

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (UNIRIO)
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS (CCH)
ESCOLA DE ARQUIVOLOGIA

TAINÁ MAYARI ROCHA DE OLIVEIRA

**A IMPORTÂNCIA DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA NO CONTEXTO
DECISÓRIO ORGANIZACIONAL: O CASO DO SERVIÇO ARQUIVÍSTICO DA
ELETROBRÁS**

RIO DE JANEIRO
2018

TAINÁ MAYARI ROCHA DE OLIVEIRA

**A IMPORTÂNCIA DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA NO CONTEXTO
DECISÓRIO ORGANIZACIONAL: O CASO DO SERVIÇO ARQUIVÍSTICO DA
ELETROBRÁS**

Trabalho de Conclusão de Curso II
apresentado à Escola de Arquivologia da
Universidade Federal do Estado do Rio de
Janeiro como requisito parcial para aprovação
do curso.

Orientadora: Professora Fernanda Monteiro

RIO DE JANEIRO
2018

OT134 Oliveira, Tainá Mayari Rocha de
A importância da informação arquivística no
contexto decisório organizacional: o caso do serviço
arquivístico da Eletrobrás / Tainá Mayari Rocha de
Oliveira. -- Rio de Janeiro, 2018.
40 f

Orientador: Fernanda Monteiro.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) -
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro,
Graduação em Arquivologia, 2018.

1. Arquivo Central da Eletrobrás. 2. Informação
Arquivística. 3. Gestão Documental. I. Monteiro,
Fernanda , orient. II. Título.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar gostaria de agradecer a Deus que permitiu que eu chegasse até aqui, sem qual nenhuma gloria teria alcançado.

Agradeço aos meus pais e o meu irmão pela força, apoio e colaboração no esforço de ver concluída esta etapa da minha vida.

À minha orientadora, professora Fernanda Monteiro pela dedicação, incentivo, paciência de acompanhar cada passo deste trabalho.

Agradeço aos meus amigos que já passaram por essa fase e transmitiram a sua experiência para colaborar com o meu TCC.

Agradeço aos meus amigos que estão escrevendo o TCC por compartilhar momento de compreensão, de apoio, incentivo e ajuda.

À todos os meus amigos simplesmente por serem meus amigos e estarem ao meu lado com paciência para me ouvir e me encorajar nos momentos de desespero.

Aos profissionais da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) que colaboraram para o meu aprendizado e desenvolvimento profissional.

Aos arquivistas da Eletrobrás.

Por fim, agradeço a todos aqueles que contribuíram direta ou indiretamente para a realização desta monografia.

RESUMO

Apresenta o serviço prestado pelo Arquivo Central da Eletrobrás e a importância da informação arquivística para este ambiente organizacional. Aborda o serviço arquivístico e a relevância da informação arquivística no processo de tomada de decisão. Discute a relação da gestão documental, gestão da informação e gestão do conhecimento e o conceito de informação arquivística. Explica como a gestão documental é uma ferramenta estratégica para organizações. Define as etapas e as funções arquivísticas envolvidas na gestão de documentos. Analisa os instrumentos arquivísticos, Tabela de Temporalidade e Plano de Classificação, utilizados na gestão documental e como eles tornam eficiente o serviço de arquivo. Conclui que a informação arquivística é primordial para o contexto decisório organizacional. Enfatiza o tipo de serviço arquivístico prestado pelo Arquivo Central da Eletrobrás.

Palavra-Chave: Arquivo Central da Eletrobrás. Informação Arquivística. Gestão Documental.

ABSTRACT

It presents the service provided by the Eletrobrás Central Archive and the importance of archival information for this organizational environment. It addresses the archival service and the relevance of archival information in the decision-making process. It discusses the relationship of document management, information management and knowledge management, and the concept of archival information. It explains how document management is a strategic tool for organizations. Defines the steps of the archival functions. It analyzes the archival instruments, Document Temporary Table and Classification Plan, used in document management and how they make the archive service efficient. It concludes that archival information is paramount for organizational decision making. Emphasizes the type of archival service provided by Eletrobrás Central Archive.

Keywords: Eletrobrás Central Archive. Archival Information. Document management.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1	Solicitação de Documento e Informações Área Solicitante.....	18
Figura 2	Solicitação de Documento e Informações-Arquivo Central.....	19
Figura 3	Solicitação de Assessoria Técnico Administrativa-Área Requisitante.....	20
Figura 4	Solicitação de Assessoria Técnico Administrativa-Arquivo Central.....	21
Quadro 1	Gestão dos documentos, Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento.....	30
Figura 5	Gestão de documentos, Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento.....	31

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	9
1 O ARQUIVO CENTRAL DA ELETROBRÁS.....	13
1.1 A IMPORTÂNCIA DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA NA ELETROBRÁS.....	22
2 O SERVIÇO DE ARQUIVO DA ELETROBRÁS.....	26
2.1 INSTRUMENTOS ARQUIVÍSTICOS.....	31
3 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	35
REFERÊNCIAS.....	37

INTRODUÇÃO

A informação é um recurso primordial para as empresas, já que ela pode se tornar uma ferramenta estratégica em ambiente corporativo quando tratada e utilizada de maneira eficiente. É neste sentido de gerenciamento da informação que o arquivista aplica seu conhecimento teórico e técnico para atuar nos arquivos da empresa de acordo com a missão e os objetivos do ambiente de trabalho.

Segundo Brandão (2011, p.29), “[...] a gestão arquivística mostra-se como uma solução para gerenciar uma organização racional de documentos produzidos e recebidos pelas instituições, de modo a tornar o acesso rápido e eficaz à informação, disponibilizando-a a quem dela necessitar”. É neste cenário que é essencial ter uma equipe de arquivista dentro de uma instituição, uma vez que garante a qualidade do serviço de organização, guarda e disponibilização dos documentos.

Outra questão que assegura a qualidade do serviço de informação é o arquivista chefe. Ele é a figura essencial para formação e desenvolvimento de coleções, capacitação dos funcionários e usuários, avaliação de coleções, divisão de tarefas, seleção e disseminação da informação. E como exerce o papel de líder deve transmitir para sua equipe e os demais funcionários da empresa uma imagem de um profissional versátil, flexível, dinâmico e com perfil de empreendedor, além de preparado para tomada de decisão. (BRANÍCIO; CASTRO FILHO, 2007)

Nesse contexto de gestão da informação arquivística que o arquivista amplia seu espaço de atuação no mercado de trabalho, logo, demonstrando a sua relevância para empresa. Esta poderá ser beneficiada de vários modos com o programa de gestão informacional, como, controle quantitativo e qualitativo dos documentos produzidos, supervisão dos arquivos desde a produção até a destinação final, simplificação das atividades de criação, de manutenção e de uso dos arquivos, melhoria do fluxo informacional da empresa e racionalização dos arquivos físicos. E a partir dessa metodologia se desenvolve dois procedimentos, a classificação e a avaliação de documentos. A primeira resulta na construção do Plano de Classificação de Documentos e a segunda na Tabela de Temporalidade Documental (TTD). (NASCIMENTO; FLORES, 2007)

Contudo, a informação arquivística de acordo com Sena (2014, p.86), “[...] se concretiza em documentos arquivísticos que mantêm relações orgânicas entre si, pois foram produzidos e acumulados no cumprimento das atividades e funções da organização”. Logo, a gestão da informação é uma prática fundamental para empresa. Segundo Roncaglio, Svarça e Bojanoski

(2004, p.5), administrar ou gerenciar documentos arquivísticos a partir dos conceitos e teorias da Arquivologia, garantem as instituições obterem maior controle sobre as informações que produzem ou recebem, a equipe passa desenvolver com mais eficiência e rapidez as atividades do setor, principalmente, no atendimento ao cliente e racionalização do espaço físico.

A partir desses conceitos o presente trabalho tem por objetivo geral analisar a importância da informação arquivística no contexto decisório organizacional. Para alcançar tal objetivo iremos abordar a gestão da informação arquivística como um recurso para o tratamento e recuperação da informação e como uma ferramenta estratégica para administração da empresa; apresentar a experiência do Arquivo Corrente da Eletrobrás na gestão documental e no contexto decisório organizacional e refletir sobre a compreensão dos gestores em relação a importância do serviço arquivístico para o ambiente organizacional, prática administrativa e processos de tomada de decisão.

Justifica-se o tema pela relevância da informação arquivística em ambientes organizacionais. E como a implementação dessa gestão permite o controle e o acesso das informações organizacionais, logo, contribui para um resultado qualitativo do fluxo informacional e do serviço de arquivo nas organizações.

Outro ponto relevante é explicar a capacidade técnica e intelectual do arquivista em organizar, tratar, guardar e disseminar a informação. E como a metodologia arquivística contribui para o processo decisório e funciona como uma ferramenta estratégica para a administração da empresa.

O problema central da pesquisa refere-se à contribuição da informação arquivística no contexto decisório organizacional. É partindo desta questão que o trabalho busca apresentar o serviço de arquivo da Eletrobrás analisando os procedimentos que envolvem organizar, tratar, guardar e disseminar a informação.

Outra pergunta é referente ao tipo de perfil do arquivista, ou seja, o que os gestores querem do profissional de arquivo? Como confiar no arquivista? Qual a capacidade técnica e intelectual deste profissional? Estes questionamentos servem para o arquivista entender a sua importância para empresa e ampliar seu espaço de atuação no mercado de trabalho.

A metodologia utilizada foi dividida em duas etapas. A primeira parte trata de um estudo de caso do Arquivo Central da Eletrobrás, apresentando a sua experiência na gestão documental e no contexto decisório organizacional. O método utilizado para coletar as amostras foi a aplicação de questionário e entrevista semiestruturada, com a finalidade de levantar a informação necessária para o serviço de arquivo executado dentro da empresa.

A segunda parte envolve uma pesquisa bibliográfica na Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), *Scientific Electronic Library Online* (SCIELO) e Google Acadêmico, além de, textos utilizados durante a graduação que tratem sobre gestão de documentos arquivísticos, gestão da informação arquivística, serviços de arquivo e suas práticas.

