



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO  
CENTRO DE ARTES E COMUNICAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
CURSO GESTÃO DA INFORMAÇÃO

RENATA DA SILVA LINS

**DO FÍSICO AO DIGITAL: UM DIAGNÓSTICO DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO  
ARQUIVÍSTICA EM UMA FUNDAÇÃO DE APOIO**

RECIFE

2024

RENATA DA SILVA LINS

**DO FÍSICO AO DIGITAL: UM DIAGNÓSTICO DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO  
ARQUIVÍSTICA EM UMA FUNDAÇÃO DE APOIO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Gestão da Informação da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Gestão da Informação.

Orientador (a): Thais Helen do Nascimento Santos

RECIFE

2024

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,  
através do programa de geração automática do SIB/UFPE

Lins, Renata da Silva.

Do físico ao digital: um diagnóstico da gestão da informação arquivística em  
uma fundação de apoio. / Renata da Silva Lins. - Recife, 2024.

51 : il., tab.

Orientador(a): Thais Helen do Nascimento Santos

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de  
Pernambuco, Centro de Artes e Comunicação, Gestão da Informação -  
Bacharelado, 2024.

1. Gestão da Informação. 2. Arquivo. 3. Gestão de documentos. 4. Diagnóstico  
Arquivístico. 5. Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de documentos  
(SIGAD). I. Santos, Thais Helen do Nascimento. (Orientação). II. Título.

020 CDD (22.ed.)



Serviço Público Federal  
Universidade Federal de Pernambuco  
Centro de Artes e Comunicação  
Departamento de Ciência da Informação

## FOLHA DE APROVAÇÃO

### DO FÍSICO AO DIGITAL: UM DIAGNÓSTICO DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA EM UMA FUNDAÇÃO DE APOIO

RENATA DA SILVA LINS

---

Trabalho de Conclusão de Curso submetido à Banca Examinadora, apresentado no Curso de Gestão da Informação, do Departamento de Ciência da Informação, da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Gestão da Informação.

TCC aprovado 19 de março de 2024.

Banca Examinadora:

Orientador(a) – Thais Helen do Nascimento Santos  
Universidade Federal de Pernambuco - DCI

Examinador(a) 1 - Antônio de Souza Silva Júnior  
Universidade Federal de Pernambuco - DCI

Examinador(a) 2 – Vildeane da Rocha Borba  
Universidade Federal de Pernambuco - DCI

Dedico este trabalho de conclusão de curso aos meus pais, que tanto fizeram por mim. A minha mãe, Rosângela Maria, que me criou com tanto esforço e dedicação, e, em especial, ao meu pai Wilson Batista, que sempre me incentivou a estudar. Embora não esteja mais presente fisicamente, sua influência e amor permanecem vivos em mim. É com profunda gratidão que dedico este trabalho a ele. É uma honra realizar um sonho que ele tanto almejava para mim.

## **AGRADECIMENTOS**

Em Provérbios capítulo 3 versículo 6 diz: “Lembre de Deus em tudo o que fizer, e ele lhe mostrará o caminho certo”. Não poderia começar os agradecimentos de outra forma, o meu maior privilégio é o de servir a Deus, existe uma canção de Matthew West que diz: “estou vivendo para que o mundo veja ninguém além de Jesus”. Toda trajetória da minha vida glorifica ao Senhor e essa não é diferente. Obrigada Jesus por tudo o que tens feito.

Agradeço também aos meus familiares, em especial aos meus pais e à minha avó Rosália Ana, por todo amor, sacrifício, dedicação e esforço. Lembro-me de que, no ensino fundamental, meu pai, minha mãe e minha avó se juntaram para pagar um curso preparatório. O fato dos três estarem pagando o curso já dizia muita coisa. Então, passar em pelo menos uma escola técnica era uma honra para mim. Mas as coisas de Deus são sempre além. Naquele ano, passei direto em duas escolas técnicas: IFPE e ETE. Se hoje estou concluindo a graduação, é graças ao esforço de cada um deles, obrigada.

Agradeço ao meu digníssimo esposo, Guilherme Adriano, por todo amor, incentivo, apoio e dedicação. Obrigada por estar sempre ao meu lado.

Agradeço aos professores por todo ensino, dedicação e incentivo durante toda a minha jornada acadêmica. Em especial, gostaria de expressar minha gratidão à Thais Helen, minha orientadora, por toda sua instrução e disponibilidade nessa jornada.

Obrigada a todos!

“O conhecimento e a informação são recursos estratégicos para o desenvolvimento. Os portadores desses recursos são as pessoas”. (Peter Drucker).

## RESUMO

Com a crescente evolução digital, aumenta-se a preocupação com o acesso, autenticidade e segurança da informação. Este estudo buscou analisar a gestão da informação arquivística em uma fundação de apoio, por meio de uma pesquisa participante exploratória descritiva. A pesquisa fundamentou-se nos conceitos da Gestão da Informação, Arquivologia e Gestão de Documentos. A metodologia da pesquisa envolveu um diagnóstico arquivístico, baseado no levantamento de dados sobre a situação de um arquivo de Paes (2004). Além disso, foram incluídas questões sobre o funcionamento do sistema informatizado de gestão arquivística de documentos para abranger todo o contexto documental da fundação. Através do diagnóstico arquivístico, foi possível identificar algumas questões, tais como: a ausência dos instrumentos de gestão arquivística, replicação de documentos e deficiências na funcionalidade do sistema de gestão arquivística de documentos. Com base nessas constatações, foram sugeridas melhorias visando aprimorar a gestão de documentos na fundação.

**Palavras-chave:** Gestão da Informação; Arquivo; Gestão de documentos; Diagnóstico Arquivístico; Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de documentos (SIGAD).

## **ABSTRACT**

With increasing digital evolution, concerns about access, authenticity and information security are increasing. This study sought to analyze the management of archival information in a support foundation, through descriptive exploratory participant research. The research was based on the concepts of Information Management, Archiving and Document Management. The research methodology involves an archival diagnosis, based on collecting data on the situation of an archive by Paes (2004). In addition, questions were included about the functioning of the computerized document archival management system to cover the entire documentary context of the foundation. Through the archival diagnosis, it was possible to identify some issues, such as: the absence of archival management instruments, replication of documents and deficiencies in the functionality of the archival document management system. Based on these findings, improvements and enhancements to document management at the foundation were suggested.

**Keywords:** Information management; File; Document management; Archival Diagnosis; Computerized Document Archival Management System.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 –	Roteiro para o diagnóstico arquivístico na Fundação de apoio	27
Quadro 2 –	Organização	31
Quadro 3 –	Sistema de gestão arquivística de documentos	39
Fluxograma 1 –	Fluxo documental físico	36
Fluxograma 2 –	Fluxo documental digital	37
Figura 1 –	Organograma	32
Figura 2 –	Tela Inicial	41
Figura 3 –	Primeiro passo do arquivamento	41
Figura 4 –	Metadados: segundo passo do arquivamento	41
Tabela 1 –	Conhecendo os documentos e o setor de arquivo	33
Tabela 2 –	Gerência de projetos 2: tratamento dos documentos	35

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

CONARQ	Conselho Nacional de Arquivos
E-ARQ Brasil	Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos
SAGI	Sistema de Administração e Gestão Integrada
SIGAD	Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos
SGA	Sistema de Gerenciamento Auxiliar

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>12</b>
<b>2</b>	<b>PERSPECTIVA TEÓRICA</b>	<b>16</b>
2.1	Gestão da Informação e Arquivologia	16
2.2	Gestão de documentos	19
2.2.1	<i>Diagnóstico arquivístico</i>	22
<b>3</b>	<b>PROCESSOS METODOLÓGICOS</b>	<b>25</b>
<b>4</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>31</b>
4.2	Análise dos resultados	42
4.3	Recomendações de aprimoramento para a gestão da informação arquivística da organização	46
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>48</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>50</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O trabalho na gestão da informação/documentos para o acesso é um grande desafio das organizações, principalmente na era contemporânea, onde a tecnologia é predominante e o papel está deixando de ser o principal suporte de registro de informações e abre espaço para os documentos nato-digitais.

A tecnologia está modernizando os processos de informação devido a implementação de sistemas informatizados para a criação, armazenamento, recuperação e preservação dos documentos digitais dentro das entidades, facilitando a busca por informação, promovendo controle de acesso, economia de espaço físico e de materiais de escritório. No entanto, a pandemia ocasionada pela covid-19, em 2020, forçou a maioria das empresas a migrarem para o digital, tornando o cenário mais caótico devido a falta de preparação e a necessidade de urgência de manter as atividades em circulação (ativas).

Durante a pandemia, muitas empresas em todo o mundo foram obrigadas a adaptar suas operações para o digital por causa das novas condições impostas pelo distanciamento social e pelas restrições de mobilidade. A mudança ocorreu no comércio e varejo, bancos, restaurantes e até na educação. Uma pesquisa da empresa de hospedagem de sites HostGator concluiu que 58% dos negócios brasileiros passaram a investir na presença online durante a pandemia (TecMundo, 2021). Essa crescente despertou uma preocupação entre muitas organizações quanto à segurança e integridade dos dados. Com a quantidade massiva de informações digitais sendo produzidas e armazenadas diariamente, há uma preocupação com a garantia da recuperação futura e a autenticidade das informações, uma vez que nada é tangível.

O acúmulo de documentos gerados dentro de uma empresa é claramente dimensionado com grande volume de acervo físico. Em contrapartida os documentos nato-digitais não são visivelmente perceptíveis, o que resulta na maior desorganização concernente a produção e réplicas desnecessárias de informações, bem como a dificuldade de acesso. Esse cenário requer uma análise da gestão de documentos para diagnosticar o fluxo de documentos produzidos e recebidos na empresa, assim como o armazenamento, indexação e tramitação dos documentos no sistema informatizado de gestão arquivística de documentos, para direcionar o

cenário digital a manter a organização, integridade, autenticidade e acessibilidade dos documentos.

A Arquivologia é uma ciência indispensável para auxiliar as organizações em questões documentais, é ela que estuda as funções dos arquivos, desde da classificação, para uma melhor recuperação futura, até a eliminação dos documentos, orientando cada técnica e princípios a serem realizados para o ciclo de vida útil dos documentos. O *Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística* define Arquivologia como “disciplina que estuda as funções do arquivo e os princípios e técnicas a serem observados na produção, organização, guarda, preservação e utilização dos arquivos. Também chamada arquivística” (Arquivo Nacional, 2005, p.37). O Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ) orienta as instituições sobre os requisitos necessários para o desenvolvimento e implementação de sistemas de gestão de documentos arquivísticos através do modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos (E-ARQ Brasil), que tem como objetivo a implantação da gestão arquivística, tanto de documentos digitais quanto físicos, e fornece especificações técnicas e funcionais para o desenvolvimento do sistema, abrangendo aspecto como a captura, classificação, indexação, recuperação, preservação e destinação final dos documentos, visando assegurar a integridade, autenticidade e acessibilidade das informações ao longo do tempo.

