



Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro- UNIRIO
Centro de Ciências Humanas e Sociais – CCH
Programa de Pós-Graduação em Gestão de Documentos e Arquivos – PPGARQ
Mestrado Profissional em Gestão de Documentos e Arquivos – MPGA

PHABLO PEREIRA DE CARVALHO PINTO

**PROCEDIMENTOS DE GESTÃO DE DOCUMENTOS NA PETROBRAS À LUZ
DA NORMA ISO 15.489**

Rio de Janeiro
2017

PHABLO PEREIRA DE CARVALHO PINTO

**PROCEDIMENTOS DE GESTÃO DE DOCUMENTOS NA PETROBRAS À LUZ
DA NORMA ISO 15.489**

Trabalho de Conclusão de Curso na modalidade Produto Técnico-Científico, apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão de Documentos e Arquivos – PPGARQ, da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO como requisito básico para a obtenção do grau de Mestre no Curso de Mestrado em Gestão de Documentos e Arquivos.

Linha de pesquisa: Gestão da informação arquivística

Orientadora: Profa. Dra. Anna Carla Almeida Mariz

Co-orientadora: Profa. Dra. Clarissa M. dos Santos Schmidt

Rio de Janeiro
2017

P659 Pinto, Phablo Pereira de Carvalho

Procedimentos de gestão de documentos na Petrobras à luz da norma ISO 15.489-1 / Phablo Pereira de Carvalho Pinto. -2017.
134f.

Orientadora: Prof^{fa}. Dr^a Anna Carla Almeida Mariz

Coorientadora: Prof^{fa}Dr^a Clarissa M. dos Santos Schmidt

Produto técnico-científico (Mestrado Profissional em Gestão de Documentos e Arquivos)-Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2017.

1. Gestão de documentos. 2. Uso de normas em Arquivologia. 3. ISO 15.489. 5. Petrobras. I. Mariz, Anna Carla Almeida. II. Schmidt, Clarissa M. dos Santos. III. Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. IV. Título.

CDD 651.5042

PHABLO PEREIRA DE CARVALHO PINTO

Procedimentos de gestão de documentos na Petrobras à luz da norma ISO 15.489

Produto técnico-científico apresentado ao Programa de Pós-graduação em Gestão de Documentos e Arquivos da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) como requisito para a obtenção do título de Mestre no curso de Mestrado Profissional em Gestão de Documentos e Arquivos.

Aprovação em: ___/___/___

Banca Examinadora

Orientador:

Prof^a. Dr^a. Anna Carla Almeida Mariz
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Coorientador:

Prof^a. Dr^a. Clarissa Moreira dos Santos Schmidt
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Examinador

Interno:

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

Examinador

Externo:

Prof^aDr^a Ana Célia Rodrigues
Universidade Federal Fluminense

Examinador

Interno

Suplente:

Prof. Dr. Luiz Cleber Gak
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Examinador

Externo

Suplente:

Prof^a. Dra. Margareth da Silva
Universidade Federal Fluminense

*Aos meus pais, Francisco de Assis e Marli Carvalho. E ao meu
irmão, Raphael Carvalho.*

AGRADECIMENTOS

Em primeiríssimo lugar, agradeço a Deus, o Todo-Poderoso, por tudo de bom que me tem proporcionado ao longo de minha vida. Sem Ele, nada sou.

À minha queridíssima UNIRIO, pela oportunidade de poder retornar.

Ao PPGARQ, por me proporcionar esta experiência única, fantástica e inesquecível. A Arquivologia é apaixonante.

À minha orientadora, Profa. Anna Carla e à minha co-orientadora, