



ARTIGO LIVRE

**A GESTÃO DE  
DOCUMENTOS NO SETOR  
DE TELECOMUNICAÇÕES:  
EM FOCO UMA  
PERSPECTIVA A PARTIR  
DO GESTOR DE RECURSOS  
HUMANOS DE UMA  
EMPRESA EM LONDRINA**

*Afonso Henrique de Moraes*

*Graduado em Arquivologia pela Universidade Estadual de Londrina (UEL).*

*Diana Vilas Boas Souto Aleixo*

*Graduada em Arquivologia pela Universidade Estadual de Londrina (UEL). Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Estadual de Londrina (UEL). Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista (UNESP). Docente no Curso de Arquivologia da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES).*

## Resumo

*Diante da possibilidade de contribuir à gestão de documentos nos arquivos empresariais e de demonstrar a importância de uma gestão eficiente, esta pesquisa teve como foco analisar a compreensão do gestor de Recursos Humanos no setor de telecomunicações a respeito da gestão de documentos. A pesquisa se caracteriza como descritiva e exploratória e dispõe de uma abordagem qualitativa, na qual serão analisadas as respostas obtidas com o apoio da literatura, alcançadas por meio do levantamento bibliográfico. Como resultado apresenta-se a percepção do gestor a respeito da gestão de documentos, identificando as falhas e dificuldades enfrentadas pelo setor de Recursos Humanos no desenvolvimento de suas ações direcionadas à gestão dos documentos arquivísticos.*

*Palavras-chave: Gestão de Documentos; Arquivo Privado; Arquivologia; Recursos Humanos.*

## 1 - Introdução

Considera-se que o arquivo é o espelho da instituição, por abranger informações que refletem as ações e as atividades desempenhadas, as quais são consideradas valiosas e importantes, pois auxiliam em diversos aspectos, inclusive na tomada de decisão. Nesse sentido, a gestão de documentos gera sustentabilidade e funcionalidade de um modo geral para as empresas, tanto no que se refere aos aspectos históricos quanto no que se refere à fiscalização ou ao gerenciamento das operações internas. De modo a viabilizar “[...] o controle da qualidade e quantidade da documentação que produzem e recebem, garantindo o acesso a essa informação de forma rápida e de acordo com as necessidades de cada usuário” (FLORES, 2005, p. 14).

Comumente nas empresas, as atividades ligadas à gestão dos documentos são realizadas por profissionais de outras áreas, e em algumas situações tais responsáveis não possuem conhecimentos acerca

## Abstract

*Faced with the possibility of contributing to document management in corporate archives and demonstrating the importance of efficient management, this research focused on analyzing the understanding of Human Resources managers in the telecommunications sector regarding document management. The research is characterized as descriptive and exploratory and has a qualitative approach, in which the answers obtained with the support of the literature reached through the bibliographic survey will be analyzed. As a result, the manager's perception of document management is presented, identifying the failures and difficulties faced by the Human Resources sector in the development of its actions aimed at the management of archival documents.*

*Keywords: Document Management. Private File. Archival science. Human Resources.*

da área de arquivos. Então, como resultado, verifica-se que as atividades são feitas com desmazelo ou negligência, sem nenhum tipo de padronização, o que pode levar ao extravio ou a perda de documentos.

Para Bellotto (2006, p. 306), “[...] o arquivista atua como gestor da informação, seja esta considerada instrumento da administração e do direito, ou testemunho da história e do exercício da cidadania.”

Diante do exposto, o presente artigo apresenta uma análise sobre como o gestor de uma instituição privada compreende a gestão de documentos. Assim, procurou-se relacionar e investigar os conteúdos fundamentais na área da Arquivologia e discuti-los com a realidade que se efetua na prática.

Dessa forma, tem-se como objetivo analisar a percepção do gestor de Recursos Humanos (RH) de uma empresa privada, do ramo de telecomunicações, a qual trabalha com serviços de telecomunicações na cidade de Londrina (PR), a fim de verificar como

ocorre a gestão dos documentos no respectivo setor e como o gestor a compreende. Para que tal objetivo fosse executado buscou-se: I) Identificar como a gestão de documentos é descrita na literatura da área; II) Caracterizar o processo de gestão de documentos implementado no departamento de RH na empresa de telecomunicação; III) Identificar quais as atividades que o gestor de RH associa à Gestão de Documentos; e por fim IV) Comparar a visão do gestor de RH com o saber arquivístico identificado na literatura.

Portanto, o trabalho se justifica pela possibilidade de contribuir com a gestão de documentos nos arquivos empresariais e para o melhor entendimento dos gestores sobre a gestão de documentos.

## 2 - Arquivos

Não se tem, ao certo, uma data para conciliar o surgimento dos arquivos. A literatura sugere que os arquivos existem desde períodos mais remotos, quando a humanidade passou, por meio de desenhos, a registrar fatos relacionados às suas atividades. Tais registros mais tarde foram encontrados em diversos suportes, como nas paredes das cavernas, em pedras, em blocos de argila, em peles de animais, em papiros e em papel (ROUSSEAU; COUTURE, 1998).

Segundo Paes (1997, p. 19), “[...] antigamente o arquivo era designado como local de armazenamento de documentos, e a origem da palavra, alguns afirmam ter surgido na antiga Grécia, com a denominação de Arché [...]”.

Com o passar dos anos, a configuração e o debate a respeito dos arquivos culminaram em diferentes interpretações referentes ao objeto. A exemplo, Rodrigues (2006, p. 106) descreve que “[...] o arquivo é um conjunto de documentos produzidos e recebidos no decurso das ações necessárias para o cumprimento da missão predefinida de uma determinada entidade coletiva, pessoa ou família”.

[...] o conceito de arquivo não está voltado para o passado, contrariamente ao que temos tendência a

pensar. A memória é questão do futuro e, quanto ao arquivo, é sempre o futuro anterior que, em alguma medida, decide seu sentido e sua existência. É sempre nessa temporalidade que os arquivos se constituem (GOULART, 2002 apud DERRIDA, 2001, p. 5).

De fato, conforme mencionado, a evolução do conceito de arquivo altera-se à medida que as atividades e os debates no campo são realizados, todavia, sabe-se que ele sempre buscou refletir a atuação da sociedade.

Corroborando, Thomassem (2006, p. 7) explica que

[...] Os arquivos funcionam como a memória dos produtores de documentos e da sociedade de forma geral. Tanto os produtores de documentos públicos quanto os de documentos privados mantêm registros para lembrar ou para serem lembrados. Eles precisam de suas memórias individuais e organizacionais para que possam manter sua capacidade de ser entendidos e de documentar a sua própria história. Então, é importante para a sociedade que as organizações funcionem bem, que indivíduos e associações sejam responsáveis por seus atos e que registros de valores culturais duradouros sejam preservados através do tempo.

Nos dias atuais, o arquivo é considerado uma garantia dos direitos dos cidadãos e sua função principal é conservar os registros de ações e dos fatos, caso seja necessário no futuro, e comprovar algo e tornar disponíveis, de modo seguro, as informações incluídas nos documentos do acervo.

Além disso, Schellenberg (2004, p. 32-33) postula que os arquivos são extremamente importantes às administrações públicas, na medida em que:

[...] mesmo os mais antigos, são necessários nas atividades do governo. Refletem sua origem e crescimento. São a principal fonte de informações de to-

das as suas atividades. Constituem os instrumentos administrativos básicos por meio dos quais é executado o trabalho governamental. Contém as provas de obrigações financeiras e legais que devem ser preservadas para protegê-lo.

À vista disso, tem-se que o arquivo público compreende “[...] uma entidade coletiva pública, independentemente de seu âmbito de ação e do sistema de governo do país” (BRASIL, 2005, p. 35); o arquivo privado refere-se a uma “[...] entidade coletiva de direito privado, família ou pessoa, [sendo] também chamado de arquivo particular” (BRASIL, 2005, p. 35); e o arquivo pessoal é o arquivo “[...] de pessoa física” (BRASIL, 2005, p. 34).

Para o Dicionário de Terminologia Arquivística, organizado pela Associação dos Arquivistas Brasileiros, o conceito de Arquivo Público é apresentado como: x

Conjunto de documentos acumulados em decorrência das funções executivas, legislativas e judiciárias do poder público no âmbito federal, estadual e municipal, bem como o conjunto de documentos de entidades de direito privado encarregadas de serviços públicos (CAMARGO; BELLOTTO, 1996, p. 8).

O arquivo foi muitas vezes visto apenas como pilhas de documentos ou até mesmo considerado um “arquivo morto” pelas empresas. Com o passar dos anos, os empresários foram percebendo a importância e o valor do arquivo para a sua organização.

Especificamente sobre os arquivos empresariais, objeto de estudo da pesquisa, Bellotto (2008, p. 168) o conceitua como

[...] os conjuntos de documentos produzidos ou recebidos por instituições não governamentais, famílias ou pessoas físicas em decorrência de suas atividades específicas e que possam uma relação orgânica perceptível através do processo de acumulação.

Tais arquivos são formados por meio das informações vinculadas às atividades da organização, servindo como apoio aos gestores e como importante instrumento à administração; sua função principal é preservar e disponibilizar, de maneira fácil e ágil, informações ou documentos desejados no momento da busca de algum usuário.

Nesse sentido, segundo Valentim et al. (2003), os arquivos empresariais geralmente são constituídos por documentos arquivísticos e orgânicos, gerados por meio das operações institucionais em seus diversos departamentos, tendo como função,

[...] em uma primeira instância, para apoiar o gerenciamento operacional. Inserir a informação nos processos de trabalho assegura a continuidade necessária para comunicação destes processos. Sem arquivos, nem as ações e transações que formam os processos e nem os processos de trabalho, eles mesmos, poderiam ser vinculadas uns aos outros (THOMASSEM, 2006, p. 6).

É preciso que os gestores se atentem aos documentos geridos, pois inúmeros documentos são produzidos, e ter as informações organizadas facilita a recuperação e torna os procedimentos eficientes.

Para complementar o debate, a seguir apresenta-se brevemente algumas falas que possibilitam compreender o universo dos documentos arquivísticos.

## 2.1 - Documentos arquivísticos

Deve-se entender o que é um documento para então discutir sobre os documentos arquivísticos. Sendo assim, Rondinelli (2002) cita a definição proposta pelo Comitê de Documentos Eletrônicos do Conselho Internacional de Arquivos (CIA), o qual define documento arquivístico como:

[...] informação registrada, independente da forma ou do suporte, produzida ou recebida no decorrer

da atividade de uma instituição ou pessoa e que possui conteúdo, contexto e estrutura suficientes para servir de evidência dessa atividade (COMITEE ON ELECTRONIC RECORDS, 1997, p. 22 apud RONDINELLI, 2002, p. 47).

Ademais, a informação garante uma permanência no tempo, isto é, garante a memória, futuras provas e base para outros tipos de informações a serem produzidas.

Indolfo (2007, p. 29) define os documentos como “[...] o instrumento de base do registro das ações de todas as administrações, ao longo de sua produção e utilização, pelas mais diversas sociedades e civilizações, épocas e regimes.”

Por outro lado, configura-se um arquivo a partir do momento em que um “[...] conjunto de documentos naturalmente acumulados por pessoas ou instituições, em razão das atividades que desenvolvem ao longo de sua existência ou funcionamento” (MACHADO, 2000, p. 13). Dessa maneira, o surgimento dos arquivos também alude à necessidade da sociedade de preservar suas informações a título de prova e de testemunho.

Schellenberg (2006) afirma que, desde que se originaram os registros documentais, há a necessidade de organizar informações valiosas por meio das técnicas arquivísticas. Uma vez que o acervo de uma instituição é instituído de acordo com a produção e o recebimento dos documentos, que são acumulados formando pilhas de documentos, torna-se necessário guardá-los de maneira correta e organizada.

Isso posto, o documento arquivístico surge a partir da necessidade das organizações, perante suas funções, e o documento deve dispor dos seguintes aspectos: unicidade, organicidade, indivisibilidade, autenticidade, e integridade, características que tornarão um documento verdadeiro.

Para então compreender como acontece a gestão dos documentos arquivísticos, a seguir apresenta-se a gestão de documentos.

## 2.2 - Gestão de documentos

Nos anos 1930, a preocupação com a excessiva produção dos documentos era resultado da realidade que muitas instituições presenciavam. Os documentos após a Segunda Guerra Mundial passam a assumir um papel muito importante às administrações, o que motivou o início de uma metodologia voltada a gerir os documentos incluindo “[...] a criação, a conservação, a eliminação e a transferência dos documentos de arquivos” (MORENO, 2008, p. 75).

Conforme Rondinelli (2002), as organizações viram na demanda a necessidade do estabelecimento de métodos de controle sobre a produção de documentos. “Os volumes documentais crescem numa progressão geométrica, e é necessário que se estabeleçam parâmetros para sua administração” (FONSECA, 1998, p. 38).

No Dicionário de Terminologia Arquivística (BRASIL, 2005, p. 100) e no artigo 3º da Lei Federal nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991 (BRASIL, 1991, online), a gestão de documentos é conceituada como um “[...] conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento.”

