Juran e Gryna (1991, p.11) acreditam que o uso da palavra qualidade é dominado por dois significados e o uso da palavra se dá por dois desses significados: "1. A qualidade consiste nas características do produto que vão ao encontro das necessidades dos clientes e dessa forma proporcionam a satisfação em relação ao produto. 2. A qualidade é a ausência de falhas".

Há três abordagens distintas na área da Qualidade: a americana, a japonesa e a européia.

“A abordagem americana defende a idéia de que a Qualidade não acontece por acaso, e sim por programa constituído de: planejamento de qualidade, controle da qualidade e aperfeiçoamento da qualidade, ou seja, nos princípios básicos da Trilogia de Juran (1990)” (CAVALCANTI; LIMA; PONTE, 2004, p. 82).

“A abordagem japonesa fundamenta-se nos métodos estatísticos e, sobretudo, no respeito e valorização do ser humano, ou seja, nos princípios de Deming (1990)” (CAVALCANTI; LIMA; PONTE, 2004, p. 83).

Já a abordagem européia, tem por base a padronização da ISO. Em Londres no ano de 1946, representantes de 25 países criaram uma organização com o intuito de facilitar a coordenação e unificação de normas industriais.

Com sede na Suíça, em 1947 a organização passou a se chamar *International Organization for Standardization* (ISO) – Organização Internacional de Normalização. A ISO é uma organização não-governamental internacional, que reúne centenas de organismos nacionais de normalização.

“A necessidade de as empresas comunicarem aos seus clientes e ao mercado a adequação de seu sistema da qualidade às normas de referência originou a atividade de certificação” (CIERCO et al., 2008, p. 69).

A ISO foi a responsável pela criação da chamada família ISO 9000, que estabelece os requisitos mínimos para que uma organização elabore um Sistema de Gestão da Qualidade. As organizações que cumprem os requisitos podem se candidatar a receber um certificado de qualificação homologado por um órgão nacional ou internacional.

Uma organização certificada com base na NBR ISO 9001 não é perfeita, sem falhas nem problemas, mas certamente mantém sob controle seus principais processos, gerencia melhor seus recursos e oportuniza a satisfação de seus clientes, pois está totalmente voltada para esses propósitos. (VALLS, 2004, p. 174).

Para que a Qualidade se desenvolva, é fundamental estabelecer um processo de normalização, ou seja, a padronização de atos e conceitos para que as melhores práticas sejam desenvolvidas.

O nível mais baixo de padronização são as normas e a sua construção advém da identificação de uma necessidade.

Normalização é “a atividade que estabelece, em relação a problemas existentes ou potenciais, prescrições destinadas à utilização comum e repetitiva, com vistas à obtenção do grau ótimo de ordem, em um dado contexto” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS).

O nível internacional de normalização deixa em aberto a participação de todos os organismos de normalização nacionais existentes no mundo. A principal organização internacional é a *International Organization for Standardization* (ISO). E a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) é a representante nacional do Brasil.

Segundo a ABNT o processo de normalização consiste numa demanda, programa de normalização, elaboração do projeto de norma, consulta nacional e análise do resultado da consulta nacional. Se houver problemas retorna-se a etapa de elaboração da norma, mas se for homologada a mesma recebe um código e passa a incorporar o acervo da ABNT.

O objetivo geral da implementação de Sistemas da Qualidade é de “facilitar intercâmbios internacionais de bens ou insumos, através da adoção de normas comuns em organizações de diferentes países. Como objetivo específico, busca do controle e da melhoria contínua dos processos de trabalho para uma crescente satisfação de seus clientes” (CARDOSO; LUZ, 2005, p. 52).

A denominada família ISO 9000 é composta atualmente por quatro normas que foram desenvolvidas para apoiar as organizações, independentemente de tipos e tamanhos, na implementação e operação de Sistemas de Gestão da Qualidade eficazes. As quatro normas supracitadas são:

- ABNT NBR ISO 9000 descreve os fundamentos de sistemas de gestão da qualidade e estabelece a terminologia para estes sistemas.
- ABNT NBR ISO 9001 especifica requisitos para um sistema de gestão da qualidade, onde uma organização precisa demonstrar sua capacidade para fornecer produtos que atendam os requisitos do cliente e os requisitos regulamentares aplicáveis, e objetiva aumentar a satisfação do cliente.
- ABNT NBR ISO 9004 fornece diretrizes que consideram tanto a eficácia como a eficiência do sistema de gestão da qualidade. O objetivo desta

norma é melhorar o desempenho da organização e satisfação dos clientes e das outras partes interessadas.