O trabalho está dividido em três capítulos, além da introdução. O primeiro capítulo é referente ao arquivo e o serviço arquivístico da Eletrobrás. O segundo capítulo trata de contextualizar teoricamente a gestão da informação arquivística, o serviço de arquivo e as técnicas arquivísticas para tratamento da informação. E o terceiro capítulo apresenta as considerações finais.

O campo teórico conceitual é baseado segundo os autores que abordam o conceito da informação arquivística, da gestão da informação e outros métodos arquivísticos que colaboram no ambiente organizacional e tomada decisão.

Segundo Valentim (2012, p.12) aborda que:

A Arquivologia tem importante papel no que tange a aplicação de seus métodos e técnicas em ambientes empresariais, uma vez que trabalhar a informação gerada no interior das organizações é uma atividade essencial para o desenvolvimento destas, porquanto as atividades, tarefas e tomadas de decisão realizadas dependem essencialmente da informação gerada por seus colaboradores.

A gestão documental é essencial para as organizações empresariais, pois atua desde a produção até a guarda ou eliminação do documento. Nessa perspectiva, o arquivista tem grande responsabilidade em relação aos processos administrativos de uma organização.

De acordo com Branício e Castro Filho (2007, p.146 apud ALMEIDA, 2005) “O trabalho principal do profissional da informação em sua função de planejador consiste em interpretar a missão institucional e estabelecer objetivos, metas, políticas e diretrizes, procedimentos e regras para o serviço de informação”. Ver formatação!

Segundo Roncaglio, Svarça e Bojanoski (2004, p.5) “O papel do arquivista nas empresas, no entanto, é fundamental. Cabe a este profissional planejar a organização do arquivo, considerando as qualidades inerentes aos documentos de arquivo, a importância da organicidade e do ciclo vital dos documentos”.

No que se refere a qualidade nos arquivos Brandão (2011, p.33) diz que:

[...] a inserção da gestão da qualidade nos serviços arquivísticos possibilita o intercâmbio de bens/insumos e informações, padronizados através da adoção de normas comuns que permitem a organização identificar o que deve ser feito (nível das normas e procedimentos documentados), de fazer o que pretende e provar o que fez (por meio de documentos).

[...] a gestão da qualidade aplicada aos arquivos pode ser trabalhada como produto ou como serviço. Como produto volta-se a criação ou padronização de produtos com materiais que apresentam qualidade arquivística (pastas alcalinas, estantes de aço, desumidificador, entre outros) e que atendam com qualidade as necessidades de guarda, preservação e disponibilização dos documentos de arquivo”.

Arquivologia tem muito a contribuir para a qualidade do produto e do serviço da empresa, através dos conceitos e teorias da área. E a gestão da informação é o método indispensável para o serviço arquivístico, uma vez que permite as organizações gerir todas as informações, desde da produção até destinação final e de maneira organizada, acessível e controlada.

O campo empírico deste trabalho buscou apresentar a experiência do Arquivo Corrente da Eletrobrás na gestão documental e contexto decisório organizacional. Logo, a pesquisa abordou o serviço arquivístico que envolve o tratamento, organização, manutenção e disseminação da informação do arquivo da empresa.

1 ARQUIVO CENTRAL DA ELETROBRÁS

O Arquivo Central ou Arquivo Geral da Eletrobrás é uma unidade tecnicamente responsável pelas diretrizes aplicadas aos arquivos da empresa, para onde são transferidos os documentos dos diversos setores da instituição, após seu uso imediato, visando garantir a manutenção dos documentos durante os prazos estabelecidos na tabela de temporalidade documental.

A sua missão é criar, ofertar e implementar soluções que atendam às demandas de informação do público interno e externo sobre o setor elétrico e áreas afins. Atuando com excelência e de forma integrada às demais unidades de informação do Sistema Eletrobrás para gerenciar o acervo bibliográfico e não-bibliográfico, preservar a memória técnico-institucional, fazer uso otimizado das tecnologias da informação e comunicação, favorecendo assim o acesso a informações e documentos e dando suporte à Gestão do Conhecimento¹.

A visão do Arquivo Central é se tornar referência nacional em gestão da informação sobre a energia elétrica e áreas correlatas com eficiência empresarial e informacional, ética e responsabilidade social e ambiental. Já os valores são idênticos ao da Eletrobrás, isto é, foco em resultados, empreendedorismo e inovação, valorização e comprometimento das pessoas, ética e transparência².

A história do Arquivo Central da Eletrobrás começa com a criação do Departamento de Documentação e Biblioteca na Diretoria Administrativa entre os anos de 1989 e 1990. Nesse período, a chefe da divisão de arquivo era Sr^a Marilei que era funcionária de Furnas e trabalhou como requisitada na empresa por cinco anos. Cecília Salles Vence era a chefe da divisão de biblioteca. É nesta época que se inicia o tratamento da documentação permanente da instituição. Logo, os trabalhos relacionados ao arquivo entram em parceria com a Memória da Eletricidade³ com objetivo inicial de criar a Tabela de Temporalidade para o documento ser avaliado com a perspectiva arquivística, já que antes as áreas da empresa guardavam a documentação sem nenhum padrão e essa documentação ficava armazenada no prédio da Rodrigues Alves. Este ambiente era inadequado, empoeirado, com ratos, sujeito a inundações, etc. e estava sob a responsabilidade da área de serviços gerais. No entanto, este departamento durou dois anos porque durante o governo Collor houve uma reestruturação na empresa com

¹ <http://eletrobras.com/pt/Paginas/Home.aspx>. Acesso em 22 nov.2018

² Idem

³ Instituição sem fins lucrativos que com desenvolve a pesquisa histórica e o tratamento de acervos sobre a história da energia elétrica no Brasil. MEMÓRIA DA ELETRICIDADE. Disponível em: <<https://portal.memoriadaeletricidade.com.br/institucional/>>. Acesso em: 28 nov.2018.

muitas demissões. É nesse momento de instabilidade que o arquivo foi para um departamento de serviços gerais, como uma divisão. (MONTEIRO, 2009, p.1)

No ano de 1995 ocorre a criação do Departamento de Desenvolvimento Organizacional (DAD) e a biblioteca e o arquivo voltam a ficar juntos na mesma divisão. É nesta época que arquivista e bibliotecária Eliene passa a trabalhar no arquivo junto com Nair com ensino médio completo. Elas passam a cuidar do arquivo de processos que totaliza setenta arquivos Securit de quatro gavetas que foram recebidos da secretaria geral.

No ano de 1996, a divisão de arquivo e biblioteca passa a ser chefiada pela Cecília. É nesta época que ocorre o auge da reengenharia de processos e racionalização de espaços. Os funcionários desta divisão tiveram que selecionar quais os documentos guardados no armazém da Rodrigues Alves que iriam permanecer na instituição e quais documentos iriam ser eliminados. Esse trabalho teve que ser concluído em três meses porque a empresa decidiu vender o prédio da Rodrigues Alves e o Diretor Administrativo pediu que o prédio fosse esvaziado imediatamente. Mas mesmo com a pressão para redução de espaço e diversas mudanças físicas acontecendo, essa divisão conseguiu manter a qualidade do serviço. E no mesmo ano iniciou a implantação do Projeto de Modernização da Biblioteca e do Arquivo a partir do surgimento das mídias digitais. É neste momento que ocorre a compra de novos equipamentos e a contratação de equipes para fazer a higienização, análise, ordenação e organização dos documentos. A empresa contratada para guarda dos documentos e o serviço de microfilmagem foi a Memoteca Fink. (MONTEIRO, 2009, p.1)

Com aposentadoria dos funcionários Eliene e Nair, a equipe do arquivo ficou reduzida aos contratos. O contrato de equipes era funcional para empresa, no entanto, não era o ideal. Foi então que Cecília, a chefe da divisão da Biblioteca e do Arquivo, começou a lutar pela criação da vaga de arquivista no quadro funcional da empresa. Este cargo foi criado em 1990, no primeiro concurso da empresa após a ameaça de fechar o arquivo. (MONTEIRO, 2009, p.2)

Após alguns anos de mudanças, de racionalização de espaço e de trabalho intenso, a equipe percebeu que estava atendendo a missão do Arquivo. Entretanto, no final da década de 1990, o Departamento de Desenvolvimento Organizacional (DDO) foi extinto e o Arquivo passou para área de Recursos Humanos. Com essas novas reestruturações acontecendo, o setor ficou fragilizado. Porém, o arquivo continuou tendo apoio para que alguns projetos continuassem a ser desenvolvidos. A criação do Departamento Desenvolvimento Organizacional (DAO)⁴, em 2002, recuperou a estabilidade do Arquivo na estrutura

⁴Departamento de Desenvolvimento Organizacional (DAO), a sigla DA indicava diretoria administrativa.

organizacional. Neste mesmo ano, a primeira arquivista foi admitida na empresa, Jailza de Sousa Queiroz. Em junho de 2003, mais dois arquivistas foram contratados para reforçar a equipe.

Oito meses depois aconteceu um incêndio no prédio H.Stoltz, afetando diretamente a documentação da área jurídica, auditoria, engenharia ambiental e patrocínio. O Arquivo Central não foi afetado, porém, o prédio foi interditado e durante vários meses a equipe do arquivo ficou alocada em outro prédio, trabalhando em condições muito precárias.

No ano de 2005, o Arquivo Central foi transferido para o 5º andar do prédio Vital Brasil, onde permanece até hoje. No final deste mesmo ano foi criada a norma de gestão de documentos. Esta visa estabelecer diretrizes relativas à produção, trâmite, uso, arquivamento, avaliação e destinação de documentos arquivísticos da empresa. Vinculados à norma, estão os procedimentos de solicitação de documentos, de transferência de acervo e de assessoria técnico-arquivística. (MONTEIRO, 2009, p.2)

Em novembro de 2016, o Arquivo Central se separou da Biblioteca e passou para área de Gestão de Risco e Segurança da Informação. O Arquivo continuou no mesmo prédio, Vital Brasil, mas só que em andar diferente. Ele foi para 19º andar. Os funcionários tiveram que fazer um curso de capacitação em segurança da informação em busca de um diálogo mais eficiente entre os profissionais de arquivo e gestão de risco e segurança da informação.

