



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

ROSELENE CANDIDA ALVES

OS PROTOCOLOS E A GESTÃO DE DOCUMENTOS: O CASO DA
DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO - DPU

Brasília

2019

ROSELENE CANDIDA ALVES

OS PROTOCOLOS E A GESTÃO DE DOCUMENTOS: O CASO DA
DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO - DPU

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Faculdade de Ciência da Informação (FCI) da Universidade de Brasília (UnB), como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Área de concentração:
Gestão da Informação

Linha de pesquisa:
Organização da Informação

Orientadora:
Prof.^a Dr.^a Eliane Braga de Oliveira

Brasília

2019

Ficha catalográfica elaborada automaticamente,
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

AP967p Alves, Roselene Candida
Os Protocolos e a Gestão de Documentos: o caso da
Defensoria Pública da União / Roselene Candida Alves;
orientador Eliane Braga de Oliveira. -- Brasília, 2019.
96 p.

Dissertação (Mestrado - Mestrado em Ciência da Informação)
-- Universidade de Brasília, 2019.

1. Protocolo. 2. Gestão de Documentos. 3. Gestão da
Informação. 4. Defensoria Pública da União. I. Braga de
Oliveira, Eliane, orient. II. Título.

FOLHA DE APROVAÇÃO

Título: “OS PROTOCOLOS E A GESTÃO DE DOCUMENTOS: o caso da Defensoria Pública da União- DPU”

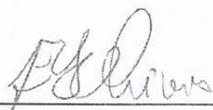
Autor (a): Roselene Candida Alves

Área de concentração: Gestão da informação

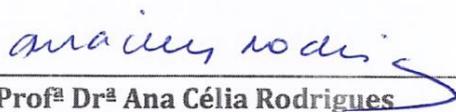
Linha de pesquisa: Organização da Informação

Dissertação submetida à Comissão Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Faculdade em Ciência da Informação da Universidade de Brasília como requisito parcial para obtenção do título de **Mestre** em Ciência da Informação.

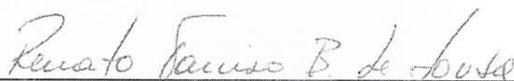
Dissertação aprovada em: 15 de março 2019.



Prof^ª Dr^ª Eliane Braga de Oliveira
Presidente (UnB/PPGCINF)



Prof^ª Dr^ª Ana Célia Rodrigues
Membro Externo (UFF)



Prof. Dr. Renato Tarcisio Barbosa de Sousa
Membro Interno (UnB/PPGCINF)

Prof. Dr. Rogério Henrique de Araujo Junior
Suplente - (UnB/PPGCINF)

Ao meu pai Francisco Alves, símbolo de decência e dignidade.

À minha mãe Maria Cândida, exemplo de altivez e luta.

Aos meus irmãos, que me deram uma grande força, para que eu não desistisse desta pesquisa, após eu passar por graves problemas de saúde.

AGRADECIMENTOS

A Deus, que permitiu que esta pesquisa fosse concluída e jorrou toda sua misericórdia e amor infinito nos momentos mais difíceis, principalmente quando minha saúde chegou ao limite.

À Professora Eliane Braga de Oliveira, que prontamente me orientou na minha dissertação de mestrado e foi um dos grandes apoios para o desenvolvimento desta pesquisa, ao estar comigo nos momentos mais difíceis que eu passei.

Aos Professores Ana Célia Rodrigues e Renato Tarciso Barbosa de Sousa, pelas valiosas recomendações recebidas, por terem participado da banca de qualificação do relatório intermediário e por participarem da banca de defesa da dissertação de mestrado.

À Professora Angélica Marques, pelos valiosos conselhos.

Às minhas amigas da Universidade de Brasília, Cristiane Rodrigues, Marília Portela, Ana Clara Coutinho e Érika Leite, que me acompanharam no desenvolvimento desta pesquisa.

Aos meus amigos da CVM, Aline, Rogério Soares e Ane Natalie, que estiveram comigo nos momentos mais delicados.

À Vívian Miatelo, secretária do curso de Pós-Graduação, que foi muito importante nos momentos em que eu mais precisei de sua assistência.

À Kadidja Valéria, por me incentivar a buscar o infinito.

.

Poética II

*Com as lágrimas do tempo
E a cal do meu dia
Eu fiz o cimento
Da minha poesia.*

*E na perspectiva
Da vida futura
Ergui em carne viva
Sua arquitetura.*

*Não sei bem se é casa
Se é torre ou se é templo:
(Um templo sem Deus.)*

*Mas é grande e clara
Pertence ao seu tempo
- Entrai, irmãos meus!*

(Vinícius de Moraes, Antologia Poética)

Resumo

Foi elaborada uma dissertação que aborda o protocolo no contexto da gestão de documentos, além de seus respectivos procedimentos. Para este estudo, foi escolhido o protocolo da Defensoria Pública da União – DPU, por ter independência funcional em relação aos Três Poderes. O objetivo desta pesquisa é abordar o protocolo em relação à gestão de documentos, a partir da sistematização das atividades de protocolo e de seus respectivos procedimentos. A pesquisa é indutiva, de caráter descritivo e exploratório. Os procedimentos adotados foram a pesquisa documental e a observação de um caso específico. Houve a realização de entrevistas para a coleta de dados, mediante a aplicação de questionário semiestruturado, de caráter qualitativo. Os dados obtidos na pesquisa documental e na observação foram analisados comparativamente. Observou-se que o protocolo da DPU funciona em conformidade com as atividades de protocolo identificadas e sistematizadas na pesquisa. Foi possível concluir que as relações entre o protocolo e a gestão de documentos identificadas na literatura arquivística se concretizam com o suporte de instrumentos normativos e os manuais de gestão.

Palavras-chave: Protocolo. Gestão de Documentos. Gestão da Informação. Defensoria Pública da União.

Abstract

A dissertation was elaborated that addresses the protocol in the context of record management, in addition to its respective procedures. For this study, the Protocol of the Public Defender of the Union - DPU was chosen, because it had functional independence in relation to the Three Powers. The objective of this research is to approach the protocol in relation to record management, from the systematization of protocol activities and their respective procedures. The research is inductive, descriptive and exploratory. The procedures adopted were documental research and the observation of a specific case. Interviews were conducted to collect data, using a semi-structured questionnaire, with a qualitative character. The data obtained from documentary research and observation were analyzed comparatively. It was observed that the DPU protocol works in accordance with the protocol activities identified and systematized in the research. It was possible to conclude that the relations between the protocol and the record management identified in the archival literature are materialized through the support of normative instruments and the management manuals.

Keywords: Protocol. Record management. Information management.
Defensoria Pública da União (Public Defender of the Union).

Lista de Figuras

Figura 1 – Organograma da Defensoria Pública da União – DPU.....	26
Figura 2 – Ciclo associado ao consumo e associação à informação.....	35
Figura 3 – Alcance do ambiente da gestão da informação.....	39
Figura 4 – Representação esquemática da abrangência das três gestões	42
Figura 5 – Transversalidade do programa de gestão de documentos.....	61

Lista de Quadros

Quadro 1 – Artigos da Constituição Federal.....	21
Quadro 2 – Quadro comparativo entre Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento.....	34
Quadro 3 – Gestão de Documentos, Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento.....	41
Quadro 4 – Conceitos de Gestão de Documentos.....	49
Quadro 5 – Fluxograma do procedimento de recebimento.....	67
Quadro 6 – Fluxograma do procedimento de registro.....	70
Quadro 7 – Fluxograma do procedimento de classificação.....	71
Quadro 8 – Fluxograma do procedimento de autuação.....	73
Quadro 9 – Fluxograma do procedimento de distribuição.....	74
Quadro 10 – Fluxograma do procedimento do controle de trâmite.....	75
Quadro 11 – Fluxograma do procedimento da expedição.....	77
Quadro 12 – Respostas ao fluxograma de recebimento.....	79
Quadro 13 – Respostas ao fluxograma de registro.....	80
Quadro 14 – Respostas ao fluxograma de classificação.....	81
Quadro 15 – Respostas ao fluxograma de autuação.....	81
Quadro 16 – Respostas ao fluxograma de distribuição.....	82
Quadro 17 – Respostas ao fluxograma de controle de trâmite.....	83
Quadro 18 – Respostas ao fluxograma de expedição.....	84

Lista de Gráficos

Gráfico 1.- Índice das respostas à questão 4.....	79
Gráfico 2 - Índice das respostas à questão 5.....	80
Gráfico 3 - Índice das respostas à questão 6.....	81
Gráfico 4 - Índice das respostas à questão 7.....	82
Gráfico 5 - Índice das respostas à questão 8.....	83
Gráfico 6 - Índice das respostas à questão 9.....	83
Gráfico 7 - Índice das respostas à questão 10.....	84

Lista de Siglas

CONARQ – Conselho Nacional de Arquivos

DPU – Defensoria Pública da União.

e-ARQ – Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos

ISO – International Organization for Standardization

LAI – Lei de Acesso à Informação

SAESP – Sistema de Arquivos do Estado de São Paulo.

SIC – Sistema de Informação ao Cidadão

SIGA – Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo

SINAR – Sistema Nacional de Arquivos

NOBRADE – Norma Brasileira de Descrição Arquivística

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	15
1.1 Problema.....	16
1.2 Objetivos.....	17
1.2.1 Objetivos Gerais.....	17
1.2.2 Objetivos Específicos.....	17
1.3 Justificativa.....	17
1.4 Metodologia.....	18
2 CONTEXTUALIZAÇÃO DO OBJETO DE PESQUISA.....	20
2.1 Legislação arquivística	20
2.2 Defensoria Pública da União – DPU.....	24
3 REVISÃO DE LITERATURA.....	31
3.1 O conceito de informação, como objeto da Ciência da Informação.....	31
3.5 O conceito de Gestão da Informação.....	32
3.2 O conceito de documento arquivístico e suas abordagens teóricas.....	43
3.3 O conceito e o desenvolvimento das atividades de Gestão de Documentos.....	48
3.6 O protocolo no contexto da gestão de documentos.....	57
4. ANÁLISE E COLETA DE DADOS	67
4.1 As atividades de protocolo.....	67
4.2 Análise e coleta de dados na Defensoria Pública da União.....	77
5 CONCLUSÃO.....	85
REFERÊNCIAS	87
APÊNDICE – Questionário para aplicação – Protocolo.....	93

1 INTRODUÇÃO

Um programa de gestão de documentos compreende um conjunto de procedimentos relativos ao controle e à racionalização da produção documental, com vistas a maior eficácia dos serviços de arquivo, tendo em vista tratar-se de instrumento básico no processo de tomada de decisões de pessoas físicas e pessoas jurídicas, tanto públicas quanto privadas. Além disso, visa garantir o acesso à informação arquivística e os direitos dos cidadãos, o que contribui para a transparência administrativa, e para a integridade do patrimônio arquivístico e da memória institucional (RHOADS, 1983).

Jardim (1987, p. 1) afirma que “a gestão cobre todo o ciclo de existência dos documentos desde sua produção até serem eliminados ou recolhidos para arquivamento permanente, ou seja, trata-se de todas as atividades inerentes às idades corrente e intermediária.”

Assim, nos programas de gestão de documentos em geral, o protocolo é uma das unidades administrativas mais utilizadas e constantemente cobradas pelos usuários nas instituições públicas, por auxiliar na localização da informação arquivística e promover a relação entre o Estado e o cidadão. Além disso, a atividade de protocolo é “imprescindível tanto para orientar a atuação do gestor público, quanto para promover a participação e o acesso dos cidadãos a registros administrativos e a informações sobre atos de governo”. (SAESP, 2013, p. 9).

Entretanto, a atuação e o estudo do protocolo no Brasil encontram-se muito restritos a manuais de procedimentos, apesar de sua importância no contexto da gestão de documentos. No exterior, as atividades de protocolo estão presentes em artigos, manuais ou livros relacionados a controle documental, fluxo documental ou gestão de processos, mas não estão explícitas na terminologia arquivística.

Por este motivo, há necessidade de explorar de forma mais verticalizada o protocolo no contexto da gestão de documentos, criar requisitos mínimos de protocolo, estudar a importância dos sistemas informatizados no

âmbito da busca, e analisar o relacionamento entre política e programa de gestão de documentos.

Assim sendo, cabe a análise detalhada das atividades de protocolo a partir do referencial teórico apresentado na pesquisa. O objetivo a ser alcançado é encontrar o ponto de discussão, considerando a gestão de documentos e a visão sistêmica da documentação, em contato com os princípios arquivísticos.

1.1 Problema

No Brasil, a perspectiva do protocolo, como participante do programa de gestão de documentos, possui base legal na Lei de Arquivos, a nº 8159, de 08 de janeiro de 1991, e na Lei de Acesso à Informação, a 12.527, de 16 de maio de 2011. A partir da criação dos Serviços de Informação ao Cidadão – SIC, há necessidade de tornar o protocolo mais eficiente, para prestar a informação ao cidadão, no menor tempo possível.

Além do papel que desempenha no programa de gestão documental, o protocolo possui também relevância no acesso à informação arquivística e desempenha uma função social, seja com o cidadão ou com o usuário interno. O documento arquivístico é um fator de transformação, por permitir uma abertura de diálogo entre a Administração Pública e o cidadão em busca de informação, além de ser um fator que contribui ou não para a transparência administrativa.

O problema deste projeto de pesquisa decorre da necessidade de refletir teoricamente sobre o protocolo como elemento fundamental no programa de gestão de documentos e expor teoricamente a relação entre eles. Como a demanda social e governamental por informação arquivística é grande, um elemento não funciona sem o outro.

Em função da pouca literatura que aprofunde o estudo dos protocolos na gestão de documentos, consideramos pertinente explorar o tema a partir de uma dada realidade, buscando responder à seguinte questão: que relações se estabelecem entre as atividades de protocolo e as atividades de arquivo no contexto da gestão de documentos, à luz da teoria arquivística?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

Explicar qual é o papel do protocolo na gestão de documentos, a partir do estudo de caso da DPU.

1.2.2 Objetivos Específicos

Os objetivos específicos que compõem a sequência desta pesquisa são:

1. Identificar as relações estabelecidas entre protocolo e gestão de documentos na literatura arquivística;
2. Sistematizar as atividades de protocolo identificadas na literatura;
3. Observar o modelo de protocolo da Defensoria Pública da União – DPU.

1.3 Justificativa

O protocolo possui um caráter estratégico no âmbito das organizações e na sociedade, por este motivo, precisa ser estudado no contexto da gestão de documentos, uma vez que é parte integrante desse processo. O protocolo é o ponto de partida da documentação arquivística gerada nos processos de trabalho das organizações.

A necessidade constante de acesso à informação e de transparência governamental é o norte que deve guiar as instituições públicas brasileiras. Há que salientar que a Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011, deseja afastar um dos males comuns no cotidiano do brasileiro, o fantasma da corrupção, como bem lembrado por Torres (2004, p. 41), ao afirmar que “a transparência e a disponibilização da informação consagram, entre outros, dois grandes objetivos: atacar o importante problema da corrupção e propiciar o aperfeiçoamento constante das ações estatais.”.

No Brasil, assuntos relativos ao protocolo estão restritos aos manuais de procedimentos, editados em cada instituição. Não há uma uniformidade de conceitos e, muitas vezes, esses manuais parecem prescindir de uma reflexão teórica, ao serem elaborados.

A Defensoria Pública da União (DPU) possui um programa de gestão de documentos disposto em norma interna, além de uma estrutura de protocolo em pleno funcionamento, em toda a estrutura da instituição. Por isso, a escolha da DPU como objeto de estudo nesta pesquisa.

1.4 Metodologia

Trata-se de uma pesquisa indutiva, de caráter descritivo e exploratório. Foi realizado um estudo de caso na Defensoria Pública da União - DPU, com análise documental e pesquisa de campo para a coleta de dados.

A pesquisa bibliográfica para a revisão de literatura foi feita nas bases Brapci, LISA e e-Lis, complementada pela consulta a livros, artigos científicos, além de teses e dissertações não indexadas nas bases utilizadas, mas identificadas como relevantes para a pesquisa, em leituras exploratórias de aproximação com o tema.

Os procedimentos adotados foram a análise da documentação, a realização de entrevistas e a coleta de dados. Durante as entrevistas foi aplicado questionário semiestruturado, com questões de caráter qualitativo. As variáveis obtidas foram qualitativas.

A documentação a ser analisada foi selecionada na bibliografia da área, na legislação brasileira específica, como, por exemplo, portarias de órgãos que estabelecem o programa de gestão de documentos, e na documentação arquivística da DPU.

A pesquisa é, portanto, um estudo de caso do protocolo da DPU, tendo em vista a necessidade de compreender o cotidiano de um protocolo no contexto da gestão de documentos. Além disso, “o estudo de caso é uma investigação empírica de um fenômeno contemporâneo (o “caso”) em profundidade e em seu contexto de mundo real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto puderem não ser evidentes” (Yin, p. 17, 2005).

Creswell (p. 93, 2005), afirma que “na pesquisa de ciência social aplicada, os problemas surgem a partir de questões, dificuldades e práticas

correntes”. Tanto é, que o estudo de caso pode incluir tanto estudos de um caso único, como é o caso da pesquisa em questão, quanto de casos múltiplos. “Em outras palavras, o estudo de caso como estratégia de pesquisa compreende um método que abrange tudo com a lógica de planejamento incorporando abordagens específicas à coleta de dados e à análise de dados”. (Yin, p. 33, 2003).

O estudo de caso, para Yin, possui uma aplicação importante, que visa “explicar os vínculos causais em intervenções da vida real, que são complexas demais para as estratégias experimentais ou aquelas utilizadas em levantamentos.” (Yin, p. 34, 2004). Com esta metodologia, pretende-se atingir os objetivos esperados na pesquisa.

2 CONTEXTUALIZAÇÃO DO OBJETO DE PESQUISA

2.1 Legislação arquivística

Jardim (1995) afirma que o conceito de sistemas possui três ideias essenciais. O primeiro, como um “conjunto em relação recíproca com um meio ambiente, cujas trocas asseguram uma certa autonomia;” o segundo, “como um conjunto formado de subsistemas em interação, produzindo uma interdependência que assegura uma certa coerência”; e o terceiro, “como um conjunto que sofre modificações mais ou menos profundas no tempo, conservando uma certa permanência” (JARDIM, 1995, p. 26). Desta maneira, tanto as atividades de gestão de documentos, como as realizadas pelo protocolo possuem um caráter integrador, sistêmico e essenciais à construção de um sistema arquivístico.

Em continuação, Jardim (1995, p. 52) acrescenta que “tende-se a atribuir ao sistema uma entidade não física, ou seja, um modelo de representação da realidade, qualidades de centralização/descentralização a partir de um *locus* não apenas administrativo, mas também físico da organização”. Conforme o autor, o sistema de arquivos é visto como uma entidade marcada pela “neutralidade técnica”.

Seguindo essa linha de raciocínio, Jardim (1995, p. 53) apresenta a configuração de um sistema de arquivo, a partir da teoria sistêmica:

À luz da teoria sistêmica, torna-se pouco consistente pressupor que “o conjunto de arquivos”, isto é, o sistema, exista “independentemente da posição que ocupam nas respectivas estruturas administrativas”. Tais “estruturas administrativas” constituem o macrosistema organização (órgão governamental ou empresa privada) no âmbito do qual o sistema de arquivos é um dos seus subsistemas. Não se tratando de um sistema fechado (isolado do meio ambiente no qual se insere), o subsistema arquivos carrega intrinsecamente uma relação de interdependência com as “estruturas administrativas” e não de independência.

Transcendendo o nível organizacional e projetando essa relação de interdependência para o âmbito nacional, temos o atual modelo do Sistema Nacional de Arquivos – SINAR, previsto na Lei 8159 e instituído inicialmente pelo Decreto nº 4073, de 03 de janeiro de 2002. O SINAR tem por finalidade, de acordo com o art. 10 do referido decreto, “implementar a política nacional de

arquivos públicos e privados, visando à gestão, à preservação e ao acesso aos documentos de arquivo”.

O Sistema Nacional de Arquivos não funciona sem o cumprimento da legislação arquivística, que é extensa, e sem a produção de normas que propõem a capacidade técnica de compreender a complexidade e cultura das organizações. “O modelo prevê, em geral, que as normas técnicas emanadas do centro do sistema serão implementadas junto aos demais órgãos que o compõem “sem prejuízo de sua subordinação e vinculação administrativa” (Jardim, p. 1995, 53).

Os integrantes do SINAR estão descritos no art.12 do Decreto nº 4073 e são os arquivos dos seguintes órgãos ou entidades: Arquivo Nacional, Poder Executivo Federal, Poder Legislativo Federal, Poder Judiciário Federal, os arquivos estaduais dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, os Arquivos do Distrito Federal, abrangendo os Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário e os arquivos municipais dos Poderes Executivo e Legislativo. Os arquivos citados podem ser representados por intermédio de seus órgãos centrais. As pessoas jurídicas de direito privado poderão integrar o Sinar por intermédio de acordo ou ajuste com o órgão central (CONARQ).

O Decreto aborda itens importantes, como atividades de gestão de documentos nos órgãos públicos, e técnicas relacionadas ao recolhimento de acervo ao Arquivo Nacional e da declaração de interesse público social de arquivos privados.

Desta maneira, a integração legislativa é fundamental para o funcionamento do SINAR no contexto arquivístico. O Quadro 1 evidencia que a Constituição Federal possui elementos fundamentais para assegurar e respaldar as atividades arquivísticas.

Quadro 1- Artigos da Constituição Federal

Artigo	Descrição
5º, XXXIII	Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

Art. 23, III	É de competência comum da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios: (...) III - proteger os documentos de valor histórico, artístico e cultural, os monumentos, as paisagens naturais notáveis e os sítios arqueológicos.
Art. 37, §3º, II	Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: § 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente; II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;
Art. 216	Constituem patrimônio cultural brasileiro os bens de natureza material e imaterial, tomados individualmente ou em conjunto, portadores de referência à identidade, à ação, à memória dos diferentes grupos formadores da sociedade brasileira, nos quais se incluem: (...) § 2º Cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem.

Fonte: Elaboração própria.