Já a Gestão da Informação tem como parâmetro fornecer matéria-prima para tomada de decisão, atentando-se para os problemas informacionais que possam existir, suprimindo as necessidades das entidades referente a produção e uso da informação, tornando-se crucial para um bom funcionamento, principalmente no cenário de migração do físico para o digital (Amaral, 1994).

A união das duas disciplinas que compõem a Ciência da Informação proporciona um olhar completo, não só atentando-se para a forma física do documento, mas sim para as informações que oferecem subsídios para direcionar a gestão de documentos à eficiência.

Tendo em vista as mudanças de produção do físico para o digital nas organizações, indaga-se: Como está sendo gerenciado o acervo documental das empresas no contexto pós-pandemia, com ênfase na avaliação da Gestão da Informação digital e na adoção de metodologias arquivísticas para assegurar sua eficácia?

Diante dessa indagação possibilita uma análise da gestão da informação arquivística em uma organização que produz documentação em grande escala e por causa da Covid-19 teve que acelerar o seu processo de migração para o digital.

A empresa a ser analisada é uma fundação de apoio, uma instituição de direito privado sem fins lucrativos que atua apoiando projetos de ensino, pesquisa, extensão e desenvolvimento institucional, científico e tecnológico. Há alguns anos, a fundação vem tentando implantar um sistema informatizado de documentos. Somente em 2019, conseguiu implementar manual com normas e diretrizes para o funcionamento dos arquivos digitais. No entanto, devido à pandemia em 2020, teve que acelerar esse processo, tornando a maioria dos documentos nato-digitais para manter a empresa operando ativamente.

A escolha da fundação para realização deste estudo decorre de motivos pessoais e profissionais significativos. Recebi a oportunidade de desempenhar atividades, como estagiária, no setor de arquivo da instituição que passou por uma transição nos métodos de gestão de documentos, migrando do formato físico para o digital. Esse contexto prático proporcionou-me uma visão detalhada das complexidades envolvidas na gestão de documentos em diferentes formatos e permitiu compreender os desafios enfrentados pelas instituições nesse processo de transição tecnológica.

Diagnosticar o arquivo da fundação é importante para identificar metodologias arquivísticas eficazes na organização. Além disso, possibilita a revisão de estratégias para corrigir possíveis falhas ou lacunas, estabelecendo novos parâmetros de preservação, organização e tramitação. Essa abordagem visa aprimorar a gestão da informação arquivística da fundação.

O objetivo principal deste trabalho é o de analisar a gestão da informação arquivística da fundação de apoio. Logo, os objetivos específicos estabelecidos abaixo serão cumpridos:

1. Correlacionar a Gestão da Informação à Arquivologia;
2. Caracterizar a gestão de documentos;
3. Diagnosticar o acervo arquivístico (físico e digital) da fundação de apoio;
4. Recomendar boas práticas para a gestão da informação arquivística da organização.

Em síntese, esse trabalho busca analisar o cenário documental atual da organização em análise, buscando contextualizar as práticas arquivísticas utilizadas

pela fundação, assim como levantar subsídios para impulsionar a eficácia da gestão de documentos.

Além da presente seção, que aborda a introdução da pesquisa, os conteúdos foram distribuídos da seguinte maneira: perspectiva teórica: apresenta um levantamento bibliográfico de conceitos e benefícios da gestão da informação e Arquivologia, correlacionando as duas áreas, com o objetivo de validar a pesquisa. Assim como uma contextualização sobre gestão de documentos para caracterizar e usar como parâmetro para diagnosticar o acervo da fundação; processos metodológicos: explica como ocorreu a coleta de dados para o diagnóstico; resultados: apresenta uma exposição qualitativa e descritiva do que foi diagnosticado na organização pontuando a eficiência e as faltas que compõem a gestão de documentos da fundação; considerações finais: exhibe a conclusão sobre a gestão da informação arquivística da fundação de apoio de forma que sejam contemplados os pontos levantados durante a pesquisa e sugestões para a continuidade do trabalho aqui realizado.

## **2 PERSPECTIVA TEÓRICA**

Nesta seção, serão abordados os conceitos fundamentais relacionados à Gestão da Informação, Arquivologia e Gestão de Documentos, destacando suas interconexões e complementaridades. Serão explorados conceitos que demonstrem como essas disciplinas são essenciais dentro de uma organização. Além disso, será realizada uma contextualização sobre a relevância do diagnóstico arquivístico, evidenciando sua importância para a eficiência e organização dos processos de gestão da informação.

### **2.1 Gestão da Informação e Arquivologia**

A informação é um elemento fundamental para o desenvolvimento de todas as áreas do conhecimento. Pode-se afirmar que ela constitui o cerne da sociedade contemporânea. Quando se pensa em informação, remete-se à memória, referencial, conteúdo, mensagem, documento, conhecimento.

Shedroff (1999) caracteriza o processo contínuo do entendimento, no qual está baseado no produto (dado) que quando tratado transforma-se em informação e a informação que quando organizada e apresentada adequadamente transforma-se em conhecimento. Essa concepção do contínuo entendimento de Shedroff contempla muito bem as etapas do gerenciamento da informação que está fundamentado na administração da circulação e uso da informação.

O objetivo da gestão da informação é analisar a produção e o uso da informação, filtrando quais informações devem ser produzidas, utilizadas, armazenadas, disseminadas e quais pessoas terão acesso ou não há informação.

Segundo Le Coadic (1996) trabalhar com informação significa satisfazer uma necessidade de informação. De acordo com essa perspectiva, trabalhar com informação vai além da simples obtenção ou utilização de dados. Em vez disso, trabalha-se com a compreensão da necessidade e do comportamento do usuário em relação à busca e ao uso da informação.

Quando se conhece a motivação, subjacente à busca por informações, é possível adaptar os serviços de informação de maneira mais eficaz. Isso pode incluir

a melhoria da precisão na busca, a oferta de recursos relevantes e a facilitação do processo de utilização da informação obtida.

Ao abordar a Gestão da Informação destaca-se a importância não apenas da disponibilidade de dados, mas também da compreensão do contexto e das necessidades específicas dos usuários, proporcionando assim uma experiência mais significativa e eficaz no uso da informação.

Ademais, é válido ressaltar que a Gestão da Informação está internamente ligada ao registro adequado das informações. Ou seja, não é possível gerenciar informações não formalizadas, o conhecimento tácito, por exemplo, que é o conhecimento não registrado, não compartilhado e muitas vezes subjetivo, não pode ser gerenciado. Por isso, há uma gestão do conhecimento a qual estimula processos de registros do conhecimento, visando descentralizar a informação de um único indivíduo e transformá-la em conhecimento explícito (registrado).

Verzola (2005) afirma que uma informação adequada produz internamente o conhecimento em um indivíduo. Dessa maneira, torna-se evidente a importância do manuseio e uso da informação, seja por meios físicos ou eletrônicos. Já que não é suficiente apenas obter a informação. É crucial compreender como utilizá-la, qual a finalidade de seu uso e como compartilhá-la de maneira apropriada para que seja gerado um conhecimento e através do conhecimento a tomada de decisão.

A produção e o recebimento de informações, em uma entidade pública ou privada, acarretam em um acúmulo de documentos. Paes (2004, p.16) define arquivo como “a acumulação ordenada de documentos, em sua maioria textuais, criados por uma instituição ou pessoa, no curso de sua atividade, e preservados para a consecução de seus objetivos, visando a utilidade que poderão oferecer no futuro”. Ou seja, o arquivo é um conjunto de documentos que são guardados de forma lógica para que possa ser recuperado no futuro devido ao seu valor administrativo.

No entanto, quando se trata da palavra arquivo na realidade dos órgãos administrativos remete-se a papéis desordenados, guardados em espaços físicos de maneira que as entidades produtoras não identificam facilmente e muitas vezes não sabem nem a localização do documento. Desse modo, é importantíssimo afirmar que os documentos arquivísticos que são “documentos produzidos (elaborado ou recebido), no curso de uma atividade prática, como instrumento ou resultado de tal atividade, e retido para ação ou referência” (CONARQ/CTDE, 2020, p.24), devem

ser avaliados e gerenciados de maneira ordenada, classificada e organizada para uma recuperação ou destinação futura da informação. Atualmente, a acumulação de papéis físicos está sendo migrada para as telas de armazenamento, os documentos digitais ganham força e operam em grande quantidade nas organizações. O Conselho Nacional de arquivos também define o que são documentos digitais: “informação registrada codificada em dígitos binários, acessível e interpretável por meio de sistema computacional”, (CONARQ/CTDE, 2020, p.25).

Paes (2004) aborda os aspectos sob o qual os arquivos são estudados e classificados segundo:

- As entidades mantenedoras (quem tem autoridade sobre o arquivo, como exemplo os poderes públicos, institucionais, comerciais, familiares ou pessoal);
- Estágios de evolução (está relacionado a teoria das três idades: Corrente, uso frequente dos arquivos; Intermediário, os arquivos não são consultados com frequência. Mas, ainda podem ser solicitados; Permanente, constituído por documentos de valor histórico ou documental comprobatório);
- Extensão de sua atuação (setoriais e gerais ou centrais);
- Natureza dos documentos (arquivos especiais, relacionado a diversas formas físicas do documento: fotografias, disco, fitas, disquetes, entre outros; arquivos especializados, relacionado ao conteúdo que registra a experiência humana em um campo específico, seja, medicina, engenharia, biologia e assim por diante).

Notadamente, ao compreender o papel de um arquivo no contexto de produção, utilização e destinação, torna-se inegável e crucial a ciência da Arquivologia em uma organização.

A integração dos processos de gestão da informação arquivística, na administração de documentos e dados em organizações, revela uma abordagem diligente para lidar com a informação. Esses processos se complementam, uma vez que a Gestão da Informação concentra-se nas características da informação durante o seu ciclo de uso, produção e recuperação, com o intuito de gerenciar quem precisa da informação, quais informações são necessárias, qual o objetivo da informação, como o usuário pensa ao buscar a informação, como está a recuperação dessa informação, o que pode ser útil, extraído, utilizado, resolvido, decidido com a informação. A Arquivologia compreende alguns aspectos, como: natureza, função,

gestão, acesso, preservação e conservação dos documentos; assegurando a autenticidade e a acessibilidade dos documentos arquivísticos no decorrer do tempo.

A gestão da informação arquivística contribui para a otimização de processos e garante a eficiência do ciclo de vida dos documentos, resultando em sistemas mais robustos de gerenciamento documental, alinhando os princípios arquivísticos a implementação de tecnologia da informação, facilitando a recuperação da informação e promovendo agilidade e transparência nos processos organizacionais. Além disso, a gestão da informação arquivística estuda os requisitos legais e regulatórios que asseguram o cumprimento das normas e diretrizes relacionadas à privacidade, segurança e retenção de documentos, proporcionando eficiência e segurança no uso da informação. A gestão da informação arquivística constrói um ambiente organizacional coeso, desde a criação da informação até a eventual preservação do documento arquivístico.

## **2.2 Gestão de documentos**

Quando se trata de Arquivologia, os principais conceitos e atividades estão relacionados à gestão de documentos, que envolve a aplicação de técnicas e procedimentos para o gerenciamento do documento desde a sua criação até o seu destino final. A gestão de documentos emerge como um pilar para uma boa administração pública e privada, proporcionando padronização, organização e facilidade na busca por informações (Jardim, 2015).