O Arquivo e a Biblioteca da Eletrobrás contratam serviço de guarda externa, já que não há espaço suficiente para armazenar toda documentação da empresa. Até meados de 2009 a empresa Recall, antiga MemotecaFink, custodiava a documentação. Com a licitação de setembro de 2009, a empresa Stok foi a vencedora e passou a armazenar os acervos do Arquivo e Biblioteca da empresa até 2016. Atualmente, a empresa TCI Myriad é a responsável pelo serviço de guarda externa da documentação da Eletrobrás.

O acervo do Arquivo Central da Eletrobrás inclui documentos referente ao setor elétrico e áreas afins. Ele é composto por contratos, estatutos, regimentos, regulamentos, ofício, correspondências, projeto de trabalho, informes, boletins, atas, dossiês e outros tipos de documentos que resultam atividade da empresa⁵.

O setor de arquivo da Eletrobrás conta com uma política de gestão de documentos e informações corporativas das empresas que fazem parte do conjunto. Desta forma, estabelece diretrizes e orientações gerais para a estruturação da gestão documental para o Arquivo Central ou Geral, Corrente, Intermediário, Permanente, Setorial e Técnico. Este processo inclui

⁵ <http://eletrobras.com/pt/Paginas/Home.aspx>. Acesso em 12 dez. 2018

desenvolvimento do plano de classificação e avaliação de documentos que envolve aplicação da classificação de documentos e da tabela de temporalidade documental. (ELETROBRÁS, 2018)

Segundo a Política de Gestão de Documentos e Informações Corporativas das Empresas Eletrobrás (2017, p.9), objetivo da gestão de documentos arquivísticos:

[...] é estabelecer diretrizes, para produção, trâmite, uso, arquivamento, avaliação, classificação, conservação, preservação e destinação dos documentos arquivísticos da empresa. Visando respeitar os princípios de manter a integridade e indivisibilidade dos documentos, garantir a conformidade, respeitar a organicidades dos conjuntos documentais, respeitar o princípio da proveniência, atender os requisitos de transparência, garantir a propriedade sobre documentos e informações, evitar perdas documentais durante sucessão e assegurar, controle, monitoramento e auditoria dos documentos.

De acordo com Política de Gestão de Documentos e Informações Corporativas das Empresas Eletrobrás (2017, p.10), as diretrizes da gestão documental asseguram as seguintes funções arquivísticas: avaliação, seleção, transferência, recolhimento, classificação, eliminação, conservação e preservação. Todas essas funções devem considerar o ciclo de vida dos documentos e informações, ou seja, acompanhar a formação do documento desde sua produção até sua guarda permanente ou eliminação, dentro do conceito da teoria das três idades.

O serviço de arquivo da Eletrobrás inclui a elaboração de procedimentos e instrumentos de gestão documental nos diversos tipos de suporte, gerenciamento de arquivos intermediário e permanente, além das informações e documentação transferida ou recolhida.

O arquivista precisa elaborar o Plano de Classificação e, posteriormente, o Código de Classificação por Assunto e atualizá-lo a partir de mudanças nas funções ou atividades nas áreas produtoras e acumuladoras da documentação. Outra função é desenvolver e atualizar a Tabela de Temporalidade Documental (TTD) a partir de informações fornecidas pelas áreas gestoras da documentação e pela Comissão Permanente de Avaliação de Documentos (CPAD), respeitando a legislação vigente. O profissional também precisa elaborar e atualizar o Manual de Documentação em parceria com área de gestão de documentos normativos e depois disponibilizá-la na Intranet. (GESTÃO DE DOCUMENTOS ARQUIVÍSTICOS, 2011, p.4)

O Arquivo Central conta com a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos da Eletrobrás. A sua função é orientar o processo de análise, avaliação e seleção da documentação produzida e acumulada na empresa, visando a identificação dos documentos para guarda permanente ou eliminação. Outra tarefa é acompanhar e validar a elaboração de instrumentos de gestão documental e depois encaminhá-los para avaliação e aprovação da Diretoria Executiva da Eletrobrás (DEE). As funções de indicar representante da Eletrobrás ao Conselho

Nacional de Arquivo (CONARQ) e avaliar a realização de novos projetos de gestão documental para empresa, também fazem parte da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos da Eletrobrás. (GESTÃO DOCUMENTOS ARQUIVÍSTICOS, 2011, p.5)

A Política de Gestão de Documentos e Informações Corporativas das Empresas Eletrobrás (2017, p.12) explica as condições para gestão documental. Elas são:

- a) Capacitação: Os funcionários devem ser continuamente capacitados para o uso das técnicas de arquivo e dos sistemas informatizados de controle, tramitação e acesso a documentos de arquivo e demais tecnologia que porventura venham a ser adotadas;
- b) Qualidade: O serviço deve ser assegurado a eficiência e a qualidade dos procedimentos de produção, recebimento, tramitação e arquivamento adequados de documentos nas fases corrente, intermediária e permanente, assim como nos processos de avaliação, destinação final e auditoria de documentos;
- c) Tecnologia da Informação: Assegurar a aplicação adequada das tecnologias da informação, de acordo com as orientações arquivísticas, priorizando a gestão documental integrada entre documentos técnicos, administrativos e de conteúdo especializado, em todos os seus formatos;
- d) Normas e procedimentos: As empresas Eletrobrás devem ser dotadas de normas / procedimentos, recursos e métodos de gestão de documentos de arquivo, abrangendo produção, recebimento, tramitação, disponibilização, avaliação, arranjo, descrição, arquivamento e destinação final;
- e) Segurança da informação: Os funcionários devem garantir as propriedades básicas da segurança da informação: confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade.

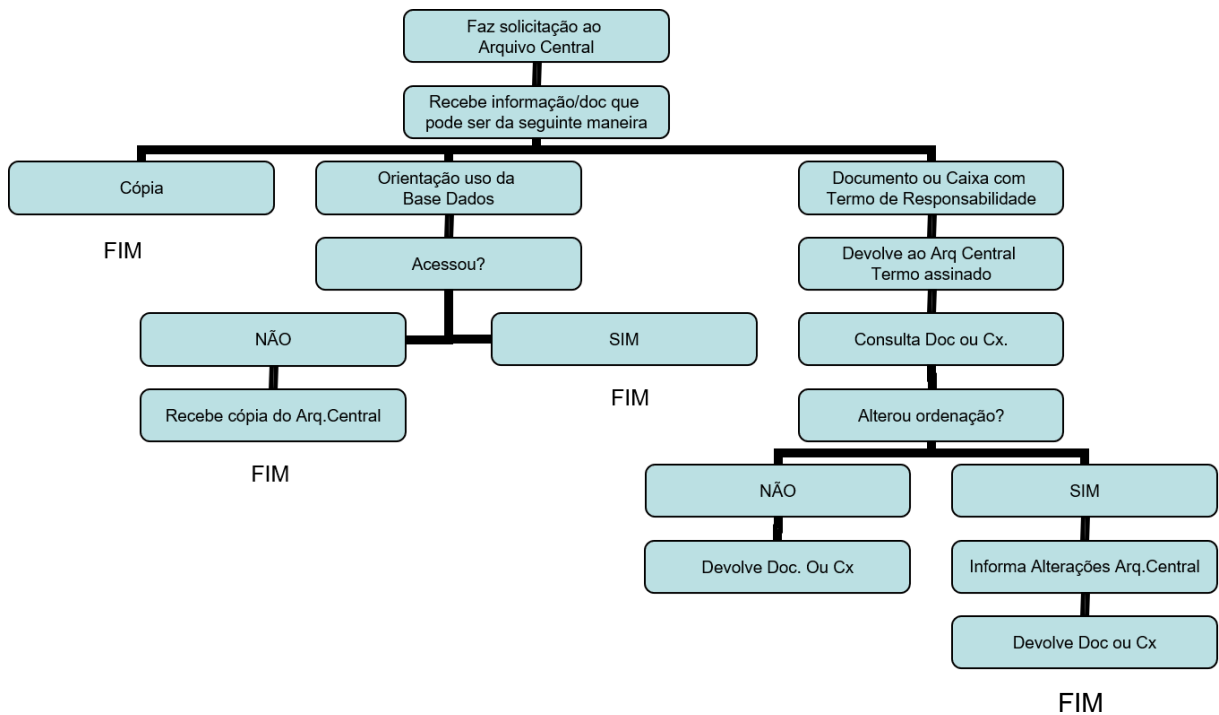
O Arquivo Central da Eletrobrás desenvolve metodologias de trabalho para melhorar a qualidade do serviço de arquivo e atender os diversos setores da empresa.