A Lei nº 8159, de 08 de janeiro de 1991, lança conceitos fundamentais ao desenvolvimento das atividades arquivísticas. Dispõe sobre políticas de arquivos públicos e privados, além de atribuir ao Poder Público a gestão documental e a proteção especial aos arquivos públicos.

Em seu art. 4º reforça o entendimento do Art. 5º, XXXIII da Constituição Federal, ao tornar explícito que todos têm acesso às informações de interesse particular, coletivo ou geral.

Art. 4º - Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo ou geral, contidas em documentos de arquivos, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujos sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado, bem como à inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Além disso, em seu art. 17 impõe a responsabilidade de administrar a documentação pública às instituições arquivísticas federais, e expressa as penalidades civil, penal e administrativa àquele que desfigurar ou destruir documentos de valor permanente ou considerado como de interesse público e social.

A Lei nº 12527, de 18 de novembro de 2011, regula o acesso às informações, e é chamada Lei de Acesso à Informação (LAI). A LAI possui, como princípios básicos da administração, as seguintes diretrizes dispostas no art. 3º:

- I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;
- II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;
- III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;
- IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;
- V - desenvolvimento do controle social da administração pública.

O art. 5º da LAI afirma que é dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada mediante procedimentos e objetivos ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.

Como órgão elaborador de normas técnicas e formulador da política nacional de arquivos, o CONARQ elaborou, desde sua criação, várias resoluções, visando a gestão e a preservação dos acervos arquivísticos do país. Nos últimos anos, o CONARQ ocupa-se em criar normas e resoluções arquivísticas, com o objetivo de padronizar o entendimento entre as entidades que compõem o Sistema Nacional de Arquivos – SINAR.

A partir da promulgação da Emenda Constitucional nº 74, de 06 de agosto de 2013, a Defensoria Pública da União – DPU passou a ser autônoma em relação aos Três Poderes da República. Desta forma, a anterior subordinação da DPU ao Poder Executivo não existe mais. Sob o viés arquivístico, a DPU não está subordinada ao Conselho Nacional de Arquivos – CONARQ, muito menos ao Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo – SIGA, garantindo também autonomia arquivística em suas ações.

Essa autonomia foi um dos motivos pelos quais a DPU foi escolhida como objeto de análise nesta pesquisa. Uma vez que a legislação já estabelece vários procedimentos para as atividades de arquivo e protocolo, pressupõe-se que a autonomia possa resultar na identificação de procedimentos diversos daqueles estabelecidos e identificados na etapa de análise documental.

2.2 Defensoria Pública da União - DPU

A DPU é a instituição analisada nesta pesquisa, sendo o seu sistema de protocolo e o programa de gestão de documentos, os objetos da observação.

A Constituição Federal de 1988 considera a Defensoria Pública como função essencial à Justiça, ao lado do Ministério Público e da Advocacia Pública.

Art. 134. A Defensoria Pública é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbendo-lhe, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados, na forma do inciso LXXIV do art. 5º desta Constituição Federal.

A DPU foi criada pela Lei Complementar nº 80 de 1994 e a 132, de 2009, cujo art. 1º é instituição essencial à função jurisdicional do Estado, incumbendo-lhe prestar assistência jurídica, judicial e extrajudicial, integral e gratuita aos necessitados, assim considerados na forma da lei.

O art. 4º da Lei Complementar 132, que altera a LC 80, mostra as funções da DPU, que são:

- I – prestar orientação jurídica e exercer a defesa dos necessitados, em todos os graus;
- II – promover, prioritariamente, a solução extrajudicial dos litígios, visando à composição entre as pessoas em conflito de interesses, por meio de mediação, conciliação, arbitragem e demais técnicas de composição e administração de conflitos;
- III – promover a difusão e a conscientização dos direitos humanos, da cidadania e do ordenamento jurídico;
- IV – prestar atendimento interdisciplinar, por meio de órgãos ou de servidores de suas Carreiras de apoio para o exercício de suas atribuições;
- V – exercer, mediante o recebimento dos autos com vista, a ampla defesa e o contraditório em favor de pessoas naturais e jurídicas, em processos administrativos e judiciais, perante todos os órgãos e em todas as instâncias, ordinárias ou extraordinárias, utilizando todas as medidas capazes de propiciar a adequada e efetiva defesa de seus interesses;
- VI – representar aos sistemas internacionais de proteção dos direitos humanos, postulando perante seus órgãos;
- VII – promover ação civil pública e todas as espécies de ações capazes de propiciar a adequada tutela dos direitos difusos, coletivos ou

individuais homogêneos quando o resultado da demanda puder beneficiar grupo de pessoas hipossuficientes;

VIII – exercer a defesa dos direitos e interesses individuais, difusos, coletivos e individuais homogêneos e dos direitos do consumidor, na forma do inciso LXXIV do art. 5º da Constituição Federal;

IX – impetrar **habeas corpus**, mandado de injunção, **habeas data** e mandado de segurança ou qualquer outra ação em defesa das funções institucionais e prerrogativas de seus órgãos de execução;

X – promover a mais ampla defesa dos direitos fundamentais dos necessitados, abrangendo seus direitos individuais, coletivos, sociais, econômicos, culturais e ambientais, sendo admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela;

XI – exercer a defesa dos interesses individuais e coletivos da criança e do adolescente, do idoso, da pessoa portadora de necessidades especiais, da mulher vítima de violência doméstica e familiar e de outros grupos sociais vulneráveis que mereçam proteção especial do Estado;

XIV – acompanhar inquérito policial, inclusive com a comunicação imediata da prisão em flagrante pela autoridade policial, quando o preso não constituir advogado;

XV – patrocinar ação penal privada e a subsidiária da pública;

XVI – exercer a curadoria especial nos casos previstos em lei;

XVII – atuar nos estabelecimentos policiais, penitenciários e de internação de adolescentes, visando a assegurar às pessoas, sob quaisquer circunstâncias, o exercício pleno de seus direitos e garantias fundamentais;

XVIII – atuar na preservação e reparação dos direitos de pessoas vítimas de tortura, abusos sexuais, discriminação ou qualquer outra forma de opressão ou violência, propiciando o acompanhamento e o atendimento interdisciplinar das vítimas;

XIX – atuar nos Juizados Especiais;

XX – participar, quando tiver assento, dos conselhos federais, estaduais e municipais afetos às funções institucionais da Defensoria Pública, respeitadas as atribuições de seus ramos;

XXI – executar e receber as verbas sucumbenciais decorrentes de sua atuação, inclusive quando devidas por quaisquer entes públicos, destinando-as a fundos geridos pela Defensoria Pública e destinados, exclusivamente, ao aparelhamento da Defensoria Pública e à capacitação profissional de seus membros e servidores;

XXII – convocar audiências públicas para discutir matérias relacionadas às suas funções institucionais.

De acordo com o art. 5º da LC 80, a DPU organiza-se da seguinte forma:

Art. 5º A Defensoria Pública da União compreende:

I - órgãos de administração superior:

- a) a Defensoria Público-Geral da União;
- b) a Subdefensoria Público-Geral da União;
- c) o Conselho Superior da Defensoria Pública da União;
- d) a Corregedoria-Geral da Defensoria Pública da União;

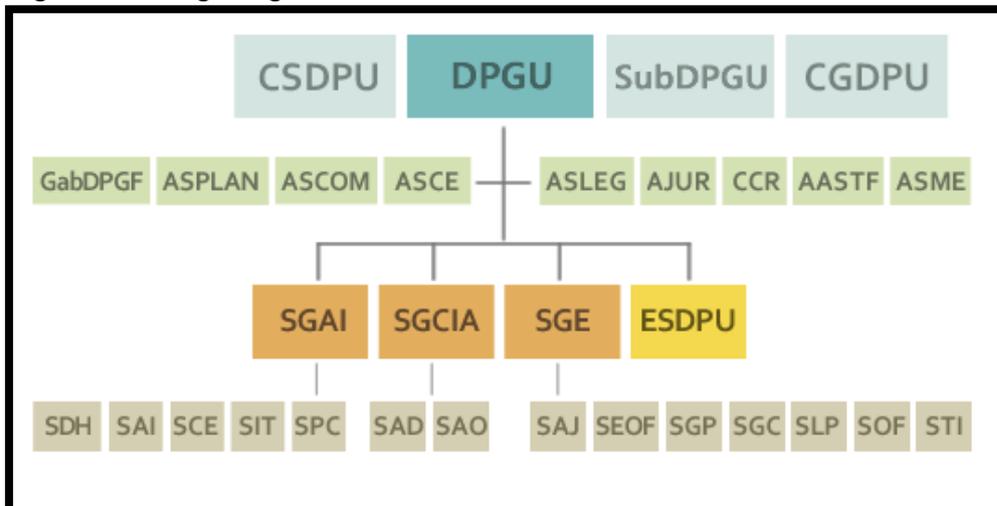
II - órgãos de atuação:

- a) as Defensorias Públicas da União nos Estados, no Distrito Federal e nos Territórios;
- b) os Núcleos da Defensoria Pública da União;

III - órgãos de execução:

- a) os Defensores Públicos Federais nos Estados, no Distrito Federal e nos Territórios.

Figura 1 – Organograma da Defensoria Pública da União - DPU



Fonte: site da DPU.

O comando da DPU está a cargo do Defensor-Público Geral, conforme o art. 6º da LC 80, nomeado pelo Presidente da República entre os membros estáveis da carreira e em lista tríplice, após aprovação de seu nome pela maioria absoluta dos membros do Senado Federal, para mandato de dois anos, permitida uma recondução, precedida de nova aprovação dos senadores.

O acesso à informação fortalece o papel da Defensoria Pública da União como um todo. A transparência administrativa é um norte a ser seguido por uma instituição como a DPU, cujas atribuições são fundamentais à Justiça e atende inúmeros cidadãos que recorrem aos seus serviços.

No seu organograma, a DPU conta com a Secretaria de Gestão do Conhecimento – SGC. Dentre suas atividades, destacam-se: o planejamento, a coordenação e a supervisão das atividades de gestão do conhecimento, documentação e informação no âmbito da DPU e propor diretrizes e normas, estabelecer critérios, parâmetros e modelos a serem adotados na execução dessas atividades.

De acordo com a Portaria GABDPGF nº 286, de 8 de junho de 2018, que é o Regimento Interno da Defensoria Pública da União, cabe à Secretaria de Gestão do Conhecimento:

Art. 71 À Secretaria de Gestão do Conhecimento - SGC compete:

- I - planejar, coordenar e supervisionar as atividades de gestão do conhecimento, documentação e informação, no âmbito da DPU, e propor diretrizes e normas, estabelecer critérios, parâmetros e modelos a serem adotados na execução dessas atividades;
- II - dirigir e acompanhar os processos de trabalho conduzidos por suas coordenadorias e monitorar a qualidade, a efetividade e a agilidade dos serviços prestados pelas unidades da Secretaria;
- III - atender às necessidades demandadas pelas áreas da DPGU e promover o aconselhamento de seus dirigentes em matérias afetas a gestão do conhecimento, documentação e informação;
- IV - prover o desenvolvimento de processos gerenciais, no âmbito da DPU, com a finalidade de disponibilizar informações atualizadas, íntegras e com confidencialidade aos usuários;
- V - prover o desenvolvimento de processos gerenciais que tenham por objetivo a identificação, a construção, a proteção e o compartilhamento do conhecimento institucional da DPU;
- VI - supervisionar e coordenar a produção, aquisição, uso, tramitação, disseminação, recuperação, armazenamento, classificação, avaliação, segurança e comunicação da informação na DPGU e nos demais órgãos da DPU;
- VII - integrar a Comissão Permanente de Documentação - CPADOC;
- VIII - atender e acompanhar o cumprimento das inconsistências e diligências encaminhadas pela ASEREG, bem como as orientações emanadas pela SGE.

A Secretaria de Gestão de Documentos – SGC é composta pela Coordenação de Gestão de Documentos e Informações – CGDI e pela Coordenação de Transparência Pública e Publicações Legais – CTPL. A esta pesquisa, interessa conhecer as competências da CGDI e de seus órgãos subordinados:

Art. 72 À Coordenação de Gestão de Documentos e Informações - CGDI compete:

- I - planejar, coordenar e orientar as ações relativas ao gerenciamento de documentos e informações correntes, intermediárias e permanentes; à disseminação da informação; à difusão cultural e ao gerenciamento da documentação e da informação na DPU;
- II - planejar, coordenar e orientar as atividades relacionadas à seleção, análise, indexação, classificação, avaliação e catalogação das informações e documentos produzidos e recebidos pela DPGU, e, no âmbito da DPU, manter as informações atualizadas em base de dados;
- III - dimensionar e gerenciar a rede de bibliotecas, o sistema de arquivos e o serviço de disseminação seletiva da informação no âmbito da DPU;
- IV - definir, monitorar e propor ajustes nos instrumentos de gestão arquivística, bibliográfica e cultural da DPU;
- V - planejar, definir e acompanhar a execução das estratégias para a gestão do conhecimento, da documentação e da informação dentro do âmbito de atuação da Secretaria, propondo a realização e o desenvolvimento de suas práticas, no âmbito da DPU;
- VI - propor o desenvolvimento de políticas de gestão do conhecimento, de documentos e da informação no âmbito da DPGU.

A CGDI é composta por quatro divisões: Divisão de Protocolo e Expedição – DIPROT, Divisão de Arquivo – DIARQ, Divisão de Documentos e Conteúdos Digitais – DIDOC e Divisão de Biblioteca e Disseminação da Informação – DIBDI. Atendendo aos nossos objetivos, são apresentadas as competências das divisões DIARQ, DIPROT e DIDOC.

A Divisão de Protocolo e Expedição - DIPROT possui as seguintes atribuições:

- I - gerenciar a produção, o recebimento e a expedição de documentos e informações institucionais no âmbito da DGPU;
- II - gerenciar os serviços de protocolo e expedição e controlar a movimentação de documentos e processos administrativos no âmbito da DGPU;
- III - gerenciar o registro, a indexação, a classificação e o tratamento de documentos e informações institucionais em fase corrente, no âmbito da DGPU;
- IV - fazer a triagem, identificação, registro, protocolização, indexação, classificação e distribuição de documentos e informações de caráter institucional recebidos pela DGPU;
- V - orientar os usuários no uso dos produtos e serviços disponíveis na área de gestão de documentos correntes;
- VI - administrar os sistemas de registro e tramitação de documentos.

A Divisão de Arquivo – DIARQ possui as seguintes atribuições:

- I - gerenciar o arquivamento, desarquivamento, empréstimo, consulta e transferência de documentos e informações institucionais no âmbito da DGPU;
- II - gerenciar o recolhimento, a alienação e o descarte de documentos e informações institucionais no âmbito da DPU;
- III - gerenciar os instrumentos de gestão arquivística no âmbito da DGPU;
- IV - planejar e executar as atividades de organização, identificação, registro, endereçamento, armazenamento, higienização, classificação, avaliação, descrição, conservação e restauração de documentos e processos administrativos no âmbito da DGPU;
- V - realizar levantamentos e pesquisas nos acervos arquivísticos da DPU, com vistas ao resgate da memória institucional e em atendimentos às solicitações internas e externas;
- VI - orientar a organização, classificação, avaliação, descrição e migração de suporte de documentos e informações institucionais, no âmbito da DPU;
- VII - administrar os sistemas de gestão do arquivo;
- VIII - orientar e prestar suporte técnico às áreas da DGPU na organização e manutenção dos arquivos setoriais, em conformidade com a política arquivística da DPU;
- IX - orientar os usuários no uso dos produtos e serviços disponíveis na área de gestão de documentos intermediários.

À Divisão de Documentos e Conteúdos Digitais – DIDOC compete:

- I - planejar, supervisionar e orientar o gerenciamento de documentos e conteúdos digitais no âmbito da DPU;
- II - orientar a modelagem e customização de sistemas de informação no âmbito da DPU;
- III - especificar as atividades e operações de gestão arquivística para sistemas informatizados;
- IV - definir os procedimentos para captura, automação de fluxos de trabalho, processamento eletrônico de formulários, gestão de documentos, migração de suportes e obsolescência de mídias, para sistemas de informação no âmbito da DPU;
- V - definir e gerenciar os sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos no âmbito da DPU;
- VI - definir padrões, modelos e esquemas para a implementação de metadados associados aos documentos digitais e sistemas de informação no âmbito da DPU;
- VII - definir e gerenciar os processos para integração de documentos digitais e convencionais;
- VIII - orientar o gerenciamento e a preservação de documentos digitais;
- IX - especificar e realizar pesquisa, localização e apresentação de documentos digitais;
- X - definir os procedimentos para padronização e gestão automatizada de atos oficiais administrativos no âmbito da DPU;
- XI - definir os procedimentos para o gerenciamento da produção de documentos institucionais no âmbito da DPU;
- XII - realizar a gestão de formulários, correspondências e mensagens eletrônicas na DPGU;
- XIII - definir, especificar e propor à área competente os requisitos para sistemas de informação nos sítios da Internet e Intranet da DPU;
- XIV - elaborar modelos de formulários utilizados pela DPU.

A DPU publicou duas normas importantes para os processos de trabalho que envolvem arquivo, protocolo e expedição. A Portaria GABDPGF DPGU nº876, de 25 de agosto de 2017, dispõe sobre o Programa de Gestão Documental da Defensoria Pública da União (PGD-DPU). Esta norma trata também sobre o protocolo, como responsável pelo gerenciamento de documentos na fase corrente – seleção, identificação, registro e classificação – que ingressarem em seus respectivos órgãos, independentemente de suporte e formato. Já a Instrução Normativa nº13 trata das rotinas de trabalho das quatro áreas da Secretaria de Gestão de Documentos – SGC, de forma com que todas tenham suas atividades contempladas nesta legislação.

O destaque vai para a área de arquivo, que ficou responsável pelos processos de trabalho sobre avaliação, descrição, arranjo, desarquivamento e eliminação de documentos, e para o protocolo, responsável pelos processos de trabalho de recebimento, distribuição e cadastro de documentos, expedição de correspondência.

As atividades de protocolo são identificadas e analisadas nesta pesquisa.

3 REVISÃO DE LITERATURA

3.1 O conceito de informação, como objeto da Ciência da Informação

A gestão da informação passa necessariamente pela compreensão de um conceito de informação adequado às necessidades de uma arquivística integrada e à investigação desta pesquisa. Neste tópico são apresentados alguns conceitos de informação cunhados no escopo da ciência da informação, de forma a evidenciar uma ligação lógica entre informação, sistemas e gestão da informação.

Borko (1968) compreende a Ciência da Informação como responsável pela “investigação das propriedades e do comportamento da informação, o uso e a transmissão da informação, e o processamento da informação para otimizar o armazenamento e a recuperação”. (BORKO, 1968, p. 4).

Saracevic (1996) conceitua Ciência da Informação como “um campo dedicado às questões científicas e à prática profissional voltadas para os problemas da efetiva comunicação do conhecimento e de seus registros entre os seres humanos, no contexto social, institucional ou individual do uso e das necessidades de informação. No tratamento destas questões são consideradas de particular interesse as vantagens das modernas tecnologias informacionais”. (SARACEVIC, 1996, p. 47)

Um ponto a ser destacado sobre a informação como objeto de estudo, diz respeito a interdisciplinaridade. Este enfoque é reforçado pelas palavras de Saracevic (2006), pois o autor afirma que situações complexas demandam enfoques interdisciplinares e soluções multidisciplinares, em razão da variedade dos profissionais envolvidos nos problemas da Ciência da Informação.

Assim, destaca-se a contribuição de Pombo, apud Malheiro (2006) no campo da Ciência da Informação. As práticas interdisciplinares auxiliam a CI na contextualização da informação produzida, na recuperação da informação e no seu uso. As questões relacionadas com a preservação do suporte material simples ou com o dispositivo de registro ou processamento da informação relacionam-se com várias disciplinas do conhecimento. (Malheiro, p. 107, 2006).

A ciência faz da prática interdisciplinar o lugar da sua boa consciência, aquilo que lhe permite continuar no caminho da especialização sem temer pela fragmentação ou pela perda de inteligibilidade. Por outro lado, a interdisciplinaridade é um cruzamento disciplinar cauteloso. Os participantes não abdicam dos seus privilégios territoriais, das suas fronteiras disciplinares no interior das quais se sentem seguros de uma qualquer competência científica. Aceitam partilhar paradigmas, conceitos, metodologias, mas nunca ao ponto de diluir os objectos que vivem. (POMBO, apud Malheiro, p. 107, 2006).

Desta forma, “o ato de comunicação não é apenas uma mera troca entre o emissor e receptor, mas sim um sistema que integra uma sociedade da informação, interligada a uma tecnologia da informação” (Fonseca, 2007, p. 26). Nesse sentido, os arquivos participam dos processos de comunicação nas organizações, integrando os sistemas de informações nelas existentes.

3.4. O conceito de Gestão da Informação

Nesta pesquisa, até o momento, verifica-se que o conceito de informação, em geral, refere-se à produção da informação contextualizada, além da preocupação com a análise do comportamento da informação no meio onde foi produzida, e o contexto da informação onde foi realizado o processo de comunicação ou a transmissão.

Segundo Araújo (2014), o início dos estudos da Gestão da Informação ocorreu no solo norte-americano e canadense, fora do escopo da Ciência da Informação, com o objetivo de tornar a informação como recurso eficaz e eficiente nas organizações. Inicialmente, o objetivo principal era reduzir o excesso, otimizar a circulação, identificar com precisão as informações necessárias e descartar as que são inúteis ou redundantes. (2014, p. 133).

A partir de então, vários estudiosos começaram a determinar a importância estratégica da informação tanto no ambiente externo, quanto no interno, tendo em vista os objetivos organizacionais. Os teóricos da área incorporaram também as noções de conhecimento tácito e explícito reconhecendo que não basta gerir apenas a informação, mas também o conhecimento. (ARAÚJO, 2014, p. 133).

Desta maneira, não há apenas a gestão da informação, mas também a gestão do conhecimento, com novas abordagens e estudos de ambientes sobre os contextos e as culturas organizacionais.

A partir da abordagem dos conceitos de dado, informação e conhecimento, os autores em geral tentam fazer uma construção teórica mais precisa sobre o que é Gestão da Informação, diferenciando-a do conceito de Gestão do Conhecimento.