A gestão de documentos é essencial para todos os tipos de organizações porque proporciona eficiência operacional devido aos seus principais elementos, que são: definições de padrões para recebimento e criação do documento; classificação e indexação; determinação adequada para armazenamento físico ou digital dos documentos, garantindo sua segurança, integridade e acessibilidade; preservação; recuperação; destinação e eliminação.

O Art.3º da lei 8.159/91, considera 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 gestão de documentos desempenha um papel fundamental na organização e preservação das informações dentro de uma instituição, tratando os documentos desde da captura\produção,

indexação, armazenamento, recuperação, preservação até a destinação final. Assim, uma das funções da gestão de documentos é exercer um processo de organização e ordenação dos documentos, desde a sua produção (mediante a aplicação de um plano de classificação que categoriza o documento conforme órgão produtor, função, subfunção, finalidade) até a sua destinação final (por meio de uma tabela de temporalidade que conduz à avaliação, estabelecendo prazos para guarda ou eliminação dos documentos, de acordo com os valores administrativos, comprobatórios, técnicos, jurídicos e histórico).

Os documentos de arquivo de uma entidade são criados com o propósito específico de atender às necessidades e finalidades da organização. Em um ambiente organizacional dinâmico, observa-se a produção e recebimento diário de diversos documentos, o que contribui significativamente para a tramitação de informações tanto internamente, entre setores, quanto externamente, em interações com outras entidades. Nesse contexto, observa-se a importância e utilização de serviços de protocolos referente ao recebimento, identificação, registro e distribuição dos arquivos, atuando como porta de entrada, assegurando que cada item seja devidamente identificado e registrado, essa etapa é crucial para a rastreabilidade dos documentos ao longo de seu ciclo de vida. Assim como, a ordenação, que identifica os critérios pelos quais os documentos serão organizados, como tipo, data, origem, assunto, etc.

O plano de classificação é essencial para a operacionalização da classificação de documentos, é ele que estabelece uma padronização da estrutura organizacional dos documentos, faculta o acesso à informação e recuperação devido à criação de categorias ou classes com base em características compartilhadas. Para quando receber o documento avaliar o seu conteúdo e identificar a categoria ou classe apropriada e estabelecida para aquele documento, podendo ser realizado manualmente ou por sistemas informatizados.

Tal como expresso por Janice Gonçalves (1998, p.34) “A classificação, em si - desde que periodicamente atualizada -, possibilita o levantamento sistemático de toda produção documental do organismo”. A classificação é, de fato, um instrumento imprescindível, pois permite organizar os documentos de forma sistemática, o que ocasiona uma otimização na busca e distribuição das informações ao longo do tempo. Além disso, desempenha um papel crucial na criação da tabela de

temporalidade, uma vez que ajuda a determinar a relevância e o período de retenção de cada tipo de documento.

Para chegar no descarte de documentos não é uma tarefa simples, de não quero mais, descartar. Existem diretrizes a serem seguidas, como a construção da tabela de temporalidade baseada no tempo de guarda de um documento, no valor comprobatório; qual o processo será usado no descarte de documentos, quem fará esse descarte; a produção de um termo de eliminação de documentos. Tudo isso deve ser avaliado e classificado no ato de produção do documento arquivístico. São etapas extensas que permeiam desde a identificação do documento, a avaliação em relação ao seu uso e tramitação até o descarte final ou guarda permanente.

É vital para uma empresa, principalmente pública, o uso da tabela de temporalidade para eliminar documentos, bem como a utilização do processo de digitalização. São ciclos que permitem a abertura de espaço e diminuir o acúmulo de papel, permitindo a eliminação correta dos documentos legalmente aprovados pelo CONARQ e conversão de registros físicos em formato digital por meio de scanners ou câmeras digitais. Isso proporciona facilidade de acesso a recuperação da informação, redução de danos físicos dos documentos originais e possibilidade de alcance mais eficientes dos registros.

A aplicação do processo de avaliação do documento possibilita às organizações realizar um levantamento de dados, promovendo a simplificação do ciclo do documento, que resulta na eficiência do gerenciamento de arquivos proporcionando segurança no descarte, tramitação funcional e acesso rápido à informação. Ter uma gestão de documentos em uma entidade acumuladora é proporcionar para os funcionários um fluxo de informações operacional produtivo. Bernardes e Delatorre (2008) afirmam que, quando se realiza a gestão de documentos, não se atenta apenas para as necessidades imediatas do organismo produtor, de seus clientes ou usuários. Mas, de fato garante a preservação permanente dos documentos essenciais para a reconstrução do passado. Bernardes e Delatorre afirmam que “Aliado ao direito à informação está o direito à memória”.

A gestão de documentos é um convite a permanência da história, é preservar todo um trajeto de uma instituição de modo a garantir seus direitos à memória e a informação, assegurando não apenas a continuidade organizacional, mas também o acesso às fontes essenciais para compreender o desenvolvimento, as decisões e as

realizações ao longo do tempo. Contribuindo para a transparência e o legado histórico da instituição, consolidando a sua importância no contexto cultural e social.

### **2.2.1 Diagnóstico arquivístico**

A palavra diagnóstico remete a mente do ser humano a área da medicina, consulta, exame, porque relaciona-se logo ao ato médico de observar os sintomas e diagnosticar a doença ou condição física ou mental do paciente. O diagnóstico arquivístico não é diferente, em vez de pontuar as condições de um paciente, faz um levantamento de dados de toda gestão de documentos de um organismo produtor para compreender a história da organização, a estrutura, condição e organização dos documentos arquivísticos (Lopes, 1997).

Um diagnóstico arquivístico serve como aparato para a gestão de documentos, é um processo que avalia e analisa a situação dos arquivos de uma instituição, organização ou empresa. Trata-se de uma prática essencial para a gestão de documentos e para a preservação documental, visando identificar, analisar e compreender diversos aspectos relacionados à tramitação de informação e aos documentos arquivísticos presentes em uma entidade.

A prática do diagnóstico arquivístico no âmbito literal é muito diversificada, vários autores não conceituam a palavra diagnóstico. O *Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística*, por exemplo, não usa o termo em questão, conceitua a prática como Identificação, da seguinte maneira: “Processo de reconhecimento, sistematização e registro de informações sobre arquivos, com vistas ao seu controle físico e/ou intelectual” (Arquivo Nacional, 2005, p.104). Como também conceitua a palavra censo de arquivo como “Levantamento oficial, em geral periódico, dos arquivos de um determinado universo, para a obtenção de dados quantitativos e qualitativos” (Arquivo Nacional, 2005, p.46). Já o *Dicionário de Biblioteconomia e arquivologia* define diagnóstico de arquivos de forma mais abrangente pontuando a coleta de informações sobre diversos aspectos dos documentos, como quantidade, formato, localização, estado de conservação, taxa de acúmulo, cronologia e frequência de uso, (Cunha; Cavalcanti, 2008). Essas informações são essenciais para o planejamento de programas relacionados à gestão de documentos, como organização e descarte. Além disso, o diagnóstico também pode incluir o levantamento de arquivos e documentos disponíveis.

O diagnóstico arquivístico em uma instituição é o primeiro passo para entender o funcionamento primário de toda a cadeia documental. Através do diagnóstico são retirados os dados necessários para suprir os requisitos da gestão de documentos. De modo geral, as empresas não sentem a necessidade de examinar as atividades rotineiras que compõem a maior parte de uma organização. É comum simplesmente manter os documentos da mesma maneira por anos. Cada indivíduo tende a realizar suas tarefas da forma que lhe parece mais conveniente, confiando na própria memória para gerenciar e guardar arquivos, resultando em desorganização e dificuldades na localização de informações.

No âmbito da gestão de documentos, o diagnóstico arquivístico é essencial, pois oferece uma visão abrangente dos fluxos documentais da organização. Lopes (1997 apud Braga; Roncaglio, 2021, p.87) “defendia que os diagnósticos institucionais devem conter o fluxo das informações, a descrição das atividades da instituição, suas funções, estruturas e questões referentes aos acervos existentes.” Lopes justificava que o diagnóstico proporciona um exame criterioso do problema, possibilitando propor soluções para a questão, com base em levantamentos de dados que possam ser considerados científicos.

Para Lopes (1997 apud Braga; Roncaglio, 2021, p.86), “diagnóstico é a operação de construir a imagem de uma ou mais organizações” e ele apresenta os diagnósticos em duas vertentes: maximalista e minimalista. A abordagem maximalista envolve a avaliação da condição dos arquivos em diversos organismos ou até de países, enquanto a abordagem minimalista se concentra na situação dos arquivos de uma única organização.

O objetivo do diagnóstico é identificar todo o âmbito operacional de uma organização mediante a gestão de documentos, esse processo contempla diversas atividades a serem realizadas, como:

- Identificar os tipos de documentos existentes na organização;
- Avaliar as condições dos documentos, quanto ao estado de conservação, preservação e armazenamento;
- Analisar como ocorre a organização dos documentos, concernente à classificação, indexação e descrição;
- Verificar se há uma política de arquivo (existem procedimentos de gestão de documentos adotados pela organização);

- Avaliar as tecnologias usadas na organização para a gestão dos documentos (como funciona o sistema de gerenciamento de documentos eletrônicos, a empresa possui procedimentos para a digitalização).

Tais pontos permitem identificar problemas e deficiências na gestão de documentos, como falta de organização, sistemas obsoletos, deterioração física de documentos, assim como identificar medidas necessárias para preservação do patrimônio documental garantindo sua integridade ao longo do tempo.

Realizar um levantamento de dados sobre a situação dos documentos arquivísticos de uma entidade é crucial, principalmente, para avaliar os sistemas informatizados de documentos. Segundo as diretrizes do E-ARQ Brasil os requisitos estabelecidos para um Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos (SIGAD) incluem a capacidade de captura, armazenamento, indexação e recuperação de todos os tipos de documentos arquivísticos, assim como de seus componentes digitais. Além disso, é necessário gerir os documentos a partir de um plano de classificação para manter sua relação orgânica e registrar metadados que descrevam seus contextos. O sistema deve estabelecer relacionamentos digitais e não digitais, garantir a autenticidade dos documentos, aplicar tabelas de temporalidade e destinação, permitindo a seleção e eliminação ou guarda permanente. O sistema também deve ser capaz de exportar documentos para transferências ou recolhimento, além de oferecer suporte à preservação dos documentos. Porém, o próprio Conselho Nacional de Arquivos (E-ARQ Brasil, 2020, p.26) afirma que “o sucesso do SIGAD dependerá, fundamentalmente, da implementação prévia de um programa de gestão arquivística de documentos”.

Portanto, é evidente que para implementar um SIGAD ou qualquer outro sistema informatizado de documentos, é necessário estabelecer práticas arquivísticas para alcançar organização, circulação e preservação dos documentos físico e digitais. O diagnóstico arquivístico emerge como uma prática fundamental para instituições que buscam aprimorar sua gestão de documentos e preservar seu patrimônio documental/informacional. É importantíssimo manter em foco que as práticas aqui observadas promovem uma gestão eficiente e asseguram a relevância documental e seu impacto na sociedade.