- ABNT NBR ISO 19011 fornece diretrizes sobre auditoria de sistemas de gestão da qualidade e ambiental. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005).

O enfoque atual da Qualidade é alcançar a satisfação dos clientes através da melhoria contínua dos processos e, conseqüentemente dos produtos. Cabe ressaltar que produto é também entendido como serviço, assim como determina o item três da NBR ISO 9001:2008.

O sistema de gestão da qualidade representa a parte do sistema de gestão da organização cujo enfoque é alcançar resultados em relação aos objetivos da qualidade, para satisfazer às necessidades, expectativas e requisitos das partes interessadas, conforme apropriado. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005, p. 7).

A NBR ISO 9001 como se sabe, estabelece uma série de requisitos que devem ser cumpridos para a obtenção da certificação. Após a exploração de todos os processos e de todas as interações entre eles, a organização deve documentar o Sistema de Gestão da Qualidade. Definindo assim, a política da qualidade, seus objetivos, bem como os registrar e controlar todas as ações. Nessa parte se apresenta um dos pontos de relação entre as áreas que é o controle do fluxo documental suportado pela Gestão de Documentos que melhor será evidenciado na próxima seção.

A implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade implica na padronização de métodos e práticas de uma organização, entretanto não basta somente padronizar os processos, é preciso melhorá-los permanentemente. Para isso, existem metodologias, ferramentas e métodos de gerenciamento que auxiliam na melhoria contínua dentro de um sistema de gestão da qualidade de uma organização.

Dentre as inúmeras metodologias de melhoria que existem na área de Qualidade, duas destacam-se em relação às outras no que diz respeito ao uso mais freqüente pelas organizações. São elas: a trilogia Juran e o ciclo PDCA.

No que diz respeito às ferramentas gerenciais que de certa forma também contribuem para atingir a melhoria existem as seguintes: *Brainstorming* e variações, cartas de controle, diagrama de causa e efeito, diagrama de dispersão, estratificação,

fluxograma, folha de verificação, gráfico de Pareto, histograma, matriz GUT e 5W2H, entre outras.

No que diz respeito aos principais métodos específicos de gestão, encontramos na área da qualidade os 5S, Seis Sigma, DMAIC⁴, QDF⁵, *Benchmarking*, Reengenharia, Análise de valor, entre outros métodos. Os que mais se destacam são: 5S, Seis Sigma, *Benchmarking* e reengenharia.

Optou-se por não detalhar todas as ferramentas da Qualidade nesta seção porque como foi evidenciado na introdução a metodologia do ciclo PDCA, a ferramenta gerencial 5W2H e o método específico de gestão *Benchmarking* foram os escolhidos para estabelecer mais um ponto do objeto do estudo que é a relação entre as áreas.

4 A Gestão de Documentos e os Sistemas de Gestão da Qualidade

Nesta seção será estabelecida a relação entre as áreas tornando evidente a contribuição mútua entre elas.

Explorando a literatura da área da Qualidade é possível estabelecer três pontos principais de contribuição da área da Qualidade para a Gestão de documentos: abordagem de processos, a padronização dos processos e o uso de ferramentas para a melhoria contínua e a satisfação dos clientes.

A abordagem de processos é um dos elementos principais da versão em vigor da NBR ISO 9001:2008. A aplicação de um sistema de processos em uma organização, junto com a identificação, interações desses processos, e sua gestão, pode ser considerada como abordagem de processo.

Isso auxiliará na implantação de um programa de Gestão de Documentos, uma vez que segundo Rodrigues (2007):

As funções arquivísticas da **identificação**, produção, avaliação e classificação documental sustentam a implantação dos programas de gestão, garantindo a normalização de parâmetros para o planejamento adequado da produção e controle da acumulação, seja para documentos produzidos em meio

⁴ Sigla derivada das palavras em inglês: *Define, Measure, Analyse, Improve and Control*.

⁵ Sigla derivada da expressão em inglês: *quality function deployment*.

convencional (papel) ou digital (eletrônico). (RODRIGUES, 2007, p. 7, grifo nosso).