Valentim (2008) conceitua Gestão do Conhecimento como:

um conjunto de atividades que visa trabalhar a cultura organizacional/informacional e a comunicação organizacional/informacional em ambientes organizacionais, no intuito de propiciar um ambiente positivo em relação à criação/geração, aquisição/apreensão, compartilhamento/socialização e uso/utilização de conhecimento, bem como mapear os fluxos informais (redes) existentes nesses espaços, com o objetivo de formalizá-los, na medida do possível, a fim de transformar o conhecimento gerado pelos indivíduos (tácito) em informação (explícito), de modo a subsidiar a geração de idéias, a solução de problemas e o processo decisório em âmbito organizacional.

Choo (2003) conceitua os tipos de conhecimento que podem ser transformados em informação, quando se tornam explícitos e valorosos para a organização e ou sistema em análise, quando são explorados:

Conhecimento tácito é o conhecimento pessoal, que é difícil formalizar ou comunicar a outros. É constituído do know-how subjetivo, dos insights e intuições que uma pessoa tem depois de estar imersa numa atividade por um longo período de tempo. Conhecimento explícito é o conhecimento formal, que é fácil transmitir entre indivíduos e grupos. É frequentemente codificado em fórmulas matemáticas, regras, especificações, e assim por diante. Os dois tipos de conhecimento são complementares. Enquanto permanece guardado como know-how pessoal, o conhecimento tácito tem pouco valor para a organização. Por outro lado, o conhecimento explícito não surge espontaneamente, mas precisa ser cultivado a partir das sementes do conhecimento tácito.

Assim, o conhecimento não é algo que pode ser isolado, mas sim compreendido como de forma coletiva, pelos conhecimentos tácitos das pessoas que compõem as organizações, interagindo entre uns e outros. Este é o conceito de valor agregado de Robert S. Taylor e o conceito oriental de *ba* de Nonaka e Takeuchi, que explicita a importância da exploração dos novos conhecimentos. (Araújo, 2014, p. 133).

Valentim (2008, p. 3) conceitua conhecimento estratégico como a combinação de conhecimento explícito e tácito formado a partir das informações de acompanhamento, agregando-se o conhecimento de especialistas.

Quadro 3 – Quadro comparativo entre gestão da informação e gestão do conhecimento

Gestão da Informação	Gestão do Conhecimento
Âmbito: Conhecimento explícito	Âmbito: Conhecimento tácito
Objeto: Fluxo formal	Objeto: Fluxo informal
Objetivo	Objetivo
Identificar necessidades/demandas de informação; Mapear e reconhecer fluxos formais; Desenvolver a cultura organizacional positiva em relação ao compartilhamento/socialização de informação; Proporcionar a comunicação informacional de forma eficiente, utilizando tecnologias de informação e comunicação; Prospectar e monitorar informações; Coletar, selecionar e filtrar informações; Tratar, analisar, organizar, armazenar e agregar valor às informações, utilizando tecnologias de informação e comunicação; Desenvolver e implantar sistemas informacionais de diferentes naturezas, visando o compartilhamento e o uso de informação; Elaborar produtos e serviços informacionais; Elaborar e implantar normatizações visando à sistematização da informação produzida internamente e externamente; Retroalimentar o ciclo.	Identificar necessidades/demandas de conhecimento; Mapear e reconhecer fluxos informais (redes); Desenvolver a cultura organizacional positiva em relação ao compartilhamento/socialização de conhecimento; Proporcionar a comunicação informacional de forma eficiente, utilizando tecnologias de informação e comunicação; Criar espaços criativos dentro da organização; Desenvolver competências e habilidades voltadas ao negócio da organização; Criar mecanismos de captação e sistematização de conhecimento, gerado por diferentes pessoas da organização; Desenvolver e implantar sistemas de diferentes naturezas, visando o compartilhamento e uso de conhecimento; Elaborar e implantar normatizações visando à sistematização do conhecimento gerado internamente; Retroalimentar o ciclo.

Fonte: Valentim (2008).

Em relação à produção da informação, Silva (1999) relaciona o processo de produção com os meios operativos e à interação sistêmica inerente ao processo informacional. Para ele, informação é matéria prima do conhecimento, que deve ter uma troca mútua com o mundo exterior. O ambiente externo é tão importante quanto o ambiente interno.

Por este motivo, a Gestão da Informação pode ser conceituada como “o domínio dos diferentes tipos das informações que são geridas na organização, das dinâmicas dos seus fluxos dos processos das informações, do ciclo de vida de cada informação e do conhecimento das pessoas do gerenciamento da informação e da sua cultura informativa”. (PONJUÁN DANTE, 2007, p. 23).

Vital (2008, p. 1-2) afirma que a Gestão da Informação “requer o estabelecimento de processos, etapas ou fluxos sistematizados e estruturados, associado às pessoas responsáveis por sua condução, para que se obtenham os resultados almejados”. Outro conceito de Gestão da Informação é dado por Valentim (2008) como o que “trabalha no âmbito do conhecimento explícito, ou seja, são dados e informações que já estão consolidados em algum tipo de veículo de comunicação, como exemplo pode-se citar desde o livro impresso até a rede Internet.”

Vital (2008, p. 1) afirma que gerir a informação tornou-se um instrumento estratégico para controlar e auxiliar as decisões, para melhorar o fluxo da informação, o controle, a análise e a consolidação da informação para os usuários. Desta forma, o recurso para o processo decisório estará garantido de forma plena, a partir deste mecanismo de gestão.

O estabelecimento de fluxos e/ou processos na Gestão da Informação é fundamental para que haja transformação da informação nos componentes da entrada e saída, segundo Ponjuán Dante (2007). Possuem características fundamentais: ter fronteiras organizacionais, que podem ser dentro ou fora do local (sistemas ou subsistemas) e sempre possuem usuários, sejam internos ou externos.

Segundo Vital (2008), “a informação deverá ser gerenciada através do estabelecimento de fluxos informacionais adequados à organização. Destarte, é imprescindível demonstrar os modelos de gestão da informação baseados nos fluxos informacionais e suas etapas”. Por este motivo, a relação informação-processo está fundamentada nestas funções, segundo Ponjuán apud Davenport (2007). A primeira, como apoio para a inovação dos processos; a segunda, como elemento dos processos operacionais; a terceira, como elemento dos processos gerenciais; e a última, nos términos das aproximações da gestão dentro do processo.

Vital (2008, p. 3) reconhece que há dois níveis de fluxos, internos e externos. Enquanto o interno é o que permite a tomada de decisão, o gerenciamento e o controle da informação, o fluxo externo será o que permitirá a transformação da informação entre o limiar da linguagem e o conhecimento.

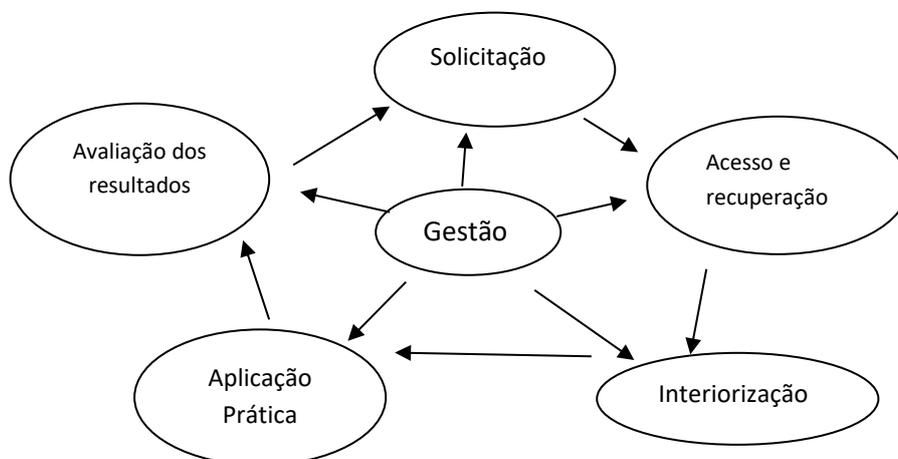
Tanto Ponjuán Dante (2007, p. 39), quanto Vital (2008, p. 4) afirmam sobre a necessidade de um programa de Gestão de Informação que abarque todos os níveis, sejam internos ou externos os fluxos, e sejam quais forem os usuários que necessitarem da informação. Desta forma, Vital apud Candido, Valentim e Contani (2008, p. 10):

as organizações devem gerenciar a informação de forma integrada, a fim de usá-la no momento da tomada de decisão; de que para assegurar sua sobrevivência, crescimento e evolução, uma organização não pode se descuidar da sinergia entre os diferentes setores, bem como do compartilhamento da informação gerada internamente, visando a fluxos dinâmicos e acessíveis; de que é indispensável que sejam utilizadas ferramentas de apoio à gestão estratégica da informação, de modo que possam contribuir para a seleção e filtragem da informação mais adequada à tomada de decisão.

Por este motivo, Ponjuán Dante (2007, p. 50) afirma que o estudo do comportamento do processo é fundamental, mas deve ser feito com a informação em tempo real. Por este motivo, a autora ressalta a importância da análise da oferta da informação na entrada de qualquer sistema a ser considerado, por acreditar que toda informação deve ser valorizada, de forma que distinga sua ação ao usuário de curto ao longo prazo, além de alimentar os processos de gestão da organização (PONJUÁN DANTE, 2007, p. 60).

O processo de interação com o sistema, usuário e a informação no âmbito do sistema é representado por este gráfico, que Ponjuán Dante representa desta forma:

Figura 2 – Ciclo associado ao consumo e associação à informação.



Fonte: Ponjuán Dante (2007, p. 61)

Segundo Ponjuán Dante (2007, p. 61), o ciclo de oferta na etapa de um sistema pode ser auditado para projetar ações na saída. E ele pode ser representado por estas etapas a seguir:

- Solicitação: expressão lógica do usuário a um sistema de informação, para encontrar uma resposta a uma necessidade. Esta busca pode ser bibliográfica, factual ou direcional;
- Acesso e recuperação: etapa em que o usuário emprega seus conhecimentos e habilidades nos mecanismos do sistema, em que haja interação na busca do resultado desejado. Quanto melhor preparado o usuário, melhor a resposta do sistema;
- Interiorização: etapa de captação ou de interiorização da resposta obtida pelo usuário;
- Aplicação prática: a informação obtida pode ser empregada na atividade prática do usuário. Quanto mais esta informação for utilizada, mais importância ela terá e mais confiança ela terá em ações no futuro;
- Avaliação de resultados: esta etapa é fundamental para conhecer as necessidades que cercam os usuários. O próprio sistema deve fazer uma retroalimentação para fazer mudanças futuras, a partir da avaliação dos usuários do sistema. Numa organização ou sistema, este trabalho deve ser feito a partir do monitoramento da informação que está sendo verificada a partir de um sistema de informação;
- Gestão: processo que influi em todas as etapas e ciclos sucessivos, com o objetivo de melhorar a ação do sistema como um todo.

Na saída, a Gestão da Informação é resultado de um processo particular, com características próprias, segundo Ponjuán Dante (2007, p. 69). Uma adequada gestão da informação sobre aspectos vinculados às cadeias de provisões de produtos e serviços é a chave para o êxito.

A Gestão da Informação não funciona se não levar em consideração o contexto organizacional do programa em análise. Valentim (2012, p. 1) afirma que “as organizações são um dos principais núcleos da sociedade contemporânea, no sentido de que elas sustentam os fluxos sociais, econômicos, políticos, tecnológicos etc, inerentes ao mundo atual”.

A dimensão organizacional e estratégica deve estar de acordo com o programa de gestão a ser aplicado, como afirma Ponjuán (p. 76, 2007), especialmente, com a missão, os valores, os objetivos e as metas da organização.

Vital (2008, p. 12), lembra que há uma indicação das tomadas de decisão no contexto organizacional e suas devidas categorias:

Chiavenato (1994) indica a hierarquia das decisões no contexto organizacional, elucidando três categorias: decisões estratégicas, decisões táticas e decisões operacionais. As decisões estratégicas, segundo Chiavenato (1994, p. 274) são aquelas que “orientarão as demais decisões tomadas nos níveis intermediário e operacional da empresa dentro de uma

Segundo Ponjuán Dante (p. 61, 2007), o ciclo de oferta na etapa de um sistema pode ser auditado para projetar ações na saída. E ele pode ser representado por estas etapas a seguir:

- Solicitação: expressão lógica do usuário a um sistema de informação, para encontrar uma resposta a uma necessidade. Esta busca pode ser bibliográfica, factual ou direcional;
- Acesso e recuperação: etapa em que o usuário emprega seus conhecimentos e habilidades nos mecanismos do sistema, em que haja interação na busca do resultado desejado. Quanto melhor preparado o usuário, melhor a resposta do sistema;
- Interiorização: etapa de captação ou de interiorização da resposta obtida pelo usuário;
- Aplicação prática: a informação obtida pode ser empregada na atividade prática do usuário. Quanto mais esta informação for utilizada, mais importância ela terá e mais confiança ela terá em ações no futuro;
- Avaliação de resultados: esta etapa é fundamental para conhecer as necessidades que cercam os usuários. O próprio sistema deve fazer uma retroalimentação para fazer mudanças futuras, a partir da avaliação dos usuários do sistema. Numa organização ou sistema, este trabalho deve ser feito a partir do monitoramento da informação que está sendo verificada a partir de um sistema de informação;
- Gestão: processo que influi em todas as etapas e ciclos sucessivos, com o objetivo de melhorar a ação do sistema como um todo.

Na saída, a Gestão da Informação é resultado de um processo particular, com características próprias, segundo Ponjuán Dante (2007, p. 69). Uma adequada gestão da informação sobre aspectos vinculados às cadeias de provisões de produtos e serviços é a chave para o êxito.

A dimensão organizacional e estratégica deve estar de acordo com o programa de gestão a ser aplicado, como afirma Ponjuán (p. 76, 2007), especialmente, com a missão, os valores, os objetivos e as metas da organização.

Vital (2008, p. 12), lembra que há uma indicação das tomadas de decisão no contexto organizacional e suas devidas categorias:

Chiavenato (1994) indica a hierarquia das decisões no contexto organizacional, elucidando três categorias: decisões estratégicas, decisões táticas e decisões operacionais. As decisões estratégicas, segundo Chiavenato (1994, p. 274) são aquelas que “orientarão as

demais decisões tomadas nos níveis intermediário e operacional da empresa dentro de uma hierarquia mais ou menos definida dentro das empresas". Tal hierarquia é ampla e se refere principalmente às decisões que afetam o futuro da organização. Por sua vez, a decisão tática, ou também denominada gerencial, "é o conjunto de tomada deliberada e sistemática de decisões envolvendo empreendimentos mais limitados, prazos mais curtos, áreas menos amplas e níveis mais baixos da hierarquia da organização". (CHIAVENATO, 1994, p. 274).

Tal hierarquia, conforme o autor citado é responsável pelo gerenciamento no nível intermediário da organização. Finalmente, as decisões operacionais são aquelas onde é preciso detalhamento das tarefas e operações a serem executadas.

Vital (2008, p. 13) lembra ainda que as decisões estratégicas nem sempre são tomadas pelo integrante mais alto da hierarquia, mas sim pelo desafio a que a organização está encarregada a realizar. As decisões podem ser autocráticas, tomadas pelo líder; delegadas, em que o líder delega a alguém; ou até mesmo compartilhadas, quando o líder não toma uma decisão sozinho. Esta realidade é presente em todas as instituições privadas e públicas, inclusive na Administração Pública, registrada em documentos arquivísticos de tipologia específica. Trata-se, portanto, de um dos desafios que o programa de Gestão da Informação tem a realizar, que é de prever estas situações e outras que podem influenciar processos decisórios importantes da organização e o seu ambiente externo.

Figura 3 – Alcance do ambiente da gestão da informação



Fonte: Ponjuán Dante (2007)

No contexto arquivístico, Couture e Rousseau afirmam a importância da organização no plano da gestão da informação.

Acontece-lhes esquecerem-se de que a organização que os emprega, para além de possuir hábitos culturais específicos, constitui em primeiro lugar e, antes de mais nada, um lugar de comunicação, de raciocínio coletivo, baseado na experiência e na capacidade de ajuizar, de decisão e de acção, com o fito de resolver questões ou problemas de toda espécie de perto ou de longe com a sua missão, e isto tanto no plano das operações como no plano de gestão. Nem sempre se apercebem de que a informação constitui um recurso fundamental para qualquer organismo, e isso ao mesmo nível que os recursos humanos, materiais e financeiros. Nem sempre percebem que a informação deve ser cada vez mais considerada como um todo gerido sistematicamente, coordenado, harmonizado, objecto de uma política clara tal como de um programa alargado de organização e de tratamento. (COUTURE e ROUSSEAU, 1998, p. 62)

A organização que dispor com maior rapidez de melhores informações, pouco importando a sua proveniência, o seu suporte ou tipo, é a que alcança maior performance e competitividade. O organismo que aborda de forma global a questão por meio das Ciências da Informação e que tem em conta as diferenças operacionais necessárias, no âmbito de uma abordagem funcional e sistemática, cumpre rapidamente esse objetivo. (COUTURE e ROUSSEAU, 1998).

Esses padrões de geração de conhecimento devem ocorrer de forma intencional, organizados e administrados no âmbito de uma instituição que pretenda gerir adequadamente seus conhecimentos. É um processo contínuo, o que indica que a cada vez um novo conhecimento é gerado, explicitado e compartilhado, sua internalização pelas pessoas da instituição produz um novo conhecimento que, por sua vez, é inserido na mesma espiral. (SANTOS, 2008, p. 195).

O quadro seguinte é a comparação entre gestão de documentos, gestão da informação e gestão do conhecimento.

Quadro 3 – Gestão de documentos, Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento

	GESTÃO DOS DOCUMENTOS	GESTÃO DA INFORMAÇÃO	GESTÃO DO CONHECIMENTO
Foco	Fundo arquivístico, acervo orgânico.	Calcado sobre a informação em geral.	Tem como foco nas pessoas.
Objetivo	Assegurar a autenticidade dos documentos orgânicos; Comprovar fidelidade dos processos; Eficiência e eficácia administrativa.	Dar suporte aos processos internos; Assegurar a qualidade das operações; Eficiência e eficácia administrativa;	Facilitar as relações; Assegurar desenvolvimento e inovação contínuos; Eficiência e eficácia administrativa;
Objeto de Estudo	Documentos ou informações orgânicos como objeto.	Informação como objeto.	Conhecimento como objeto.
Instrumento (Exemplos)	Plano de classificação; Tabela de temporalidade; Manual de redação, etc.	Taxonomias; Tesouro; Índices etc.	Mapas de conhecimento; Banco de competências; Intranet, etc.
Característica do objeto	Documento e informação arquivística são explícitos e factuais.	Informação é explícita e factual.	Conhecimento é tácito, mas também é explícito.
Áreas de concentração e interesses (exemplos)	Proveniência de documentos (fundos); Informação registrada; Produção, gerenciamento, uso, conservação e destinação de documentos; Avaliação; Diplomática documental.	Comunicação humana; Efetividade, eficácia, relevância; Informação: uso; necessidades; Tecnologia da informação;	Mapeamento e registro do conhecimento; Compartilhamento e transferência do conhecimento; Uso e reuso do conhecimento; Gerenciamento de competências.

Fonte: Santos (2008)

Os objetivos não são excludentes, embora a abordagem seja diferenciada. Diante do contexto entre as três gestões, infere-se que “os arquivos constituem-se órgãos de assessoramento e de pronta informação sobre os documentos produzidos; demonstram que é gestão antes que cultura e história”. (KURTZ, 1997).

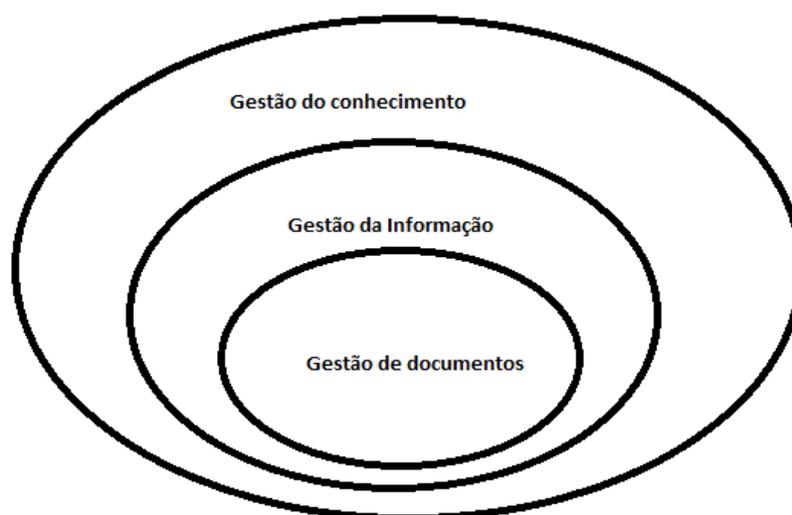
Enquanto a gestão do conhecimento trabalha com conhecimento tácito e explícito e com fluxos informais e com uma abrangência maior ao objeto a ser trabalhado, a gestão da informação trabalha com conhecimento explícito e fluxos formais, com uma abrangência um pouco menor do objeto a ser trabalhado, que pode ser um livro até a rede Internet. Assim, a gestão de documentos trabalha com a informação que é produzida dentro do contexto do exercício das funções/objetivos a que se propõem as entidades. Desta forma, está se tentando definir uma informação que apresenta como características básicas, estar

registrada em um determinado suporte e ser o resultado das ações e transições da organização (MORENO, 2007).