### 3 PROCESSOS METODOLÓGICOS

Os procedimentos metodológicos desta pesquisa foram organizados a partir da etapa de aplicação do diagnóstico arquivístico no acervo físico e digital da fundação de apoio.

No que diz respeito ao tipo, trata-se de uma pesquisa participante, exploratória e descritiva. Descritiva, porque descreve as práticas arquivísticas da fundação de apoio através de um estudo de campo no setor de arquivo da empresa, durante todo o período de estágio (1 ano e 8 meses), focando nos últimos 2 meses disponibilizados para o aprofundamento dessa pesquisa. Segundo Gil (2002), as características mais significativas da pesquisa descritiva é a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, como questionário e a observação sistêmica. A pesquisa é participante devido a participação total da pesquisadora no objeto de estudo, que é o setor de arquivo da fundação de apoio, como estagiária. Gil (2002) afirma que a pesquisa participante “caracteriza-se pela interação entre pesquisadores e membros das situações investigadas”. A pesquisa é exploratória, porque busca conhecer o contexto do setor de arquivo frente a organização, manuseio, preservação e segurança dos documentos. Segundo Selltiz et al. (1967, apud Gil, 2002, p.41), o objetivo da pesquisa exploratória é “proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de idéias ou descoberta de intuições”. Neste caso, a pesquisa foi realizada através de estudo de campo. No estudo de campo o pesquisador tem uma experiência direta, pois realiza a maior parte do trabalho pessoalmente, passando o maior tempo dentro da área de estudo. O que proporciona uma imersão que trás um entendimento maior das regras, costumes e convicções que regem o grupo estudado (Gil, 2002).

Quanto à abordagem, trata-se de uma pesquisa quanti-quantitativa, porque tem o objetivo de analisar a gestão da informação arquivística da fundação de apoio através de um levantamento de dados sobre a situação de um arquivo. Essa abordagem permite a coleta de dados de ordem numérica e/ou estatística, bem como a contextualização de dados relacionados ao contato direto com a situação estudada. Para Gil (2002) a análise qualitativa é menos formal que a análise quantitativa, porque a análise qualitativa é definida de maneira relativamente

simples, enquanto a análise qualitativa propicia a expansão das questões relacionadas ao objeto de estudo.

O setor de arquivo da fundação é o objeto de estudo da pesquisa. O arquivo é responsável por todo o processo de armazenamento e preservação dos documentos produzidos e recebidos pela instituição. Atualmente, o setor de arquivo trabalha tanto com a parte física do documento, quanto com o digital. São quatro pessoas compondo o setor, sendo três colaboradores fixos e um estagiário. A fundação de apoio possui um sistema de gestão arquivística de documentos, criado pelo próprio colaborador do setor de Tecnologia da Informação. O setor de arquivo também é responsável por ministrar oficinas e palestras a respeito da organização e preservação dos documentos físicos e digitais. Para contemplar a organização dos documentos, o objeto de estudo também se estende para o departamento de gerência de projetos, com o intuito de especificar o tratamento dos documentos da fundação de apoio.

A coleta de dados foi realizada através de uma participação direta no setor de arquivo e no site institucional da fundação de apoio. Utilizando como referência um roteiro de Paes (2004), que aborda os aspectos essenciais de um levantamento de dados de um arquivo, complementado por perguntas adicionais sobre a funcionalidade do sistema de gestão arquivística de documentos, para tentar entender como se utiliza o sistema na organização e sua interação com os processos de gerenciamento documental, ou seja, com a aplicação de um diagnóstico arquivístico. O roteiro utilizado encontra-se no quadro abaixo.

Quadro 1 – Roteiro para o diagnóstico arquivístico na Fundação de apoio.

<b>Categoria</b>	<b>Descrição</b>
Organização	Identidade (missão, visão e valores) Estrutura organizacional (organograma)
Setor de arquivo	Equipamentos; Espaço físico; Existência de normas, manuais, códigos.
Documentos	Gênero do documento; Espécie dos documentos; Estado de conservação; Volume.
Tratamento dos documentos	Como funciona o fluxo documental até o setor de arquivo; Organização dos documentos; Registros e Protocolos; Controle de empréstimo; Existência da tabela de temporalidade.
Sistema de gestão arquivística de documentos	Uso de sistema de gestão arquivística de documentos: Funcionalidades; Representação da informação; Arquivamento Integração de sistema; Metadados; Usabilidade; Recuperação; Segurança.

Fonte: Elaboração da autora.

O início da pesquisa se deu com uma observação da situação dos arquivos na fundação, durante todo o período de estágio no setor de arquivo. Foi observado cada procedimento de armazenamento dos documentos físicos e digitais, como se chegava o documento até o arquivo e como aquele documento era armazenado. Partindo dessa observação, foi surgindo o desejo de registrar as práticas exercidas no setor de arquivo e propor sugestões para a eficácia da gestão de documentos na instituição. No contexto de Lopes (2009), a visão minimalista se caracteriza pela observação dos problemas arquivísticos de uma organização, examinando um caso específico e buscando desenvolver novas abordagens de pesquisa e soluções para sugerir melhorias aos desafios identificados.

Então, foi proposto à fundação de apoio, a realização da pesquisa para diagnosticar a gestão de documentos da fundação, durante um período de 2 meses. A estrutura do diagnóstico arquivístico foi baseada em Paes (2004), seguindo

fielmente os pontos, só modificando a forma de apresentação: em vez de destacar os pontos de Paes como principais, optou-se por criar uma categoria e incluir os pontos como descrição dentro dela.

O roteiro de Paes (2004) oferece uma base sólida para uma análise abrangente dos documentos físicos e digitais. As perguntas adicionadas têm o objetivo de destacar e ressaltar especificamente o funcionamento do sistema de gestão arquivística de documentos, complementando assim a avaliação geral proposta para essa pesquisa.

A coleta de dados foi realizada no mês de janeiro e fevereiro de 2024 de forma presencial, de segunda a sexta, exceto no feriado do corrente ano. A primeira abordagem ficou reservada para as três primeiras categorias do roteiro, a saber: organização, documentos e setor de arquivo.

As informações sobre a organização foram feitas de forma remota pelo site institucional da fundação de apoio. Essa etapa é essencial para conhecer a identidade da empresa e compreender o conteúdo dos documentos produzidos e recebidos, além de examinar a estrutura organizacional para entender a posição do setor de arquivo dentro de uma estrutura mais ampla. Conforme destacado por Lopes (2009), o diagnóstico arquivístico não se resume apenas a descrever o objeto estudado, mas sim um processo de construção da imagem da instituição, envolvendo o aprofundamento do entendimento sobre sua estrutura, funcionamento e contexto organizacional. Essa abordagem permite uma análise mais completa da instituição, o que representa uma grande vantagem na identificação e solução de problemas.

A coleta de dados sobre o setor de arquivo e os documentos foi feita de forma presencial, seguindo a descrição do roteiro e analisando tanto o físico como o digital. As informações sobre os documentos e do setor de arquivo como volume, espaço físico, equipamentos e assim por diante, foram registradas no Google Docs, que posteriormente, serão apresentadas por uma tabela que separa os resultados do acervo físico e digital. De acordo com Cianconi (2001), começar o trabalho arquivístico com o reconhecimento preliminar do local é essencial para promover a compreensão e conexão entre diferentes conceitos e tipos de informação.

Os demais assuntos do roteiro, a saber: tratamento dos documentos e sistema de gestão arquivística de documentos, foram coletados de forma presencial. Para efetuar a descrição detalhada desses temas, foi imprescindível utilizar as

credenciais de acesso fornecidas à pesquisadora, que ainda desempenha o papel de estagiária da fundação; assim como, especificar um único departamento para a realização da análise de tratamento dos documentos. O departamento escolhido foi gerência de projetos 2, porque já participaram de oficinas e treinamentos realizados pelo setor de arquivo concernente à organização, autenticidade e recuperação dos documentos nato-digitais e apenas esse departamento possui documentos inseridos no sistema de gestão arquivística de documentos.

As informações do sistema de gestão arquivística de documentos foram recolhidas através da navegação do sistema, pontuando funcionalidades operantes, representação da informação, arquivamento, metadados utilizados, usabilidade, recuperação e segurança. Durante o processo de avaliação da usabilidade da interface do sistema, foram consideradas as três perguntas básicas propostas por Nielsen (1994): “o que o sistema faz?” “onde estou?” e “o que posso fazer aqui?”.

Com a prioridade de um único departamento e a utilização da credencial de acesso, foi possível de forma específica identificar os sistemas e processos utilizados em todo o período de tramitação dos documentos. Esse método permitiu não só aprofundar o entendimento sobre o funcionamento do sistema, mas também obter uma compreensão prática do tratamento dos documentos digitais.

Ressaltamos que as informações coletadas estão exclusivamente voltadas às práticas e metodologias utilizadas na gestão de documentos da fundação de apoio, respeitando todos os dados sensíveis da empresa e colaboradores.

Na apresentação dos resultados, que vem na seção seguinte, será adotada uma abordagem descritiva, complementada pela utilização de tabelas e fluxogramas. Essa escolha visa proporcionar uma compreensão clara e concisa dos dados coletados durante o estudo. As tabelas serão utilizadas para organizar e resumir as informações de forma sistemática, enquanto os fluxogramas serão empregados para representar visualmente os processos e relações entre diferentes variáveis. Essa combinação de formatos visa facilitar a interpretação dos resultados, permitindo uma análise mais aprofundada das descobertas obtidas ao longo da pesquisa.

A análise dos resultados foi conduzida através da correlação dos dados coletados com a perspectiva teórica. Foi realizado um dimensionamento entre o que a teoria estabelece e o que está sendo efetivamente executado na prática. A importância dessa correlação reside no entendimento profundo das lacunas entre

teoria e prática, permitindo a identificação de áreas de melhorias e o refinamento de estratégias de implementação.