Indolfo (2007, p. 40) completa acrescentando questões relacionadas ao estabelecimento de políticas para instrumentalizar tais ações:

Gestão de documentos é o controle sistemático e administrativo dos documentos durante o ciclo de vida de forma que assegure eficiência e economia na sua criação, uso, manuseio, controle, manutenção e destinação. Sendo um programa de gestão de documentos constituído por atividades, políticas e procedimentos com os quais a organização instrumentaliza (implementa/operacionaliza) a gestão de documentos.

O êxito no processo da gestão de documen-

tos requer a adoção de procedimentos apropriados. Conforme Indolfo (2012), é importante identificar os valores dos documentos para definir os prazos de guarda, começando pelo arquivo corrente, passando pelo intermediário e chegando à guarda permanente ou ao descarte. Para tanto, a tabela de temporalidade e o plano de classificação são instrumentos arquivísticos fundamentais na gestão de documentos, pois são eles que darão o suporte para os funcionários responsáveis no momento da seleção dos documentos a serem descartados.

Gonçalves (1998) menciona que a classificação é uma atividade essencial para a instituição, posto que serve para agilizar, potencializar e facilitar o momento da busca e do uso da informação. Os documentos são ordenados de maneira lógica, seguindo sempre uma ordem criteriosa e utilizando um raciocínio de fácil compreensão para todos. Em outras palavras, os documentos são arquivados geralmente em ordem cronológica, por assunto ou por temas, o que simplifica as atividades de arquivo e torna-os visualmente mais apresentáveis e organizados.

Segundo Machado e Camargo (2000), a descrição, por sua vez, auxilia os profissionais de arquivo a elaborar instrumentos de pesquisa, como guias e inventários, que podem ser considerados um mapa do acervo, auxiliando os usuários no momento da busca de informações, possibilitando-lhes identificar e localizar, de maneira fácil e rápida, as informações desejadas

De modo geral, pode-se afirmar que o principal objetivo da gestão de documentos é garantir a eficiência da informação, assegurando um acesso rápido e seguro a ela quando necessário.

### 3 - Procedimentos metodológicos

O trabalho caracteriza-se como pesquisa descritiva e exploratória, conduzida pela aplicação de um questionário, permitindo analisar a percepção do gestor sobre a gestão de documentos e identificar

as atividades desenvolvidas pelo setor. A pesquisa dispõe de uma abordagem qualitativa, na qual foram analisadas as respostas obtidas por meio de conceitos, e não dados exatos ou quantitativos.

A escolha dos recursos de coletas de coleta de dados auxiliou para obter resultados sobre a temática em estudo de modo a favorecer informações mais específicas. O questionário foi aplicado à funcionária responsável pelo setor de Recursos Humanos, onde foram realizados questionamentos sobre o tema abordado.

O universo é “[...] conjunto de elementos (organizações, produtos, pessoas...) que possui as características que serão objeto de estudo.” (VERGARA, 1997; GIL, 1999 apud TEIXEIRA, 2003, p. 188). Dessa maneira, delimita-se como universo da pesquisa uma Empresa do ramo de telecomunicações, situada na cidade de Londrina-PR.

Como amostra, foi determinado o setor de Recursos Humanos.

Para realização da coleta de dados foram realizadas algumas ações de maneira a auxiliar o cumprimento dos objetivos propostos.

O levantamento bibliográfico foi feito junto à Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI). A Brapci é uma base que se originou do projeto de Pesquisa “Opções metodológicas em pesquisa: a contribuição da área da informação para a produção de saberes no ensino superior”, o qual tem como objetivo “[...] subsidiar estudos e propostas na área de Ciência da Informação, fundamentando-se em atividades planejadas institucionalmente” (BRAPCI, 2022, n.p.).

O levantamento ocorreu por meio da busca com o termo “Gestão de documentos”, usando o refinamento “Título” e delimitando o período de busca de “2009” a “2019”.

Para facilitar a coleta de dados elaborou-se uma planilha que possibilitou estruturar a coleta dos dados obtidos no levantamento bibliográfico (Quadro 1).

ANO	PERIÓDICO/ EVENTO	NOME DO ARTIGO	AUTOR(ES)	DEFINIÇÃO
-----	-------------------	----------------	-----------	-----------

Quadro 1 – Coleta bibliográfica. Fonte: Elaborado pelos autores.

Os dados coletados junto à Brapci foram coletados e inseridos junto à planilha. Somente o campo definição foi preenchido posteriormente, pois necessitou de uma leitura junto aos materiais coletados.

Para alcançar os objetivos específicos que correspondem à instituição onde foi realizado o trabalho elaborou-se e aplicou-se um questionário desenvolvido por meio da ferramenta Formulários Google, com as seguintes questões:

Qual o seu grau de escolaridade?

- Ensino Médio
- Superior incompleto
- Superior Completo
- Pós-Graduação incompleto
- Pós-Graduação

A empresa possui o setor de arquivo em estrutura organizacional?

- sim
- não

Quem é o responsável direto pela gestão dos documentos produzidos pelo departamento de RH?

Qual o grau de importância dado aos documentos mantidos pelo Departamento?

- extrema importância
- razoável importância
- sem importância

As atividades referentes ao tratamento dos documentos produzidos e recebidos pelo departamento de RH são desempenhadas por profissionais que têm conhecimento na área de arquivos?

- sim
- não

Os documentos produzidos e/ou recebidos no setor são conservados em:

- Pastas suspensas
- Caixas arquivo de papel
- Caixas arquivo de poliondas

- estantes de aço
- estantes de madeira
- arquivos deslizantes
- gaveteiros
- Intranet

Outros: \_\_\_\_\_

Como se dá o processo de trâmite dos documentos no setor:

- intranet
- lista de remessa
- protocolo online
- protocolo manual

Outros: \_\_\_\_\_

Como ocorre o descarte dos documentos? Há algum instrumento que auxilie?

- sim
- não

Se sim, qual instrumento?

Já foi constatado algum extravio ou perda de documentos no Departamento?

- sim
- não

Como ocorre a busca pelos documentos? Há algum instrumento que auxilie?

- sim
- não

Se sim, qual instrumento?

Você considera que os documentos produzidos e acumulados na empresa são peças importantes para o bom desempenho da mesma?

- sim
- não

A empresa já considerou a implementação de um programa de gestão de documentos:

- sim
- não

A aplicação se deu por meio do envio do Termo de consentimento livre esclarecido, juntamente com o questionário.

A partir dos dados coletados foram realizados os seguintes procedimentos:

Tabulação em conjunto os dados obtidos no levantamento bibliográfico;

Leitura rigorosa dos artigos obtidos no levantamento bibliográfico e descarte dos materiais que não apresentavam as definições a respeito da gestão de documentos;

Estruturação dos dados para análise;

Análise dos dados obtidos no levantamento bibliográfico;

Elaboração de gráficos e quadros para demonstrar e debater os dados obtidos;

Análise das respostas obtidas por meio do questionário;

Confronto dos dados, de maneira que a literatura possibilite identificar as aproximações e as melhorias que a gestão de documento pode propiciar ao ambiente.

#### 4 - Análise dos dados e resultados

Para discorrer sobre os dados obtidos e as análises que chegaram aos resultados obtidos no trabalho, optou-se por dividir o item conforme os objetivos específicos delimitados.

Desta maneira, a seguir apresentam-se os resultados a partir dos objetivos específicos, sendo ao final inserido um item que comentará todos os resultados obtidos de forma conjunta.

#### 4.1 - A gestão de documentos na ciência da informação

O levantamento bibliográfico junto à BRAPCI, e posteriormente a análise dos materiais obtidos que condiziam ao objetivo do trabalho de “Identificar como a gestão de documentos é descrita na literatura da área”, auxiliou a estruturação dos resultados obtidos na coleta.

Desta maneira chegou-se ao Quadro 2, onde estão dispostos os trabalhos obtidos, bem como os anos de publicação, autores e as definições usadas para descrever a Gestão de Documentos:

Quadro 2 – Definição de gestão de documentos	
AUTOR(ES)/ANO	DEFINIÇÃO
Medeiros e Amaral (2010, p. 298)	“A gestão de documentos é um processo arquivístico que, com menor custo e maior eficiência e eficácia, busca intervir no ciclo de vida dos documentos, visando reduzir, seletiva e racionalmente, a massa documental a proporções manipuláveis até que a ela tenha destinação final (expurgo ou recolhimento aos arquivos permanentes).”
Ciscato et al. (2011, p. 6)	Conforme Jardim (1987, p. 2), “a gestão de documentos veio contribuir para as funções arquivísticas sob diversos aspectos: ao garantir que as políticas e atividades dos governos fossem documentadas adequadamente; ao garantir que menor número de documentos inúteis e transitórios fossem reunidos a documentos de valor permanente [...]”
Rosario (2012, p. 70, grifo nosso)	De acordo com o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (Brasil, 2005, p. 100), “Gestão de Documentos é o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação, arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento”.
Fidelis, Ferreira e Lima (2013, p. 106, grifo nosso)	Segundo Indolfo et al. (1993, p.14), “Gestão de documentos é o conjunto de procedimentos, operações técnicas referentes às atividades de produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária visando a sua eliminação ou recolhimento para a guarda permanente.”
Rodrigues (2013, p. 2, grifo nosso)	“A gestão de documentos é um processo arquivístico que se caracteriza como um conjunto de procedimentos aplicados no controle dos documentos durante todo o seu ciclo de vida, incidindo sobre o momento da produção e acumulação na primeira e na segunda idade, ou seja, nos arquivos correntes e no intermediário.”
Romeiro, Nascimento e Andrade (2014, p. 5, grifo nosso)	“Visto que a gestão de documentos e arquivos é definida como um conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de um documento.”
Anna e Silva (2015, p. 123, grifo nosso)	Para Silva (2013), a gestão documental constitui uma ferramenta eficaz ao fluxo da informação social, favorecendo a tramitação da informação em várias instâncias sociais, podendo ser acessada em múltiplos lugares e em tempo real.
Pinheiro (2016, p. 5, grifo nosso)	Segundo a Lei federal 8.159, de 8 de janeiro de 1991, considera-se gestão de documentos “o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente.”

Quadro 2 – Definição de gestão de documentos	
AUTOR(ES)/ANO	DEFINIÇÃO
Silva, Silva e Andrade (2017, p. 14, grifo nosso)	"[...] definido pela lei 8.159/1991, representado pelas fases de gestão de documentos (produção, utilização e destinação de documentos)."
Silva, Silva e Andrade (2017, p. 15)	Para Cianconi (2008), "a gestão de documentos se constitui como uma das áreas funcionais da gestão da informação, a partir de uma matriz de informação governamental". A referida autora afirma ainda que a gestão da informação implica em "Selecionar, organizar, coordenar, controlar, processar, comunicar, disseminar informações relativas às atividades-fim ou atividades-meio de uma organização, em qualquer mídia ou suporte de armazenamento."
Brasil (1991 apud BARROS; REIS (2017, p. 374)	"A gestão documental, sendo um conjunto de procedimentos referentes a atividades executadas numa entidade produtora" (BRASIL, 1991).
Barros e Reis (2017, p. 375, grifo nosso)	"Considera-se gestão de documentos o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente" (BRASIL, 1991).
Barros e Reis (2017, p. 11)	"Sendo a gestão de documentos um conjunto de procedimentos que visam à eficiência no fluxo documental nos órgãos produtores, e partindo da ideia que normalmente órgãos produtores não adotam uma gestão documental adequada, seja por falta de profissionais qualificados ou por questões culturais e comportamentais, faz-se necessário a identificação da massa documental acumulada" (RODRIGUES, 2008).
Barros e Reis (2017, p. 23)	"Jardim (1987) afirma que é um programa referente a todas as atividades próprias às idades corrente e intermediária, ou seja, para se obter uma gestão efetiva, se faz necessário a existência do arquivo semiativo, pois de outra forma apenas existirá um amontoado de documentos que já não são mais de uso corrente, entretanto, estão ocupando espaço físico, na maioria das vezes insuficiente."
Carli e Fachin (2017, p. 6, grifo nosso)	"[...] a gestão de documentos é o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente" (BRASIL, 1991, p. 1.)
Feitoza, Almeida e Lima (2017, p. 71, grifo nosso)	segundo Cianconi (2013, p. 108), "[...] a gestão de documentos "é voltada aos documentos produzidos no âmbito de um organismo produtor [...] envolvendo a criação, classificação, difusão e acesso aos documentos, sendo as prioridades, o uso para fins administrativos e a tomada de decisão."