Conforme foi destacado na citação acima, no momento da identificação é realizada uma análise do órgão produtor e dos documentos produzidos, sendo assim, conhecendo todos os processos, as interações entre eles tornará mais fácil e consistente a realização de um mapeamento de processos e dos documentos produzidos.

Um dos elementos que a área da Qualidade representa é a padronização de processos, mas os mesmos devem ser melhorados permanentemente e conta com metodologias, ferramentas de gerenciamento e métodos específicos de gestão.

Dentre eles a metodologia do ciclo PDCA, a ferramenta gerencial 5W2H e o método específico de gestão *Benchmarking* podem e devem ser usados para potencializar as atividades de um programa de Gestão de Documentos.

O denominado ciclo PDCA é a sigla das palavras em inglês: *Plan*, planejar; *Do*, fazer ou agir; *Check*, checar ou verificar; e *Action*, no sentido de corrigir as falhas identificadas com intuito de melhorar continuamente.

Ele é uma das ferramentas mais usadas e tem como essência a promoção de melhoria contínua. Surgiu na década de 20 e também é chamado de “ciclo de Deming” seu principal disseminador. Cada letra da sigla representa uma ação que é realizada de forma cíclica.

A primeira fase do PDCA – *Plan* – possui como principais atividades a definição de objetivos e metas e a definição de métodos e procedimentos para aplicação e padronização dos processos e atividades. *Do* – não por acaso, é a execução das ações planejadas e as pessoas envolvidas nos processos e atividades devem ser treinadas para executar tais ações. Na terceira fase – *Check* –, verifica-se os resultados das ações realizadas através das ferramentas de medição. E na quarta fase – *Action* – de acordo com o que foi medido e analisado na terceira fase, ações corretivas entram em ação para corrigir as falhas identificadas.

Sendo a Gestão de Documentos um conjunto de procedimentos que não deixa de ser um conjunto de processos e, sendo um processo o “conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam insumos (entradas) em produtos (saídas)” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005, p. 12) o ciclo PDCA quando aplicado proporcionará a melhoria contínua e qualificará a principal saída de processo que é o acesso a informação.

A ferramenta 5W2H é utilizada para mapeamento e padronização de processos, busca o fácil entendimento na definição de responsabilidades, métodos, objetivos, prazos e

recursos. A sigla 5W2H representa as iniciais das palavras, em inglês, *why* (por que), *what* (o que), *where* (onde), *when* (quando), *who* (quem), *how* (como) e *how much* (quanto custa). Recentemente surgiu no mercado a sigla 5W3H sendo o terceiro H, *how many* (quantos).

Tal ferramenta auxiliará num Programa de Gestão de Documentos no momento do planejamento das atividades definindo as ações, suas justificativas, responsáveis, tempo, lugar e custos essenciais em qualquer projeto de Gestão de Documentos.

O método de *benchmarking*⁶ “remonta aos primórdios da civilização, quando os exércitos da Antiguidade buscavam o maior número possível de informações sobre o estágio de operação do exército inimigo, com o propósito de se aperfeiçoarem pontos identificados como frágeis” (CIERCO et al., 2008, p. 147). Todavia, isso não significa que o *benchmarking* seja uma espionagem militar ou industrial. Aplicar esse método significa buscar melhores práticas da liderança do mercado no sentido de agregar aprendizado para ser usado na melhoria dos padrões de desempenho. Permite também uma comparação entre as organizações envolvidas visando a equiparação no primeiro momento e sua ultrapassagem futuramente. Tal método pode ser aplicado entre organizações de segmentos diferentes para extrair as melhores práticas e adaptá-la ao negócio. Um exemplo disso é a incorporação do uso de códigos de barras que surgiu nos supermercados e foi incorporada pelos bancos e outros segmentos. Muitos arquivos utilizam também o código de barras para a entrada de caixas, processos e suportes digitais que proporciona agilidade na inserção e recuperação de informação em sistemas.

O foco atual da Qualidade, que é a satisfação dos requisitos e conseqüentemente dos desejos dos clientes, é o que move as atividades e por isso a preocupação com a melhoria contínua e essa inquietação que canaliza todos os esforços para alcançar o objetivo principal de atender às necessidades explícitas e implícitas dos clientes. Tais esforços também podem servir de inspiração para os gestores da informação satisfazerem as necessidades dos usuários que precisam da informação certa, no momento certo para a tomada de decisões.