O atendimento ao usuário do Arquivo Central tem como objetivo fornecer às áreas da Eletrobrás documentos arquivísticos, em papel ou formato digital, que tenham sido encaminhados para o Arquivo Central e que são relevantes para o desenvolvimento de suas atividades, como prova ou para tomada de decisões. Os clientes são os funcionários da instituição. O procedimento de solicitação de documentos e informações funciona pela Intranet, na página Informações Corporativas / Arquivo Central / Atendimento do Arquivo Central. O usuário precisa fornecer alguns dados para ajudar na realização da busca pelo documento ou informação requisitada. Eles são: Número da resolução ou número da caixa de documentos; Número do documento; Tipo documental; Assunto; Data; Identificação atribuída pela área. O arquivista recebe a solicitação e atende. Ele verifica se o documento está disponível na base de

dados. Caso sim, ele presta orientações ao usuário para consulta na base de dados. Ou em caso de documento de acervo transferido para o Arquivo Central, o arquivista solicita caixa à empresa de guarda externa. O usuário recebe o documento, consulta o material, notificando por e-mail, qualquer alteração realizada na organização dos documentos, tais como: ordenação, inclusão, eliminação, descartes e outras. Terminando a consulta ao documento, o usuário devolve o documento ao Arquivo Central, O Arquivo Central recebe o documento, confere e arquiva o documento devolvido e solicita à empresa de guarda externa a retirada da caixa. (SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES, 2012)

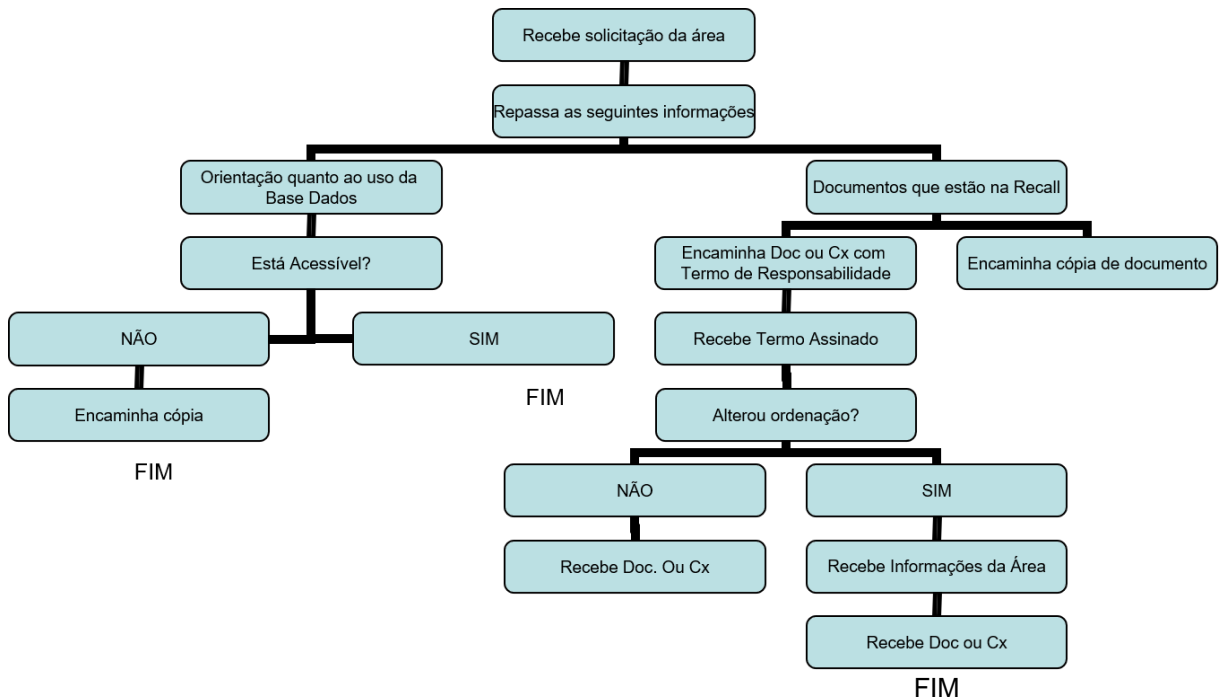
As figuras 1 e 2 demonstram como funciona as etapas do processo de solicitação de documentos e informações entre área solicitante e Arquivo Central.

Figura 1. Solicitação de Documento e Informações - Área Solicitante.



Fonte: Arquivo Central da Eletrobrás.

Figura 2. Solicitação de Documento e Informações - Arquivo Central



Fonte: Arquivo Central da Eletrobrás.

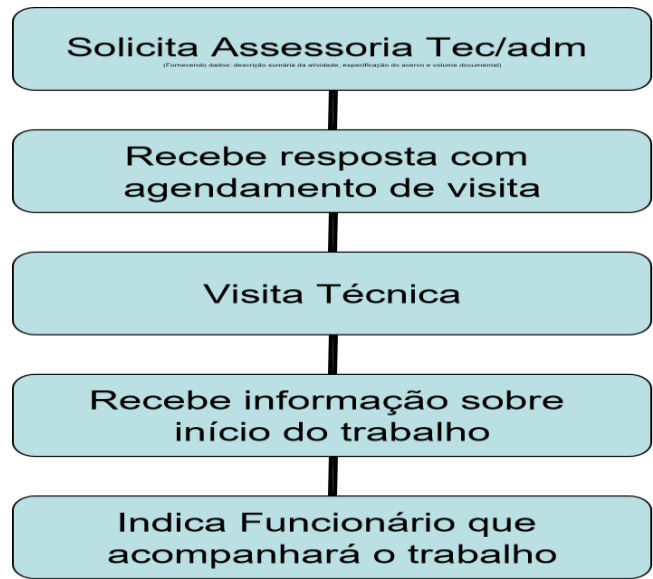
O procedimento de transferência de arquivo tem por objetivo estabelecer o detalhamento sequencial do processo de acervo das áreas para o Arquivo Central. Este procedimento se aplica a área requisitante, isto é, qualquer setor da empresa, e o Arquivo Central. A área requisitante verifica no Manual de Documentação se os documentos a serem transferidos cumpriram os prazos previstos. Depois solicita ao Arquivo Central agendamento para transferência pela Intranet, na página Informações Corporativas / Arquivo Central / Atendimento do Arquivo Central, com as informações de identificação do acervo e volume documental (quantidade de caixas ou pastas) a ser transferido. O Arquivo Central recebe, pela Intranet, o pedido de transferência da área requisitante e envia e-mail de resposta com este procedimento e seu anexo, o formulário “Solicitação de Transferência de Acervo” para o Arquivo Central, com código de identificação do acervo, por exemplo, EDO-01-P01-A01 que significa documentos de secretaria. Após a área requisitante receber o e-mail de resposta, ela preenche o formulário e em seguida prepara a documentação para ser transferida. Esta preparação envolve a eliminação das cópias, deixando apenas um exemplar de cada documento. Também inclui remoção de grampo ou outros materiais metálicos, separação de documentos de caráter particular, análise dos documentos contidos no dossiê temático e organização dos arquivos de secretaria. O Arquivo Central recebe e analisa o formulário e depois confere se o acervo cumpriu os prazos estabelecidos no Manual de Documentação. Dependendo da situação do documento, o

arquivista agenda data para transferência do acervo ou comunica por e-mail que área aguarde o cumprimento do prazo estabelecido. (POLÍTICA GESTÃO DE DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES CORPORATIVAS DAS EMPRESAS ELETROBRÁS, 2017)

O procedimento de solicitação de assessoria técnico arquivista tem por objetivo verificar se as áreas que solicitam assessoria de gestão documental estão implantando as orientações, os procedimentos e as instruções de trabalho elaboradas pelo Arquivo Central, identificando necessidades de alterações dos instrumentos e/ou da metodologia do serviço de assessoria técnico-arquivística. A área requisitante solicita assessoria técnico arquivística ao Arquivo Central pela Intranet, na página Informações Corporativas / Arquivo Central / Atendimento do Arquivo Central, fornecendo os dados: Descrição sumária da necessidade; Especificação do acervo (secretaria / técnico / administrativo / outros); Volume documental. O Arquivo Central recebe a solicitação e comunica por e-mail o agendamento de visita técnica. O técnico do Arquivo Central realiza a visita técnica, elabora relatório da visita técnica e solicita à área requisitante indicação de um colaborador para a realização do trabalho sob sua supervisão. O setor requisitante indica o colaborador que realizará o trabalho supervisionado pelo Arquivo Central. Este inclui a assessoria a ser prestada no cronograma de atividades do Arquivo Central e comunica área requisitante a previsão do início da realização do trabalho. O Arquivo Central realiza a supervisão do trabalho na área requisitante. (ELETROBRÁS, 2018)

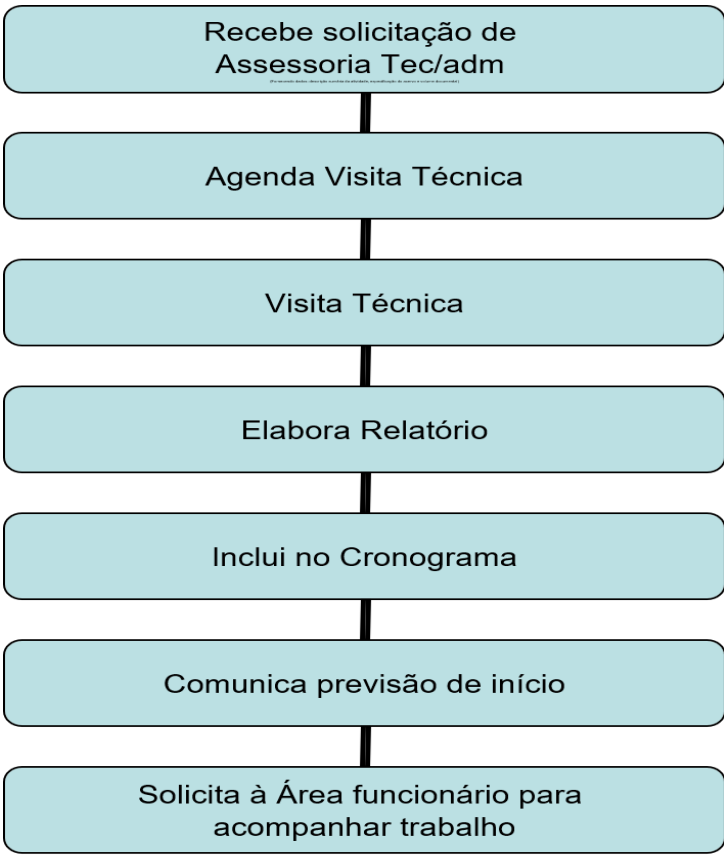
As figuras 3 e 4 demonstram como funciona as etapas do processo de Solicitação de Assessoria Técnico Administrativa entre área solicitante e Arquivo Central.

Figura 3. Solicitação de Assessoria Técnico Administrativa - Área Requisitante



Fonte: Arquivo Central da Eletrobrás.

Figura 4. Solicitação de Assessoria Técnico Administrativa – Arquivo Central



Fonte: Arquivo Central da Eletrobrás.