Quadro 2 – Definição de gestão de documentos	
AUTOR(ES)/ANO	DEFINIÇÃO
Bandeira, Gonçalves e Azevedo (2018, p. 295, grifo nosso)	Gestão de Documentos é definida como: "o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua <b>produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento</b> em fase corrente e intermediária, visando a sua <b>eliminação ou recolhimento</b> para guarda permanente" (BRASIL, 1991).
Bandeira, Gonçalves e Azevedo (2018, p. 296, grifo nosso)	Para Medeiros e Amaral (2010, p. 301), "[...] a gestão de documentos é: Um processo arquivístico que busca intervir nas fases que compõem o ciclo vital dos documentos determinando o tempo necessário de permanência nas fases de arquivamento (corrente e intermediária) até que seja dada a destinação final ( <b>eliminação ou guarda</b> permanente), para que se possa alcançar a eficiência, eficácia a menor custo na gestão de documentos."
Santos (2018, p. 3, grifo nosso)	"Da gestão de documentos pode-se dizer que é o conjunto de atividades que envolvem a <b>produção</b> documental, sua classificação, <b>tramitação</b> , acesso para <b>uso, avaliação</b> e destinação e o <b>arquivamento</b> de documentos."
Santos Neto e Santos (2013, p. 88, grifo nosso)	Para Bernardes (1998, p. 11), "a gestão de documentos refere-se a um: Conjunto de medidas e rotinas que garante o efetivo controle de todos os documentos de qualquer idade desde sua <b>produção</b> até sua destinação final ( <b>eliminação ou guarda</b> permanente), com vistas à racionalização e eficiência administrativas, bem como à preservação do patrimônio documental de interesse histórico-cultural.
Santos Neto e Santos (2013, p. 88)	A gestão de documentos é considerada como um conjunto de procedimentos de registro e controle dos trâmites dos documentos, em que se organiza a informação, torna o acesso mais rápido e proporciona o gerenciamento dos prazos de guarda e descarte.
Schäfer e Lima (2012, p. 140, grifo nosso)	A gestão documental significa a sobrevivência, competitividade de uma instituição. Conduz à transparência das atividades, possibilitando a governança e o controle das informações; documenta as atividades de pesquisa, desenvolvimento, assegura, de forma eficiente, a <b>produção</b> , administração, manutenção e destinação; <b>eliminação</b> dos documentos que não tenham valor administrativo fiscal, legal ou para pesquisa científica e histórica; assegura o uso adequado de processamento automatizado de dados; contribui para o acesso e preservação dos documentos que fazem jus à guarda permanente; faz com que a instituição reformule o seu fazer arquivístico (RIBEIRO, 2010, p. 4)."
Sena e Mello Filho (2014, p. 88, grifo nosso)	A Lei 8.159/1991 define a gestão de documentos como: "[...] o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua <b>produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento</b> em fase corrente e intermediária, visando a sua <b>eliminação ou recolhimento</b> para guarda permanente" (BRASIL, 1991).

Quadro 2 – Definição de gestão de documentos	
AUTOR(ES)/ANO	DEFINIÇÃO
Sena e Mello Filho (2014, p. 88)	A gestão de documentos também pode ser compreendida como: um processo administrativo que permite analisar e controlar sistematicamente, ao longo de seu ciclo de vida, a informação registrada que se produz, recebe, mantém ou utiliza uma organização, em consonância com sua missão, objetivos e operações” (DANTE <i>apud</i> MORENO, 2008).
Silva e Coutinho (2018, p. 3740, grifo nosso)	A gestão de documentos é definida no Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005) como: “[...] 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” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 100).
Silva, Silva e Andrade (2017, p. 2)	“Já a gestão de documentos que, segundo Valentim (2012), pode ser considerada parte integrante da gestão da informação, deve ser pensada como um macroprocesso, objeto de melhorias constantes.”
Silva, Silva e Andrade (2017, p. 4)	“A gestão de documentos era considerada por alguns estudiosos como uma operação arquivística capaz de reduzir seletivamente massas documentais, de forma a conservar permanentemente documentos de valor cultural futuro, para efeitos de pesquisa.”
Teixeira, Aganette e Almeida (2016, p. 50, grifo nosso)	A Gestão Documental pode ser entendida como o “conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a eliminação ou o recolhimento para guarda permanente” (BRASIL, 2004).

Fonte: Elaborado pelos autores.

Com a definição “gestão de documentos” atingiu 28 resultados. O presente número foi obtido após uma leitura rigorosa dos artigos obtidos no levantamento da pesquisa.

O gráfico abaixo (Gráfico 1) demonstra que na maior parte dos trabalhos recuperados consta a definição indicada na Lei 8.159/1991, seguida por outras definições propostas por autores da área da Ciência da Informação.

Diante das definições dos autores recuperadas, observou-se que há ligação entre os trechos analisados, visto que as propostas dos autores possuem um direcionamento semelhante. Desse modo, a maior parte das definições tem proximidade com a defi-

nição presente na Lei 8.159/1991, que é a definição predominante entre todas recuperadas, a qual já foi mencionada e tida como referência e embasamento no referencial teórico desta pesquisa.

Art. 3º Considera-se gestão de documentos o conjunto de procedimentos e operações técnicas à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente (BRASIL, 1991, n.p., grifo nosso).

Infere-se que nas falas dos autores que se aproximam da Lei 8.159 (BRASIL, 1991), algumas etapas são

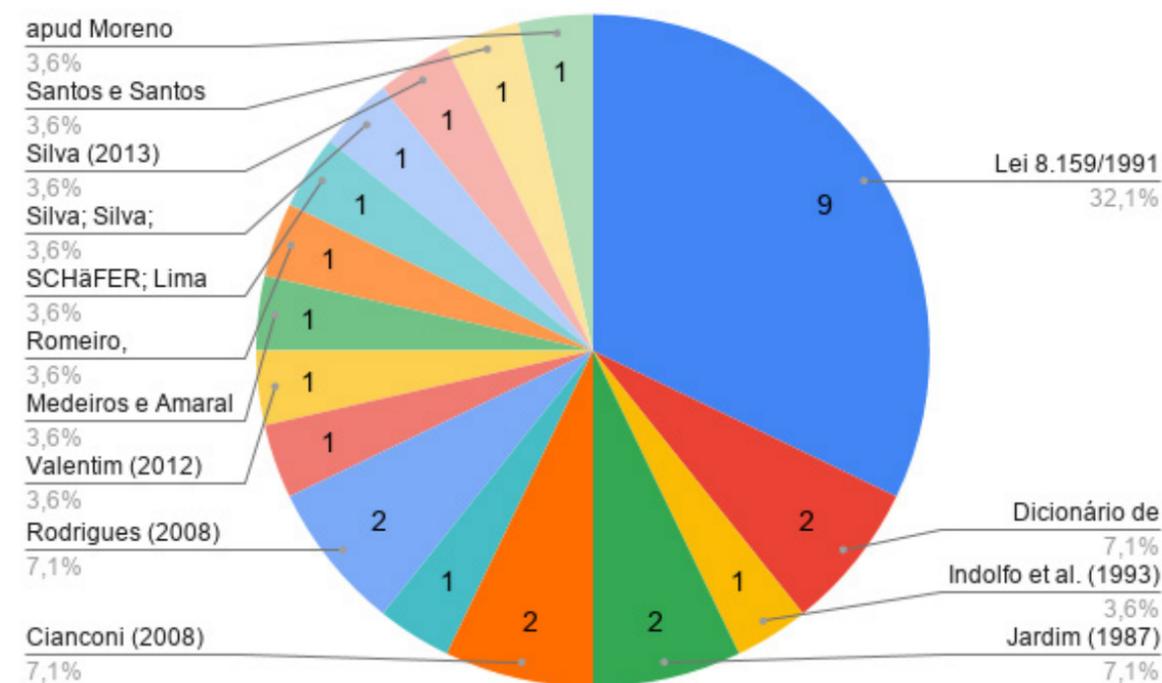


Gráfico 1 – Autores indicados nas definições. Fonte: Elaborado pelos autores.

evidenciadas, sendo elas: produção, tramitação, uso (utilização), eliminação; recolhimento, avaliação e arquivamento.