No acervo de normas elaboradas pela ABNT, é possível identificar algumas normas relacionadas à área Arquivística.

A norma NBR 9578:1986 leva o título de “Arquivos”, na qual são definidos termos usados nos arquivos em geral. Apesar de não ter sofrido revisão atualmente, os termos nela apresentados estão de acordo com a realidade. Por exemplo, define arquivo como:

designação genérica de um conjunto de documentos produzidos e recebidos por uma pessoa física ou jurídica,

⁶ Significa aferição.

pública ou privada, caracterizado pela natureza orgânica de sua acumulação e conservado por essas pessoas ou por seus sucessores, para fins de prova ou informação. De acordo com a natureza do suporte, o arquivo terá a qualificação respectiva como, por exemplo: arquivo audiovisual, fotográfico, iconográfico, de microformas, informático. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 1986, p. 1).

Já documento de arquivo é definido como "aquele que, produzido ou recebido por uma instituição pública ou privada, no exercício de suas atividades, constitua elemento de prova ou de informação" (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 1986, p. 3).

A norma NBR 12676:1992, *Métodos para análise de documentos - determinação de seus assuntos e seleção de termos de indexação*, foi elaborada para tratar especificamente da determinação dos assuntos e de termos de indexação dos documentos que, de acordo com o *Dicionário de Terminologia Arquivística* (ARQUIVO NACIONAL (Brasil), 2005, p. 107) é o "Processo pelo qual documentos e informações são representados por termos, palavras-chave ou descritores, propiciando a recuperação da informação".

A norma NBR 10519:1988, *Crêterios de avaliação de documentos de arquivo: procedimento* estabelece critérios para a racionalização dos arquivos brasileiros, para orientação nas atividades de análise e seleção com a finalidade de fixar prazos de guarda.

A norma NBR ISO/TR 10013:2002 é a mais específica no que diz respeito aos documentos de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), é uma espécie de relatório técnico que fornece diretrizes para o desenvolvimento e manutenção da documentação, para o auxílio do estabelecimento de um Sistema documentado.

Na norma NBR ISO 9000:2005 o termo informação significa somente "dados significativos", documento "informação é o meio no qual ela está contida" e "o meio físico pode ser papel, magnético, disco de computador de leitura ótica ou eletrônica, fotografia, ou amostra padrão, ou uma combinação destes" (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005, p.16).

Quanto à contribuição da Gestão de Documentos para a área da Qualidade temos requisitos da NBR ISO 9001 de documentação e controle dos documentos, bem como o acesso.

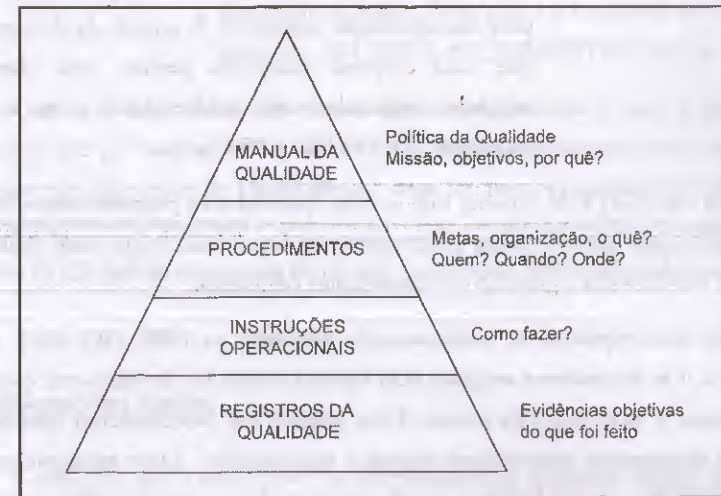
Basicamente, seis tipos de documentos podem ser usados em um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ):

- a. documentos que fornecem informações consistentes, tanto internamente

como externamente, sobre o sistema de gestão da qualidade da organização; tais documentos são referidos como **manuais da qualidade**;

- b. documentos que descrevem como o sistema de gestão da qualidade é aplicado em um projeto, contrato ou produto específico; tais documentos são referidos como **planos da qualidade**;
- c. documentos que estabelecem requisitos; tais documentos são referidos como **especificações**;
- d. documentos que estabelecem recomendações ou sugestões; tais documentos são referidos como **diretrizes**;
- e. documentos que fornecem informações sobre como realizar atividades e processos de forma consistente; tais documentos podem incluir **procedimentos documentados, instruções de trabalho e desenhos**;
- f. documentos que fornecem evidência objetiva de atividades realizadas ou de resultados alcançados tais documentos são referidos como **registros**. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005, p. 5, grifo nosso).