## 4 RESULTADOS

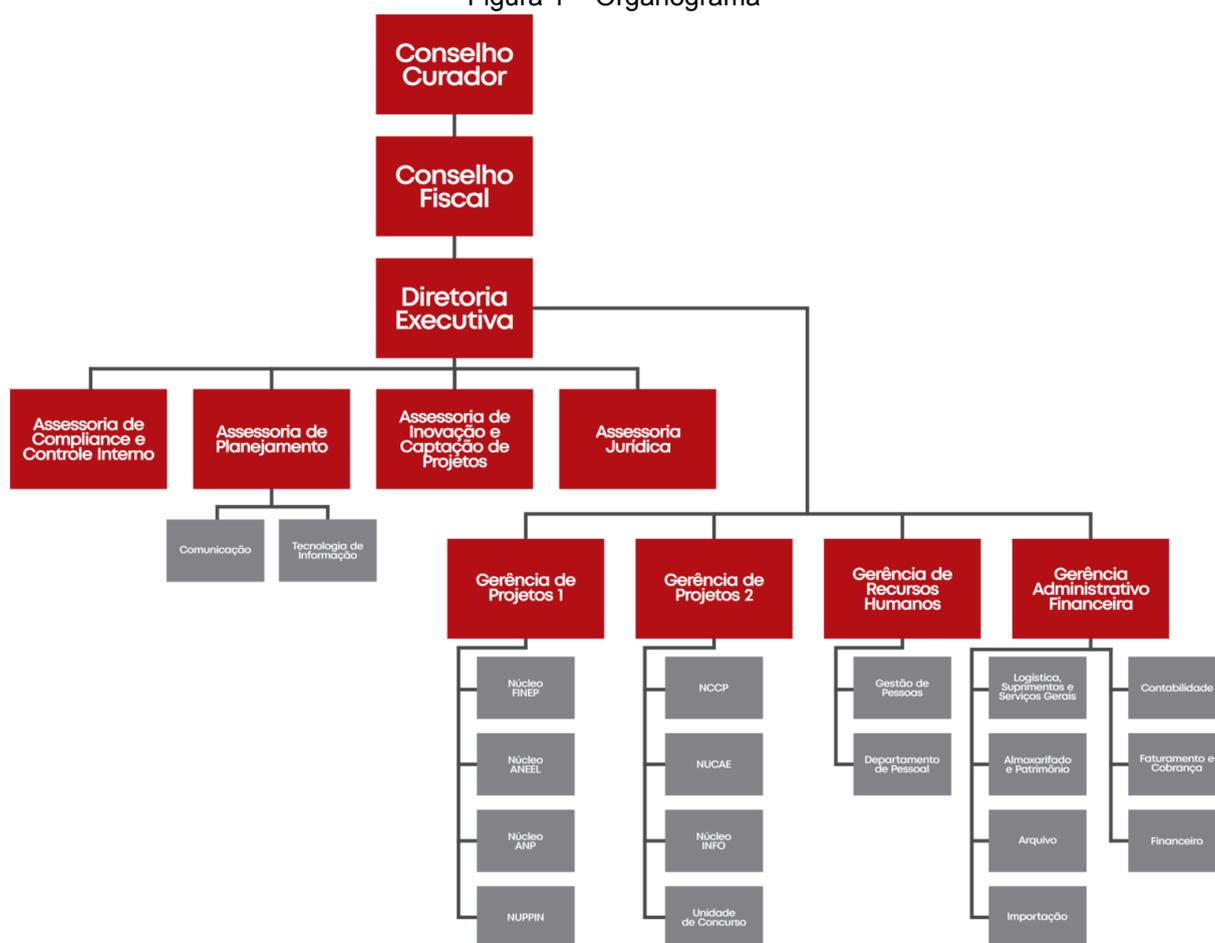
Nesta seção, serão apresentados os resultados coletados no levantamento de dados sobre o acervo documental da fundação de apoio, realizado através do roteiro de diagnóstico arquivístico (ver Quadro 1). Inicialmente, serão fornecidas informações sobre o perfil da organização, para conhecer melhor sua identidade e seu posicionamento perante a sociedade tal como sua estrutura organizacional.

Quadro 2 – Organização

<b>Conhecendo a Fundação</b>	<b>Identidade</b>
Missão	Apoiar e desenvolver a realização de atividades culturais, esportivas, de ensino, pesquisa e extensão, inovação e desenvolvimento científico e tecnológico, a partir da gestão de projetos, articuladas com os diversos setores da sociedade, atuando com transparência e preservando os princípios legais e éticos.
Visão	Ser uma fundação de apoio reconhecida pelo seu modelo de gestão e que atua com celeridade e segurança jurídica, por meio da competência dos colaboradores e do relacionamento e comunicação com seus parceiros.
Valores	Ética, competência, inovação, valorização e aplicabilidade da tecnologia, dinamismo e agilidade, integração, responsabilidade, comprometimento, criatividade, formação continuada de seus colaboradores e responsabilidade social e ambiental.

Fonte: Site Fundação de apoio (2024).

Figura 1 – Organograma



Fonte: Site Fundação de apoio (2024).

O setor de arquivo está localizado no departamento de Gerência, Administrativo Financeiro que está sob hierarquia da diretoria executiva, a qual corresponde ao conselho curador e conselho fiscal.

Em sequência, serão apresentados os dados coletados sobre o setor de arquivo e a respeito das características do documento, através de uma tabela.

Tabela 1 – Conhecendo os documentos e o setor de arquivo

<b>Setor de arquivo</b>	<b>Físico</b>	<b>Digital</b>
Equipamentos	5 scanners de mesa, 4 computadores, 1 notebook, estantes deslizantes e estantes de aço.	5 scanners de mesa, 4 computadores, 1 notebook e servidor.
Espaço Físico	4 salas exclusivas para arquivamento de documentos	No contexto digital, o equivalente ao espaço físico dos documentos é o espaço de armazenamento no servidor.
Existência de normas, manuais e/ou códigos	Não há	Sim, manual sobre organizar, salvar e renomear os documentos digitais no servidor.
<b>Documentos</b>	<b>Físico</b>	<b>Digital</b>
Gênero do documento	A predominância é de gênero textual, contudo, também é viável encontrar documentos de natureza iconográfica, digitais e outros tipos.	A predominância é de gênero textual, contudo, também é viável encontrar documentos de natureza iconográfica, digitais e outros tipos.
Espécie dos documentos	Ofício, relatório, certidão, declaração, ficha, contratos, entre outros.	Ofício, relatório, certidão, declaração, ficha, contratos, entre outros.
Estado de conservação	Bom	Bom
Volume	16 mil caixa box	x

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

O servidor armazena todos os documentos digitais da fundação de apoio, cada setor possui pastas específicas para depositar seus processos, seguindo a ordem de classe, tipo documental, conta, ano, mês e data. O servidor também possui controle de acesso. Só usuários autorizados podem visualizar, inserir e excluir documentos.

A fundação, atualmente, possui quatro salas destinadas para arquivamento dos documentos, sendo uma dessas salas, arquivo 2, toda composta de estantes deslizantes, enquanto as demais salas, arquivo 1, 3 e 4, são compostas por estantes de aço. Sobre a análise do estado de conservação, há uma parte dos documentos da sala de arquivo 3 que precisam passar por higienização.

Para coletar aproximadamente os dados do volume dos documentos físicos, realizou-se uma contagem de caixa box arquivadas nos 4 arquivos, totalizando 11.877 caixas. Além disso, há documentações em pastas AZ; ao colocar essas documentações em caixas, o total aproximado é cerca de 16 mil caixas. No que diz respeito ao volume dos documentos digitais, as informações dispostas ao setor de arquivo não tem como dimensionar esse dado.

Consecutivamente, serão apresentados os dados a respeito do tratamento dos documentos e do sistema de gestão arquivística de documentos da fundação.

Tabela 2 – Gerência de projetos 2: tratamento dos documentos

<b>Tratamento dos documentos</b>	<b>Físico</b>	<b>Digital</b>
Organização dos documentos	Os documentos são organizados por classe (exemplo: pagamento e documentação), práticas de arquivamento por assunto ou processo e ordenados por conta, ano, mês e data.	Os documentos são organizados por classe (exemplo: pagamento e documentação), práticas de arquivamento por assunto ou processo e ordenados por conta, ano, mês e data.
Registro e Protocolos	Para o controle de registros e protocolos faz-se uso do sistema SAGI - Sistema de Administração e Gestão Integrada	Para o controle de registros e protocolos faz-se uso do sistema SAGI - Sistema de Administração e Gestão Integrada
Controle de empréstimo	Faz-se o uso do sistema SGA - Sistema de Gerenciamento Auxiliar	No contexto digital, faz-se uso do sistema SGA para solicitar o documento físico em formato digital (digitalizado). Quanto ao documento nato-digital o usuário acessa diretamente por meio do servidor e sistema de gestão arquivística de documentos.
Existência da tabela de temporalidade	Não há	Não há

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Todas as informações coletadas sobre a categoria de tratamento de documentos no departamento de gerência de projeto 2 abrange todos os setores da fundação. A ideia de classificação é a mesma para todos os setores, como também a utilização do sistema SAGI e SGA.

Para o setor de gerência de projetos 2, a classificação dos documentos é por meio de duas classes: pagamentos e documentação. As duas classes são compostas por documentos que foram produzidos para uma mesma finalidade, ou

seja possui características para completar outro documento e juntos formam um único processo. E são ordenados de acordo com a conta, ano, mês e dia.

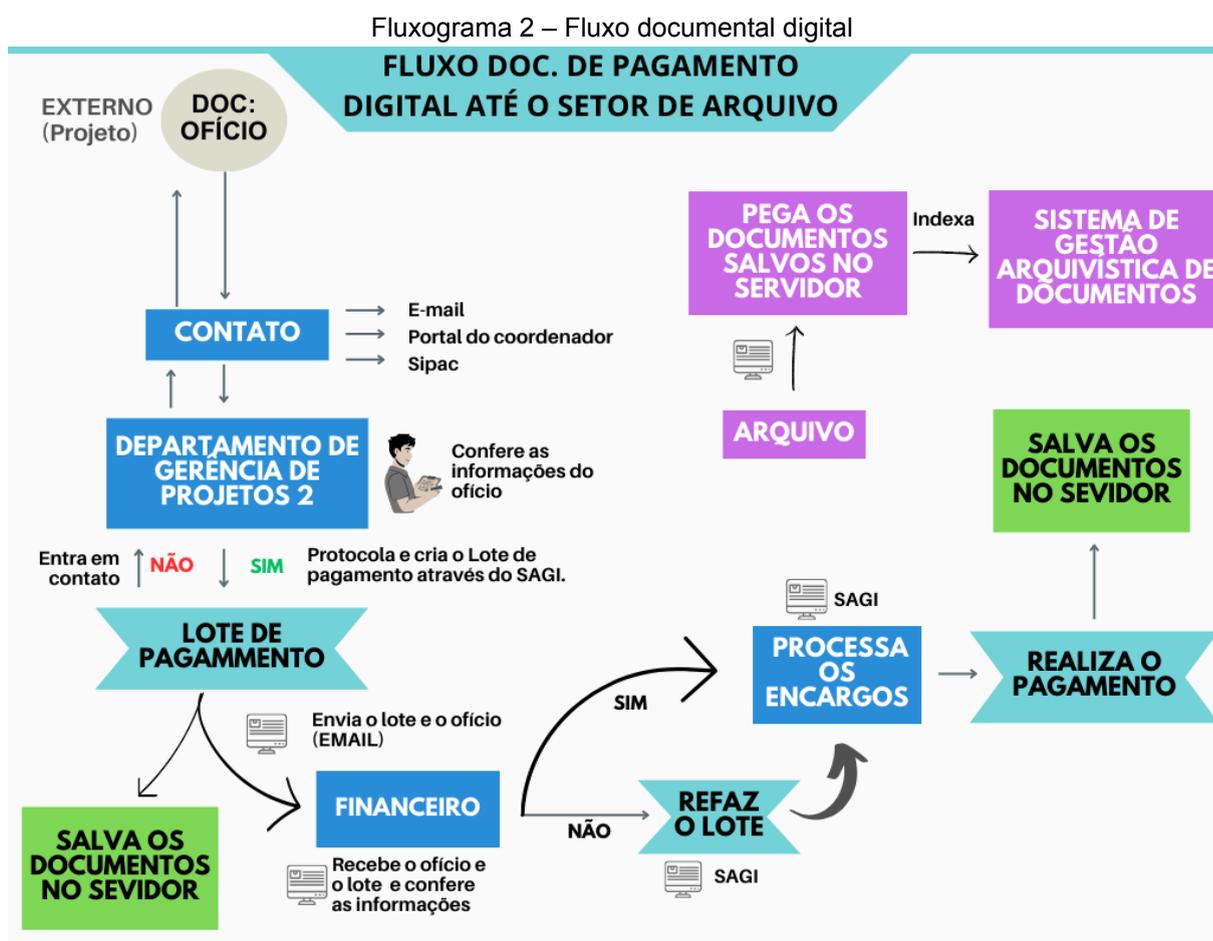
Agora serão apresentados, por meio de fluxogramas, como funcionava o fluxo documental até o setor de arquivo, no ano de 2019, antes da pandemia, e no ano atual, pós-pandemia. Para uma melhor apresentação e compreensão da transição do processo físico e digital, foi detalhada a tramitação dos documentos necessários para gerar um pagamento no departamento de gerência de projetos 2.