O procedimento de digitalização de documentos tem por objetivo avaliar necessidade de arquivamento na TCI Myriad dos documentos encaminhados para digitalizar. A área requisitante verifica a relevância para digitalização do material, levando em consideração a importância da documentação para as atividades da área e solicita, pela Intranet, um arquivista para visitar o setor e orientar os funcionários da área solicitante quanto à definição do documento a ser digitalizado. Eles recebem a orientação e preparam a documentação para digitalização e depois digitaliza-a. Em seguida, salva os arquivos seguindo a padronização: Data (ano, mês, dia – AAAMMDD) + três letras identificando a espécie documental, de acordo com o anexo Glossário de Espécies Documentais + Identificação do documento (DAO0001), caso exista. Na identificação não podem ser utilizadas nem cedilha nem acentos e os espaços entre as palavras devem ser preenchidos por underline. Exemplo: 20080320_CTA_DAO001, CTA significa carta. O setor requisitante realiza backup em mídia eletrônica, caso haja necessidade de retirar os documentos eletrônicos da rede antes do prazo estabelecido no Manual de Documentação. E também dá destinação final à documentação em papel e eletrônica, observando os prazos de guarda estabelecidos no Manual de Documentação. (POLÍTICA GESTÃO DE DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES CORPORATIVAS DAS EMPRESAS ELETROBRÁS, 2017, p.6)

1.1 A IMPORTÂNCIA DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA NA ELETROBRÁS

Na entrevista realizada no dia 27/11/2018 ao Arquivo Central da Eletrobrás, os arquivistas Daniel Beltran e Jacqueline Monteiro confirmaram que a informação arquivística contribui para o processo de tomada de decisão da Eletrobrás, já que é o produto das ações da organização. Eles explicaram uma situação que o arquivista foi convidado a participar no processo de tomada de decisão que envolvia a comprovação de um terreno. A Eletrobrás buscou reunir provas que comprovassem que o terreno pertencesse a empresa. Neste caso, o arquivista foi convidado para organizar a documentação referente à compra do terreno e disponibilizar as informações de maneira eficiente. O resultado foi positivo porque a Eletrobrás ganhou a causa e o Arquivo Central ficou bem visto para os demais funcionários da empresa, aumentando a credibilidade e confiança do serviço de arquivo.

Os dois arquivistas explicaram que já teve outras situações que o arquivo foi necessário para tomada de decisão, porém as vezes os funcionários do arquivo nem percebem que ajudou a obter o resultado.

Os dois arquivistas mencionaram o papel desempenhado pelo arquivista no fluxo informacional na empresa. A partir da elaboração da política de gestão de documentos, conforme foi explicado na seção anterior. A sua implementação permite o controle e acesso das informações produzidas na Eletrobrás que contribui para um resultado qualitativo do fluxo informacional e do serviço de arquivo dentro da organização. Eles enfatizaram a importância da gestão documental para recuperação da informação arquivística e como ela é uma ferramenta estratégica para administração da empresa. A gestão de documentos tem por objetivo garantir que o acervo arquivístico de valor administrativo, financeiro, jurídico e histórico atendam às necessidades das áreas da Eletrobrás.

Outro aspecto mencionado por eles foi a qualidade no serviço de arquivo. As atividades de Gestão de Documentos Arquivísticos, atendimento ao usuário no Arquivo Central e a implantação de Projetos de Gestão Documental e Gestão de Serviços Virtuais Arquivísticos têm por objetivo medir o grau de satisfação e de percepção dos clientes com os serviços de transferência, solicitação de documentos e informações arquivísticas, assessoria técnico arquivística e disponibilização das imagens digitais de resoluções e respectivos anexos na Intranet.

No ano de 2016, o Arquivo Central realizou uma pesquisa para avaliar o grau de satisfação dos usuários com a Base de Processos e Resoluções e com o atendimento às solicitações de documentos e informações arquivísticas. As perguntas eram referentes a consulta a base de processos e resoluções da Intranet, solicitação de documento ou informação ao Arquivo Central e escrever alguma crítica ou sugestão.

A pesquisa foi realizada no período do dia 29/08/2016 a 16/09/2016, o total de participante foi de quarenta e quatro pessoas. A primeira pergunta foi referente a consulta a base de processos e resoluções. Trinta e duas pessoas responderam que já consultaram a base e doze pessoas responderam que nunca usaram a base. Quanto ao grau de satisfação dezenove pessoas responderam que estão satisfeitos, onze pessoas parcialmente satisfeito e dois insatisfeitos. A justificativa para os insatisfeitos foi que não conseguem obter êxito numa consulta à base de processos e resoluções, já que é necessário utilizar os mesmos termos que foram usados para salvar os documentos na base e nem sempre dá para adivinhar. E três pessoas responderam que não conhecem a base.

A segunda pergunta foi referente a solicitação de algum documento ou informação ao Arquivo Central. O resultado foi que trinta e quatro pessoas responderam que já fizeram a solicitação de documentos ou informação e dez pessoas responderam que não. Já o grau de

satisfação, o resultado foi trinta e uma pessoas responderam que estão satisfeitos com o serviço de atendimento e três pessoas responderam que estão parcialmente satisfeitos. Nove pessoas responderam que nunca fizeram uma solicitação ao arquivo.

A terceira pergunta foi sobre esclarecimento e informação dos serviços prestados pelo Arquivo Central e se já precisou do contato do arquivista. Três pessoas responderam que já precisaram do contato de um arquivista para obter informação sobre o arquivo e quarenta e uma pessoas responderam que não tiveram necessidade de entrar em contato com um arquivista para esclarecer dúvidas ou informações.

Quanto a pergunta gostaria de fazer alguma crítica ou sugestão, onze pessoas responderam que sim e trinta e três pessoas que não. Os comentários positivos foram a respeito da iniciativa da pesquisa e boa vontade dos funcionários do arquivo. Já os comentários negativos foram referentes ao sistema lento para consultar a base de processos e resoluções, o campo de busca não é muito explicativo que dificulta a pesquisa e também não permite muito caracteres. As sugestões foram referentes a ferramenta de busca que poderia ter mais campos, como, nome, palavra-chave, assunto e período. A pesquisa por normas poderia ser mais fácil, já que não consegue localizar sem o número da norma. Os serviços do arquivo poderiam ser mais divulgados em momentos oportunos, como por exemplo, reunião geral de Departamento (DAO) ou cada início do trabalho de consultoria.

Com este resultado da pesquisa realizada no ano de 2016, percebe-se que uma boa parte dos funcionários da Eletrobrás que participaram da pesquisa e utilizam o serviço de solicitação de documento ou informação estão satisfeitos com serviço do arquivo. No entanto, colocaram algumas sugestões para melhorar a consulta na Intranet, como, ter mais campos de busca e maior divulgação dos serviços do arquivo. Logo, o Arquivo Central precisa ampliar o campo de busca na Intranet, colocando mais opções para recuperação da informação mais precisa. E o serviço prestado pelo Arquivo Central deve ser mais divulgado para que os funcionários possam conhecer as atividades e funções desempenhadas no arquivo e a sua relevância para o ambiente organizacional, prática administrativa e processos de tomada de decisão, uma vez que a maioria dos participantes da pesquisa responderam que não precisam do contato do arquivista para prestar esclarecimento e informações sobre o Arquivo Central.

Os arquivistas Daniel e Jacqueline mencionaram que o Arquivo Central está passando por uma mudança desde novembro de 2016. Antes o Arquivo e a Biblioteca pertenciam a mesma divisão. Atualmente, o Arquivo Central está vinculado a Gestão de Risco e Segurança da Informação. Portanto, o gestor do arquivo é um profissional de tecnologia da informação

que entende de arquivo. E os arquivistas da unidade central estão fazendo curso de capacitação em segurança da informação para obter mais conhecimento da área de gestão de risco e maior diálogo entre as duas profissões.

Com esta mudança de área, o Arquivo Central precisa atualizar a política de gestão documental que inclui as funções arquivísticas de avaliação, seleção, transferência, recolhimento, classificação, eliminação, conservação e preservação. Desta forma, os instrumentos arquivísticos, Tabela de Temporalidade Documental e Plano de Classificação, deverão ser atualizados. Essa atualização é necessária para o Arquivo Central continuar atendendo os funcionários da Eletrobrás que utilizam o serviço do arquivo e buscam obter informação relevante para o desenvolvimento da atividade da área requisitante, como prova ou tomada de decisão.

2 O SERVIÇO DE ARQUIVO DA ELETROBRÁS

A aplicação das técnicas e métodos da Arquivologia em ambientes empresariais é fundamental para o desenvolvimento da organização. Logo, objetivo do serviço de arquivo no contexto organizacional é atuar como um setor estratégico para atender os diversos setores da empresa por meio da gestão documental atuando desde a produção até a guarda ou eliminação do documento. Um serviço de arquivo funciona como uma atividade meio dentro das organizações, possui a função de facilitar e dinamizar as atividades fins, principais das empresas. Neste sentido precisa ter uma equipe de profissionais trabalhando no acesso à informação, na seleção, na organização e no tratamento crescente da massa documental dentro de um ambiente corporativo, auxiliando no crescimento da empresa e no processo decisório.

Segundo Silva (2010 apud PONJUÁN DANTE, 2004, p.129), a gestão documental pode ser entendida como um processo administrativo que permite analisar e controlar sistematicamente, ao longo do ciclo de vida do documento, a informação produzida, registrada e utilizada dentro da organização de acordo com a sua missão, objetivos e operações.

A Gestão de documentos é um processo que permite identificar a informação relevante, definir o valor do documento, fluxo da informação e da documentação na empresa, o prazo de guarda e a destinação do documento. Ela é uma ferramenta gerencial valiosa para todos os processos organizacionais que tem como fonte a informação contida nos documentos de arquivo. É neste contexto que entra a informação orgânica que significa um conjunto de informações sobre um determinado assunto, materializado em documentos arquivísticos. Ela é gerada internamente à organização e está diretamente relacionada à missão, visão, objetivos e metas da organização, logo, ela se constitui na essência da gestão documental porque é referente às responsabilidades, funções, atividades diretas ou indiretas desempenhadas pelos funcionários da empresa.