De acordo com Oliveira (1994), na área da Qualidade são identificados quatro níveis da documentação da Qualidade:



FONTE: OLIVEIRA, 1994, p. 6

Através da representação gráfica podemos concluir que os Registros da Qualidade são considerados a base da documentação de um SGQ.

Dos documentos apresentados, destacamos os registros como aqueles que mais dizem respeito diretamente ao trabalho dos arquivistas. O fato dos registros fornecerem evidência objetiva de atividades realizadas nos faz lembrar da noção de organicidade que nos é tão familiar. Em um sistema de gestão da qualidade, os processos de trabalho devem ser todos registrados ou documentados para que possam ser avaliados, confirmados ou auditados. É a evidência de que aquilo que foi planejado foi ou não executado conforme as normas e procedimentos vigentes. (CARDOSO; LUZ, 2005, p.55).

Explorados todos os processos e todas as interações entre eles, a organização deve documentar o Sistema de Gestão da Qualidade, definir a política da Qualidade bem como seus objetivos devidamente documentados.

Documentar o sistema de Gestão da Qualidade é um dos requisitos da NBR ISO 9001, ou seja, deve ser cumprido para que uma organização obtenha a certificação desejada.

A documentação é uma ferramenta de comunicação, tornando o sistema visível a todos da organização. A implantação de sistema da Qualidade requer a elaboração de uma documentação específica. É através da documentação que uma empresa comprova perante seus clientes ou entidades certificadoras que está atendendo ao seu sistema da qualidade. (OLIVEIRA, 1994, p. 5).

Em um SGQ é de extrema importância que todos os procedimentos, normas e especificações sejam documentadas (documentos da Qualidade) e que todo resultado de processo de trabalho seja registrado em documentos (registros).

São dois requisitos de documentação presentes na NBR ISO 9001, os itens 4.2.3 e 4.2.4. Os documentos exigidos pelo sistema devem ser devidamente controlados de acordo com o item 4.2.3 da norma. Deve possuir um procedimento documentado, para que os documentos permaneçam legíveis e identificáveis. Deve assegurar também a disponibilidade de versões, identificar revisões, aprovar documentos e analisar criticamente os documentos, tendo a devida distribuição controlada de documentos de origem externa para evitar o uso de documentos obsoletos.

Os registros que evidenciam conformidade com os requisitos e com a operação do sistema também precisam ser controlados, assim como evidencia o item 4.2.4 da ISO 9001. Deve ser estabelecido um procedimento documentado, que defina os controles e que permita manter os registros legíveis, identificáveis e recuperáveis.

Como já foi visto, controlar documentos e registros da Qualidade é requisito da NBR ISO 9001. Portanto, "A palavra-chave é controle, e não há controle sem informação" (CARDOSO; LUZ, 2005, p. 53).

Visto isso, o ponto principal no qual a ciência arquivística pode contribuir para a área da Qualidade é no controle dos fluxos informacionais, manutenção dos documentos e registros da Qualidade, bem como na conservação e recuperação das informações. Usando a Gestão de Documentos sustentada pelas funções da ciência arquivística.

Através de um programa de gestão informacional, a empresa poderá ser beneficiada de vários modos, pois da implantação dessa metodologia decorre: o controle quantitativo e qualitativo dos documentos produzidos, evitando, dessa maneira, a acumulação desordenada e irracional de documentos; a supervisão permanente dos arquivos desde a sua produção até a sua destinação final; a simplificação das atividades de criação, de manutenção e de uso dos arquivos; a melhoria do fluxo informacional da empresa; a racionalização dos arquivos físicos, bem como a economia de custos a eles referentes. (FLORES; NASCIMENTO, 2007, p. 68).