As informações registradas, arquivísticas ou não, adicionadas às não registradas, vão desencadear em ações efetivas ou escolhas de alternativas para o processo decisório que vai determinar o desempenho da organização (MORENO, 2007)

Segundo esta representação esquemática, em conformidade com suas definições e abrangência, tem-se a seguinte relação:

Figura 4 – Representação esquemática da abrangência das três gestões



Fonte: Santos (2008)

Santos (2008) afirma que, em um fluxo crescente de amplitude, a gestão de documentos contempla o tratamento e disponibilidade dos documentos e da informação orgânica – produzidos exclusivamente em decorrência da realização das atividades da instituição e armazenados nos arquivos – e esta abordagem está contemplada pela gestão da informação institucional como um todo que, além da informação arquivística, abrange a informação bibliográfica e alguns outros tipos de informação coletadas, por exemplo, na Internet ou recebidas a partir de clippings de jornais. A gestão da informação, por sua vez, quando busca identificar, processar e compartilhar o

conhecimento tácito das pessoas que têm interação com os processos e objetivos da instituição, insere-se nos limites da gestão do conhecimento.

Desta forma, a gestão de documentos, a gestão da informação e a gestão do conhecimento inter-relacionam-se para além dos seus limites, cada um com um objetivo diferenciado e cada tipo de gestão com uma abrangência específica do seu objeto.

3.2 O conceito de documento arquivístico e suas abordagens teóricas

O contexto de Gestão de Documentos possui relação com os conceitos de Gestão da Informação e com a forma como a informação é transmitida entre o ambiente interno e externo. O binômio comunicação-informação também ocorre na atividade arquivística, com suas particularidades que serão estudadas neste tópico.

O elemento comum a algumas das áreas de conhecimento que convergem para a Ciência da Informação é o documento. Otlet, em seu Tratado de Documentação, afirma que são documentos “o livro, a revista, o jornal; a peça de arquivo, a estampa, a fotografia, a medalha, a música, e também o filme, o disco e também toda a parte documental que precede e sucede a transmissão radiofônica”. (OTLET, 1937, p. 1)

Hjørland (2002), por sua vez, também se utiliza desse contexto da documentação. O autor não utiliza o termo *Information Retrieval* (recuperação da informação), mas sim *Document Retrieval System* (sistema de recuperação documental), devido ao seu potencial informativo e por considerar que o usuário procura respostas mais concretas e informações contidas em documentos. O autor afirma, também, que o termo “sistema de informação” deve ser defendido como algo destinado a informar atuais ou potenciais usuários da informação

sobre alguma coisa.¹ (HJORLAND, p. 2000, p. 32), o que remete ao registro da informação.

Além disso, Hjørland observa que o documento sozinho não faz tanto sentido se ele não estiver reunido a outros do mesmo contexto informativo. Desta forma, o autor atribui uma importância à documentação como conjunto, considerando a relevância do contexto informacional ao qual está ligado o documento.

O conhecimento torna-se muito mais contextualizado, o que traz os documentos e seus conteúdos para o foco. O documento tem uma história, um ou mais autores, a conexão com outros documentos e assim por diante. (HJORLAND, p. 2000, p. 32, tradução nossa).²

Schellenberg (2002) inicia nossa discussão no âmbito arquivístico, ao definir documento como “todos os livros, papéis, mapas, fotografias e outras espécies documentárias, independentemente de sua apresentação física ou características expedidos ou recebidos por qualquer entidade pública ou privada” (SCHELLENBERG, 2002, p. 41), que tenham sido preservados em função de atuarem como prova de ações ou em virtude do valor informativo dos dados neles contidos.

Na mesma linha, Bellotto afirma que:

[...] o documento é qualquer elemento gráfico, iconográfico, plástico ou fônico, pelo qual o homem se expressa. É o livro, o artigo de revista ou jornal, o relatório, o processo, o dossiê, a carta, a legislação, a estampa, a tela, a escultura, a fotografia, o filme, o disco, a fita magnética, o objeto utilitário, etc., enfim, tudo o que seja produzido por motivos funcionais, jurídicos, científicos, técnicos, artísticos, pela atividade humana. (BELLOTTO, 2004, p. 35).

Heredia Herrera (2007) afirma que

“A função do arquivo, que é praticamente identificada com o gerenciamento de documentos, requer uma unidade dentro das organizações, responsável por essa função, que nada mais é do que a instituição do Arquivo que não pode desaparecer”.³ (HEREDIA HERRERA, 2007, p. 33, tradução nossa)

¹ Hjørland, p. 32, 2000. “If the term ‘information system’ should be defended it should be seen as a system intended to inform actual or potential users about something”.

² Hjørland, p. 35, 2000. “Knowledge becomes much more contextualised, which brings the documents and their content into focus. A document has a history, one or more authors or producers, a connection to other documents, and so on”.

³ Heredia Herrera, Antonia. 2007, p. 33. La función de archivo, que prácticamente se identifica con la gestión documental, exige una unidad dentro de las organizaciones, responsable de esa función, que no es sino la institución de Archivo que no puede desaparecer”.

Diante destes enunciados relativos à documentação, Bellotto conclui que o importante é a

forma/função pela qual o documento é criado é que determina seu uso e seu destino de armazenamento futuro. É a razão de sua origem e de seu emprego, não o suporte sobre o qual está constituído, que vai determinar se é um documento de arquivo, de biblioteca, de centro de documentação, ou de museu (BELLOTTO, 2002, p. 36).

O caso do documento de arquivo merece atenção, especialmente sobre como a documentação é criada. Por este motivo, o conceito de um documento de arquivo está ligado à função pela qual ele foi criado. Assim, o documento arquivístico, segundo o Glossário de Documentos Arquivísticos Digitais, do Arquivo Nacional consiste em:

Informação registrada, independente da forma ou do suporte, produzida ou recebida no decorrer das atividades de uma instituição ou pessoa, dotada de organicidade, que possui elementos constitutivos suficientes para servir de prova dessas atividades. (ARQUIVO NACIONAL, 2004, p. 7)

Rondinelli (2004), citando o Comitê de Documentos Eletrônicos do Conselho Internacional de Arquivos (CIA), apresenta o conceito de documento arquivístico:

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 (Committee on Electronic Records, 1997:22 apud RONDINELLI, 2004, p. 47)

Marques (2013) afirma que o singular papel do arquivo no contexto institucional é a contribuição do documento arquivístico como prova que apoia a administração e auxilia na preservação da memória. Cabe lembrar que o valor de prova dá-se pela conjugação das características dos documentos de arquivo e de elementos presentes no contexto organizacional.

Rondinelli (2004) relaciona os seguintes aspectos característicos dos documentos de arquivo:

- Autenticidade: relaciona-se ao processo de criação, manutenção e custódia. Os documentos são produtos de rotinas processuais que visam ao cumprimento de determinada função ou execução de alguma atividade e são autênticos quando são criados de acordo com os procedimentos regulares comprovados a partir das rotinas;
- Naturalidade: os registros são acumulados de forma natural nas instituições públicas ou privadas, de forma contínua ou progressiva, em função dos seus objetivos;

- Inter-relacionamento: os documentos possuem ligações entre eles; possuem um elo que é criado por um momento em que são produzidos ou recebidos, que é determinado a partir da sua criação e é necessário à sua capacidade de cumprir o seu objetivo;
- Unicidade: cada documento assume um lugar único na estrutura documental ao grupo ao qual pertence. Podem existir cópias em um ou mais grupos documentais, mas cada cópia está em seu lugar. A relação de um documento com os demais em seu grupo é única e complexa. (Rondinelli, 2004, p. 47)

Cada atributo possui ligação com a atividade da instituição, com os documentos produzidos e recebidos, com os processos de informação relacionados com o programa de gestão de informação, entre outros fatores que fazem ligação sistêmica entre a estrutura organizacional, o ambiente interno e externo, entre outros fatores que são interligados. O relacionamento entre os processos de trabalho em uma atividade arquivística em um sistema que podem integrar-se a um outro sistema ou não, fará sentido quando há a análise do comportamento de seus integrantes. O protocolo é a porta de entrada e de saída de um sistema de arquivo, e um elemento fundamental no contexto de gestão de informação. Nenhum documento arquivístico encontra-se isolado e dissociado de outro, pois ele perde seu sentido.

Um dos atributos mais polêmicos, como a imparcialidade, possui uma contradição. Cruz Mundet afirma que “a produção documental é subjetiva”, criada por situações alheias à imparcialidade e com procedimentos no mínimo não autênticos e orientados à posteridade. Além disso, o autor vai mais além, ao defender que “os documentos são manifestações do poder político e social, muitas vezes criados e utilizados com finalidade instrumental em benefício de seus criadores, como manipulação do poder” (CRUZ MUNDET, p. 32, 2010).

Entretanto, Duranti (1994) apresenta entendimento distinto ao de Cruz Mundet, ao afirmar que:

A imparcialidade torna os documentos arquivísticos inerentemente verdadeiros, pois “as razões por que eles são produzidos (para desenvolver as atividades) e as circunstâncias de sua criação (rotinas processuais) asseguram que eles não foram escritos na intenção ou para intenção de posteridade, nem com a expectativa de serem expostos com o receio do olhar do público. Assim, os documentos fornecem provas originais, porque constituem uma parte real do corpus do fato, do caso. Porque trazem uma promessa de fidelidade aos fatos e ações que manifestam e para cuja realização contribuem, eles também ameaçam revelar fatos e atos que alguns interesses não gostariam de ver revelados.

Dois atributos arquivísticos que contribuem bastante para a abordagem sistêmica e para a aplicação da Gestão da Informação são os da Proveniência e da Ordem Original.

O princípio da Proveniência, segundo Couture e Rousseau (1998), significa dizer que os documentos de uma instituição não devem ser misturados com os de outra e deverão ser conservados com a sua ordem primitiva, caso exista.

Desta forma, existem dois graus com o princípio da Proveniência, de acordo com Couture e Rousseau (1998, p. 83). O primeiro considera o fundo como entidade distinta, mantendo sua individualidade, dentro do seu contexto orgânico. O segundo, exige que os documentos de um fundo mantenham um determinado lugar, caso a ordem natural tenha sido modificada por uma razão qualquer.

Outro princípio muito importante é o da Organicidade. Segundo Bellotto (2002, p. 88), este princípio é a “qualidade segundo a qual os arquivos espelham a estrutura, as funções e as atividades da entidade produtora/acumuladora em suas relações internas e externas”.

O Princípio da Proveniência permite que os documentos arquivísticos estejam ligados ao seu ente produtor, de forma que o caráter orgânico e os demais atributos sejam mantidos.

Desta forma, os documentos arquivísticos possuem não apenas uma relação com o contexto em que são produzidos, como também com o ambiente externo e com outros fatores os quais podem contribuir para construção do conhecimento (Ponjuán, 2007). Como afirma Marques, “É como informação orgânica registrada que o documento de arquivo contribui, singularmente, para a gestão da informação nas organizações: como um autorretrato institucional não completo, mas único”. (Marques, 2013, p. 135).

3.3 O conceito e o desenvolvimento das atividades de Gestão de Documentos

A proposta de concepção de Gestão de Documentos também acompanha a abordagem sistêmica e a concepção da Gestão da Informação. Um dos principais objetivos deste capítulo é fazer um relacionamento teórico entre o ambiente sistêmico e o protocolo.

O processo do desenvolvimento da “gestão de documentos” e sua conceituação farão parte deste item, como norteador das atividades de protocolo, por aproximar-se do problema da pesquisa.

Um dos conceitos mais difundidos está na Lei que dispõe sobre a Política Nacional de Arquivos Públicos e Privados, a Lei nº 8159, de 08 de janeiro de 1991, e está em seu art. 3º:

Art. 3º - 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.

A difusão deste conceito pela Lei 8159/1991 favoreceu a perspectiva de fortalecer a gestão de documentos nas instituições públicas e privadas. Jardim (2013) afirma que a Lei de Arquivos garantiu pela primeira vez a perspectiva de um regime jurídico administrativo, envolvendo Estado e sociedade, relacionados às políticas e formas de gestão das informações arquivísticas governamentais. Além disso, o autor afirma que a Lei 8159/91 favoreceu avanços, entre os quais:

- . o início da ruptura com o modelo de arquivo histórico, atrelado a uma perspectiva patrimonialista, que caracterizava a maior parte das instituições arquivísticas brasileiras;
- . a definição da autoridade arquivística dos arquivos públicos brasileiros como gestores do ciclo vital de documentos arquivísticos, desde a sua produção à destinação final, nas diversas esferas da administração pública;
- . a introdução da gestão de documentos como instrumento de racionalidade e transparência da administração pública sob a ação político-normativa das instituições arquivísticas públicas.

A seguir, foram reunidos os conceitos de gestão de documentos de vários autores.

Quadro 4 – Conceitos de Gestão de Documentos

Autor	Definição
Jardim	A gestão cobre todo o ciclo de existência dos documentos desde sua produção até serem eliminados ou recolhidos para arquivamento permanente, ou seja, trata-se de todas as atividades inerentes às idades corrente e intermediária. (JARDIM, 1987)
Conselho Internacional de Arquivos – ICA	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. Também chamado "administração de documentos" (International Council of Archives, 2014).
Glossary of Archival and Records Terminology	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. (INDOLFO, 2007)
Burnet	O processo de reduzir seletivamente a proporções manipuláveis a massa de documentos, que é característica da civilização moderna, de forma a conservar permanentemente os que têm um valor cultural futuro sem menosprezar a integridade substantiva da massa documental para efeitos de pesquisa. (BURNET apud JARDIM, 1987)
Cruz Mundet	Conjunto de tarefas e de procedimentos orientados, para lograr maior eficácia e economia na exploração dos documentos por parte das organizações. (CRUZ MUNDET, 2010, p. 17, tradução nossa).
Roberge	O conjunto de operações e técnicas relativas à concepção, ao desenvolvimento, à implantação e à evolução dos sistemas administrativos necessários, desde a criação dos documentos até sua destruição ou transferência aos arquivos. (ROBERGE apud GAUCHI RISSO, 2012)
Yves Perotin	[...] o segmento de um programa de ação formulado para procurar economia e eficácia na criação, organização, conservação e utilização dos documentos [records] e nas disposições finais tomadas sobre eles, garantindo que os documentos [records] inúteis não serão criados ou conservados e que os documentos [archives] valiosos serão preservados. (PEROTIN apud LLANSÓ SANJUAN, 2006)
Gauchi Risso	A gestão da documentação administrativa deve começar desde o momento em que se cria o documento e deve abranger todo seu ciclo vital, até sua transferência aos arquivos históricos. (GAUCHI RISSO, 2012, tradução nossa).

Fonte: Elaboração própria, com base em JARDIM (1987), INDOLFO (2007) CRUZ MUNDET (2010), GAUCHI RISSO (2012).

Heredia Herrera (2007) associa a função do arquivo à gestão documental.

A função do arquivo, que praticamente se identifica com a gestão documental, exige uma unidade dentro das organizações, responsável dessa função, que não é sem a instituição do Arquivo que não pode desaparecer. (HEREDIA HERRERA, 2007, p. 33, tradução nossa)

Os objetivos de uma administração eficiente de arquivos só podem ser alcançados quando se dispensa atenção aos documentos desde sua criação até o momento em que são transferidos para um arquivo de custódia permanente ou são eliminados (SCHELLEMBERG, 2002).

Marques (2011) mostra que a Arquivologia na Europa ganha vigor com o surgimento dos tipos documentais oriundos do conceito de administração: a partir do século XII, com o renascimento do Direito Romano, os arquivos, a exemplo da escrita, retomam seu papel. Os documentos passam, então, a ser conservados para além da perspectiva jurídica e patrimonial: entre esse século e o próximo, os documentos passam a ter, também, valor por sua utilidade administrativa e por registrarem ações políticas.

A informação arquivística produzida pela administração pública cumpre, portanto, um ciclo que envolve sua produção, processamento, uso e estocagem em dois contextos: primeiramente, no ambiente organizacional da sua produção e, num segundo momento, no marco das instituições arquivísticas responsáveis pela normalização da gestão de documentos correntes e intermediários, bem como pela preservação e o acesso ao patrimônio documental arquivístico. (JARDIM, 1999)

Em 1810, nos Estados Unidos, o Congresso Americano expediu o *Archives Act*, ressaltando a necessidade de armazenar os documentos públicos, pois os arquivos eram itinerantes. A partir das décadas iniciais do século XX, houve um crescimento exponencial da documentação, em razão da proibição legal de destruí-la. (INDOLFO, 2007)

Gauchi Risso (2012) aborda o período histórico que precede a noção de gestão de documentos, a partir da análise do perfil do arquivista e o seu papel profissional:

A diferença prática em que a arquivística clássica, desenvolvida durante o século XIX, restringiu o papel dos arquivistas até a última das etapas: os arquivistas eram unicamente os custodiadores da documentação histórica, estando, essencialmente, a serviço dos historiadores. Esta concepção estática da arquivística dominou a teoria e a prática profissional durante o século XIX, mas a princípio do século XX, saiu em pedaços com a erupção das massas documentais a partir da crise econômica de 1930 e sobretudo a Segunda Guerra Mundial, as que forçaram os governos e os arquivistas a abordar formalmente os problemas plantados pelo aumento descontrolado da massa documental. (GAUCHI RISSO, 2012, p. 534)

Indolfo (2007, p. 31) apresenta uma perspectiva histórica sobre a evolução do conceito de gestão de documentos e do desenvolvimento da disciplina:

Do início do século XIX até o fim da Guerra Civil de 1865, os Estados Unidos não apresentavam muitos problemas relativos ao armazenamento e conservação de documentos públicos. A partir das décadas iniciais do século XX, houve um grande crescimento da documentação, em razão da proibição legal de destruí-la. Por esse motivo, comissões foram criadas, atividades censitárias foram desenvolvidas e atos legislativos foram expedidos, para autorizar a eliminação de documentos, estudos sobre procedimentos das técnicas da administração moderna, o recenseamento do volume de documentos acumulados nas agências federais, bem como a autorização de construir um edifício para o arquivo nacional norte-americano. (INDOLFO, 2007).

Após o trabalho da Comissão Hoover nos Estados Unidos, houve o estabelecimento das práticas de gestão de documentos para sua efetiva consolidação entre as décadas de 1950 e 1960. Introduziram ações voltadas para o controle da produção documental, a racionalização das eliminações e a conservação econômica dos documentos da guarda intermediária, além da difusão dos manuais de procedimentos. (INDOLFO, 2007).

Dentro das recomendações da Comissão Hoover, foi criada em 1950 uma nova agência na administração federal americana, o *Nacional Archives and Records Service – NARS*, com duas subdivisões principais: *Office of Records Management* e *Office of the National Archives*. (FONSECA, 2005)

Podemos destacar como marcos legislativos, o *Records Management Act* (1975), que consagra a definição de gestão de documentos; o *Amendments on Federal Records Management Act* (1976), ao exigir que cada agência federal preste contas sobre seu programa de gestão de documentos implantado; e a reorganização da administração dos arquivos norte-americanos nos anos 1980, quando o NARS (*Nacional Archives and Records Service*) passa a se denominar NARA (*Nacional Archives and Records Administration*). (INDOLFO, 2007).

Indolfo (2007) e Marques (2011) afirmam que no Canadá, paralelamente aos Estados Unidos, houve também o desenvolvimento da atividade de gestão de documentos, a partir de iniciativas legislativas, como a Comissão Massey (1949) e a Comissão Glassco (1961-1962). Concretizaram-

se, a partir das recomendações das comissões, a construção de um depósito central para os Arquivos Públicos do Canadá em 1956 e a coordenação por um arquivista do programa de gestão de documentos governamentais, a partir de 1966.

Marques (2011) apresenta a base do fenômeno *records management*, como criação de uma nova área arquivística:

O *record group* ainda seria a base do “fenômeno do records management”, a grande contribuição do pensamento arquivístico norte-americano, cuja tradução para “gestão de documentos” seria feita pelos canadenses, franceses e espanhóis, quanto à intervenção arquivística na produção documental. Nesse quadro, a gestão começa a se configurar como uma nova área, vinculando-se à Administração e, de certa forma, distanciando-se da Arquivologia, pelo menos em sua versão tradicionalmente ligada à História e da proposta canadense que se espalharia pelo mundo nos anos 1980. (Marques, 2011, p. 108)

No Brasil e no contexto latino-americano, a implantação do programa de gestão de documentos nos órgãos governamentais não ocorreu da mesma forma que nos Estados Unidos e Canadá.

Jardim (2013) afirma que

A ordenação informacional (e não apenas a arquivística) do Estado brasileiro – exceções à parte – ainda é historicamente precária, reflexo de zonas de opacidade informacional, resultantes das lacunas de transparência imensas reservas de opacidade na gestão do que é público-estatal. (JARDIM, 2013, p. 387)

Segundo o autor, estes distanciamentos são refletidos em várias dimensões: na produção dos documentos públicos arquivísticos; nos graus de gestão documental e na preservação e uso social dos documentos governamentais como fonte para o direito social à memória (JARDIM, 2013).

Após a promulgação da Lei 8159/1991 é possível observar melhorias relacionadas aos acervos arquivísticos brasileiros, como por exemplo, a definição da autoridade arquivística dos arquivos públicos como gestores do ciclo vital dos documentos, e a introdução da gestão de documentos como instrumento de racionalidade e transparência da Administração Pública (JARDIM, 2013).

O ciclo de vida dos documentos transcende o trabalho do arquivista, bem como os suportes da informação e de trabalho, e forma o pano de fundo no

qual se apoiam as intervenções arquivísticas. Trata-se da base teórica e metodológica do conceito de gestão de documentos e, por sua vez, da Arquivística. (COUTURE E ROUSSEAU, 1998).

São as três idades e o ciclo de vida que permitem uma repartição essencial dos grandes conjuntos que formam um arquivo. O conceito de ciclo de vida transforma um conjunto de documentos quantitativamente importante, desmedido em relação aos meios de que se dispõe para se lhe fazer face, em subconjuntos que apresentam diferentes características.

o ciclo de vida dos documentos de arquivo apresenta-se, pois, como um dos fundamentos da disciplina arquivística. Os conceitos, as noções em que assenta, quer se trate das três idades, das noções de valor primário e de valor secundário, são outros factores determinantes que vêm estabelecer, com precisão, por via de consequência, os modos de organização específicos dos arquivos correntes, dos arquivos intermédios e dos arquivos definitivos. Para os arquivos, o ciclo de vida está no próprio coração da integração das intervenções do arquivista numa arquivística global. (ROUSSEAU; COUTURE, p. 125, 1998).