Por outro lado, a informação não orgânica é gerada externamente à organização e não é vinculada à missão da organização na qual se atua. Ela está relacionada à missão, visão, objetivos e metas de outra organização. No entanto, a informação não orgânica pode fazer parte da gestão documental, dependendo da relação que possui com a função, missão e atividades na organização que a receber. (VALENTIM, 2012, p.13 apud ROUSSEAU; COUTURE, 1998)

O arquivista que utiliza a informação orgânica e não orgânica em trabalho conjunto para usos em fins administrativos, probatórios, informacional e histórico colabora para o desenvolvimento da organização, além de, contribuir para ações estratégicas. Para alcançar este resultado, o profissional precisa aplicar o conhecimento teórico e prático nas empresas e

entender bem o significado da informação arquivística. Este conceito tem como definição, segundo Sena (2014, p.86), “[...] documentos arquivísticos que mantêm relações orgânicas entre si, pois foram produzidos e acumulados no cumprimento das atividades e funções da organização”. Portanto, a sua compreensão de acordo com Moreno (2008), assegura que ela seja administrada com economia e eficácia, facilita a recuperação e uso da informação de forma ágil e eficaz, para assim contribuir com as ações das organizações e com as decisões esclarecidas, rápidas, seguras, que permitam reduzir o fator de incertezas.

Desta forma, é primordial para o arquivista selecionar a informação produzida dentro da organização, isto é, definir qual informação pode ser inserida no contexto histórico, jurídico, administrativo e decisório. É neste cenário que entra a gestão da informação e a gestão do conhecimento.

Segundo Tarapanoff (2006), a gestão do conhecimento é um processo de criação, captura, assimilação e disseminação do conhecimento organizacional. Ela é formada por informações estratégicas e processos de formulação e decisões que visam o desenvolvimento eficaz da organização.

De acordo com Nonaka e Takeuchi (1997, p.67), este conhecimento pode ser tácito que significa “conhecimento pessoal incorporado à experiência pessoal e envolve fatores intangíveis”. Ele é adquirido através de experiências individuais e esse tipo de conhecimento é difícil acesso e compartilhamento porque não está sistematizado em nenhum tipo de suporte. Já o explícito caracteriza-se pelo fato de pode ser codificado diretamente em um sistema de representação como na linguagem natural. Ele é facilmente transmissível ou comunicável. Tarapanoff (2006, p.28) aborda que a gestão do conhecimento é voltada para o gerenciamento do conhecimento tácito que se caracteriza pelo conhecimento de mundo, experiências vivenciadas e competências adquiridas. O seu objetivo é desenvolver a capacidade das pessoas em esclarecer e compartilhar o conhecimento pessoal. Enquanto o foco da gestão da informação é o gerenciamento do conhecimento explícito. De acordo com Silva (2010, p.61), o conhecimento explícito é sistematicamente registrado em qualquer forma de suporte, tornando-se assim fácil de acessar e compartilhar.

Moraes e Fadel (2008, p.30) esclarecem a diferença entre a gestão da informação e a gestão do conhecimento:

[...] a gestão da informação apoia-se nos fluxos formais (conhecimento explícito) e a gestão do conhecimento nos fluxos informais (conhecimento tácito). A Gestão da informação trabalha no âmbito do registrado, não importando o tipo do suporte: papel, disquete, CD-ROM, internet, fita DVD, etc., constituindo-se nos ativos informacionais tangíveis. A gestão do conhecimento trabalha no âmbito do não registrado: reuniões, eventos, construção individual do conhecimento, valores,

crenças e comportamento organizacional, experiências, práticas, educação corporativa, conhecimento de mundo, etc., constituindo nos ativos intelectuais (intangíveis).

Mesmo a gestão do conhecimento sendo uma atividade independente, ela pode estar ligada a gestão da informação em casos de processo decisório. A inteligência estratégica é síntese do processo de trabalho da informação e do conhecimento, gerando conhecimento novo capaz de indicar novos caminhos para a empresa e inovação no mercado competitivo. (TARAPANOFF, 2006, p.30)

Moura (1995) refere a informação como insumo básico das empresas e está presente em todas as atividades, desde o conhecimento do mercado e definição dos produtos, até produção dos mesmos. É a partir da informação que provem o conhecimento e orientações necessários a cada setor de trabalho, a cada processo, a cada função da empresa, no momento certo e na precisão requerida. É neste contexto que entra “gerenciamento da informação, pode ser definido como um conjunto estruturado de atividades que incluem o modo como as empresas obtêm, distribuem e usam a informação e o conhecimento”. (DAVENPORT, 1998, p. 173)

A gestão da informação é uma prática gerencial fundamental para as organizações, já que ela identifica as necessidades e as demandas de informação, mapeia os fluxos informacionais, auxilia a tomada de decisão e facilita a comunicação informacional. Portanto, esta prática com a perspectiva arquivística sobre documento e informação orgânica constitui o arquivo da instituição e auxilia no processo de tomada decisão e pode resultar em uma fonte significativa de informação para os gestores. Desta forma, os documentos arquivísticos são produtos das atividades administrativas, legais, fiscais, contábeis, científicas, culturais e outras ações de uma organização. (MORENO, 2008)

O conhecimento deriva da informação, logo, é necessário que a informação esteja acessível em tempo hábil e de maneira confiável para que não comprometa a produção do conhecimento. E a gestão de documentos está inserida neste contexto no que diz respeito as práticas arquivísticas aplicadas ao conhecimento explícito, com a função de facilitar e agilizar o compartilhamento e acesso desse conhecimento. Portanto, a gestão documental é uma prática importante para recuperação e uso da informação arquivística, já que é uma ferramenta de otimização do uso das informações contidas no volume de documentos. Ela envolve todas as atividades da organização e agrega valor à informação, dando insumos à geração de conhecimento, e também visa a ordenação física e lógica dos documentos e da informação para o acesso dos usuários que resultará no desempenho das funções arquivísticas. Estas englobam criação / produção, avaliação, conservação / preservação, classificação, descrição, difusão /

acesso e aplicabilidade de instrumentos arquivísticos no ciclo de vida do documento. (SENA, 2014)

As funções arquivísticas voltadas para a gestão de documentos e os processos da gestão do conhecimento são abordadas na tese de Silva (2010, p.70-71):

- a) Criação / produção: Inclui a definição de normas, conteúdos, modelos, formatos e tramite dos documentos / informações. Para executar essa função o arquivista precisa de um conhecimento profundo da instituição e os processos de negócios;
- b) Avaliação: Estabelece a definição dos prazos de guarda e descartes dos documentos. Nesta tarefa, o arquivista deve ter conhecimento profundo da estrutura administrativa, missão, objetivos e atividades geradoras de documentos;
- c) Aquisição: É referente à entrada de documentos nos arquivos corrente, intermediário e permanente. Nesta etapa, o arquivista estabelece procedimento para garantir a autenticidade, confiabilidade e se o acervo está completo, para assim assegurar o máximo de credibilidade como evidência, testemunho e fonte de informação;
- d) Conservação / preservação: Envolve plano de prevenção de desastre e planos de contingência para minimizar a interrupção das atividades da instituição em caso de desastre ou sinistro. Nesta função, o arquivista precisa garantir a manutenção da integridade física e lógica dos documentos, contemplando as tecnologias, os diversos suportes da informação;
- e) Classificação: Orienta o arranjo intelectual dos acervos da instituição, de forma a refletir a estrutura organizacional e decisória, além de facilitar o acesso aos documentos produzidos;
- f) Descrição: É o processo de estabelecimento de pontos de acesso para facilitar a recuperação dos documentos ou informação, compreendendo a criação e utilização de índices e de vocabulários controlados;
- g) Difusão / acesso: O objetivo é tornar acessível os documentos e promover a sua utilização. Essa tarefa não se restringe apenas ao acesso às informações e documentos armazenados, mas também a difusão de práticas contempladas nas outras funções.

A relação da gestão de documentos, do conhecimento e da informação é explicada no quadro da tese de Silva (2010, p.74) apud Santos (2008):

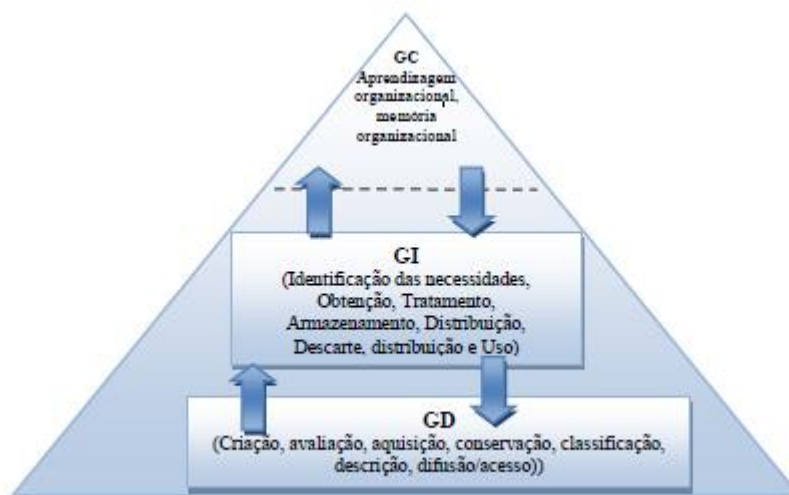
Quadro 1. Gestão dos documentos, Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento.

	GESTÃO DOS DOCUMENTOS	GESTÃO DA INFORMAÇÃO	GESTÃO DO CONHECIMENTO
Foco	Fundo arquivístico, acervo orgânico	Calcado sobre a informação em geral	Tem como foco as 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 informação orgânicos como objeto.	Informação como objeto .	Conhecimento como conceito .
Instrumentos	Planos de classificação Tabelas de temporalidade; Manual de redação	Taxionomia; Tesaurus; Índices etc.	Mapas de conhecimento; Banco de competências; Intranet etc.
Característica do objeto	Documentos e informação arquivística são explícitos e factuais	Informação é explícita e factual	Conhecimento é tácito , mas também 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 e 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: Silva (2010, p.74) apud Santos (2008)

Silva (2010, p.76) demonstra como a gestão de documentos pode embasar os processos da gestão da informação e da gestão do conhecimento através de uma figura em formato de pirâmide na sua tese:

Figura 5. Gestão de documentos, Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento.