Fonte: Adaptado Fundação de apoio (2019).

No processo documental, o ofício é o documento principal para iniciar o processo de pagamento: é um documento externo enviado pelo projeto e recebido na recepção da fundação, onde é protocolado e transferido para o departamento através do SAGI. Posteriormente, o departamento retira o ofício da recepção, verifica as informações contidas, caso tenha algum erro informa ao projeto para o reenvio do ofício atualizado. Se não, elabora um lote para o pagamento no SAGI. Este lote é impresso para assinatura, sendo sem seguida encaminhado, juntamente

com ofício, para o setor financeiro. No setor financeiro, confere as informações do lote e, caso haja algum erro, o setor tem autonomia para refazer o lote e imprimir para recolher as assinaturas; se estiver tudo certo os encargos são processados e impressos para assinaturas. Após a conclusão do pagamento, os recibos são impressos e organizados com todos os outros documentos para enviar ao setor de arquivo. Os documentos que possuem protocolo são transferidos via SAGI e os documentos sem protocolo são transferidos pelo SGA caracterizado pelo tipo de documento, conta e ano. Após receber os documentos físicos, o setor de arquivo confere e aceita os itens transferidos através do SGA, recebe o protocolo no SAGI e organiza os documentos na classe de pagamentos, ordenados por conta, ano, mês e data.



No fluxo documental digital, o procedimento de entrega do ofício ocorre diretamente com o departamento de gerência de projetos 2, através de e-mail, portal do coordenador ou sipac. Após o envio do ofício, o departamento realiza uma

verificação das informações. Se houver discrepâncias, entra em contato com o projeto para correção do ofício. Caso as informações estejam corretas, o documento é protocolado, o lote de pagamento é criado e encaminhado para o setor financeiro por e-mail. Depois de enviar os documentos, o departamento salva o ofício e o lote no servidor. O setor financeiro recebe o lote e, se houver algum erro, realiza ajustes. Caso contrário, os encargos são processados, os pagamentos são efetuados e todos os documentos do processo são salvos no servidor.

Embora a fundação de apoio tenha a maioria de seus processos eletrônicos, atualmente, ainda lida com projetos físicos, resultando em um cenário híbrido. No caso do fluxo de documentos de pagamentos híbridos, a empresa recebe o ofício físico na recepção conforme mostrado no fluxograma 1. Ao chegar no departamento de gerência de projeto 2, ele é digitalizado, o ofício físico é encaminhado para o setor de arquivo. O restante do processo segue conforme o fluxo documental digital, representado no fluxograma 2.

Na tramitação de documentos digitais, observa-se que não há envio de documentos para o setor de arquivo; tudo é armazenado e organizado no servidor, de acordo com a classe do documento, conta, ano, mês e data. Para arquivar os documentos no sistema de gestão arquivística, o setor de arquivo acessa os documentos no servidor, verifica se todos os documentos do processo foram salvos e realiza o processo de arquivamento no sistema.

Em seguida, será mostrado um quadro com análise do sistema de gestão arquivística de documentos, pontuando suas funções, arquivamento, metadados, usabilidade, recuperação e segurança.

Quadro 3 – Sistema de gestão arquivística de documentos

<b>Explorando o sistema da Fundação de apoio</b>	<b>Descrição</b>
Funcionalidade	O sistema de gestão arquivística de documentos da fundação de apoio possui duas funções ativas: a de arquivar e recuperar os documentos no sistema.
Representação da informação	A representação da informação dos documentos digitais se dá por meio do manual criado pelo setor de arquivos que padroniza os documentos de um processo no servidor, segundo a classe, tipo documental, ano, mês e data e renomear os documentos por abreviações referente tipo e espécie documental.
Como funciona o arquivamento no sistema	Os usuários, colaboradores do setor de arquivo, acessam os documentos de um processo no servidor e os convertem em um único arquivo PDF. Posteriormente, este arquivo PDF é arquivado no sistema de acordo com a classe do processo, que atualmente são duas: pagamento e aquisição. A classe pagamento é subdividida em pagamentos e transferências bancárias, enquanto a classe de aquisição é subdividida em pessoa jurídica
Metadados	Pagamento: conta, título jurídico, protocolo, número de páginas, data do pagamento, CPF, CNPJ, nome do favorecido, número do ofício, lote de pagamento, número da ordem. Aquisição: número da ordem, conta, título jurídico, RC, número de páginas, data da ordem, protocolo de aquisição, CNPJ, nome do favorecido.
Interação de sistemas	Sim, através do sistema SAGI. Os metadados da aquisição são preenchidos automaticamente, só basta inserir o número da ordem, exceto o número de páginas. No processo de pagamento, os campos preenchidos automaticamente são o número da ordem, que é preenchido ao digitar o lote, o título jurídico que é preenchido ao adicionar a conta e o nome do favorecido, que é preenchido ao inserir o CPF ou CNPJ.

Usabilidade	<p><b>O que o sistema faz?</b> A interface é clara e objetiva em relação a função de recuperar documentos, como tela principal tem a área de busca no centro do sistema e acima alguns rótulos de comando como: início, pesquisa, documentos, tramitação e diretório. A maioria dos rótulos são sem funcionalidade, exceto o de início e documentos. Para arquivar o usuário tem que ir em documentos clicar na subclasse nova digitalização para realizar o processo.</p> <p><b>Onde estou?</b> O sistema indica a localização do usuário. Por exemplo, se o usuário estiver arquivando um pagamento o sistema irá indicar a classe e a subclasse em que o usuário está realizando a atividade.</p> <p><b>O que posso fazer?</b> O sistema não disponibiliza rótulos de localização para voltar às seções anteriores. Por exemplo, ao pesquisar a conta 73543 são recuperados 82 resultados, para detalhar um processo e retornar aos resultados da busca, existem duas opções: clicar repetidamente na seta voltar ou clicar no menu “Início” para reiniciar o processo do zero.</p> <p>O sistema não possui nenhum tipo de filtro para facilitar a vida do usuário após a busca, a única opção disponível pelo sistema é a de detalhar ou visualizar o documento. Seguindo o exemplo de busca pela conta 73543 e 82 resultados recuperados, se o usuário quiser todos os processos dessa conta referente ao mês de julho, terá que olhar um por um ou pesquisar todos os protocolos referentes aos documentos realizados no mês de julho.</p>
Recuperação	<p>A recuperação dos documentos inseridos no sistema é precisa, ela se dá por meio dos metadados, não possui OCR. Se pesquisar por dados específicos como protocolo ou lote, a recuperação será exata. No entanto, se pesquisar por dados abrangentes como conta, ano ou tipo de pagamento, a recuperação será extensa devido à quantidade de documentos que podem existir naquela conta, naquele ano. A falta de filtro torna a busca cansativa.</p>
Segurança	<p>Possui controle de acesso: só usuários com login e senha podem visualizar e baixar os documentos e apenas usuários autorizados podem arquivar, inserir metadados, modificar e excluir documentos.</p>

Para uma maior compreensão e visualização dos dados coletados sobre o sistema de gestão arquivística de documentos da fundação de apoio, foi retirada algumas imagens do sistema concernente a interface, arquivamento e metadados.

Figura 2 – Tela inicial

The screenshot shows the initial interface of the document management system. At the top, there is a navigation bar with several buttons: 'Início' (Home), 'Pesquisar' (Search), 'Documentos' (Documents), 'Tramitação' (Processing), 'Diretório' (Directory), and 'Deslogar' (Logout). Below the navigation bar, there is a search section titled 'PESQUISAR DOCUMENTO'. It contains a search input field with the placeholder text 'Pesquisar...' and a red button labeled 'Pesquisar'.

Fonte: Sistema de gestão arquivística de documentos Fundação de apoio (2024)

Figura 3 – Primeiro passo do arquivamento

The screenshot displays the first step of the archiving process, titled 'SELECIONAR TIPO DE DOCUMENTO'. It features two dropdown menus: 'Tipo de Documento' and 'Categoria'. Below the dropdowns is a blue button labeled 'Avançar'.

Fonte: Sistema de gestão arquivística de documentos Fundação de apoio (2024)

Figura 4 – Metadados: segundo passo do arquivamento

The screenshot shows the second step of the archiving process, titled 'Pagamentos: Pagamentos'. It is a metadata entry form with the following fields and options:

- Conta:** Input field.
- Dígito:** Input field.
- Protocolo:** Input field with value '0000.000000.0000'.
- Nº de Páginas:** Input field.
- Data do Documento:** Input field with value 'dd/mm/aaaa'.
- Anexar Documentação:** Button 'Escolher Arquivo' and text 'Nenhum arquivo escolhido'.
- Título Jurídico:** Input field.
- Resumo do Documento:** Large text area.
- Documento Indexado no Período de Pandemia?:** Dropdown menu with value 'NÃO'.
- CPF/CNPJ:** Input field with value 'CPF/CNPJ'.
- Favorecido:** Input field.
- Nº Ofício/CI:** Input field.
- Nº OS/OF:** Input field.
- Lote de Pagamento:** Input field with value '0000.000000.0000'.
- Documento Pendente?:** Dropdown menu with value 'NÃO'.
- Informações Complementares:** Large text area.
- Enviar Documento:** Green button at the bottom left.

At the bottom right, there is a Windows watermark: 'Ativar o Windows. Acesse Configurações para ativar o 1'.

Fonte: Sistema de gestão arquivística de documentos Fundação de apoio (2024).