Atherton (1985-1986) divide em oito fases distintas, sendo que quatro delas iniciam-se na fase de gestão de documentos:

- Criação ou recebimento da informação na forma de documentos;
- Classificação dos documentos ou da informação deles na em algum sistema lógico;
- Manutenção e uso dos documentos, e
- Sua disposição através da eliminação ou transferência para o arquivo.(ATHERTON, 1985-1986, p.44)

E as quatro próximas fases, em uma fase propriamente arquivística:

- Seleção/aquisição dos documentos de um arquivo;
- Descrição de documentos em inventários, outros instrumentos de pesquisa e afins;
- Preservação de documentos ou, talvez, a informação em documentos; e
- Referência e uso da informação por pesquisadores e estudiosos. (ATHERTON, 1985-1986, p.44)

Atherton reduz as oito fases do ciclo vital em quatro. “Todas essas quatro fases estão interrelacionadas, formando um *continuum* em que ambos, gestores de documentos e arquivistas, estão envolvidos, em vários graus, na gestão contínua da informação registrada.” (ATHERTON, 1986, p. 48). As quatro fases são: produção/recebimento, classificação, avaliação e a manutenção e uso da informação.

O que pode ser observado nos conceitos apresentados é a noção de ciclo documental, que se inicia desde a criação dos documentos até o seu

destino final, que pode estar nos arquivos históricos ou na eliminação daqueles para os quais não é atribuído valor secundário. A gestão de documentos abrange as fases corrente e intermediária, visando sua eliminação ou o recolhimento.

Marques (2011) afirma que a concepção dos arquivos intermediários trouxe um certo consenso teórico para o pensamento arquivístico acerca da gestão de documentos.

É importante lembrar que a concepção dos arquivos intermediários, (re)inaugurando a Teoria das Três Idades, traria certo consenso teórico para o pensamento arquivístico internacional, embora a sua aplicação seja contingencial, de acordo com as concepções de arquivo que se tem em cada país. Na França, por exemplo, a noção de préarchivage é inaugurada em 1952, com a criação dos conservateurs en mission e institucionalizada em 1969, com a Cité interministérielle des archives, mais tarde o Centre des archives contemporaines (DUCHEIN apud MARQUES, 2011, p. 108).

Gauchi Risso (2012) conceitua as três idades do ciclo de vida documental:

A transformação é o que a arquivística dividiu o ciclo de vida do documento em três idades: ativa, semiativa e inativa (corrente, intermediária e permanente), concebendo que os documentos com vigência administrativa e com um alto grau de uso se incluem dentro da primeira etapa e se conservam nos arquivos de gestão ou de oficina; os que continuam vigentes, mas resultam de pouca consulta se encontram na fase semiativa e se transferem a um arquivo geral; finalmente aqueles documentos que perderam sua vigência administrativa passam à fase inativa e têm dois possíveis destinos: o arquivo histórico para os documentos com valores permanentes e a destruição para aqueles que não têm nenhum valor. (GAUCHI RISSO, 2012, tradução nossa)

Observando a nomenclatura no caso brasileiro, a primeira idade é a corrente, em que os documentos são armazenados próximo do administrador e do usuário, para a tomada de decisão (Couture, 1998, p. 119). A segunda é a intermediária, em que os documentos devem ser guardados em certo tempo para fins legais, jurídicos ou administrativos. E a terceira idade é a permanente, em que os documentos são arquivados para outros fins além daqueles para os quais foram criados. A legislação arquivística brasileira, a começar pela Lei 8.159, prevê e conceitua essas divisões.

Em 1983, o Conselho Internacional de Arquivos – ICA publica, no âmbito do Programa de Informação Geral – PGI, o texto A Função da Gestão de Documentos e dos Arquivos nos Sistemas Nacionais de Informação: um Estudo de Ramp, elaborado por James B. Rhoads.

Conforme Rhoads (1983), a publicação teve como objetivos: informar aos gestores sobre o caráter e o valor fundamental dos arquivos e sobre os procedimentos e programas pelos quais deverão reger a gestão dos arquivos e os documentos correntes; demonstrar os benefícios culturais, sociais e econômicos que podem resultar da conservação e utilização dos arquivos e a economia e eficácia que podem ser gerados pelos sistemas e serviços de gestão de arquivos; compreender um programa geral para obter economia e eficácia na gestão dos documentos correntes e para determinar, conservar e fomentar sistematicamente a utilização dos arquivos.

Rhoads (1983) apresenta quatro fases representativas do ciclo vital dos documentos:

A fase de produção de documentos abarca os seguintes elementos: desenho e gestão de formulários, preparação e gestão de correspondência, gestão de informes e diretrizes, fomento de sistemas de gestão da informação e aplicação da tecnologia moderna a esses processos.

A fase de utilização e conservação dos documentos abrange os aspectos seguintes: criação e melhoramento dos sistemas de arquivo e de recuperação de dados, gestão de registros, gestão dos correios e telecomunicações, seleção e manejo de máquinas copiadoras, análise de sistemas, produção e manutenção de programas de documentos vitais, funcionamento de centros de documentação e aplicação, quando proceda, da automatização e a reprografia desses processos.

A fase de disposição dos documentos abrange a identificação e descrição das séries de documentos, o estabelecimento de retenção e disposição de documentos, a avaliação e eliminação de documentos e a transferência de documentos de valor permanente aos arquivos.

A administração de arquivos abrange o desenho e equipamento dos depósitos, os métodos e processos de reparação e conservação dos arquivos, o planejamento de políticas de acesso aos arquivos, os procedimentos de serviço de referência, a criação de novos arquivos e a informação sobre os mesmos. Vários destes elementos dependem em grande medida da utilização de computadores e da micrografia. (RHOADS, 1983, p. 2).

Os programas de gestão de documentos dão ênfase ao valor primário do documento, devido às suas atividades estarem concentradas a partir da criação do documento. O valor primário é caracterizado por ser a qualidade de um documento baseado nas razões para as quais o documento foi criado. A noção do valor primário está diretamente ligada à razão de ser dos documentos e refere-se à utilização dos documentos para fins administrativos. (COUTURE; ROUSSEAU, 1998).

O valor secundário é definido como o valor que o documento apresenta para utilizações não imediatas ou científicas. Essa qualidade se encontra principalmente no testemunho privilegiado que o documento oferece. Enquanto todos os documentos têm o valor primário, nem todos alcançarão necessariamente o valor secundário. (COUTURE; ROUSSEAU, 1998).

Os Sistemas de Gestão Documental agrupam operações e técnicas de gestão administrativa geral, com o objetivo de coordenar e controlar todas aquelas funções e atividades específicas que afetam a criação, recepção, localização, acesso e preservação dos documentos, protegendo suas características estruturais e contextuais, com o objetivo de garantir sua autenticidade e integridade ao longo do tempo; a integração dos processos e controles documentais nos processos de trabalho. (GAUCHI RISSO, 2012).

Rhoads (1983) apresenta níveis de aplicação dos programas de gestão de documentos.

1. Nível mínimo: Não se poderá dizer que um governo tenha um programa de gestão de documentos, se não conta, como mínimo, com sistemas para elaborar programas de retenção e eliminação de documentos, com procedimentos para a eliminação oportuna dos documentos, de conformidade com o previsto no programa respectivo e com procedimentos para transferir aos arquivos nacionais os documentos que se considerem de valor permanente;
2. Nível mínimo ampliado: este nível abrange os sistemas de programação, eliminação, avaliação e transferência do “nível mínimo” complementados por um ou mais centros de arquivo, que se utilizam sistematicamente;
3. Nível intermediário: este nível inclui os sistemas e serviços do “nível mínimo ampliado”, assim como outros subprogramas básicos, que consistem geralmente na elaboração e gestão de formulários, gestão de correspondência e informes, elaboração de sistemas de arquivo e de recuperação, gestão de arquivos e programas sobre os documentos essenciais;
4. Nível máximo: este nível compreende essencialmente todos os sistemas e serviços descritos na seção 3.1 e inclui, ademais os do “nível intermediário”, a gestão de diretrizes, de correspondência e telecomunicações, de máquinas copiadoras, sistemas de informação sobre a gestão, análise de sistemas e utilização do processamento de palavras e de textos na geração de correspondência, informes e

diretrizes, assim como para preencher formulários. Pelo geral, os programas de gestão de documentos a este nível se caracterizará pela utilização do computador e da reprografia em diversas aplicações. (Rhoads, 1983, p. 31, tradução nossa)

Desta forma, a gestão de documentos, dotada da característica da transversalidade, engloba as atividades de protocolo e possui caráter sistêmico. O inter-relacionamento teórico-prático entre o protocolo e a gestão de documentos mostra-se possível, pois transcende as atividades arquivísticas. Pode ser considerada como um sistema de informação, por ser uma unidade complexa “que capta, armazena, processa, fornece, usa e distribui informação” (ROBREDO; 2003, p. 110). E cada item do programa de gestão de documentos está regido pelo funcionamento de um sistema maior, que é o arquivo, que se caracteriza por ser um sistema (semi-)fechado, ou seja, orgânico-funcional (SILVA ET AL, 1999).

3.5 O protocolo no contexto da Gestão de Documentos

O termo protocolo é contemplado com definições em vários dicionários da área de arquivos. A base de dados *Multilingual Archival Terminology*, do Conselho Internacional de Arquivos - ICA, registra dois termos para designar protocolo, em português: protocolo, e protocolo central. Para o termo protocolo, a base recupera a definição constante no Dicionário de Terminologia Arquivística publicado pelo Arquivo Nacional brasileiro: “serviço encarregado do recebimento, registro, classificação, distribuição, controle da tramitação e expedição de documentos.” Para o termo protocolo central, registra a definição estabelecida na Portaria Normativa n.º 5, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG, órgão do Poder Executivo brasileiro: “a unidade junto ao órgão ou entidade, encarregada dos procedimentos com relação às rotinas de recebimento e expedição de documentos.” (ICA, 2012)

Observa-se que os dois termos convergem para a mesma definição, diferindo, apenas, na amplitude das atividades explicitadas.

Ainda conforme a terminologia sistematizada pelo ICA, o termo protocolo, em inglês, corresponde aos termos, *central registry* e *public records*. Em francês, *bureau d'ordre*; em italiano, *ufficio centrale di registrazione*, em

holandês, *registratur*; em espanhol, *oficina de registro*. Observa-se que, nas definições associadas ao termo, é frequente a referência a um serviço ou a uma unidade administrativa.

Couture e Rousseau (1998, p. 45) afirmam que haviam diversos espaços, na Idade Média, em que os documentos mais importantes diziam direito a terras ou privilégios sobre ofícios ou cargos. E cada uma dessas administrações, destes espaços, contavam com pessoas que administravam estes documentos.

O surgimento do protocolo como entidade documental não é recente. Brenneke (1968) conta que a origem do órgão de protocolo é prussiana e remonta do século XVI, com as primeiras emissões de minutas e cópias. Ficava-se com o original do documento, enquanto a cópia do documento era cedida.

Segundo Bellotto, as finalidades das cópias eram a reprodução dos originais existentes ou a substituição de originais desaparecidos. Não se pode confundir cópias com originais múltiplos, que se destinam a ações jurídicas ou administrativas simultâneas:

O fato de um documento ser original não quer dizer obrigatoriamente que ele seja único. Dá-se o caso de originais múltiplos, quando o conteúdo implica obrigações recíprocas (tratados e ajustes internacionais) ou ordens com igual peso jurídico e administrativo, dirigidas a várias repartições dependentes do mesmo comando. Também se utilizam originais múltiplos por questão de cautela. Para se ter certeza de que houve recepção, manda-se o mesmo conteúdo por diferentes meios e em diferentes tempos" (BELLOTTO, 2002, p. 107).

Couture e Rousseau escrevem a respeito da relação dos arquivos com a administração:

Em 1733, no edicto real da Casa de Sabóia, é mencionado que o secretário ou um arquivista será o Guardião do mapa cadastral, do livro de mutação e do livro de transportes, dos edictos e ordenanças que dizem respeito à comunidade, para além de todos os títulos e documentos da paróquia e que ele deverá ainda tomar nota num registo de saída de certos documentos e da sua devolução ao arquivo. (COUTURE E ROUSSEAU, 1998, p.44)

Na administração do Estado Prussiano, o órgão de Protocolo foi oficializado como órgão de entrada e saída de documentos e os arquivos como órgãos fundamentais de Estado. Na Itália, Casanova (1928) já registra a chegada

do protocolo em Nápoles, em 1814, como uma unidade de entrada e saída de documentos, tanto como expedição de cópias, quanto de distribuição e registro.

No Brasil, o surgimento do protocolo como órgão de expedição, recebimento, controle de trâmite e distribuição ocorreu a partir da Reforma Administrativa de Getúlio Vargas (1930-1945), com o objetivo de normatizar e padronizar os principais procedimentos da Administração Pública. Conforme Torres (2004, p. 147), naquele momento inicia-se um amplo processo de criação de normas e estatutos para as áreas de gestão de pessoas, compras governamentais e execução financeira, a partir da adoção de um modelo burocrático weberiano.

Nos últimos 15 anos, a Administração Pública Federal publicou normas para regular o funcionamento dos procedimentos de protocolo, a partir da edição de instrumentos normativos e portarias. Em 2002, o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG publicou a Portaria nº 05, de 19 de dezembro de 2002, que “dispõe sobre os procedimentos gerais para utilização dos serviços de protocolo no âmbito da Administração Pública Geral, para os órgãos e entidades do Sistema de Serviços Gerais – SISG”.

Em 2003, o MPOG publicou a Portaria Normativa nº 03, de 16 de maio de 2003, com o objetivo de orientar as autarquias e fundações orientar os órgãos, da Presidência da República, autarquias e fundações integrantes do SISG a utilizar o número único nos processos e documentos.

Em 2015, o MPOG e o Arquivo Nacional lançaram a Portaria Interministerial nº 1677, de 7 de outubro de 2015, que revogou as duas normas anteriores, e que “define os procedimentos gerais para o desenvolvimento das atividades de protocolo no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Pública Federal”.

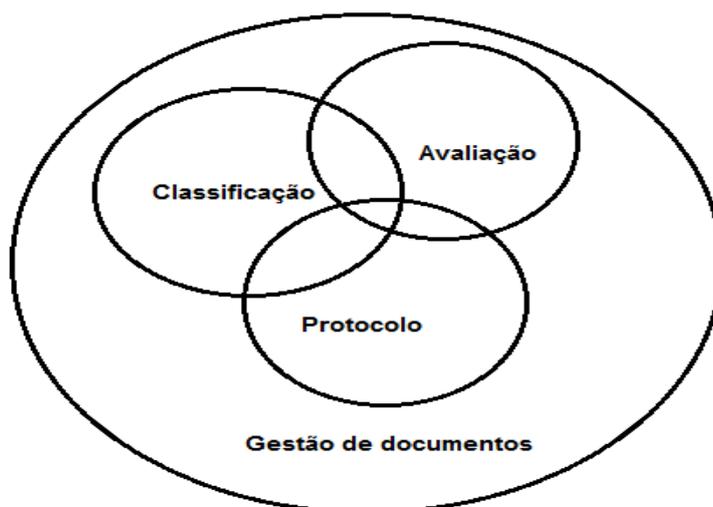
Diante do exposto nos parágrafos anteriores, sobretudo no que se refere às repartições públicas brasileiras, há que ficar com a citação do Manual de Protocolo do Arquivo Estadual de São Paulo, que possui uma visão importante e que se destaca nesta pesquisa.

Nota-se que a gestão documental começa nos protocolos, pois o registro de documentos, no momento de sua produção ou recepção, deve ser realizado de acordo com critérios previamente definidos nos planos de classificação e tabelas de temporalidade de documentos. Nesse sentido, é uma atividade indispensável à eficácia da política de gestão documental, pois assegura o efetivo controle dos documentos, desde a sua origem. (SAESP, 2013, p. 9)

Além de englobar as atividades de protocolo, a gestão de documentos se inicia nos protocolos a partir da recepção e da produção de documentos, de acordo com os critérios previamente definidos nos planos de classificação e tabelas de temporalidade de documentos. Desta forma, a atividade de protocolo é uma atividade indispensável à eficácia da política de gestão documental, pois assegura o efetivo controle dos documentos, desde sua origem. (SAESP, 2013).

Gauchi Risso (2012) destaca uma característica da gestão de documentos, que é a transversalidade em toda a organização, enfatizando o vínculo com todas as atividades e dando alta prioridade ao valor primário do documento, ou seja, à utilidade da documentação para a ação da tarefa organizacional.

Figura 6 – A transversalidade do programa de gestão de documentos



Elaboração: fonte própria, com base em Gauchi Risso (2012)

Cruz Mundet (2010) denomina a fase de atividades de protocolo de *control de documentos* (controle de documentos), inserida no subsistema de gestão de documentos. Este é um sistema para gerir, distribuir e registrar os documentos criados por uma organização. A meticulosa criação e manutenção dos documentos é o aspecto do controle documental, pois a maioria das organizações é vulnerável tanto nos procedimentos de controle (protocolo), quanto em seu sistema de arquivo. O objetivo da atividade de controle (protocolo) é reduzir o número e o volume dos documentos utilizados na resolução dos assuntos.

O controle de documentos (protocolo) comporta uma série de atividades que, muitas vezes, escapa à atenção das organizações e dos arquivistas, mas que se revela como um dos eixos centrais da gestão de documentos. (CRUZ MUNDET, 2010).

As atividades de protocolo controlam a distribuição dos documentos dentro e fora da organização, para garantir o acesso às pessoas adequadas e a inacessibilidade a quem nada tem a ver com os processos. (CRUZ MUNDET, 2010).

As atividades de protocolo são regidas por todos os princípios arquivísticos, sobretudo o princípio da proveniência. Sobre o princípio da proveniência e a gestão de documentos, Fonseca (2005) afirma:

“[...] resultam de documentos tipicamente administrativos: o princípio da proveniência tem sua origem numa instrução de serviço e a gestão de documentos, num conjunto de artefatos burocráticos: as recomendações de uma comissão de reforma administrativa, o regimento de uma nova agência governamental e uma lei. Isso adquire especial importância nas tentativas de mapear os contornos disciplinares da arquivologia, na medida em que se relacionam com o entendimento dos conceitos de formações discursivas e de sistema de positividades, pilares da proposta da abordagem arqueológica de Foucault, que, ao rejeitar que sejam reconhecidas como unidades discursivas apenas aquelas que ele chama de convencionais, ou seja, o texto, a obra, a ciência, propõe incluir como elementos formadores das áreas de saber ‘as regras institucionais, as medidas administrativas, os textos jurídicos (...), as medidas legislativas, os programas de reforma’”. (FONSECA, 2005, p. 47)

Esta visão reforça não apenas a integração das atividades de protocolo com os princípios arquivísticos, como também a função da gestão de documentos no papel estratégico do protocolo, na recuperação e na destinação final da documentação arquivística, seja a guarda permanente, seja a eliminação.

De acordo com o manual de gestão de documentos do Arquivo Nacional,

[...] as atividades de protocolo consistem num conjunto de operações que visam o controle dos documentos produzidos, daqueles ainda em tramitação e dos recebidos pelo órgão ou entidade, de modo a assegurar sua imediata distribuição, localização, expedição e recuperação, garantindo o acesso às informações (ARQUIVO NACIONAL, 2015, p, 22).

Já o Manual de Normas e Procedimentos de Protocolo para a Administração Pública do Estado de São Paulo do SAESP localiza o protocolo no contexto da política, definindo o Manual como “o conjunto de diretrizes, normas, métodos e procedimentos de organização e funcionamento das atividades de protocolo e arquivo visando assegurar a gestão, a preservação e o acesso de documentos e informações públicas estaduais”. (SAESP, 2013, p. 15)

Tanto as atividades de protocolo como as de gestão de documentos deverão estar descritas em uma política de arquivos que cabe à instituição

elaborar, de forma que haja uma ligação entre questões teóricas e procedimentos práticos da arquivística de forma homogênea. Conforme o *Archivo General de la Nación de Colombia*,

a tomada de decisões que possibilite a melhora da gestão pública e a transparência das atuações dos servidores públicos, com o fim de lograr um melhor serviço à sociedade, fortalecer os sentimentos de identidade e pertencimento ao país, além de gerar orientações que permitam à administração pública lograr maiores índices de eficácia, eficiência e transparência. (ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN, p. 5, 2016)

A ligação entre o protocolo e a gestão de documentos é clara quando são envolvidas outras áreas e a utilização de instrumentos de trabalho, como o Plano de Classificação, a Tabela de Temporalidade e sistemas informatizados. Os manuais italianos possuem uma preocupação explícita com a unidade de protocolo, com o objetivo de administrar o fluxo documental, o arquivo da instituição e a gestão de documentos. Não se pode estudar o fluxo documental, a gestão de documentos e os princípios intrínsecos à criação dos documentos sem a inclusão do protocolo e de suas atividades.

Cada instituição deve manter suas atividades e procedimentos descritos em um manual e até mesmo construir normas e políticas, com o objetivo de padronizar e uniformizar os conceitos e a terminologia utilizados.

Esta visão reforça não apenas a integração das atividades de protocolo com os princípios arquivísticos, como também o papel da gestão documental no papel estratégico do protocolo, na recuperação e na destinação final da documentação arquivística, seja a guarda permanente, seja a eliminação. De acordo com o Curso de gestão de documentos do Arquivo Nacional,

[...] as atividades de protocolo consistem num conjunto de operações que visam o controle dos documentos produzidos, daqueles ainda em tramitação e dos recebidos pelo órgão ou entidade, de modo a assegurar sua imediata distribuição, localização, expedição e recuperação, garantindo o acesso às informações (ARQUIVO NACIONAL, 2011, p, 22).

Já o manual do SAESP localiza o protocolo no âmbito de política, definindo o manual como “o conjunto de diretrizes, normas, métodos e procedimentos de organização e funcionamento das atividades de protocolo e arquivo visando assegurar a gestão, a preservação e o acesso de documentos e informações públicas estaduais”.