Fonte: Silva (2010, p.76)

O quadro 1 e figura 1 exemplificam que a gestão de documentos, a gestão da informação e a gestão do conhecimento têm pontos em comuns porque focam o mesmo objeto, o fluxo informacional, e servem a administração ou a sociedade. Logo, a relação das três gestões é importante para o ambiente organizacional porque aprimora a forma dos recursos informacionais e agrega valor aos processos de negócio. E as características da gestão de documentos utilizadas na gestão da informação vai além da organização física de documentos, ao serem utilizados as funções de produção, classificação, conservação / preservação, difusão e acesso. Já a gestão da informação é essencial para gestão do conhecimento porque promovem atividades que objetivam criar novos conhecimentos, compartilhar / difusão de conhecimento, adquirir competências relacionadas às pessoas, processos e tecnologias e a gestão de documento participa no embasamento dessas atividades. (SILVA, 2010, p.77)

2.1 OS INSTRUMENTOS ARQUIVÍSTICOS

Bernardes e Delatorre (2008) explicam que os instrumentos arquivísticos utilizados na gestão documental são o Plano de Classificação e a Tabela de Temporalidade de Documentos. Eles garantem a simplificação e racionalização dos procedimentos de gestão, assegurando maior agilidade e precisão na recuperação dos documentos e das informações, estabelecem o prazo de guarda dos documentos para arquivo corrente, intermediário, e permanente e também autorizam a eliminação criteriosa de documentos que já não possuem mais valor para

organização. Logo, as atividades de avaliação e classificação de documentos estão inseridas no processo de gestão documental.

Souza (2003, p.240) explica que “a classificação é uma função importante para transparência e compartilhamento de informações, que são caminhos seguros para tomada de decisão para preservação da memória técnica e administrativas das organizações [...]”. O autor também complementa que a função classificação é matricial. Isso significa que a partir dela outras funções / intervenções ganham corpo, consolidam-se e configuram-se, já que sem ela qualquer outra operação descritiva ou avaliativa pode fracassar, o acervo guardado sem nenhuma classificação dificulta o acesso ao conteúdo informacional e nas atividades de preservação e restauração ela é necessária porque permite definir a prioridade de procedimento. A atividade de classificar é fundamental no trabalho arquivístico porque se torna um canal de comunicação entre o usuário e o arquivo.

É na fase corrente dos documentos que a elaboração e o emprego de planos de classificação são aplicados. Ele auxilia na racionalização dos procedimentos para a gestão documental institucional e integra a política de informação em arquivos, tanto na natureza pública quanto na privada. O Plano de classificação de documentos de arquivos é um instrumento de trabalho usado para classificar todo e qualquer documento produzido ou recebido por um órgão no exercício de suas funções e atividades. O seu objetivo é agrupar documentos sobre um mesmo assunto, representado por uma notação (codificação). Ele também implica na organização física dos documentos arquivados para a sua busca (recuperação) notacional. (RIOS; CORDEIRO, 2010)

Rios e Cordeiro (2010, p.128) explicam que delimitar conceitualmente o sujeito criador do arquivo é o primeiro passo teórico-metodológico a ser dado no desenvolvimento do plano de classificação. Logo, a base de todo o trabalho de classificação em arquivos é o princípio da proveniência em seus dois níveis de desdobramento, o respeito aos fundos e a ordem original, uma vez que fixa a identidade do documento, relativamente a seu produtor. Segundo Sousa (2003, p.256), “conhecer como os órgãos são estruturados, quais são as suas funções e como eles executam as suas atividades revela muito sobre a gênese dos registros documentais”. Portanto, a história administrativa do órgão pode ser uma fonte para definição do organismo produtor.

Rios e Cordeiro (2010, p.129) abordam dois critérios que podem ser adotados na elaboração do plano de classificação. Eles são denominados como funcional e estrutural. O

primeiro é referente às funções de uma entidade coletiva. O segundo corresponde às divisões, aos setores e aos departamentos de uma instituição.

É nas relações hierárquicas advindas da filosofia e da lógica aristotélica que formam embasamento teórico para construção do plano de classificação. Desta forma, auxilia na aplicação de uma base de divisão que é uma etapa fundamental na estruturação das classes. A escolha de uma base de divisão para elaboração de um plano de classificação de documentos arquivísticos pode causar alguns problemas ao recorrer às diversas bases de divisão para uma mesma estrutura de classificação, já que as classes podem ser baseadas nas grandes atividades, nos tipos de documentos e nos tipos de organização, além do fato que diversas bases podem ser usadas. E as divisões por tipo de documento e estrutura ou organograma do órgão devem ser evitadas. Com essas questões dos níveis de divisão, Sousa (2007) analisa que o primeiro nível de divisão está vinculado de maneira direta ou indiretamente à missão do produtor, e as funções definem o segundo nível da divisão. Logo, o princípio de divisão é baseado em funções, subfunções e atividades do órgão que correspondem as classes, subclasses e divisões. (RIOS; CORDEIRO, 2010, p.130-134)

Outra etapa importante para elaboração do plano de classificação é adoção do termo código classificação de documentos de arquivo. Segundo Indolfo (2007, p.45), “[...] a utilização de uma codificação numérica para designar classes, subclasses, grupos e subgrupos pré-estabelecidos, o que agiliza a ordenação, a escolha do método de arquivamento, a localização (física e lógica)”. Rios e Cordeiro (2010, p.131) explicam que a notação de um sistema de classificação também é um método de arquivamento porque é um conjunto de símbolos que representa o assunto do documento permitindo a localização no acervo. Ela deve refletir a organicidade e a unidade do produtor do arquivo por meio da inclusão ou exclusão de subdivisões. Logo, as funções, atribuições e atividades estarão representadas na classes e subclasses no plano de classificação.

A avaliação arquivística é um processo de análise e seleção de documentos que visa estabelecer prazos de guarda e destinação final dos documentos. Esta atividade define quais documentos serão preservados para fins administrativos ou de pesquisa e quais documentos poderão ser descartados ou encaminhados para arquivo permanente. Esse processo deve considerar a função pela qual foi criado o documento, identificando os valores a ele atribuídos, primário ou secundário. O valor primário refere-se ao uso administrativo, legal e fiscal, razão primeira da criação do documento. Já o valor secundário refere-se ao uso dos documentos para outros fins, ou seja, para fonte de pesquisa e informação para terceiros e para própria

administração, já que contém informações essenciais sobre matérias com as quais a organização lida para fins de estudo. (INDOLFO, 2007)

Segundo Bernardes (1998, p.15), os objetivos da avaliação de documentos envolvem a redução da massa documental, agilidade na recuperação dos documentos e das informações, eficiência administrativa, melhor conservação dos documentos de guarda permanente, racionalização da produção e do fluxo de documentos (trâmite), liberação do espaço físico e incremento à pesquisa.

No entanto, o alcance desses objetivos é através de alguns passos necessários para implantação no processo de avaliação de documentos. Bernardes (1998, p.17) ordena este passo a passo. Eles são: Constituição formal da Comissão de Avaliação de Documentos para garantir a legitimidade e autoridade à equipe responsável; Elaboração de textos legais ou normativos que definam normas e procedimentos para o trabalho de avaliação; Estudo da estrutura administrativa do órgão produtor e análise das competências, funções e atividades de cada uma de suas unidades; Levantamento da produção documental por meio de entrevistas com funcionários, responsáveis e encarregados, até o nível de seção, para identificar as séries documentais geradas no exercício de suas competências e atividades; Análise do fluxo documental que envolve origem, pontos de tramitação e encerramento do trâmite; Identificação dos valores dos documentos de acordo com seu valor administrativo, legal, fiscal, técnico e histórico; Definição dos prazos de guarda em cada local de arquivamento. Todo esse processo resultará na construção da Tabela de Temporalidade de Documentos.

O instrumento fundamental da avaliação é a Tabela de Temporalidade, uma vez que ela registra o ciclo de vida dos documentos. É neste instrumento que determina o prazo de guarda do documento de arquivo corrente, o período de transferência ao arquivo intermediário ou recolhimento ao arquivo permanente e também definição dos documentos que podem ser eliminados. Outra função importante é registrar documentos em outros suportes diferente do papel, como microfilmagem ou digitalização. Antes de ser aplicada, a Tabela de Temporalidade deverá ser aprovada pela comissão de avaliação. Esta comissão é formada por arquivistas e profissionais diversas áreas do conhecimento que atuam na instituição. A formação de uma comissão mista auxilia na definição de critérios de valor do documento. Também é necessário que a Tabela seja aprovada pela instituição arquivística pública em sua específica esfera de competência, de acordo com o que determina o art. 9º da Lei Federal nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991. (BERNARDES, 1998)

A Tabela de Temporalidade de documentos deve indicar os órgãos produtores, as séries documentais, os prazos de guarda e destinação dos documentos. Ela é dividida em duas: Tabela de Temporalidade de Atividade-Meio e Tabela de Temporalidade de Atividade-Fim. A primeira refere-se à ação, encargo ou serviço que um órgão leva a efeito para auxiliar e viabilizar o desempenho de suas atribuições específicas e que resulta na produção e acumulação de documentos de caráter instrumental e acessório. O segundo corresponde ação, encargo ou serviço que um órgão leva a efeito desempenho de suas atribuições específicas e que resulta na produção e acumulação de documentos de caráter substantivo e essencial para seu funcionamento, ou seja, as principais atividades de uma organização que estão relacionadas ao objetivo da instituição. (BERNARDES et al, 2008, p.60)

Contudo, as operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação arquivística e classificação de documentos de arquivo fazem parte do processo de gestão de documentos. Todo esse procedimento visa redução da massa documental, controle e racionalização das atividades de uma organização desde a produção e uso até a destinação final dos documentos, otimização dos espaços físicos de guarda dos documentos, agilidade e eficácia na recuperação da informação e tornar mais seguro o processo de tomada de decisão.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer desta pesquisa vimos como a gestão documental é uma ferramenta estratégica para tomada de decisão e a sua importância para recuperação da informação arquivística. Apresentamos os conceitos das funções arquivísticas de criação, produção, avaliação, aquisição, conservação, preservação, classificação, descrição, difusão e acesso, e como elas fazem parte do serviço de arquivo no contexto organizacional e estão inseridas no processo de gestão de documentos.