A etapa que mais enfatizada foi a produção, a qual

[...] refere-se ao ato de elaborar documentos em razão das atividades específicas de um órgão ou setor. Nesta fase deve-se otimizar a criação de documentos, evitando-se a produção daqueles não essenciais, diminuindo o volume a ser manuseado, controlado, armazenado e eliminado, garantindo assim o uso adequado dos recursos de reprografia e de automação (BRASIL, 1995, p. 15).

A tramitação, conforme ao Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística é o “curso do documento

desde a sua produção ou recepção até o cumprimento de sua função administrativa” (BRASIL, 2005, p. 164).

O uso (utilização), tal qual definição proposta pelo Arquivo Nacional (BRASIL, 1995), se aproxima da definição de tramitação, no entanto reitera a questão da função administrativa que o documento cumpre “[...] refere-se ao fluxo percorrido pelos documentos, necessário ao cumprimento de sua função administrativa, assim como sua guarda após cessar seu trâmite” (BRASIL, 1995, p. 15).

A avaliação, conforme Bernardes (1998, p. 14), visa identificar valores e definir prazos de guarda para os documentos de arquivo, seria também

Trabalho interdisciplinar que consiste em identificar valores para os documentos (imediate e mediato) e analisar seu ciclo de vida, com vistas a estabelecer

prazos para sua guarda ou eliminação, contribuindo para a racionalização dos arquivos e eficiência administrativa, bem como para a preservação do patrimônio documental (BERNARDES, 1998, p. 14).

Conforme o Arquivo Nacional (BRASIL, 1995), a avaliação se constitui como um elemento importante pois irá propiciar a racionalização do fluxo documental, propiciando o acesso à informação e a elaboração da Tabela de Temporalidade.

A eliminação se refere à “destruição de documentos que, na avaliação, foram considerados sem valor permanente” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 81).

O recolhimento é tratado de duas formas no Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística: 1 Entrada de documentos públicos em arquivos permanentes, com competência formalmente estabelecida. 2 Operação pela qual um conjunto de documentos passa do arquivo intermediário para o arquivo permanente” (BRASIL, 2005, p. 143).

E por fim, o arquivamento, etapa menos citada nas falas dos autores, seria a “Sequência de operações intelectuais e físicas que visa à guarda ordenada de documentos [...]. Ação pela qual uma autoridade determina a guarda de um documento, cessada a sua tramitação” (BRASIL, 2005, p. 26).

Outro ponto observado, foi que os autores, nos trechos recuperados, frisaram a questão da redução da massa documental e o recolhimento dos documentos como questões inerentes à gestão de documentos, logo atrás a eficiência e a eficácia, e a redução no custo, como resultados do processo de gestão de documentos foram pontos destacados nas falas.

## 7.2 - O processo de gestão de documentos no departamento de RH

A responsável direta pela gestão de documentos é a coordenadora do setor RH, tem formação superior completa, no entanto sua formação não está ligada à área de arquivos.

O setor possui um arquivo corrente bastante ativo e necessita de uma adequada gestão de documentos para acondicionar a documentação produzida. Para a empresa, no âmbito da coordenação, os documentos acondicionados são de extrema importância. Porém, não há nenhum arquivista que desempenhe as funções ligadas à gestão de documentos e conforme Schäfer e Lima (2012, p. 141), “A gestão de documentos arquivísticos (atividade primordial do arquivista) pauta-se na aplicação de funções que promovem o controle das informações, desde sua criação, até a destinação final.”

Ora, sem o desempenho de um profissional que tenha conhecimento acerca da área de arquivo tem-se como resultado a falta de tratamento adequado no arquivamento de documentos, o que dificulta o acesso aos documentos e a ausência de instrumentos da gestão de documentos.

Segundo Bellotto (2008, p. 306), “o papel do arquivista na sociedade é colaborar estreitamente para que os fluxos informacionais na sua área de ação arquivística se possam dar de forma plena e mais satisfatória possível”

A entrevista também evidenciou a existência de extravios e perdas de documentos, que reforça a necessidade da implementação de um Programa de Gestão de Documentos, elaborado em consonância com as necessidades da empresa a partir da atuação de um arquivista, que leve em consideração as atividades cotidianas desempenhadas pelos diversos setores que a compõem. Valentim (2011, p. 251) afirma que,

Identificar os tipos de informações produzidas internamente permite aos gestores da organização detectar possíveis desvios e/ou gargalos nos fluxos informacionais que possam vir a prejudicar a dinâmica organizacional. Sendo assim, esse tipo de informação contribui com a tomada de decisão, pois se trata de um recurso disponível na própria organização [...].

Outro ponto observado e que tem relação com a questão evidenciada no parágrafo anterior é que a

ausência de um instrumento de busca no setor pode propiciar a perda ou extravio dos documentos. Ao ser questionada a respeito da existência de um instrumento de busca, a entrevistada indicou que não existe um instrumento, apenas a identificação nos armários de arquivos. É lamentável a realidade relatada, em nenhum momento, é mencionada a necessidade de um arquivista, bem como uma possível atuação no arquivo. Dessa forma, o arquivo requer seguir critérios na organização dos documentos, respeitando os princípios arquivísticos.

Os Instrumentos de gestão de documentos são aplicados para auxiliar os procedimentos e métodos da gestão arquivística, os autores Seffrin et al. (2001, p. 09) consideram que “[...] com a utilização dos instrumentos específicos será possível obter uma boa organização dos arquivos, proporcionando a transparência do funcionamento da instituição e a agilização do processo decisório.”

## 7.3 - Identificar quais as atividades que o gestor de recursos humanos associa à gestão de documentos

É perceptível que a empresa em análise, não possui conhecimento a respeito das atividades da gestão de documentos como é discutido na literatura, de acordo com as respostas obtidas através do questionário, constatou-se que a pessoa é leiga na área.

Em relação ao trâmite dos documentos e o descarte, foi observado que o setor não possui controle da documentação, não existe protocolo de entrada e saída de documentos, causando muitas vezes a perda da documentação que deveria permanecer no setor, pois segundo a resposta que obtivemos, ficou evidente que o setor não realiza nenhuma das atividades da gestão de documentos. Dessa forma é necessário que haja o controle de entrada e saída dos documentos, desde a produção até o destino final. Bernardes (1998, p. 12) comenta que:

A gestão pressupõe, portanto, uma intervenção no ciclo de vida dos documentos desde sua produção até serem eliminados ou recolhidos para guarda definitiva. Nesse sentido, um programa geral de gestão compreende todas as atividades inerentes às idades corrente e intermediária de arquivamento, o que garante um efetivo controle da produção documental nos arquivos correntes (valor administrativo/vigência), das transferências aos arquivos centrais/intermediários (local onde os documentos geralmente aguardam longos prazos precaucionais), do processamento das eliminações e recolhimentos ao arquivo permanente (valor histórico cultural).

Diante as perguntas realizadas e das respostas obtidas, verificamos que instituição apresenta uma falta de conhecimento a respeito da gestão de documentos, da mesma forma pelas ações e itens simples como o controle interno dos documentos.

## 7.4 - Comparar a visão do gestor de RH com o saber arquivístico identificado na literatura

A empresa considera que os documentos produzidos e acumulados são importantes para seu bom desempenho, porém o que ocorre é o oposto, os administradores não dão a devida importância para os seus arquivos, realidade que acaba lesando no desenvolvimento da empresa

Segundo Borszcz (2005, p. 3 apud CAVAGLIERI; LOPES; ROSÁRIO, 2009, p. 221), “[...] as atividades relacionadas à gestão de documentos devem ser vistas como um dos processos mais importantes para garantia da sobrevivência e crescimento das empresas [...]”.

A gestão de documentos é um meio fundamental nas empresas e mesmo assim não possui importância para os empresários. A respeito dessa questão, Valentim (2012, p.11) evidencia que

[...] o arquivista pode e deve atuar, dentre eles pode-

-se citar: gestão documental (GD) (atuando desde a produção até a guarda ou eliminação), inteligência competitiva, gestão do conhecimento (GC), memória organizacional, governança corporativa e, também, como empreendedor (consultoria e assessoria).

Acredita-se que a gestão de documentos é importante para a instituição, visto que favorece na melhoria da produção, tramitação e destinação dos documentos.

## 8 - Conclusão

Considera-se que a gestão de documentos é um meio essencial para a empresa, visto que, ela possibilita de forma eficiente que a produção e uso dos documentos sejam bem gerenciados, favorece na economia, auxilia e agiliza no processo das atividades da empresa. Mas, infelizmente, os gestores não dão a merecida importância para a organização de seus documentos, realidade que prejudica o desenvolvimento da empresa.

Manter os documentos organizados possibilita uma melhor recuperação da informação desejada e preserva os documentos de maneira correta. Concretizar a gestão de documentos depende de algumas condições, que se inicia pela conscientização do gestor a respeito da importância de um olhar mais cuidadoso e necessidade da gestão de documentos na empresa.

Outro ponto importante é a contratação de um profissional arquivista com capacidades e conhecimentos para manusear de maneira correta os documentos, o que facilita o acesso aos documentos.

Verificou-se que a empresa em análise, não introduz métodos para a organização de seus documentos, nem ao menos itens básicos, como o controle de entrada e saída dos documentos, por consequência causa a perda de documentos.

Em relação à busca pelo documento, não há instrumentos de busca, a entrevistada relatou que não

utiliza instrumentos de busca, “apenas identificação nos armários de arquivos”, da mesma forma quanto ao descarte de documentos, não há instrumento que auxilie, ao ser questionada sobre o descarte, a entrevistada informou que, quando necessário o descarte dos documentos, “eles são picados com tesoura”, através dessa resposta nota-se que a empresa é leiga em relação aos procedimentos da gestão de documentos.

Através de algumas respostas que obtivemos, a empresa declara que reconhece a importância dos documentos, do mesmo modo da implementação de um programa de gestão de documentos, mas apenas reconhecer que a gestão de documentos é importante e não colocar em prática, não irá mudar a situação do controle dos documentos da empresa, sem mudanças e atitudes, não haverá melhorias. Para implementar um programa de gestão de documentos, tem que haver a sensibilização do gestor a respeito da necessidade da gestão de documentos e do profissional arquivista.

## Referências

- ANNA, Jorge Santa; SILVA, Luiz Carlos da. Novos rumos aos fazeres arquivísticos: práticas de gestão de documentos em um arquivo privado. *Informação Arquivística*, Rio de Janeiro, v. 4, n. 1, p. 119-143, jan./jun. 2015.
- BANDEIRA, Raquel Diniz; GONÇALVES, Eliane Silveira; AZEVEDO, Rodolfo Almeida. A importância da gestão de documentos para o acesso à informação no arquivo da Pró-Reitoria de administração do Instituto Federal do Amazonas- IFAM. *Ágora*, v. 28, n. 57, p. 293-313, 2018.
- BARROS, Thiago Henrique Bragato; REIS, Lorena Santos. Arquivos semiativos: um estudo dos marcos teórico-conceituais na gestão de documentos por meio de um estudo metateórico. *Ágora*, v. 27, n. 55, p. 368-400, 2017.
- BRAPCI. Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação. Sobre. 2022. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/about>. Acesso em: 3 out. 2022.
- BELLOTTO, Heloísa Liberalli. Arquivos permanentes: tratamento documental. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2008.
- BELLOTTO, Heloísa Liberalli. Arquivos permanentes: tratamento documental. 4. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.
- BERNARDES, Ieda Pimenta. Como avaliar documentos de arquivo. São Paulo: Arquivo do Estado, 1998.

BERNARDES, Ieda Pimenta; DELATORRE, Hilda. Gestão documental aplicada. São Paulo: Arquivo Público, 2008.

BRASIL. Arquivo Nacional. Dicionário brasileiro de terminologia arquivística. 2005. Disponível em: [www.arquivonacional.gov.br](http://www.arquivonacional.gov.br). Acesso em: 28 set. 2019.

BRASIL. Arquivo Nacional. Gestão de documentos: conceitos e procedimentos básicos. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1995.

BRASIL. Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. *Diário Oficial da União: Seção 1, Brasília, DF*, p. 455, 9 jan. 1991.

CAMARGO, Ana Maria; BELLOTTO, Heloisa Liberalli. Dicionário de terminologia arquivística. São Paulo: Associação dos Arquivistas Brasileiros, 1996.

CARLI, Deneide Teresinha de; FACHIN, Gleisy Regina Bóries. A Lei de Acesso à Informação e a gestão de documentos. *Biblios, Peru*, n. 66, p. 47-59, 2017.

CAVAGLIERI, Marcelo; LOPES, Uberdan dos Santos; ROSÁRIO, Osias do. Gestão de arquivos e a importância de um profissional da informação: análise do cartório do 2º ofício de registro e imóveis. *RevistaACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis*, v. 14, n. 1, p. 216-237, jan./jun. 2009.