O Protocolo relaciona-se não apenas com os níveis da instituição com o qual está inserido, mas também com o público externo, como outras instituições públicas e privadas e pessoas físicas e jurídicas. O pensamento sistêmico volta neste parágrafo, pois os fluxos documentais não estão intrínsecos apenas no ambiente da instituição em análise, mas inter-relacionam-se com o ambiente externo e com as demais atividades arquivísticas, como a Classificação, a Tabela de Temporalidade, por exemplo, que se destinam à Gestão de Documentos.

A importância do Protocolo não é apenas estratégica para as organizações, como também contribui para a transparência administrativa, fundamental para o relacionamento com os cidadãos. Segundo Bustelo-Ruesta,

há uma grande pressão por transparência nas organizações e esta necessidade de transparência no processo de tomada de decisões e nas ações realizadas, cumprindo não só com a legalidade vigente, sem as expectativas das mais distintas partes interessadas, é todo um desafio e uma oportunidade em um entorno cada vez legalizado. (BUSTELO-RUESTA, 2015, p. 78).

A transparência é reforçada pela implantação da Lei 12.527, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), de 18 de novembro de 2011, que caminha paralelamente aos conceitos da Lei 8159, de 08 de janeiro de 1991 tanto nos aspectos relacionados à gestão de documentos, quanto ao acesso à informação. A esse respeito, Jardim identifica os seguintes pressupostos:

- a) Para que haja gestão eficiente da LAI é necessário que a arquitetura institucional seja eficiente;
- b) A participação das instituições arquivísticas na arquitetura institucional para gestão da LAI é fundamental para articular ações de gestão de documentos à implementação da LAI. (JARDIM, 2016, p.22)

Jardim e Santos (2015) fazem outro apontamento importante a respeito do enfoque arquivístico entre os que já receberam um enfoque puramente e os que já tiveram um tratamento sob o direcionamento da gestão de documentos:

Desta forma, diferencia as instituições arquivísticas nascidas no século XIX das instituições arquivísticas contemporâneas. As primeiras estariam a serviço da história e o tratamento à documentação era restrito à guarda e disponibilização de documentos permanentes. Já as instituições contemporâneas agregam a gestão de documentos como forma de tratamento dos acervos arquivísticos, atuando desde a produção dos documentos pelo Estado até sua destinação final. (JARDIM E SANTOS, 2015, P.26)

O manual do Curso de Gestão de Documentos do Arquivo Nacional afirma que:

as atividades de protocolo consistem num conjunto de operações que visam o controle dos documentos produzidos, daqueles ainda em tramitação e dos recebidos pelo órgão ou entidade, de modo a assegurar sua imediata distribuição, localização, expedição e recuperação, garantindo o acesso às informações. (Arquivo Nacional, 2011, p.22)

Desta forma, o referido manual considera como atividades de protocolo o recebimento, classificação, registro, distribuição, controle da tramitação e expedição de documentos.

De acordo com a Portaria Interministerial nº 1677, consideram-se atividades de protocolo o §1º:

§1º Para fins desta Portaria Interministerial, consideram-se atividades de protocolo o recebimento, a classificação, o registro, a distribuição, o controle da tramitação, a expedição e a autuação de documentos avulsos para formação de processos, e os respectivos procedimentos decorrentes.

O parágrafo §2º aumenta a gama da documentação a ser abrangida com as atividades de protocolo:

§2º As atividades de protocolo são aplicáveis a todos os documentos, avulsos ou processos, independentemente do suporte.

As atividades de protocolo possuem uma terminologia a ser consolidada para o fortalecimento do elo entre a Gestão de Documentos e da Arquivística como ciência.

Desta maneira e de acordo com a Portaria Interministerial, o Manual de Protocolo da SAESP (2013, p. 17) reúne características que independem do suporte dos documentos arquivísticos, cujo trâmite é realizado no protocolo:

- Simples ou avulsos: documentos formados por um único item. Exemplo: ofício, relatório, memorando, relação de remessa, etc.
- Compostos: documentos que, ao longo de sua trajetória, acumulam vários documentos simples. Exemplos: processo, prontuário, expediente e dossiê;
- Dossiê: unidade documental que não tramita, em que se reúnem documentos de natureza diversa, para uma finalidade específica;
- Expediente: unidade documental que tramita para informar e/ou acolher manifestações, podendo estar ou não acompanhado de outros documentos, reunidos em torno de uma atividade, demanda ou interessado;

- Processo: unidade documental, de caráter decisório, em que se reúnem, por solicitação da autoridade competente, documentos de natureza diversa, que tramitam no decurso de uma ação administrativa. (SAESP, 2013, p. 17)

As atividades identificadas foram: Recebimento; Registro; Classificação; Autuação; Controle de trâmite; Distribuição; Expedição.

No caso de procedimentos coincidentes, foi dada prioridade àqueles identificados no material referente ao Brasil, para composição dos quadros apresentados a seguir, que descrevem, de forma genérica, os procedimentos identificados na análise do material consultado.

4 ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo, são apresentados os resultados obtidos no levantamento de dados realizado nas fontes de informação consultadas.

Inicialmente, são apresentadas as atividades de protocolo. Em seguida, são apresentados os resultados da observação realizada na DPU, órgão escolhido para estudo de caso nesta pesquisa.

4.1 As atividades de protocolo

Tendo em vista seu caráter técnico, a sistematização das atividades de protocolo, baseou-se nos manuais e regimentos identificados na pesquisa bibliográfica. A seguir, são apresentados os procedimentos realizados em cada uma delas.

4.1.1 Recebimento

Quadro 5 - Descrição dos procedimentos de recebimento

Nº	Descrição	Referencial legal ou teórico
1	Chegada do documento ao Protocolo, com a análise dos meios de recepção: mensageiro, fax, Correios, documento em suporte digital (CD, Pen Drive) ou mediante correio eletrônico, entre outros.	Manual de Archivistica do Archivo General de la Nación (Colombia), p. 31
2	Conferir se são documentos destinados à instituição ou se são particulares.	Manual do SAESP, p. 20.
3	Conferir se o documento digital está em um formato aceitável e inseri-lo no sistema, com a classificação correta.	Manuale di Gestione del Protocollo Informatico, dei Flussi Documentali e Degli Archivi (2009, p. 19)
4	Abrir a documentação e analisar seus anexos, com exceção dos documentos sigilosos e particulares, cuja envelope deve ser preservado.	SAESP (2013, p. 19)
5	Receber o documento, recusando justificadamente aqueles que não tenham destinatário, ou cuja documentação não se encontra no recinto.	SAESP (2013, p. 20)
6	Analisar se os documentos são ostensivos ou sigilosos e fazer a separação deles no recinto do Protocolo.	SAESP (2013, p. 20) Portaria 1677, 2015
7	Separar os documentos que serão autuados e os que continuarão avulsos.	SAESP (2013, p. 20) Portaria 1677, 2015
8	Encaminhar toda a documentação para o efetivo registro no protocolo mediante sistema informatizado ou formulário de contingência.	SAESP (2013, p. 20)

Fonte: elaboração própria

Segundo o manual da SAESP, o recebimento é “a entrada de documentos na Unidade com atribuições de Protocolo ou nas demais unidades

do órgão/entidade” (SAESP, 2013, p. 19). Já o *Manual de Archivística do Archivo General de la Nación* afirma que é “o conjunto de operações de verificação e controle que uma instituição deve realizar para a admissão dos documentos que são remetidos por uma pessoa física ou jurídica”. (MANUAL DE ARCHIVISTICA, 2006, p.30 tradução nossa).

Considerando o cotidiano do protocolo e suas atividades, a documentação arquivística pode ter origem externa, quando proveniente de outras organizações, e interna, quando proveniente do próprio órgão.

- **Interna:** quando provenientes do próprio órgão/entidade. Neste caso, o recebimento de documentos poderá ser efetuado pelas Unidades com atribuições de Protocolo ou diretamente pelas unidades de destino, desde que essas unidades estejam interligadas por sistema informatizado de gestão arquivística de documentos e informações.
- **Externa:** quando provenientes de outros órgãos/entidades da Administração Estadual, da sociedade civil, de órgãos públicos de outros Poderes (Legislativo e Judiciário), de outros entes da Federação ou provenientes do exterior. Neste caso, o recebimento de documentos de procedência externa deverá ser efetuado exclusivamente pelas Unidades com atribuições de Protocolo. (SAESP, 2013, p.19)

Deve-se verificar se os documentos estão completos, se eles correspondem ao que estão anunciados e sejam de competência da entidade, com o propósito de dar início aos trâmites correspondentes. (MANUAL DE ARCHIVISTICA, p. 31, 2006).

Devem ser separados os documentos oficiais dos documentos particulares. Recomenda-se não abrir o conteúdo dos envelopes dos documentos particulares. O tratamento a ser ministrado aos documentos particulares deverão seguir os procedimentos adotados pela instituição.

Os documentos caracterizados como “urgente” deverão ser separados dos demais documentos e tratados em prioridade sobre os outros, para fins de registro e classificação.

Os documentos cujo interesse seja exclusivo do interessado e não tenham relação com os assuntos relativos à instituição, deverão ter o envelope escrito como “PESSOAL” e encaminhados diretamente ao interessado.

Deve haver a separação dos documentos ostensivos dos documentos sigilosos. Os documentos sigilosos deverão ser acondicionados em envelope duplo, sendo que a indicação de sigilo estará no envelope externo e, no envelope

interno, constarão o destinatário e o grau de sigilo, segundo o decreto nº 7845, de 14 de novembro de 2012.

A mesma dinâmica de recebimento da documentação deve ocorrer com os documentos digitais, que podem ser transmitidos mediante sistemas digitais ou até mesmo entregues via Correios mediante suporte digital ou mídia removível.

O documento em suporte papel pode ser digitalizado, o que depende muito do contexto tecnológico da instituição, para possibilitar a inclusão dos processos ou para a integração do fluxo de trabalho informatizado. Se o documento for original, ou uma cópia autenticada, ou uma cópia autenticada administrativamente, o documento pode ser digitalizado e os originais encaminhados ao interessado.

Caso o documento seja um original e uma cópia simples para autenticação administrativa e posterior digitalização, a cópia será autenticada administrativamente e o original será entregue ao interessado. Pode haver a digitalização a partir da via original ou da cópia autenticada administrativamente. Será a partir do original ou será feita a partir da cópia autenticada, que poderá ser mantida no acervo arquivístico da instituição, com a devida classificação.

No Brasil, o Decreto nº 9094, de 17 de julho de 2017, prevê a vedação da recusa de requerimentos nos órgãos públicos, para que o usuário prossiga os seus direitos. Excetua-se a vedação quando o órgão ou entidade for incompetente para receber aquela solicitação. O usuário deve ser orientado para qual instituição ele deve se dirigir com o requerimento.

Sobre a atividade de recebimento dos documentos, Alves ressalta:

A atividade de recebimento de documentos é capital para a relação com os cidadãos. Trata-se muitas vezes do único contato direto que eles têm com a máquina pública. Exige-se assim, adicionalmente, profissionais capacitados para atendimento ao público. Isso envolve clareza, linguagem simples e compreensível e, muitas vezes, paciência e empatia por parte do profissional. (ALVES, 2017, p. 173)

A digitalização pode ser utilizada para integrar a documentação a um processo digital ou a um fluxo de trabalho informatizado. Neste caso, o documento original ou as cópias autenticadas via cartório ou cópias administrativas poderão ser digitalizadas e arquivadas em conformidade com o plano de classificação da instituição e com a tabela de temporalidade vigente.

4.1.2 Registro

Quadro 6 - Descrição dos procedimentos de registro

Nº	Descrição	Referencial legal ou teórico
1	Análise do documento, interno ou externo, incluindo seus anexos e dos tipos documentais que acompanham o documento a ser registrado.	<i>Manual de Arquivística</i> (2006, p. 32)
2	Conferir atentamente os dados dos documentos, sobretudo sobre o destino, os dados de origem e assunto correspondente.	<i>Manual de Arquivística</i> (2006, p. 52)
3	Inserir os dados no sistema informatizado ou no formulário de contingência, para obter o número de registro único.	SAESP (2013, p. 27)
4	Finalizar o registro do documento com uma identificação única, iniciando o documento para o controle de trâmite na instituição.	SAESP (2013, p. 27)
5	Escrever, com lápis macio, o número do registro no documento suporte papel.	<i>Manuale per la gestione del protocollo informático, dei flussi documentali e degli archivi (Comuna di Como)</i> – (2010, p. 11)

Fonte: elaboração própria

O registro relaciona-se com a inserção dos dados da documentação arquivística de forma sistemática, com o objetivo posterior de direcionar os documentos para os destinatários, para oficializar a existência do documento na instituição, para controlar o fluxo documental desde o seu recebimento ou produção. O registro, portanto, confere ao documento uma existência administrativa e jurídica, para o cumprimento e o controle do seu trâmite. (SAESP, 2013).

O registro tem o objetivo de indicar a existência oficial do documento e controlar o trâmite documental desde sua produção ou recebimento até sua destinação final: eliminação ou guarda permanente (SAESP, 2013).

Esta atividade deve ser feita por um funcionário responsável do Protocolo, após o recebimento da documentação mediante o sistema informatizado ou, excepcionalmente, em um formulário de contingência que, posteriormente, alimentará os dados do sistema.

Todos os documentos ostensivos, de qualquer suporte deverão ser registrados. O documento sigiloso jamais deve ter seu envelope aberto na unidade de protocolo, pois o funcionário pode sofrer sanções legais. O procedimento para o documento sigiloso deve ser feito em conformidade com a legislação em vigor.

Deverão ser verificados os anexos ou os volumes dos documentos avulsos, para conferência e posterior registro dos documentos. Estes documentos poderão servir para serem também autuados. Os documentos que serão autuados deverão ser separados dos que não sofrerão autuação.

Em geral, o ato de registro é automático ao de recebimento, pois as duas atividades atuam praticamente em conjunto. O registro de documentos acaba muitas vezes revisando procedimentos da atividade de recebimento, no momento de registrar o documento no sistema próprio.

A Instrução Normativa nº5/2002 determinou que nenhum documento deve ficar mais do que 24 horas na unidade de protocolo após o procedimento de registro. Esta regra é importante para garantir a celeridade do encaminhamento dos registros de protocolo até o destino final.

O registro de documentos no protocolo também abrange o suporte digital, após sua transmissão via sistema, ou digitalização, ou recebimento via correio eletrônico, serviço de correios, entre outros. A atividade de registro inicia-se após a captura do documento pelo sistema arquivístico de gestão de documentos.

4.1.3 Classificação

Quadro 7 - Descrição do procedimento de classificação

Nº	Descrição	Referencial legal ou teórico
1a	Com o sistema informatizado ou formulário de contingência, na atividade de registro, o documento é classificado ao mesmo tempo, com o Plano de Classificação inserido no sistema, a partir da análise do conteúdo e com a análise dos anexos.	Portaria Interministerial 1677/2015

1b	Caso ocorra problemas no sistema, o documento deve ser registrado primeiro no formulário de contingência e classificado depois, com a devida análise do seu conteúdo.	Portaria Interministerial 1677/2015
2	Após o registro do documento, inserir no campo direito do documento com um lápis macio a classificação do documento, no canto direito.	Portaria Interministerial 1677/2015

Fonte: elaboração própria

A atividade de classificação consiste em classificar o documento arquivístico em conformidade com o Plano de Classificação da instituição, o que pode ocorrer durante ou após a atividade de registro. Segundo Sousa, “a informação contida no documento de arquivo é resultado da atividade que o produziu. Dessa forma, em um primeiro momento, essa informação, por mais abrangente que seja, é vinculada e marcada por essa atividade” (SOUSA, 2008, p. 110).

Observa-se a ligação estreita entre a gestão de documentos e o protocolo, tendo em vista que o acompanhamento do trâmite dos documentos é viabilizado pelo registro e pela classificação.

A classificação no protocolo está assentada no tripé Recebimento-Classificação-Registro, por estar em consonância com estas duas ações. A classificação relaciona-se com o recebimento de documentos no momento da análise da documentação com seus anexos e/ou volumes, e com o registro da documentação, quando as informações documentais serão inseridas no sistema de informação apropriado.

Classificam-se, primeiramente, os documentos que estão caracterizados como “Urgente”. Em seguida, serão classificados os documentos oficiais ostensivos, que tenham sido separados na atividade de recebimento.

Este procedimento pode ser feito também no ambiente digital, caso o sistema de registro inclua o campo de classificação. Em geral, esta operação ocorre no momento do registro do documento digital no sistema.

4.1.4 Autuação

Quadro 8 - Descrição do procedimento de autuação

Nº	Descrição	Referencial legal ou teórico
01	Chegada do documento no protocolo e análise do despacho que solicita autuação do documento.	SAESP, (2013, p. 39)
02	Verificar os antecedentes do documento e dos anexos.	SAESP, (2013, p. 39)
03	Caso não haja registro no sistema informatizado ou no formulário de contingência, efetivar o registro do documento.	SAESP, (2013, p. 39)
04	Realizar a autuação do documento.	SAESP, (2013, p. 39)
05	Numerar o número de folhas do processo.	SAESP, (2013, p. 39)
06	Caso haja a necessidade de abrir volumes, por ter atingido o número de páginas adequado ao procedimento de protocolo, inserir o termo de encerramento.	SAESP, (2013, p. 49)
07	Abrir um novo volume, com o termo de abertura.	SAESP, (2013, p. 49)

Fonte: elaboração própria

A autuação é a transformação de um documento avulso em processo. Enquanto o dossiê é a reunião de documentos sobre um determinado assunto, independente da espécie e da configuração que possa assumir (SOUSA, 2008), o processo, conforme o SAESP, “assume uma forma processual ao conjunto de documentos acumulados no decorrer de uma ação administrativa, visando encaminhamento, manifestação e decisão” (SAESP, 2013, p. 39).

Quanto à iniciativa da autuação, ela pode ser de ofício ou a pedido do interessado. Se for iniciado de ofício, ocorrerá pela união dos documentos que identificam a necessidade de realização de uma ação que exige o processo administrativo, que será adequadamente autuado pela unidade protocolizadora. Se for feito a pedido do interessado, o requerimento é reunido e os documentos apresentados em um conjunto que justifica e embasa a solicitação. (ALVES, 2017, p. 198).

Preferencialmente, os documentos avulsos são originais, mas podem ser utilizados também documentos autenticados por cartórios ou por servidores públicos. A necessidade da autuação do processo será atestada pelo despacho da autoridade que autoriza este procedimento e acompanhará o documento.

A formação do processo deverá ser feita pela unidade de protocolo. Cada esfera de atuação, seja Federal, Estadual, ou Municipal, possui regras próprias de autuação. Porém, o objetivo, aqui, é sistematizar procedimentos

mínimos que expõem o papel estratégico do protocolo e da gestão de documentos nas organizações.

Por ser um documento arquivístico, o processo recebe a classificação arquivística, baseada na análise do documento de abertura e dos anexos que vão compor o conjunto. Não é indicada a criação de documentos para o acompanhamento de processos, muito menos a reatuação de processos. Não é aconselhada a realização de autuação provisória, pois a autuação é um procedimento definitivo. Muito menos não se forma mais de um processo sobre o mesmo assunto e o mesmo interessado (SAESP, 2013, p. 40).

Nos processos físicos, há a necessidade de inserir a capa, sendo que o primeiro volume não precisa ser identificado como tal.

Pode haver a formação de dois ou mais volumes de processos, dependendo da quantidade de folhas especificada na regra específica da instituição. Em cada fim de volume, pode ser inserida um termo de encerramento, assim como na abertura de um volume um termo de abertura.

O processo também pode ser digital e iniciado por qualquer usuário autorizado de qualquer unidade administrativa. Nesse caso, o sistema funciona como unidade protocolizadora. Apesar haver um certo grau de autonomia na formação de processo, as atividades de protocolo serão monitoradas pela unidade protocolizadora. (ALVES, 2017, 199).

4.1.5 Distribuição

Quadro 9 - Descrição do procedimento de distribuição

Nº	Descrição	Referencial legal ou teórico
1	Chegada do documento no setor de trabalho.	Manual de Arquivística, (2006, p. 61)
2	Olhar o último despacho desta documentação.	Manual de Arquivística, (2006, p. 61)
3	Identificar a área interna ou externa para onde a documentação será encaminhada.	Manual de Arquivística, (2006, p. 61)
4	Preparar o documento para a tramitação ou para a expedição.	Manual de Arquivística, (2006, p. 61)

Fonte: elaboração própria

A distribuição é a identificação e o envio das áreas para as quais a documentação será encaminhada, conforme a matéria de que trata, e se

relaciona com o fluxo de documentos no interior e exterior do órgão ou entidade. Independente do meio de distribuição dos documentos, é necessário contar com mecanismos de controle e verificação da recepção e envio dos mesmos. (MANUAL DE ARCHIVÍSTICA, 2006).

Também pode ser definida como a identificação da área responsável pela matéria tratada no documento recebido ou autuado ou, ainda, o procedimento que define uma unidade para o recebimento do documento, quando houver mais de uma unidade administrativa com as mesmas atribuições, divididas em função da organização da atividade. O destino pode ser identificado a partir da sua leitura ou com a identificação do destinatário. (ALVES, 2017, p. 193).

Os documentos com indicação de urgência e com prazo de resposta determinado têm preferência no registro e no encaminhamento. Conforme a Instrução Normativa nº 5/2002 do MPOG o prazo de encaminhamento deve ser de, no máximo, 24 horas após o recebimento, salvo em véspera de dias não úteis (BRASIL, 2002).

Segundo o manual do SAESP (2013, p. 54), a distribuição pode ser feita entre áreas internas da instituição, entre o protocolo e uma área interna, ou entre unidades de protocolos distintas. Esta etapa está intrinsecamente ligada à etapa do recebimento nas áreas internas da instituição, em que serão acrescentados procedimentos adicionais, visando melhorias no fluxo documental e na gestão de documentos como um todo.

A rotina da distribuição será a mesma para os documentos digitais e os não digitais.

4.1.6 Controle de trâmite

Quadro 10 - Descrição do procedimento do controle de trâmite

Nº	Descrição	Referencial legal ou teórico
1	Acompanhar o trâmite a partir do sistema informatizado, pelos seguintes dados: data do trâmite, identificação do documento, avulso ou processo, responsável pela tramitação, data de recebimento na unidade de destino, responsável pelo recebimento na unidade de destino, providências a serem realizadas.	SAESP, (2013, p. 54); ALVES (2017)

Fonte: elaboração própria

O controle de trâmite é a atividade em que o fluxo documental começa a ser acompanhado no protocolo, a partir da movimentação dos documentos para as áreas internas ou externas da instituição.