Com o avanço diário das tecnologias de informação e com a produção de documentos que já "nascem" eletrônicos, a Gestão de Documentos conta com o GED (Gerenciamento Eletrônico de Documentos), uma ferramenta que deve ser utilizada para manter os documentos acessíveis e disponíveis no momento necessário. A mesma auxiliará os gestores da Qualidade na tomada de decisão baseada em informações de qualidade.

5 Considerações Finais

Conforme foi explicitado na introdução, o presente artigo é fruto da continuação da pesquisa iniciada em 2009. Na atual pesquisa procurou-se destacar mais a contribuição da área da Qualidade para a Gestão de Documentos com o uso

de ferramentas e não só mostrar a contribuição da Gestão de Documentos para a área de Qualidade.

Quanto às normas da ABNT houve somente o cancelamento da norma NBR 8541:1984 que definia Qualidade, mas as outras evidenciadas ao longo do trabalho continuam sem alterações, inclusive as normas da família ISO 9000.

Infelizmente há pouca produção relacionada ao tema, contudo, isso não deveria acontecer porque é evidente a interdisciplinaridade entre as áreas e a melhoria que se proporciona quando se faz uso de suas ferramentas.

Ao longo da pesquisa verificou-se que o termo "arquivo" ainda não aparece explicitamente nas normas da ABNT, contudo em relação à área arquivística é possível identificar os termos "documentos" e "registros". Mesmo denominados de documentos e registros, esse conjunto de documentos é considerado documento de arquivo, pois são produzidos, acumulados e recebidos ao longo do planejamento, desenvolvimento e controle de um Sistema de Gestão da Qualidade de uma pessoa jurídica.

A aplicação da Gestão da Qualidade é direcionada para a melhoria contínua dos processos e contribui para que uma empresa possa atingir os seus objetivos. Esses objetivos hoje estão voltados para atender as expectativas dos clientes, ou seja, a Gestão da Qualidade deve contribuir para o fornecimento de produtos ou serviços de qualidade, que atendam a requisitos pré-estabelecidos, uma vez que, no mínimo o cliente espera receber o que pediu.

A Gestão de Documentos se apresenta como suporte para os Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ), no momento em que tais sistemas devem atender a uma série de requisitos estabelecidos pela principal norma que baseia a atividade de certificação, que é a NBR ISO 9001.

Neste contexto, a Gestão de Documentos se apresenta como ferramenta para que a Gestão da Qualidade alcance seus objetivos. Ela permitirá que os documentos necessários sejam arquivados de maneira adequada visando a sua conservação e permitirá que todas as informações registradas sejam controladas e acessíveis no momento necessário.

A Gestão de Documentos tem como finalidade permitir uma gestão eficaz do fluxo informacional arquivístico desde o momento de produção do documento até a sua destinação.

O registro e controle das informações fazem parte de requisitos para a obtenção de certificação como vimos. Além disso, controlar os registros e documentos da qualidade permite que o processo de tomada de decisão ganhe em precisão, pois o gerenciamento do

fluxo informacional permitirá que somente as informações certas e consistentes estejam disponíveis para os gestores da Qualidade.

Os registros da Qualidade da empresa evidenciam a conformidade com o Sistema de Gestão da Qualidade e precisam ser controlados e acessíveis para permitir a avaliação contínua dos resultados baseada em informações reais.

O arquivista deve estar inserido nesse contexto da qualidade no qual ocorre a necessidade de mapear todos os processos, para conhecer os documentos que são produzidos, bem como suas interações para garantir posteriores identificações de falhas, possibilitando a efetiva correção.

Em esse contexto da Qualidade, deve ocorrer a aplicação das atividades da Gestão de Documentos desde a criação dos documentos e registros da Qualidade. Ela permitirá a conservação, atualização e distribuição dos documentos e o acesso à informação.

A Qualidade, por sua vez, contribui com a sua filosofia de buscar sempre o melhor, com seus métodos de padronização e com suas ferramentas. E o arquivista na condição de gestor pode e deve aplicar essas ferramentas de gestão para aperfeiçoar cada vez mais as atividades da Gestão de Documentos. Proporcionará o conhecimento das atividades e processos da empresa o que é essencial para as atividades de Gestão de Documentos para planejar, executar e melhorar os projetos de arquivo.