## 4.2 Análise dos resultados

Os resultados sobre a identidade da empresa, seu posicionamento e valores, fornecem percepções importantes sobre a organização e os desafios que ela enfrenta para alcançar seus objetivos. Por exemplo, uma das características que a fundação de apoio deseja transmitir é ser reconhecida por seu modelo de gestão fundamentado em valores de inovação, valorização e aplicabilidade da tecnologia. Isso permite compreender o grande trabalho que a empresa tem pela frente, pois a gestão e a tecnologia não são aspectos simples: a cada ano, surgem novas abordagens de processos e tecnologias. Com essa perspectiva, podemos concentrar os resultados para destacar as boas práticas e propor melhorias na gestão de documentos, permitindo que a fundação avance cada vez mais em direção aos seus objetivos.

Sobre os resultados da categoria setor de arquivos, documentos e tratamento dos documentos, percebe-se a ausência de política ou normas referente a gestão de documentos, ausência de um plano de classificação, ausência de tabela de temporalidade, um quantitativo considerável de documentos físicos, ressaltando que o resultado coletado se refere a caixa box o que não há como dimensionar quantos documentos cabe em cada caixa, assim como não foi possível dimensionar a totalidade dos documentos digitais armazenados no servidor e no sistema de gestão arquivística de documentos da fundação.

Ao analisarmos os resultados da organização dos documentos, percebe-se que o físico e o digital são organizados e ordenados da mesma forma. Percebemos que só o departamento de gerência de projetos 2 possui seus arquivos inseridos no sistema de gestão arquivística de documentos da fundação. Segundo o Conselho Nacional de Arquivo (E-ARQ Brasil, 2020), a definição da política arquivística em órgãos e entidades “tem por objetivo produzir, manter e preservar documentos confiáveis, autênticos acessíveis, compreensíveis, de maneira a apoiar suas funções e atividades”. O que nos leva a considerar que a ausência de uma política de gestão arquivística pode ter dificultado a implementação do sistema na fundação. O próprio Conselho Nacional (E-ARQ Brasil, 2020, p.26) afirma que “o sucesso do SIGAD dependerá, fundamentalmente, da implementação prévia de um programa de gestão arquivística de documentos”.

O que ressalta o manual criado pelo setor de arquivo para organizar os documentos no servidor, embora o sistema de gestão arquivística de documentos abranja apenas o departamento de gerência 2, o servidor engloba todos os departamentos da fundação de apoio. A ideia de realizar um manual para organizar, salvar e instruir como renomear os documentos digitais é imprescindível. A prática de ordenar os documentos por classe, tipo documental, conta, ano, mês e data é crucial para facilitar a recuperação dos documentos. Como também a forma correta de renomear os documentos, com abreviaturas adequadas, sem espaço entre os nomes, sem acentos, barras, asterisco, aspas, dois pontos, interrogação, entre outros, permite a sua preservação ao longo dos anos. Bernardes e Delatorre (2008) afirmam que, quando se realiza a gestão de documentos, não se atenta apenas para as necessidades imediatas do organismo produtor, de seus clientes ou usuários. Mas, de fato garante a preservação permanente dos documentos essenciais para a reconstrução do passado.

Outra prática benéfica adotada pela fundação é o registro de protocolo e o controle de empréstimo, o que facilita a identificação e localização dos documentos, prevenindo possíveis perdas. A utilização dos serviços de protocolo através do SIGA e o controle de empréstimo através do SGA, já estavam em uso antes da pandemia, como evidenciado pelo fluxograma 1, que descreve o fluxo de documentos em um processo de pagamento até sua chegada ao arquivo.

Com relação à transição do fluxo documental físico para o digital, ficou evidente nos fluxogramas 1 e 2 o quanto os documentos digitais simplificaram os processos de tramitação. O contato direto e a eliminação da necessidade de imprimir documentos otimizam significativamente o fluxo de trabalho. No entanto, duas etapas no fluxo digital chamam atenção: a de salvar os documentos no servidor e a do setor de arquivo não fazer parte do fluxo diretamente. Primeiramente, nota-se que tanto o departamento de gerência 2 quanto o financeiro salvam os mesmos documentos, ofício e lote, o que resulta em réplicas de documentos e possivelmente divergências de informações futuras, caso algum documento seja atualizado e não comunicado. O fato do arquivo não estar diretamente integrado ao fluxo de documentos digital é bastante relevante. Atualmente, estamos lidando apenas com o fluxo documental do departamento de gerência de projetos 2. Entretanto, é intrigante imaginar o que acontecerá quando o sistema de gestão arquivística de documentos se expandir para outros setores. Será que o setor de

arquivo, que atualmente conta com um quadro fixo de 4 pessoas, conseguirá lidar com o arquivamento de todos os documentos do servidor para o sistema?

Essa pergunta nos permite detalhar um pouco mais os dados obtidos na categoria: sistema de gestão arquivística de documentos. Ao observarmos os resultados sobre a funcionalidade do sistema e o preenchimento dos metadados, nota-se que o preenchimento dos metadados no sistema não é completamente automatizado, apesar de haver interação do sistema com o SAGI, que é o sistema onde a maioria das informações da fundação é produzida e inserida. Segundo o Conselho Nacional de Arquivos (E-ARQ Brasil, 2020, p.48), no documento digital o processo de arquivamento “significa que o SIGAD irá automaticamente armazenar os arquivos digitais em um dispositivo de armazenamento e registrar, em metadados, elementos que estabeleçam relação orgânica entre os documentos”.

Ao verificar o sistema de gestão arquivística de documentos, os resultados obtidos foram bastante relevantes em relação à autenticidade e integridade dos documentos. No que diz respeito à maneira como os documentos são arquivados no sistema, observa-se que são convertidos em um único arquivo PDF, o que corrompe a assinatura digital. Além disso, o uso do PDF único dificulta a recuperação individual dos documentos no futuro. Por exemplo, caso o usuário necessite apenas de um ofício contido no processo de pagamento, o fato de estar em um único arquivo PDF implica que o usuário terá que realizar o trabalho de desmembrá-lo. “Um SIGAD tem que ser capaz de manter a relação orgânica entre os documentos e garantir a confiabilidade, a autenticidade e o acesso, ao longo do tempo” (Conselho Nacional de Arquivo, E-ARQ Brasil, 2020, p.27).

Em relação a recuperação da informação e a usabilidade do sistema, há controvérsias. Os resultados da usabilidade foram focados apenas nas duas funcionalidades do sistema que é arquivar e recuperar documentos, percebe-se que para realizar o procedimento de arquivamento não há dificuldade, é escolher a classe e preencher os metadados. Agora o processo de recuperação possui algumas limitações, embora a busca por metadados precisos, como protocolo, lote e ordem, seja exata, a falta de filtros no sistema dificulta a recuperação de mais de um processo, o que não facilita a vida do usuário. Assim como o processo de navegação do sistema não possui definição de rota para voltar a etapas anteriores. É crucial para um sistema disponibilizar ao usuário as três perguntas básicas de Nielsen (1994): onde estou, o que fiz e para onde vou. Às vezes pode parecer trivial,

mas é essencial para o usuário ter a praticidade de se localizar, visualizar o que pode fazer e voltar para as etapas anteriores sem dificuldades. Para o Conselho Nacional de Arquivos (E-ARQ Brasil, 2020, p.127), “um sistema software com boa usabilidade deve apoiar a realização de tarefas simples, diretas e objetivas, que garantam as metas de produtividade e qualidade do trabalho do usuário”.

Quanto à segurança do sistema, o controle de acesso através do login e senha e o acesso restrito são práticas fundamentais para a utilização de documentos digitais. Garantir que apenas usuários autorizados possam arquivar, inserir metadados e excluir documentos é essencial para proteger a integridade e a confiabilidade das informações. Conforme mencionado pelo Conselho Nacional (E-ARQ Brasil 2020, p.102), “para implementar o controle de acesso um SIGAD tem que manter pelo menos os seguintes atributos dos usuários: identificador do usuário, autorizações de acesso e credenciais de autenticação”.

A análise geral dos resultados obtidos por meio do diagnóstico arquivístico revelou que as práticas de organização dos documentos físicos são exercidas no digital e que os documentos digitais arquivados no sistema de gestão arquivística de documentos são uma réplica dos documentos salvos no servidor. Em contraste com o sistema, os documentos no servidor não são armazenados em um único PDF, mas sim separadamente, preservando a autenticidade das assinaturas digitais. Além disso, eles são armazenados pelo próprio departamento responsável pelo manuseio dos documentos, permitindo a guarda em tempo real. Isso difere do sistema de gestão arquivística de documentos, que depende do setor de arquivos para arquivar os documentos. Considerando a estrutura organizacional da fundação de apoio, é praticamente impossível para apenas quatro colaboradores arquivar todos os documentos produzidos e recebidos pelo departamento de gerência de projeto 2, o que torna impossível o arquivamento em todos os departamentos da organização no sistema.

Partindo desse princípio, percebe-se que lidar com documentos digitais dentro de um sistema de gestão arquivística de documentos representa um desafio significativo. Trabalhar com gestão da informação arquivística requer não só arquivar os documentos em uma ordem específica, mas sim considerar os riscos relacionados à perda de informação, violações de segurança ou conformidade inadequada. Isso inclui pensar em todas as etapas: criação do documento, uso, tramitação, rastreabilidade, preservação, segurança e destinação final. Para

Bernardes e Delatorres (2008), “aliado ao direito à informação está o direito à memória”. Trabalhar com gestão da informação arquivística de documentos é um convite a garantir a preservação do patrimônio documental da organização, além de promover uma funcionalidade eficiente que facilita a tomada de decisões e impulsiona a produtividade organizacional.

Com base na análise dos resultados, serão apresentadas, a seguir, recomendações de boas práticas para dar continuidade ao trabalho de gestão da informação arquivística de documentos da fundação.

### **4.3 Recomendações de aprimoramento para a gestão da informação arquivística da organização**

A primeira recomendação para manter a gestão de documentos da fundação é a criação de um plano de classificação e da tabela de temporalidade, os quais são essenciais para uma organização estabelecer a organização e padronização dos documentos assim como sua destinação final. Trabalhar com descarte de documentos não é fácil, principalmente quando toca a iniciativa pública. Mas, é fundamental manter o ciclo de documentos ativos apenas se eles apresentarem valor administrativo, jurídico ou histórico para a fundação. Quando um documento já não possui relevância dentro desses critérios e excedeu o seu período de validade e uso, a melhor abordagem é descartá-lo de forma formal, seguindo todos os critérios estabelecidos pelo Conselho Nacional de Arquivos. Isso ajuda a otimizar o espaço de armazenamento, reduz custos operacionais e mantém a organização em conformidade com as diretrizes de gestão de documentos. Além disso, caso algum indivíduo reclame ou proteste por causa do descarte, a organização estará protegida.

A segunda recomendação é para o aprimoramento do servidor da fundação de apoio. Como a maioria dos documentos digitais são armazenados no servidor, é crucial a realização de auditorias em todos os setores concernente à política de nomenclatura e organização, para assegurar que nenhum documento está sendo armazenado de forma inadequada e também verificar se não há nenhum documento corrompido. Para as réplicas de documentos, é importante realizar auditorias regulares, promover comunicação entre os departamentos e conscientizar os usuários sobre a importância de evitar a criação de réplicas de documentos. É

crucial observar como o processo digital está sendo implementado, garantindo a integridade e a autenticidade dos documentos. Além disso, a auditoria de conformidade é fundamental para avaliar se todos os padrões adotados estão fluindo adequadamente e se representam a melhor opção para a gestão da empresa.