O trâmite de documentos é diferente do controle de tramitação. Segundo o Manual da SAESP, a tramitação é “a movimentação de documentos pelas unidades do próprio órgão/entidade ou entre unidades de órgãos/entidades distintos, para dar conhecimento, bem como para acolher manifestações, instruções e informações necessárias à tomada de decisões” (SAESP, 2013, p. 53).

Os procedimentos adotados para o controle de trâmite aos documentos não digitais são os mesmos para os documentos digitais. Documentos digitais e documentos em suporte papel deverão possuir as mesmas regras e procedimentos, de forma que o fluxo documental não sofra transtorno e seja fácil de ser gerenciado pela equipe de protocolo.

Para que haja um efetivo controle do trâmite, o sistema de controle utilizado pelas organizações deve ser constantemente atualizado. O importante é que haja o controle do trâmite da documentação e que o fluxo seja acompanhado a partir de um mecanismo eficiente ou de um sistema informatizado, com a padronização dos procedimentos de recebimento e conferência da documentação no momento do recebimento e expedição.

Trata-se do controle do movimento de descentralização da documentação registrada no protocolo às áreas internas e externas, além do acompanhamento do fluxo documental a partir da localização e registro dos documentos na instituição.

O importante é que haja o controle do trâmite da documentação e que o fluxo da documentação seja acompanhado a partir de um mecanismo eficiente ou de um sistema informatizado, com a padronização dos procedimentos de recebimento e conferência da documentação no momento do recebimento e expedição.

4.1.7 Expedição

Quadro 11 - Descrição do procedimento de expedição

Nº	Descrição	Referencial legal ou teórico
1	Chegada do documento ao protocolo ou à unidade de trabalho, que deve encaminhar o documento ao protocolo.	Portaria Interministerial 1677/2015
2	Análise do documento caso ele possua registro no sistema informatizado e se há classificação do Plano de classificação.	Manual de Arquivística, (2006, p. 58)
3	Análise do documento, na última folha, sobre qual instituição onde será enviada.	Manual de Arquivística, (2006, p. 58)
4	Registro do documento para a instituição onde será encaminhado.	Manual de Arquivística, (2006, p. 58)
5	Providenciar envelope e procedimentos de correios e malote, caso a documentação exija	SAESP, (2013, p. 57)
6	Envio do documento mediante mensageiro ou Correios, conforme as informações descritas na última folha.	Manual de Arquivística, (2006, p. 58)

Fonte: Elaboração própria.

A expedição é a saída da documentação da instituição onde foi produzido ou recebido, podendo ser uma pessoa física ou jurídica, pública ou privada.

A expedição também se submete ao controle de trâmite e à padronização de procedimentos, para possibilitar o acesso à informação aos usuários, e contribuir para o gerenciamento do fluxo da informação.

Recomenda-se fazer a expedição de documentos nas unidades de protocolo, tendo em vista que lá se localizam os procedimentos de controle de saída e os serviços de correios e malotes, que podem ser necessários para expedir a documentação à uma pessoa física ou jurídica.

Os próximos passos a serem desenvolvidos nesta pesquisa serão a análise e a compilação dos dados da Defensoria Pública da União – DPU, mediante a análise do modelo de protocolo da instituição. Os dados foram coletados através de questionário aplicado na instituição.

4.2 Análise e coleta de dados na Defensoria Pública da União – DPU

O estudo de caso teve como objetivo coletar e compilar dados a respeito do protocolo da Defensoria Pública da União – DPU. As informações foram coletadas em um questionário semiestruturado (ANEXO A), de forma que os procedimentos das atividades de protocolo sejam identificadas e relacionadas aos conceitos teóricos.

Foram elaboradas dez questões, em conformidade com os conceitos apresentados sobre o protocolo e as atividades identificadas nesta pesquisa, que foram respondidas por oito pessoas, em duas ocasiões diferentes.

As três primeiras perguntas são discursivas e os participantes ficaram livres para responder, de acordo com sua experiência profissional vivenciada na DPU. A primeira pergunta questiona quais são as atividades realizadas pelo protocolo da DPU e as atividades contempladas nas respostas foram o recebimento, o gerenciamento, a expedição e o monitoramento da documentação.

A segunda questão pergunta quais são as normas que a área do protocolo trabalha atualmente. A resposta fornecida pelos funcionários foi a Portaria que institui o Programa de Gestão Documental da DPU, a Portaria nº 227/2018 e a Instrução Normativa 13 da SGC (Secretaria de Gestão), que estabelece os fluxos documentais e o protocolo. A questão evidencia que há normas que regulam a atividade de protocolo na DPU.

A terceira pergunta questiona até que ponto há um relacionamento técnico entre o Programa de Gestão de Documentos e a área de protocolo. Segundo o relato dos funcionários, o protocolo não funciona sem a gestão de documentos, por estarem interligados e por possuírem uma interdependência entre eles.

A seguir, serão analisadas as perguntas objetivas, construídas a partir dos conceitos e dos fluxos das atividades de protocolo. Em cada pergunta, é verificada uma quantidade de itens, em ordem lógica. Os funcionários do protocolo responderam “sim” ou “não” para cada item, considerando as práticas adotadas no protocolo da DPU.

Na quarta questão, a atividade de recebimento do protocolo possui nove procedimentos, que podem ser assinalados por “sim” ou “não”. Foram nove itens respondidos. Oito itens foram respondidos com “sim” e um item com “não”. O item g) foi respondido com “não”, pois os funcionários afirmam que não há documentos avulsos. Outra observação à questão é que não há formulário de contingência.

Quadro 12 – Respostas ao procedimento de recebimento

Pergunta	SIM	NÃO
a) Chegada do documento ao Protocolo, com a análise dos meios de recepção: mensageiro, fax, Correios, documento em suporte digital (CD, Pen Drive) ou mediante correio eletrônico, entre outros.	x	
b) Conferir se são documentos destinados à instituição ou se são particulares.	X	
c) Conferir se o documento digital está em um formato aceitável e inseri-lo no sistema, com a classificação correta.	x	
d) Abrir a documentação e analisar seus anexos, com exceção dos documentos sigilosos e particulares, cuja envelope deve ser preservado.	x	
e) Receber o documento, recusando justificadamente aqueles cujo órgão seja incompetente para receber.	x	
f) Analisar se os documentos são ostensivos ou sigilosos e fazer a separação deles no recinto do Protocolo.		
g) Separar os documentos que serão autuados e os que continuarão avulsos.		x
h) Emitir um recibo ou comprovante após o recebimento da documentação.	x	
i) Encaminhar toda a documentação para o efetivo registro no protocolo mediante sistema informatizado ou formulário de contingência.	x	

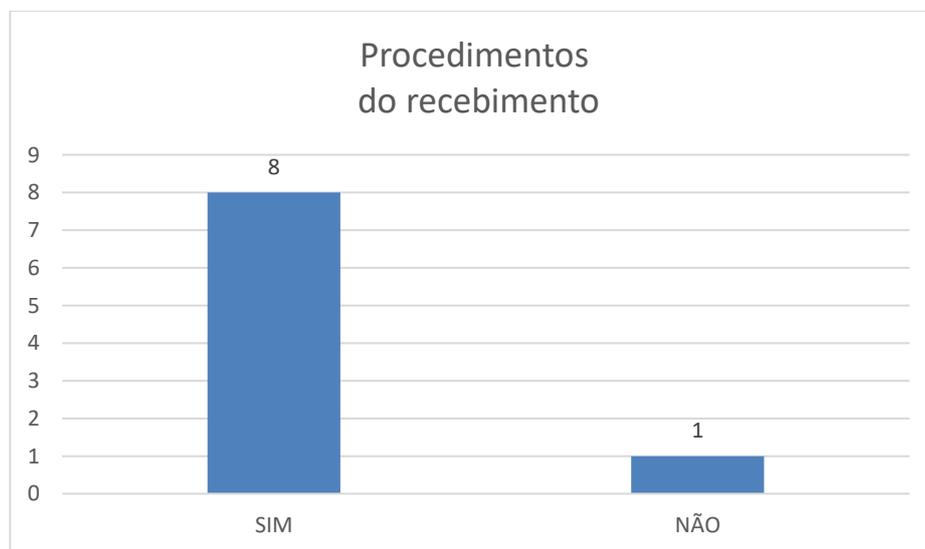


Gráfico 1: índice das respostas à questão 4

Na questão 5, correspondente aos procedimentos de registro, todos os itens foram respondidos com a opção “sim” pelos entrevistados, pois todas as atividades descritas são realizadas no protocolo.

Quadro 13 – Respostas ao procedimento de registro

Pergunta	SIM	NÃO
a) Análise do documento, interno ou externo, incluindo seus anexos e dos tipos documentais que acompanham o documento a ser registrado.	x	
b) Conferir atentamente os dados dos documentos, sobretudo sobre o destino, os dados de origem e assunto correspondente.	X	
c) Inserir os dados no sistema informatizado ou no formulário de contingência, para obter o número de registro único.	x	
d) Finalizar o registro do documento com uma identificação única, iniciando o documento para o controle de trâmite na instituição.	x	
e) Escrever, com lápis macio, o número do registro no documento suporte papel.	x	

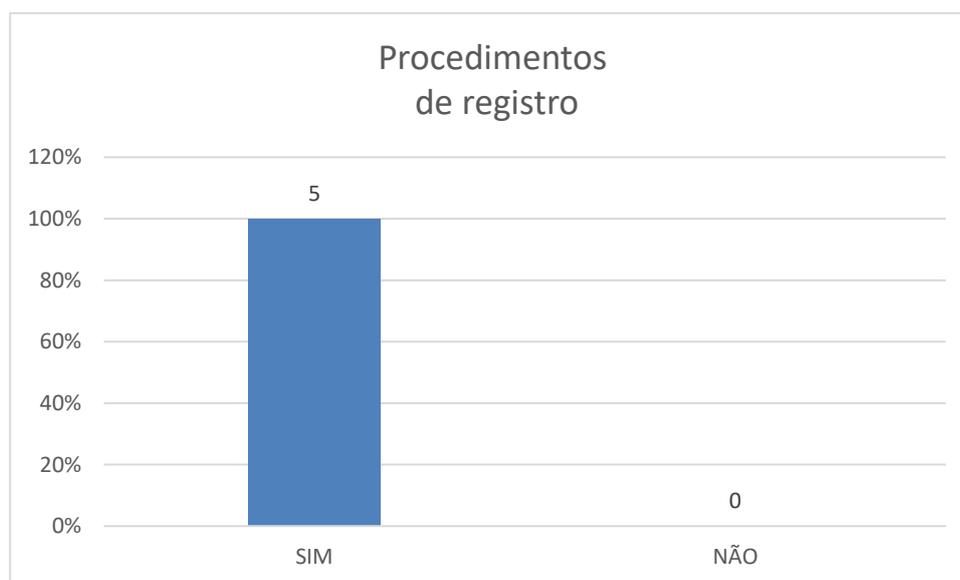


Gráfico 2: índice das respostas da questão 5

Na questão 6, correspondente aos procedimentos da classificação, foram questionados aspectos relacionados a esta atividade. Mais uma vez, o formulário de contingência não é utilizado pelos funcionários do protocolo.

Quadro 14 – Respostas aos procedimentos de classificação

Pergunta	SIM	NÃO
a) Com o sistema informatizado ou formulário de contingência, na atividade de registro, o documento deve ser lido atentamente, para ser classificado com o auxílio do Plano de Classificação inserido no sistema, a partir da análise do conteúdo e com a análise dos anexos.	x	
b) Caso ocorra problemas no sistema, o documento deve ser registrado primeiro no formulário de contingência e classificado depois, com a devida análise do seu conteúdo.		X
c) Após o registro do documento, inserir no campo direito do documento com um lápis macio a classificação do documento, no canto direito.	x	

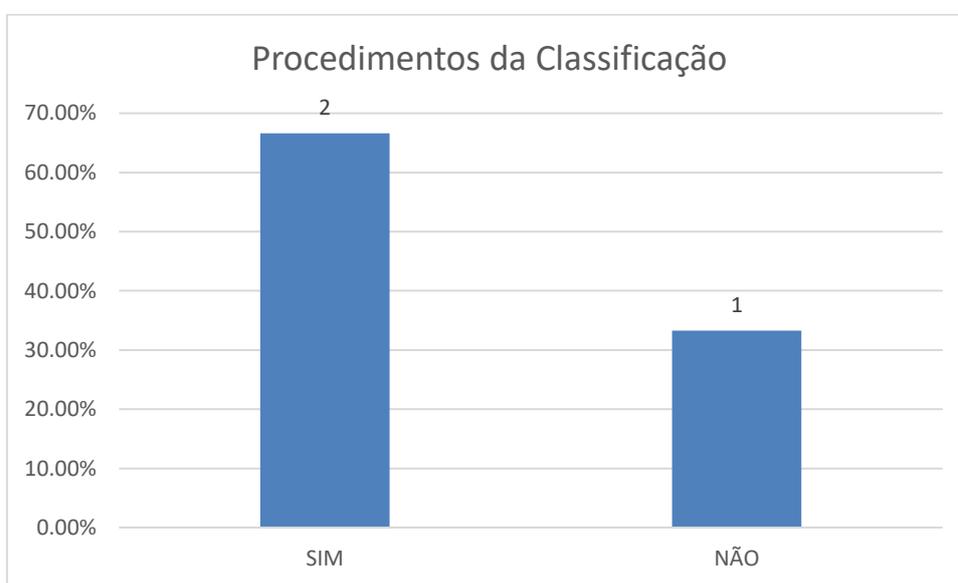


Gráfico 3: Índice das respostas da questão 6

A questão 7 refere-se aos procedimentos da atividade de autuação. Estes procedimentos são todos realizados. Cabe ressaltar as três últimas questões, respondidas de forma negativa. Como eles lidam com a plataforma do SEI, os processos são feitos de forma eletrônica e não de forma manual. Os funcionários da DPU responderam da seguinte forma.

Quadro 15 – Respostas ao procedimento de autuação

Pergunta	SIM	NÃO
a) Chegada do documento no protocolo e análise do despacho que solicita autuação do documento.	x	
b) Verificar os antecedentes do documento e dos anexos.	x	
c) Caso não haja registro no sistema informatizado ou no formulário de contingência, efetivar o registro do documento.	x	
d) Realizar a autuação do documento.	x	

e) Caso trabalhe com documentos digitais, inserir o documento digital no sistema informatizado. Automaticamente, ele será autuado.	x	
f) Numerar o número de folhas do processo.		x
g) Caso haja a necessidade de abrir volumes, por ter atingido o número de páginas adequado ao procedimento de protocolo, inserir o termo de encerramento.		x
h) Abrir um novo volume, com o termo de abertura.		x

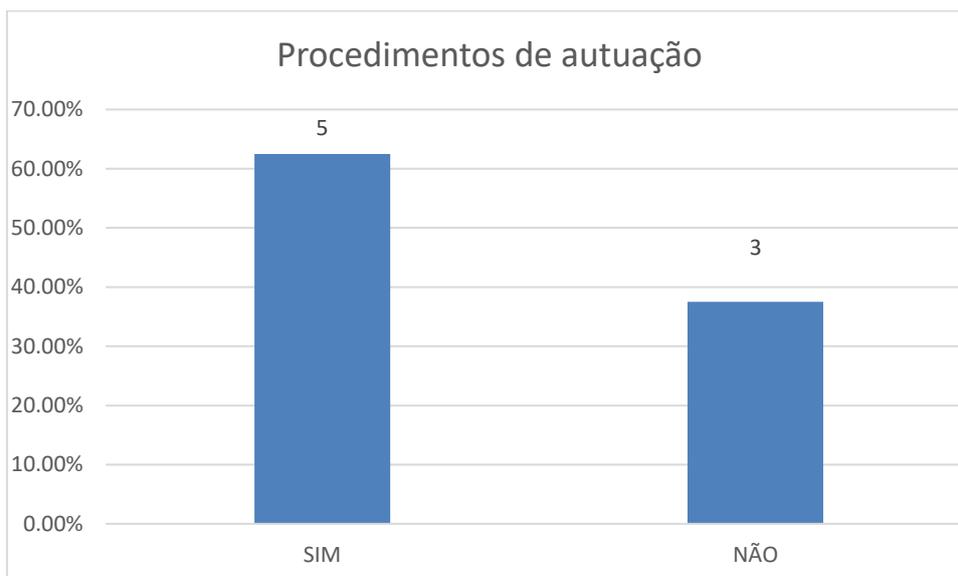


Gráfico 4: Índice das respostas da questão 7.

Na descrição da distribuição, todos os procedimentos elencados foram assinalados de forma positiva pela equipe de protocolo da DPU, o que demonstra que eles são feitos na totalidade.

Quadro 16 – Respostas ao procedimento de distribuição

Pergunta	SIM	NÃO
a) Chegada do documento no setor de trabalho.	x	
b) Olhar o último despacho ou o local que indica para onde o documento irá.	x	
c) Identificar a área interna ou externa para onde a documentação será encaminhada.	x	
d) Preparar o documento para a tramitação ou para a expedição.	x	

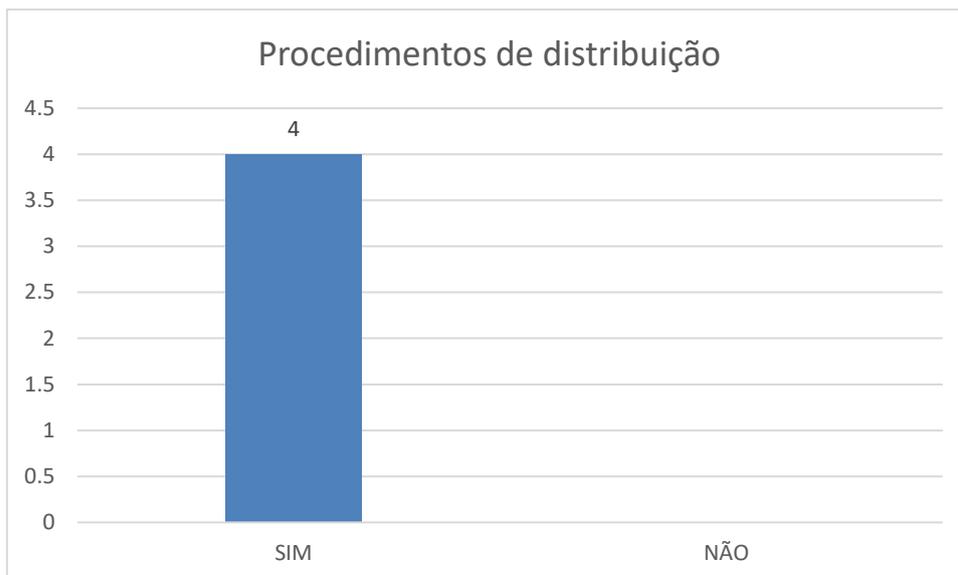


Gráfico 5: Índice das respostas da questão 8.

No caso dos procedimentos de controle de trâmite, a equipe de protocolo da DPU respondeu a uma única pergunta de forma positiva, o que demonstra que o controle de trâmite é realizado pela equipe durante toda a jornada de trabalho.

Quadro 17 – Respostas ao procedimento de controle de trâmite

Pergunta	SIM	NÃO
a) Acompanhar o trâmite a partir do sistema informatizado, pelos seguintes dados: data do trâmite, identificação do documento avulso ou processo, responsável pela tramitação, data de recebimento na unidade de destino, responsável pelo recebimento na unidade de destino, providências a serem realizadas.	x	

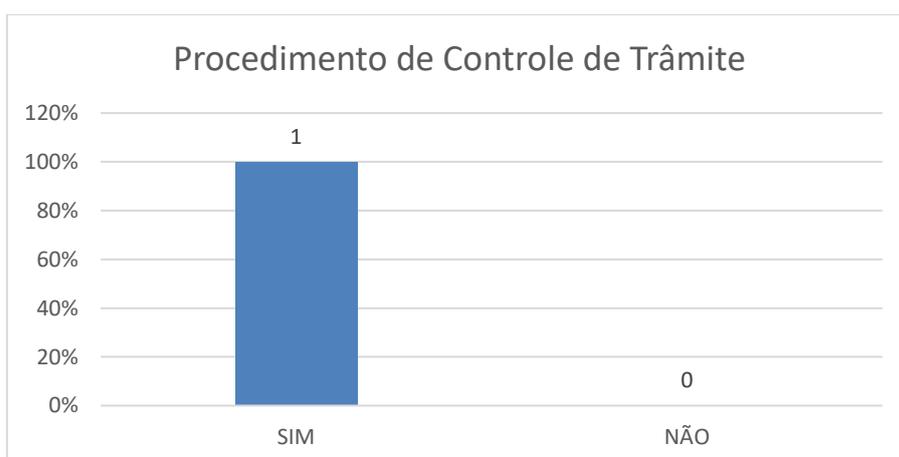


Gráfico 6: Índice das respostas da questão 9.

A última questão se refere aos procedimentos de expedição e a equipe de protocolo respondeu a todos os itens de forma positiva, evidenciando que as atividades são realizadas em sua totalidade.