Além de incutir o pensamento de melhoria contínua, influencia no melhor atendimento aos usuários da informação, ou seja, identificando suas necessidades implícitas e explícitas para atendê-las.

Comparada a pesquisa feita no ano de 2009, neste trabalho foi identificado que os artigos produzidos referentes ao objeto de estudo, que é a relação entre as áreas de Qualidade e Gestão de Documentos, são os mesmos, portanto sugere-se que mais estudos sejam realizados para contribuir com as atividades de ambas as áreas.

Considerando tudo isso, fica claro que tanto a área da Qualidade quanto a Gestão de Documentos (suportada pela área da Arquivologia) têm uma ligação direta no que diz respeito às contribuições relevantes para atingir os objetivos das empresas.

Na "era da informação" onde a informação é considerada um bem assim como as pessoas, tais áreas possuem cunho estratégico o que é essencial para defender os interesses das partes interessadas de qualquer negócio.

REFERÊNCIAS

- ARQUIVO NACIONAL (Brasil). *Dicionário brasileiro de terminologia arquivística*. Rio de Janeiro, 2005.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *Arquivo*. Rio de Janeiro, 1986. NBR 9578.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *Critérios de avaliação de documentos de arquivo: procedimento*. Rio de Janeiro, 1988. NBR 10519.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *Diretrizes para a documentação de sistema de gestão da qualidade*. Rio de Janeiro, 2002. ABNT ISO/TR 10013.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *Métodos para análise de documentos - determinação de seus assuntos e seleção de termos de indexação: procedimento*. Rio de Janeiro, 1992. NBR 12676.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *Normalização*. Disponível em: <http://www.abnt.org.br/m3.asp?cod_pagina=931>. Acesso em: 15 dez. 2011.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *Qualidade: terminologia*. S.L., 1984. NBR 8541. Cancelada em 24/06/2010.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *Sistemas de gestão da qualidade: fundamentos e vocabulário*. Rio de Janeiro, 2005. NBR ISO 9000.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *Sistemas de gestão da qualidade: requisitos*. Rio de Janeiro, 2008. NBR ISO 9001.
- BRASIL. *Lei 8.159, de 8 de janeiro de 1991*. Disponível em: <<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?from%5Finfo%5Findex=11&inford=100&csid=52>>. Acesso em: 15 dez. 2010.
- BUSTELO RUESTA, CARLOTA. La normalización internacional en información y documentación: ¿una historia de éxitos? El caso de la normalización ISO en gestión de

documentos". *Métodos de información (MEI)*, II Época, vol. 3, n. 4, 2012, p. 39-46. DOI: <http://dx.doi.org/10.5557/IIMEI2-N2-039046>

- CARDOSO, Júlio César; LUZ, André Ricardo. Os arquivos e os sistemas de gestão da qualidade. *Arquivística. Net*, Rio de Janeiro, v.1, n.1, p.51-64, jan./jun. 2005. Disponível em: <<http://www.arquivistica.net>>. Acesso em: 15 jun. 2010.
- CAVALCANTI, Arlei Antonio; LIMA, Andréa Cavalcanti Correia; PONTE, Vera. Da onda da gestão da qualidade a uma filosofia da qualidade da gestão: *Balanced Scorecard* promovendo mudanças. *Revista Contabilidade & Finanças - USP*, São Paulo, Edição Especial, p. 79-94, 30 jun. 2004. Disponível em <http://www.eac.fea.usp.br/cadernos/completos/ed_comemor2/ec2_parte6_pg79a94.pdf>. Acesso em: 20 out. 2010.
- CIERCO, Agliberto Alves et al. *Gestão da qualidade*. 9 ed. Rio de Janeiro: FGV, 2008.
- CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. *Modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos e-ARQ Brasil*. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2006. v. 1. Disponível em: <<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/earqbrasilv1.pdf>>. Acesso em: 10 jun. 2010.
- COUTRO, Alex. *Efeitos da globalização/regionalização: o impacto modernizador do Sistema de Certificação ISO 9000 na competitividade das organizações*. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da U.S.P. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENECEP1998_ART421.pdf>. Acesso em: 10 jun. 2010.
- FLORES, Daniel; NASCIMENTO, Maiara de Arruda. A gestão da Informação arquivística como subsídio ao alcance e à manutenção da qualidade. *Arquivística. Net*, Rio de Janeiro, v.3, n.2, p. 62-77, jul./dez. 2007. Disponível em: <<http://www.arquivistica.net>> Acesso em: 20 jan. 2011.
- GONÇALVES, Janice. *Como classificar e ordenar documentos de arquivo*. São Paulo: ASSOCIAÇÃO DOS ARQUIVISTA BRASILEIROS, 1998. (Projeto como fazer; v. 2).
- HEREDIA HERRERA, Antonia. La gestión de calidad em los Archivos. In: _____. *Nuevos tempos, nuevos conocimientos, nueva archivística*. Las Palmas de Gran Canaria: Anroart Ediciones, 2008. 80 p. (Asarca Forma, ed. Especial).