Sobre o sistema de gestão arquivística de documentos da fundação, a recomendação primordial é seguir os requisitos para implementação de um sistema informatizado de gestão arquivística de documentos, compilados no E-ARQ Brasil. Após a análise dos resultados, percebe-se que para um bom funcionamento do sistema de gestão arquivística de documentos da fundação de apoio é imprescindível a utilização de um sistema único ou sistemas interoperáveis, permitindo o gerenciamento completo de todos os documentos e registros da organização, centralizando todos os documentos em um único repositório, utilizando controles de versões para que apenas a versão mais recente do documento seja utilizada, trabalhando em apoio a preservação e segurança do documento. Isso facilitaria o fluxo de documentos na fundação e evitaria réplicas e otimizaria o tempo operacional gasto para salvar os documentos no servidor.

No entanto, analisando os resultados obtidos é primordial estabelecer subsídios para a funcionalidade atual do sistema de gestão arquivística de documentos da fundação. De acordo com o que foi diagnosticado, se faz pertinente para o sistema a utilização de filtros para disponibilizar ao usuário mais de uma opção de atividades referentes à busca. A recomendação dos filtros são: classe, subclasse, tipo de documento, conta, ano, mês e data. Outra recomendação referente à versão atual do sistema é o arquivamento em um único arquivo PDF: a orientação seria continuar arquivando os documentos por classe e subclasse, mas ao invés de transformar em PDF único arquivaria por item documental (documentos individuais), como é recomendado pelo Conselho Nacional de Arquivo (E-ARQ Brasil, 2020).

A última recomendação está voltada para a automatização dos metadados, uma prática que já é realizada de forma parcial no sistema. No entanto, recomenda-se a utilização de forma total. Além disso, como os documentos serão arquivados por item documental, sugere completar aos metadados a informação que o documento com a assinatura digital foi verificado; essa ação permite uma preservação que garante a autenticidade e integridade dos documentos.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A transformação digital é um processo inevitável na sociedade moderna. A crescente evolução da tecnologia permite que os procedimentos sejam feitos de forma mais rápida. Com o diagnóstico arquivístico aplicado na fundação de apoio, observou-se que o fluxo de documentos até o setor de arquivo foi otimizado, devido a transição do físico para o formato digital, o fato de não precisar imprimir documentos para recolher assinaturas e tramitar os documentos de forma direta por meio digital tornou o processo mais simples e rápido.

Diagnosticar a gestão da informação arquivística da fundação permitiu compreender suas necessidades e observar como cada etapa do processo de gestão de documentos influencia no fluxo de trabalho. Foi perceptível verificar como as práticas de ordenação do físico passaram para o digital e como ainda há restrições no uso da tecnologia.

Quando olhamos para o diagnóstico da fundação de apoio, percebemos a utilização de algumas práticas de gestão de documentos. Porém, também concluímos que não é suficiente para a autenticidade, recuperação e preservação dos documentos a utilização de práticas isoladas. É crucial que todo o funcionamento dos documentos estejam estabelecidos segundo a organização, classificação, avaliação, preservação e segurança. Assim como a utilização do sistema informatizado de gestão arquivística de documentos, que precisa ir além da função de armazenamento, estamos diante de um sistema que pode contemplar várias funcionalidades como automação, tramitação, apoio à preservação e segurança.

O diagnóstico realizado na fundação é um levantamento de informações que podem ser utilizadas para impulsionar a eficácia da gestão, otimizar tempo e preservar documentos. Para Verzola (2005), uma informação adequada é capaz de gerar conhecimento em um indivíduo. Isso ressalta a importância do manuseio e uso eficaz da informação, seja em formato físico ou digital. Saber o que fazer com a informação é primordial para tomada de decisões. A sociedade é repleta de informações o tempo todo, porém receber informações não quer dizer nada, precisa-se saber manusear, entender a sua funcionalidade e tomar decisões.

Os objetivos da pesquisa foram alcançados. Conseguimos realizar o diagnóstico arquivístico concernente à utilização dos documentos físicos e digitais, assim como as recomendações de boas práticas para a gestão da informação arquivística da fundação de apoio, como: estruturação do plano de classificação e da tabela de temporalidade, realização de auditoria de conformidade concernente aos documentos arquivados no servidor, utilização de um sistema único ou sistema interoperáveis. Esse diagnóstico foi fundamentado nas práticas de Gestão de Documentos e no levantamento teórico sobre a correlação entre a Gestão da Informação e a Arquivologia.

Os desafios encontrados no decorrer da pesquisa foram as limitações de tempo, devido ao semestre reduzido da universidade. O tempo é crucial para análise e detalhamento dos dados; com um semestre reduzido o tempo para realizar a autorização da pesquisa e a coleta de dados ficaram estreitos.

O diagnóstico arquivístico é uma base para entender o funcionamento da organização, concernente ao uso e guarda dos documentos e suas necessidades. Partindo desse princípio, as recomendações para pesquisas futuras com o tema podem ser a criação do plano de classificação e da tabela de temporalidade para a fundação; realizar uma auditoria de conformidade com cada departamento da fundação referente ao armazenamento dos documentos no servidor; pesquisar sobre as dificuldades encontradas na empresa referente aos documentos e assinaturas digitais; realizar uma análise do controle de segurança da informação na fundação.

Quando se trata de diagnóstico arquivístico, os temas para pesquisas futuras referente os dados coletados por ele é extensão, são várias as possibilidades, porque as informações fornecidas pelo diagnóstico são relevantes para a eficácia da empresa.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M.F.I.; VITORIANO, M.C.C.P. Diagnóstico de arquivos e mapeamento da informação: interlocução da gestão documental com a gestão da informação. **Em Questão**, v. 24, n. 3, p. 68-95. DOI: 10.19132/1808-5245243.68-95. Acesso em: 22 jan. 2024.

AMARAL, Luis Alfredo Martins do. **Praxis**: um referencial para o planejamento de sistemas de informação. 1994. 251 f. Tese (Doutorado) - Universidade do Minho, Braga, 1994. Disponível em: [https://repositorium.sdum.uminho.pt/retrieve/301/PRAXIS\\_Amaral.pdf](https://repositorium.sdum.uminho.pt/retrieve/301/PRAXIS_Amaral.pdf). Acesso em: 24 jan. 2024.

ARQUIVO NACIONAL. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro, 2005.

BERNARDES, Ieda Pimenta; DELATORRE, Hilda. **Gestão documental aplicada**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008. 54 p.

BRAGA; M.M.G.; RONCAGLIO; C. Uso dos termo “diagnóstico de arquivo” no âmbito do poder público federal do Brasil. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.26, n. 2, p. 83-103, 2021. DOI:<https://doi.org/10.1590/1981-5344/4122>

CIANCONI, Regina de Barros. **Gestão da informação na sociedade do conhecimento**. 2 ed. Brasília: SENAI/DN, 2001.

Conselho Nacional de Arquivos. Modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos: **e-ARQ Brasil**. Versão 2. Rio de Janeiro, 2020. Disponível em: [https://www.gov.br/conarq/pt-br/assuntos/noticias/conarq-abre-consulta-publica-visando-a-atualizacao-do-e-arq-brasil/EARQ\\_v2\\_2020\\_final.pdf](https://www.gov.br/conarq/pt-br/assuntos/noticias/conarq-abre-consulta-publica-visando-a-atualizacao-do-e-arq-brasil/EARQ_v2_2020_final.pdf). Acesso em: 7 fev. 2024.

Conselho Nacional de Arquivos. **Glossário de documentos arquivísticos digitais**. Versão 8. Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos, 2020. Disponível em:[https://www.gov.br/conarq/pt-br/assuntos/camaras-tecnicas-setoriais-inativas/camara-tecnica-de-documentos-eletronicos-ctde/glosctde\\_2020\\_08\\_07.pdf](https://www.gov.br/conarq/pt-br/assuntos/camaras-tecnicas-setoriais-inativas/camara-tecnica-de-documentos-eletronicos-ctde/glosctde_2020_08_07.pdf). Acesso em: 25 jan. 2024

CUNHA, M. B. da; CAVALCANTI, C. R. de O. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Rio de Janeiro: Briquet de Lemos, 2008. 452 p.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002. Disponível em: [https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/150/o/Anexo\\_C1\\_como\\_elaborar\\_projeto\\_de\\_pesquisa\\_-\\_antonio\\_carlos\\_gil.pdf](https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/150/o/Anexo_C1_como_elaborar_projeto_de_pesquisa_-_antonio_carlos_gil.pdf). Acesso em: 1 fev. 2024.

GONÇALVES, Janice. **Como avaliar documentos de arquivo**. São Paulo: Arquivo do Estado, 1998. 89 p. v. 1. Disponível em: [https://www.arqsp.org.br/arquivos/oficinas\\_colecao\\_como\\_fazer/cf1.pdf](https://www.arqsp.org.br/arquivos/oficinas_colecao_como_fazer/cf1.pdf). Acesso em: 22 dez. 2023.

GONÇALVES, Janice. **Como classificar e ordenar documentos de arquivo**. São Paulo: Arquivo do Estado, 1998. 38 p. v. 2. Disponível em: [https://www.arqsp.org.br/arquivos/oficinas\\_colecao\\_como\\_fazer/cf2.pdf](https://www.arqsp.org.br/arquivos/oficinas_colecao_como_fazer/cf2.pdf). Acesso em: 11 jan. 2024.

JARDIM, J. M. Caminhos e perspectivas da gestão de documentos em cenários de transformações. **Acervo** (Rio de Janeiro), Rio de Janeiro, v. 28, n. 2, p. 19–50, 2015. Disponível em: <https://revista.arquivonacional.gov.br/index.php/revistaacervo/article/view/607>. Acesso em: 24 jan. 2024.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Tradução de Maria Yêda F.S. de Filgueiras Gomes. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1996.119p.

LOPES, Luiz Carlos. **A gestão da informação**: as organizações, os arquivos e a informática aplicada. Rio de Janeiro: Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro, 1997.

LOPES, Luiz Carlos. **A nova arquivística na modernização administrativa**. 2. ed. Brasília: Projecto, 2009.

NIELSEN, J. **Usability engineering**. San Francisco: Morgan Kaufmann, 1994.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo teoria e prática**. 3 ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004. 228 p.

SHEDROFF, Nathan. **Information Interaction Design**: a unified field theory of design. In: information design. Cambridge: MIT Press, 1999.

TecMundo. 2021. Quase 60% dos negócios brasileiros passaram para o online durante a pandemia. Disponível em: <https://www.tecmundo.com.br/mercado/229296-60-negocios-brasileiros-passaram-online-pandemia.htm>. Acesso em: 07 fev. 2024.

VERZOLA, Roberto. **A economia da informação**. In: AMBROSI, A.; PEUGEOT, V.; PIMIENTA, D. Desafios de Palavras: Enfoques Multiculturais sobre as Sociedades da Informação, C & F Éditions, 2005.