Quadro 18 – Respostas ao procedimento de expedição

Pergunta	SIM	NÃO
a) Chegada do documento ao protocolo ou à unidade de trabalho, que deve encaminhar o documento ao protocolo.	x	
b) Análise do documento caso ele possua registro no sistema informatizado e se há classificação do Plano de classificação.	x	
c) Análise do documento, na última folha, sobre qual instituição onde será enviada.	x	
d) Registro do documento para a instituição onde será encaminhado.	x	
e) Providenciar envelope e procedimentos de correios e malote, caso a documentação exija.	x	
f) Envio do documento mediante mensageiro ou Correios, conforme as informações descritas na última folha.	x	

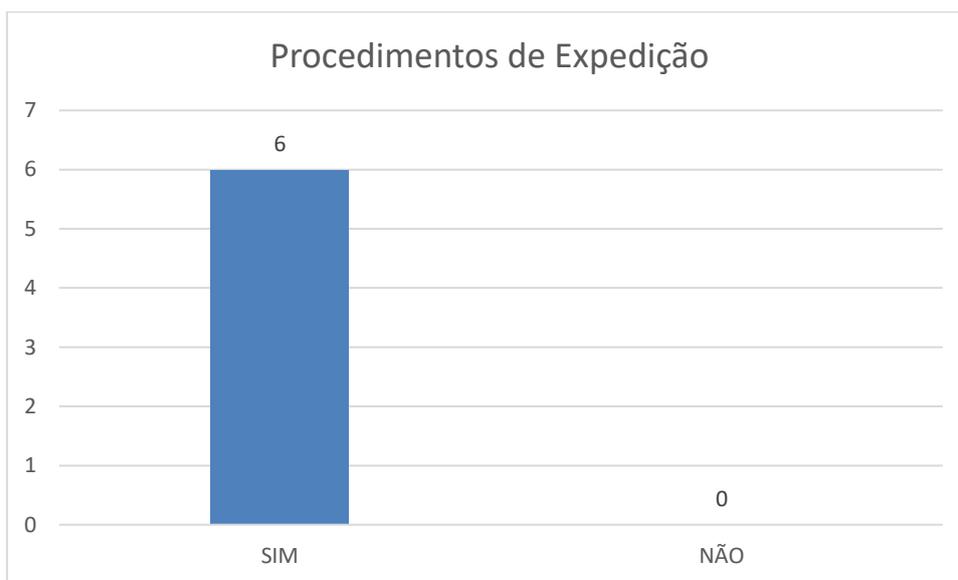


Gráfico 7: Índice das respostas da questão 10.

De modo geral, constata-se que os procedimentos das atividades de protocolo são realizados pela equipe de protocolo da Defensoria Pública da União – DPU, em sua maioria. Há observância dos conceitos relativos ao protocolo e preocupação com a dinâmica da documentação em tratamento. Os itens que foram respondidos como negativos foram minoria e ocorreram devido à utilização do Sistema Eletrônico de Informação – SEI, cujas atividades foram automatizadas.

5 CONCLUSÃO

Após o estudo dos conceitos abordados neste trabalho, podemos concluir que as atividades de protocolo encontram-se no seio do programa de gestão de documentos, da mesma forma que a classificação e a avaliação de documentos.

Observa-se que as atividades de protocolo aqui detalhadas, além de exigirem sistemática rigorosa, estão intrinsecamente relacionadas à gestão de documentos, sendo, mesmo, a base para que os documentos de arquivo garantam suas características fundamentais durante todo o ciclo de vida.

No contexto atual das organizações, onde convivem documentos analógicos e digitais, em sistemas híbridos, em busca de segurança e eficiência, pode-se afirmar que as atividades de protocolo são a base para documentos arquivísticos fidedignos e autênticos.

Cada atividade foi descrita de forma detalhada, a partir do material de referência utilizado na pesquisa. Foi positivo o resultado do questionário aplicado no protocolo da Defensoria Pública da União – DPU, onde foi constatado que a maioria das atividades de protocolo são, de fato, realizadas. Mesmo operando sob o ambiente informatizado do Sistema Eletrônico de Informação – SEI, verificou-se, por parte da equipe de protocolo, a observância dos conceitos aplicáveis a cada atividade e o cuidado com a execução de cada tarefa.

Na análise dos dados, também foi possível identificar uma constante, no que se refere às atividades de protocolo, e uma variedade de procedimentos adotados no desempenho das atividades. Estes, obedecem à lógica das diretrizes e normas adotadas no âmbito das organizações ou das instituições normalizadoras, às quais os protocolos se encontram tecnicamente subordinados.

Durante a realização desta pesquisa, houve dificuldade em encontrar fontes de informação relacionadas ao assunto. Houve necessidade de estudar a gestão de documentos, de forma que vários aspectos foram abordados nesta pesquisa. Um deles foi a questão da transparência administrativa, uma vez que a gestão de documentos é um instrumento de racionalidade e transparência. A

importância do protocolo é fundamental para o relacionamento com os cidadãos, dada a pressão por transparência nas organizações.

Outro aspecto fundamental foi o estudo da gestão de documentos com ênfase no ciclo documental, um dos fundamentos da disciplina arquivística. O ciclo documental transcende o trabalho do arquivista e é o pano de fundo, no qual se apoiam as intervenções arquivísticas.

É importante destacar a construção do relacionamento entre a gestão da informação, a gestão do conhecimento e a gestão de documentos. Os três tipos de gestão não são excludentes, apesar de receberem abordagens diferenciadas. Enquanto a gestão do conhecimento trabalha com conhecimento tácito e com fluxo informal, a gestão da informação trabalha com conhecimento explícito e fluxo formal, com abrangência menor. A gestão de documentos trabalha com a informação que é produzida no contexto do exercício das funções a que se propõe as entidades, com abrangência ainda menor e mais específica.

O estudo da teoria sistêmica foi necessário, para identificação das relações que podem ser construídas com outros sistemas, sobretudo no âmbito do arquivo. A abordagem sistêmica auxilia na compreensão dos conceitos e do funcionamento das atividades de protocolo e dos programas de gestão de documentos. Os sistemas fazem parte das trocas entre o homem e a sociedade.

Observação de minúcias, rigor nos pequenos detalhes na execução dos procedimentos aqui sistematizados são de fundamental importância, não apenas para o funcionamento adequado das organizações como também para o acesso à informação. Especialmente nas organizações públicas, o comprometimento dessas atividades resulta em comprometimento dos princípios democráticos, bem como dos direitos constitucionais do cidadão.

Desta forma, esta pesquisa, realizada com foco no protocolo e na gestão de documentos, aponta um caminho a ser percorrido para a construção de conhecimento científico sobre o tema.

REFERÊNCIAS

ALVES, Ítalo Henrique. **O processo administrativo no âmbito do Programa de Gestão de Documentos**. 2017. 259 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade de Brasília, Brasília, 2017.

ARAÚJO, Carlos A. A. Correntes Teóricas da Ciência da Informação. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 38, n. 3, p.192-204, set./dez., 2009

_____. Carlos A. A. O que é Ciência da Informação? **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 1, p. 01 – 30, jan./abr. 2014.

_____. Carlos A. A. Fundamentos da Ciência da Informação: Correntes Teóricas e o Conceito de Informação. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 4, n. 1, p. 57-79, jan./jun. 2014.

ATHERTON, Jay. From Life Cycle to Continuum. Some Thoughts on the Records Management – Archives Relationship. **Archivaria**. Winter 1985-1986.

BELLOTTO, Heloísa L., **Arquivos permanentes. Tratamento documental**. Segunda edição revista e ampliada. Rio de Janeiro: FGV, 2002.

BELKIN, N.J. Information Concepts for Information Science. **Journal of Documentation**. v. 34. p. 55-85. 1978.

BORKO, H. Information Science: What is it? **Journal of the American Society for Information Science and Technology**. Vol. 19, Pp 3-5, Jan, 1968.

BRASIL. ARQUIVO NACIONAL. **Gestão de Documentos: Curso de capacitação para os integrantes do Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo – SIGA**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2011.

BRASIL. **Constituição Federal de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm> Acesso em 17 de outubro de 2017.

_____. **Lei nº 8.159, de 08 de janeiro de 1991**. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Disponível: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm>. Acesso em 17 de outubro de 2017.

_____. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em 17 de outubro de 2017.

_____. **Decreto nº 5687, de 31 de janeiro de 2006.** Promulga a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção, adotada pela Assembleia-Geral das Nações Unidas em 31 de outubro de 2003 e assinada pelo Brasil em 9 de dezembro de 2003. Disponível: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5687.htm>. Acesso no dia 17 de outubro de 2017.

_____. **Decreto nº 7845, de 14 de novembro de 2012.** Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento. Disponível < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/Decreto/D7845.htm>. Acesso em 23 de janeiro de 2019.

_____. **Decreto nº 9094, de 17 de julho de 2017.** Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. Disponível < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9094.htm>. Acesso em 23 de janeiro de 2019.

_____. **Portaria Normativa nº 05, de 19 de dezembro de 2002 (Revogada)**
Disponível: < <https://conlegis.planejamento.gov.br/conlegis/legislacao/atoNormativoDetalhesPub.htm?id=7303&tipoUrl=link>> Acesso dia 17 de outubro de 2017.

_____. **Portaria Normativa nº 03, de 16 de maio de 2003. (Revogada)**
Disponível: <<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/index.php/portarias-federais/135-portaria-normativa-n-3,-de-16-de-maio-de-2003>> Acesso dia 17 de outubro de 2017

_____. **Portaria Interministerial MJ/MP nº 1.677, de 7 de outubro de 2015.**
<<http://conarq.arquivonacional.gov.br/conarq/legislacao/portarias-federais/401-portaria-interministerial-mj-mp-n-1-677,-de-7-de-outubro-de-2015.html>> Acesso no dia 17 de outubro de 2017.

_____. SÃO PAULO. ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO.
Manual de Normas e Procedimentos de Protocolo para a Administração

Pública do Estado de São Paulo. São Paulo: Arquivo Público do Estado, 2013.

BRASIL. ARQUIVO NACIONAL. **Glossário de Termos Arquivísticos Digitais.** Julho, 2004. Disponível em: <http://conarq.arquivonacional.gov.br/images/ctde/Glossario/2004ctdeglossario_v1substituido.pdf>. Acesso em: 28 de fevereiro de 2019.

BRENNEKE, Adolf. **Archivistica: Contributo Alla Teoria Ed Alla Storia Archivistica Europea.** Milão: Fondazione Italiana Per la Storia Amministrativa. 1968.

BUSTELO-RUESTA, Carlota. La serie de normas ISO 30300 - management system for records: la gestión de los documentos integrada en la gestión de las organizaciones. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 28, n. 2, p. 72-83, jul-dez 2015.

CASANOVA, Eugenio. **Archivistica.** 2ª Ed. Roma: Siena. 1928.

COLOMBIA. Archivo General de La Nación. **Guía para la Implementación de un Programa de Gestión Documental.** Manual de Archivistica. 2006.

COLOMBIA. Archivo General de La Nación. **Política Pública de Archivos,** 2016. Disponível em: <http://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/2_Politica_archivistica/PolíticasPublicasdeArchivo_V2.pdf>. Acesso em: dia 23 de janeiro de 2019.

CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS. **Multilingual Archival Terminology.** Disponível em URL: <http://www.ciscra.org/mat/mat>. Acesso em: 17 de outubro de 2017.

COUTURE, Carol. ROUSSEAU, Jean Yves. **Les Fonctions de L'Archivistique Contemporaine.** Quebec: Prèsses de L'Université Du Québec. 1999.

_____. **Os Fundamentos da Disciplina Arquivística.** Lisboa: Dom Quixote, 2008. 356 p.

CHOO, C. W. **A Organização do Conhecimento.** São Paulo: Senac. 2003.

CRUZ MUNDET, José R. **La Gestion de Documentos en lãs Organizaciones.** Pirâmide: Madrid. 2010.

DURANTI, Luciana. The impact of digital technology on archival science. **Archival Science.** p. 39-55, 2001.

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

FUSTER RUIZ, Francisco. Archivística, archivo, documento de archivo... Necesidad de clarificar los conceptos. **Anales de Documentacion**, Madrid, v. 2, 1999, p. 103-120.

GAUCHI RISSO, Veronica. Aproximación teórica a la relación entre los términos gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento. **Revista Española de Documentación Científica**. Madrid, v. 35, n.4, oct/dec. 2012.

HEREDIA HERRERA, Antonia. **Que és um arquivo?** Madrid: Trea, 2007.

ITALIA. Comune di Arezzo. Manuale di Gestione del Protocollo Informatico dei Flussi Documentali e Degli Archivi. Versión 3.1. Settembre-ottobre 2009.

ITALIA. Comune di Como. Manuale per la Gestione del Protocollo Informatico, dei Flussi Documentali e Degli Archivi. Adottato con D.G.C. del 26.07.2010.

_____, Gestión de documentos y administración de archivos. **Revista Códice**. Madrid, v. 4, n. 2, p. 43-50, jul./dec. 2008.

INDOLFO, Ana C. Dimensões Político-Arquivísticas da Avaliação de Documentos na Administração Pública Federal. **Anais do XIV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação: ENANCIB**. 2013.

_____, Ana C. 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.

INTERNATIONAL STANDARDIZATION ORGANIZATION. Norma 15489-1:2016. <<https://www.iso.org/standard/62542.html>>. Acesso: 30 de agosto de 2018.

HEREDIA HERRERA, Antonia. **Que és un arquivo?** Madrid: Trea, 2007.

HEREDIA HERRERA, Antonia. Gestión de documentos y administración de archivos. **Revista Códice**. Madrid, V. 4, n. 2, jul/dec., 2008.

0

HJORLAND, B. Documents, memory institutions and information science. **Journal of Documentation**, Vol. 56 Issue: 1, pp.27-41. 2000.

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

_____. **Sistemas e políticas públicas de arquivos no Brasil.** Rio de Janeiro: EDUFF, 1995.

_____. **Transparência e opacidade do Estado no Brasil: usos e desusos da informação governamental.** Rio de Janeiro: EDUFF, 1999. 231 p.

_____. Caminhos e perspectivas da gestão de documentos em cenários de transformações. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 28, n. 2, p. 19-50, jul-dez 2015.

_____. SANTOS, Zenaide F. Implementação da Lei de Acesso à Informação no Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro: Dimensões Arquivísticas. In ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 16. 2015, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa: Universidade Federal da Paraíba.

KURTZ, C.M. **Arquivística contemporânea.** In: Textos de arquivologia. Santa Maria: UFSM, AAB/RS, 1997. p. 91-99.

LLANSÒ SANJUÁN, Joaquin. La norma ISO 15489:2001 y su evolución hacia un cambio de estrategia en las organizaciones. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 28, n. 2, p. 51-71, jul-dez 2015.

LLANSÓ SANJUÁN, Joaquin. Sistemas archivísticos y modelos de gestión de documentos en el ámbito internacional. **Revista Códice**, Espanha, vol. 2. n. 1. Jan-jun 2006.

MARQUES, Angélica C. A. **Interloquções entre a Arquivologia Nacional e a Internacional no Delineamento da Disciplina no Brasil.** 399 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 2011.

_____. **A Arquivologia Brasileira:** busca por autonomia científica no campo da informação e interloquções internacionais. Rio de Janeiro: AAB. 2013.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de Direito Administrativo.** 30º Ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2012. 1136 p.

MORENO, Nádina Aparecida. A informação arquivística e o processo de tomada de decisão. **Informação e sociedade.** João Pessoa, v. 17, n.1, p. 9-19, jan./abr.2007.

PONJUÁN DANTE, Glória. **Gestión de Información: Dimensiones e implementación para el éxito organizacional.** Espanha: Trea. 2007.

RHOADS, James B. **La función de la gestión de documentos y archivos en los sistemas nacionales de información: un estudio del RAMP**. Paris: UNESCO, 1983.

RONDINELLI, Roseli C. **O documento arquivístico ante a realidade digital: uma revisão conceitual necessária**. São Paulo: FGV. 2013.

SARACEVIC, T. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciências da Informação**. Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996.

SCHELLEMBERG, T. **Arquivos Modernos: Princípios e Técnicas**. Rio de Janeiro: FGV. 2002.

SANTOS, Vanderlei Batista dos. (Org). **Arquivística: temas contemporâneos: classificação, preservação digital, gestão do conhecimento**. Brasília: SENAC: 2008.

SILVA, Armando Malheiro. Arquivologia e Gestão da Informação/Conhecimento. **Informação & Sociedade**. João Pessoa, v.19, n.2, p.47-52 maio/ago. 2009.

SILVA, Julianne T. e. Normas ISO para Gestão de Documentos: uma introdução. **Archeion Online**, João Pessoa, v. 4, n.1, p. 04-21, jan/jun. 2016a.

SOUSA, Renato Tarciso Barbosa. A Classificação como função matricial do que fazer arquivístico. In SANTOS, Vanderlei Batista (Org.). **Arquivística: Temas Contemporâneos**. São Paulo: Senac, 2008.

TORRES, Marcelo Douglas de Figueiredo. **Estado, democracia e administração pública**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004. 224 p.

VALENTIM, Marta L. P. Inteligência Competitiva em Organizações: dado, informação e conhecimento. **Revista de Ciência da Informação**. - v.3 n.4 ago. 2002.

VALENTIM, Marta L. P. **Estudos Avançados em Arquivologia**. (Org.). Marília: Cultura Acadêmica (UNESP). 2012.

VITAL, Luciana; P. FLORIANI, Vivian. M. V; GREGÓRIO. Gerenciamento do Fluxo de Informação como Suporte ao Processo de Tomada de Decisão. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 15, n. 1, p. 85 - 103, jul./jun. 2010

APÊNDICE – Questionário para aplicação na DPU

Unidade:

Entrevistado:

Hora:

Data:

1. Quais são as atividades realizadas pelo Protocolo da DPU?
2. Quais as normas infra legais com as quais os funcionários do Protocolo trabalham?
3. Até que ponto há um relacionamento técnico entre o Programa de Gestão de Documentos e a área de Protocolo? Uma área funcionaria sem a outra? Explique com suas palavras.
4. No fluxograma de recebimento do protocolo, estes procedimentos são realizados?
 - j) Chegada do documento ao Protocolo, com a análise dos meios de recepção: mensageiro, fax, Correios, documento em suporte digital (CD, Pen Drive) ou mediante correio eletrônico, entre outros. () Sim () Não.
 - k) Conferir se são documentos destinados à instituição ou se são particulares. () Sim () Não.
 - l) Conferir se o documento digital está em um formato aceitável e inseri-lo no sistema, com a classificação correta. () Sim () Não.
 - m) Abrir a documentação e analisar seus anexos, com exceção dos documentos sigilosos e particulares, cuja envelope deve ser preservado. () Sim () Não.
 - n) Receber o documento, recusando justificadamente aqueles cujo órgão seja incompetente para receber. () Sim () Não.
 - o) Analisar se os documentos são ostensivos ou sigilosos e fazer a separação deles no recinto do Protocolo. () Sim () Não.
 - p) Separar os documentos que serão autuados e os que continuarão avulsos. () Sim () Não.

- q) Emitir um recibo ou comprovante após o recebimento da documentação. () Sim () Não.
- r) Encaminhar toda a documentação para o efetivo registro no protocolo mediante sistema informatizado ou formulário de contingência. () Sim () Não.
5. No fluxograma de registro, estes procedimentos são realizados?
- a) Análise do documento, interno ou externo, incluindo seus anexos e dos tipos documentais que acompanham o documento a ser registrado. () Sim () Não.
- b) Conferir atentamente os dados dos documentos, sobretudo sobre o destino, os dados de origem e assunto correspondente. () Sim () Não.
- c) Inserir os dados no sistema informatizado ou no formulário de contingência, para obter o número de registro único. () Sim () Não.
- d) Finalizar o registro do documento com uma identificação única, iniciando o documento para o controle de trâmite na instituição. () Sim () Não.
- e) Escrever, com lápis macio, o número do registro no documento suporte papel. () Sim () Não.
6. No fluxograma de classificação, estes procedimentos são realizados?
- d) Com o sistema informatizado ou formulário de contingência, na atividade de registro, o documento deve ser lido atentamente, para ser classificado com o auxílio do Plano de Classificação inserido no sistema, a partir da análise do conteúdo e com a análise dos anexos. () Sim () Não.
- e) Caso ocorra problemas no sistema, o documento deve ser registrado primeiro no formulário de contingência e classificado depois, com a devida análise do seu conteúdo. () Sim () Não.
- f) Após o registro do documento, inserir no campo direito do documento com um lápis macio a classificação do documento, no canto direito. () Sim () Não.

7. No fluxograma de autuação, estes procedimentos são realizados?
- a) Chegada do documento no protocolo e análise do despacho que solicita autuação do documento. () Sim () Não.
 - b) Verificar os antecedentes do documento e dos anexos. () Sim () Não.
 - c) Caso não haja registro no sistema informatizado ou no formulário de contingência, efetivar o registro do documento. () Sim () Não.
 - d) Realizar a autuação do documento. () Sim () Não.
 - e) Caso trabalhe com documentos digitais, inserir o documento digital no sistema informatizado. Automaticamente, ele será autuado. () Sim () Não.
 - f) Numerar o número de folhas do processo. () Sim () Não.
 - g) Caso haja a necessidade de abrir volumes, por ter atingido o número de páginas adequado ao procedimento de protocolo, inserir o termo de encerramento. () Sim () Não.
 - h) Abrir um novo volume, com o termo de abertura. () Sim () Não.
8. No fluxograma de distribuição, estes procedimentos são realizados?
- a) Chegada do documento no setor de trabalho. () Sim () Não.
 - b) Olhar o último despacho ou o local que indica para onde o documento irá. () Sim () Não.
 - c) Identificar a área interna ou externa para onde a documentação será encaminhada. () Sim () Não.
 - d) Preparar o documento para a tramitação ou para a expedição. () Sim () Não.
9. No fluxograma do controle do trâmite, estes procedimentos são realizados?
- a) Acompanhar o trâmite a partir do sistema informatizado, pelos seguintes dados: data do trâmite, identificação do documento avulso ou processo, responsável pela tramitação, data de recebimento na unidade de destino, responsável pelo recebimento na unidade de destino, providências a serem realizadas. () Sim () Não.

10. No fluxograma da expedição, estes procedimentos são realizados?

- a) Chegada do documento ao protocolo ou à unidade de trabalho, que deve encaminhar o documento ao protocolo. () Sim () Não.
- b) Análise do documento caso ele possua registro no sistema informatizado e se há classificação do Plano de classificação. () Sim () Não.
- c) Análise do documento, na última folha, sobre qual instituição onde será enviada. () Sim () Não.
- d) Registro do documento para a instituição onde será encaminhado. () Sim () Não.
- e) Providenciar envelope e procedimentos de correios e malote, caso a documentação exija. () Sim () Não.
- f) Envio do documento mediante mensageiro ou Correios, conforme as informações descritas na última folha. () Sim () Não.