INDOLFO, Ana Celeste. Gestão de Documentos: uma renovação epistemológica no universo da arquivologia. *Arquivística.net.*, Rio de Janeiro, v. 3, n.2, p. 28-60, jul./dez. 2007. Disponível em: <<http://www.arquivistica.net/ojs/viewarticle.php?id=155&layout=abstract>>. Acesso em: 20 jan. 2009.

INTERNATIONAL STANDARD FOR ORGANIZATION. Disponível em: <<http://http://www.iso.org/iso/home.htm>>. Acesso em: 27 dez. 2010.

JARDIM, José Maria. O conceito e a prática de gestão de documentos. *Acervo*, Rio de Janeiro, v. 2, n. 2, p. 35-42, 1987.

JARDIM, José Maria. O inferno das boas intenções: legislação e políticas arquivísticas. In: MATAR, Eliane (Org.). *Acesso à informação e política de arquivos*. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2003.

JURAN, J. M.; GRZYNA, Frank M. *Controle de Qualidade* (Handbook). Editora: Makron Books, 1991.

MORO CABERO, Manoela. El archivo de empresa: un recurso a considerar desde la perspectiva TQM (Total Quality Management). *Revista General de Información y Documentación* - Universidad Complutense, Servicio de Publicaciones, Madrid, vol. 7, n. 2, p. 257-275, 1997.

MORO CABERO, Manoela. Certificación de calidad em los archivos: análisis y prospectiva. *Revista Española de Documentación Científica*, Madrid, vol. 34, n. 3, p. 447-460, jul.-sept., 2011.

OLIVEIRA, Marcos Antonio Lima de. *Documentação para a ISO 9000*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1994.

PAES, Marilena Leite. *Arquivo teoria e prática*. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

RODRIGUES, Ana Célia. Gestão de documentos: uma abordagem conceitual. In: OS ARQUIVOS E A GESTÃO ARQUIVÍSTICA NA ERA DIGITAL: DESAFIOS E SOLUÇÕES, 2007, Belo Horizonte. [Palestras]. [12 p.] Disponível em: <http://www.ejef.tjmg.jus.br/home/files/publicacoes/gest_arqui/palestra_ana_celia_rodrigues.pdf>. Acesso em: 20 jun. 2011.

RONDINELLI, Rosely Curi. *Gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos: uma abordagem teórica da diplomática arquivística contemporânea*. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

ROSÁRIO, Duala Pessoa do. *A gestão de documentos como suporte para sistemas de gestão da qualidade*. 2009. Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2009.

SILVA, Luciane Scoto da; FLORES, Daniel. *Gestão da qualidade em arquivos: ferramentas, programas e métodos*. Trabalho apresentado ao 3º Simpósio Baiano de Arquivologia, Salvador, Bahia, out. 2011, 15p.

SOUZA, Renato Tarciso Barbosa. Os princípios da teoria da classificação e o processo de organização de documentos de arquivo. *Arquivo & Administração*, Rio de Janeiro: Associação dos Arquivistas Brasileiros, v. 6, n.1, p. 5-26, 2007.

VALLS, Valéria Martin. O enfoque por processos da NBR ISO 9001 e sua aplicação nos serviços de informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 33, n. 2, 2004.

VIEIRA, Carlos Alberto de Souza. Os sistemas de gestão da qualidade e a gestão de instrumentos arquivísticos: um estudo de caso. *Arquivística.net*, Rio de Janeiro, v.2, n.1, p.172-184, jan./jun. 2006.



**Associação dos
Arquivistas
Brasileiros**