CISCATO, Maria Flores; et al. Arquivo universitário: implantação de políticas de gestão de documentos no gabinete do vice-reitor UFSM. *BIBLOS - Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação*, v. 25, n. 2, p. 9-30, 2011.

DERRIDA, Jacques. Mal de arquivo: uma impressão freudiana. Rio de Janeiro: RelumeDumará, 2001.

FEITOZA, Rayan Aramis de Brito; ALMEIDA, Sonia Scoralick de; LIMA, Ediene Souza de. Diagnóstico arquivístico como instrumento à proposta de uma política de gestão de documentos: um relato de experiência no SEBRAE/PB. *Archeion Online*, v. 5, p. 66-83, 2017.

FIDELIS, Marli Batista; FERREIRA, Josivaldo Soares; LIMA, Maria José Cordeiro de. O fluxo de informação nas instituições hospitalares e a gestão de documentos. *Ágora*, v. 23, n. 47, p. 99-117, 2013.

FLORES, Antonio Carlos. A importância dos sistemas de arquivo na qualidade das informações empresariais. *Revista Eletrônica de Contabilidade*, v. 2, n. 1, jan. 2005.

FONSECA, Maria Odila. Informação, arquivos e instituições arquivísticas. *Arquivo & Administração*, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 33-45, jan./jun. 1998.

GIL, Antonio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2008.

GONÇALVES, Janice. Como classificar e ordenar documentos de arquivo. São Paulo: Arquivo do Estado, 1998. v. 2.

INDOLFO, Ana Celeste. Avaliação de documentos de arquivo: atividade estratégica para a gestão de documentos. *Revista do Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro*, Rio de Janeiro, v. 6, p. 13-37, 2012.

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, 2007.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. O. Arquivos. In: CAMPOLLO, B.; CALDEIRA, P. T. (orgs.). *Introdução às fontes de informação*. Belo Horizonte: Autêntica, p. 124, 2005.

MACHADO, Helena Corrêa; CAMARGO, Ana Maria de Almeida. Como implantar arquivos públicos municipais. São Paulo: Arquivo do Estado, 2000.

MEDEIROS, Nilcéia Lage; AMARAL, Cléia Márcia Gomes do. A Representação do ciclo vital dos documentos: uma discussão sob a ótica da gestão de documentos. *Em Questão*, v. 16, n. 2, p. 297-310, 2010.

MORENO, Nádina Aparecida. Gestão documental ou Gestão de Documentos: trajetória histórica. In: BARTALO, Linete; MORENO, Nádina Aparecida. *Gestão em arquivologia: múltiplas abordagens*. Londrina: UEDUEL, 2008. p. 71-88.

PAES, Marilena Leite. Arquivo: teoria e prática. Rio de Janeiro: FGV Editora, 1997.

PINHEIRO, Alejandro Campos. A gestão de documentos arquivísticos do colégio Promove do município de Belo Horizonte: estudo de caso. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, v. 21, n. 2, p. 323-337, 2016.

RODRIGUES, Ana Célia. Identificação como requisito metodológico para a gestão de documentos e acesso à informações na administração pública brasileira. *Ciência da Informação*, Brasília, DF, v. 42, n. 1, p. 64-80, jan./abr. 2013.

RODRIGUES, Ana Marcia Lutterbach. A teoria dos arquivos e a gestão de documentos. *Perspectivas em ciência da informação*, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, p. 102-117, 2006.

ROMEIRO, Janete de Souza; NASCIMENTO, Rejane Prevot; ANDRADE, Rui Otávio Bernardes de. Tópicos para avaliação da implantação de sistemas de gestão de documentos e arquivos: estudo de caso da Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca. *Ágora*, v. 24, n. 49, p. 101-114, 2014.

RONDINELLI, Rosely Curi. Gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos: uma abordagem da diplomática arquivística contemporânea. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2002.

ROSARIO, Duala Pessoa do. A relação entre a gestão de documentos e os sistemas de gestão da qualidade. *Arquivo & Administração*, v. 11, n. 2, 2012.

ROUSSEAU, J.; COUTURE, C. Os fundamentos da disciplina arquivística. Lisboa: Dom Quixote, 1998. (Nova Enciclopédia, 56).

SANTOS NETO, João Arlindo; SANTOS, Rosana Pereira dos. A gestão de documentos nos arquivos acadêmicos e a portaria MEC nº. 1.224/2013. *Informação@Profissões*, v. 4, n. 1, p. 82-103, 2015.

SCHÄFER, Murilo Billig; LIMA, Eliseu dos Santos. A classificação e a avaliação de documentos: análise de sua aplicação em um sistema de gestão de documentos arquivísticos digitais. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 17, n. 3, jul./set. 2012.

SHELLENBERG, T. R. Arquivos modernos: princípios e técnicas. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

SHELLENBERG, Theodore. R. Arquivos modernos: princípios e técnicas. 6. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

SENA, Joelma Magalhães de; MELLO FILHO, Luiz Lourenço de. A informação arquivística e a gestão de documentos: uma abordagem estratégica. *Informação Arquivística*, v. 3, n. 1, 2014.

SEFFRIN, Cássia et al. Gestão de documentos em arquivos universitários: estudo de caso no arquivo central da FAED-UDESC. In: CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA, 1., 2004, Brasília, DF. Anais [...]. Brasília, DF: ParlaMundi, 2004.

SILVA, Adriana Sousa; COUTINHO, Ricardo. A gestão de documentos no poder executivo do estado da Bahia. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 19., 2018, Londrina. Anais [...]. Londrina: UEL, 2018.

SILVA, Armando Malheiro da et al. Arquivística teoria e prática de uma ciência da informação. Porto: Edições Afrontamento, 1998.

SILVA, Fábio Barros; SILVA, Eliezer Pires; ANDRADE, Antonio Rodrigues de. A gestão por processos aplicada na gestão de documentos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 18., 2017, Marília. Anais [...]. Marília: UNESP, 2017.

TEIXEIRA, Enise Barth. A análise de dados na pesquisa científica: importância e desafios em estudos organizacionais. *Desenvolvimento em Questão*, ano 1, n. 2, jul./dez. 2003.

TEIXEIRA, Livia Marangon Duffles; AGANETTE, Elisângela Cristina; ALMEIDA, Maurício Barcellos. Gestão da qualidade e gestão de documentos: um relato de experiência do alinhamento entre sistemas de gestão no ambiente corporativo. *Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*, v. 9, n. 1, p. 45-64, 2016.

THOMASSEM, Theo. Uma primeira Introdução à arquivologia. *Arquivo & Administração*, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 5-16, jan./jun. 2006.

VALENTIM, Marta Lúcia Pomim et al. O processo de inteligência competitiva em organizações. *Data Gram Zero Revista de Ciência da Informação*, Rio de Janeiro, v. 4, n. 3, jun. 2003.