Verificamos que o Arquivo Central da Eletrobrás utiliza a metodologia arquivística nos procedimentos de tratamento da documentação e informação a partir das funções arquivísticas e considera todo o ciclo de vida do documento dentro do conceito da teoria das três idades nas fases corrente, intermediária e permanente. Analisamos que a empresa possui programa de gestão de documentos dentro da Política de Gestão de Documentos e Informações Corporativas das Empresas Eletrobrás.

Observamos que o Arquivo Central da Eletrobrás se preocupa com a qualidade do serviço prestado para público interno e externo. A partir da realização de uma pesquisa, no ano de 2016, com a intenção de avaliar o grau de satisfação dos usuários com a Base de Processos e Resoluções e com o atendimento às solicitações de documentos e informações arquivísticas. Com este trabalho, verificamos que uma boa parte dos participantes da pesquisa estão satisfeito ou parcialmente satisfeitos com o serviço do arquivo. Apontamos que nas atividades de Gestão de Documentos Arquivísticos, Atendimento ao Usuário no Arquivo Central, Implantação de Projetos de Gestão Documental e Gestão de Serviços Virtuais Arquivísticos possuem como objetivo a medição do grau de satisfação e de percepção dos clientes com os serviços prestados pelo arquivo.

Analisamos que os instrumentos arquivísticos, Tabela de Temporalidade e Plano de Classificação, utilizados na gestão documental asseguram maior agilidade e precisão na recuperação dos documentos e das informações no ambiente organizacional. Eles devem ser atualizados e revisados constantemente devido a mudança de função. Nesse ínterim, vimos que o Arquivo Central passou por algumas mudanças do prédio e área ao longo dos anos, como, pertencer a mesma divisão da biblioteca, em seguida a memória e depois ao departamento de serviços gerais, depois voltou para mesma área da biblioteca e desde novembro 2016, o Arquivo Central passou para área de Gestão de Risco e Segurança da Informação. Estas mudanças podem prejudicar o serviço arquivístico porque aumenta a chance de perder o documento ou a informação e os instrumentos arquivísticos ficam desatualizados devido a mudança de gestão e

área. Analisamos que os arquivistas estão trabalhando na atualização da Tabela de Temporalidade Documental e Plano de Classificação. Porém, eles não estão conseguindo concluir este trabalho porque estão fazendo curso de capacitação em segurança da informação e arrumando o arquivo para uma nova mudança.

Explicamos a definição da informação arquivística e a relação dos conceitos gestão documental, gestão do conhecimento e gestão da informação. No entanto, o Arquivo Central da Eletrobrás considera as três gestões como única, sem fazer distinção. A visão do arquivo sobre as três gestões é que elas têm o mesmo foco, identificar a informação relevante produzida na organização e definir o valor do documento, fluxo da informação e a documentação na empresa.

Desse modo, podemos obter como considerações finais de que a informação arquivística é primordial para o contexto decisório organizacional, já que é resultado da função ou atividade produzida dentro da organização. Portanto, o processo da gestão documental é selecionar e tratar a informação arquivística para garantir que ela seja organizada de maneira prática e eficaz, facilitar a recuperação e uso da informação e contribuir para tomada de decisão. Isso tudo de acordo com as funções arquivísticas.

Quanto ao Arquivo Central da Eletrobrás, obtemos como resultado a dedicação dos funcionários com serviço de tratamento e organização do acervo arquivístico a partir da implementação da Política de Gestão de Documentos e Informações Corporativas das Empresas Eletrobrás. Esta prática melhorou a qualidade do serviço do arquivo nas atividades de organização e atendimento. Logo, este trabalho eficiente proporciona qualidade na recuperação na informação arquivística e auxilia na tomada de decisão. Outro ponto que observamos foi a preocupação do arquivo em querer saber o grau de satisfação do cliente com os serviços prestados pela Intranet a partir de uma pesquisa. Este trabalho foi útil para o arquivo porque os participantes da pesquisa apontaram os serviços e produtos satisfatórios e os pontos que precisam melhorar. Também foi importante para saber se os funcionários da Eletrobrás conhecem os serviços prestados pelo arquivo.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6023**: informação e documentação: referências: elaboração. Rio de Janeiro, 2002.

_____. **NBR 6024**: informação e documentação: numeração progressiva das seções de um documento escrito: apresentação. Rio de Janeiro, 2003.

_____. **NBR 6027**: informação e documentação: sumário: apresentação. Rio de Janeiro, 2003.

_____. **NBR 6028**: informação e documentação: resumo: apresentação. Rio de Janeiro, 2003.

_____. **NBR 6033**: ordem alfabética. Rio de Janeiro, 1989.

_____. **NBR 10520**: informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002.

_____. **NBR 14724**: informação e documentação: trabalhos acadêmicos: apresentação. Rio de Janeiro, 2011.

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

BERNARDES, Ieda Pimenta. **Como avaliar documentos de arquivo**. São Paulo: Arquivo do Estado, 1998.

BRANDÃO, Alini Casimiro. Aplicando a gestão da qualidade no serviço arquivístico. *Biblionline*, João Pessoa, v. 7, n. 2, p. 28-34, 2011

BRANÍCIO, Simone de A. R.; CASTRO FILHO, Claudio M. de. O trabalho do dirigente de unidades de informação sob diferentes perspectivas administrativas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 3, p.142-155, set./dez.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação**. São Paulo: Futura, 1998. 316 p.
ELETROBRÁS. Disponível em: <<http://eletrobras.com/pt/Paginas/Sobre-a-Eletobras.aspx>>. Acesso em: 22 nov.2018.

GESTÃO DE DOCUMENTOS ARQUIVÍSTICOS. **Eletobras**, 2011.

GESTEIRA, Jorge José Santos. **O arquivista e gerência da informação no século XXI**.

INDOLFO, Ana Celeste. Gestão de documentos: uma renovação epistemológica no universo da arquivologia. **Arquivística.net**, Rio de Janeiro, v.3, n.2, p.28-60, jul./dez.2007.

JARDIM, José Maria. De que falamos quando falamos em políticas arquivísticas? Percepções sobre políticas arquivísticas no Poder Executivo federal. **Ci. Inf., Brasília**, DF, v. 42 n. 1, p.35-49, jan./abr., 2013

MEMÓRIA ELÉTRICA. Disponível em: <<http://portal.memoriadaeletricidade.com.br/acervos/arquivistico/>>. Acesso em: 30 jun.2018

MONTEIRO, Jacqueline dos Santos. **História do Arquivo Central**. Rio de Janeiro: Eletrobrás, 2009.

MORENO, Nádina Aparecida. **A informação arquivística no processo de tomada de decisão em organizações universitárias**. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação, 2006. Disponível em: <https://simagestao.com.br/wp-content/uploads/2016/01/Informa%C3%A7%C3%A3o-arquivistica-no-processo-de-tomada-de-decisao.pdf>>. Acesso em: 22 out. 2018.

MOURA, Luciano Raizer. Informação: a essência da qualidade. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 1, jan./abr. 1995.

NASCIMENTO, Maiara de Arruda; FLORES, Daniel. **A gestão da informação arquivística como subsídio ao alcance à manutenção da qualidade**. Rio de Janeiro, v.3, n.2, p.62-77, jul./dez. 2007.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação de conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação**. Rio de Janeiro: Campus, 1997. 148p

POLÍTICAS DE GESTÃO DE DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES CORPORATIVAS DAS EMPRESAS ELETROBRÁS. Disponível em: <<http://www.eletronuclear.gov.br/LinkClick.aspx?fileticket=GZeON5aniqI%3D&tabid=85>>. Acesso em: 30.jun.2018.

RIOS, Elaine Rosa; CORDEIRO, Rosa Inês de Novais. Plano de classificação de documentos arquivísticos e a teoria da classificação: uma interlocução entre domínios do conhecimento. **Perspectiva em Ciência da Informação**, v.15, n.2, p.123-139, maio/ago. 2010.

ROSÁRIO, Duala Pessoa do. **Auditoria aplicada à gestão de documentos no Comando da Aeronáutica**, Produto técnico-científico (Mestrado Profissional em Gestão de Documentos e Arquivos) – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2015, CAP.4

RONCAGLIO, Cyntia; SZVARÇA, Décio Roberto; BOJANOSKI, Silvana de Fátima. Arquivos, gestão de documentos e informação. **R.Eletr.Bibl.Ci.Inf.**, Florianópolis, n.esp., p.1-13, 2 sem.2004.

SANTOS, Eduardo Luiz dos. **Diagnóstico da situação arquivística da Universidade Federal de Viçosa**, Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Documentos e Arquivos) – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2017, CAP.1 e 4.

SANTOS, Vanderlei Batista dos. (Org.). **Arquivística: temas contemporâneos, classificação, preservação digital, gestão do conhecimento**. Brasília: SENAC, 2008. 224p

SENA, Joelma Magalhães de. A informação arquivística e a gestão de documentos: uma abordagem estratégica. **Informação Arquivística**, Rio de Janeiro, v.3, n.1, p.83-94, jan./jun., 2014.

SILVA, Patrícia Andrade da. **Gestão de documentos, informação e conhecimento: a óptica dos gestores do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC-DF)**. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da

Informação, 2010. Disponível em: <<http://repositorio.bce.unb.br/handle/10482/9448>>. Acesso em: 20 out. 2018.

SOLICITAÇÕES DE DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES. **Eletróbrás**, 2012.

SOUSA, Renato Tarciso Barbosa de. Os princípios arquivísticos e o conceito de classificação. In: RODRIGUES, Georgete Medleg; LOPES, Ilza Leite. (Org.). **Organização e representação do conhecimento na perspectiva da Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2003, v. 2, p. 240-269.

TARAPANOFF, Kira. **Inteligência, informação e conhecimento**. Brasília: IBICT, UNESCO, 2006. Parte II, p.117-138.

VALENTIN, Marta Lúcia Pomim (Org.). **Estudos avançados em Arquivologia**. Marília: Oficina Universitária; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2012, cap.1.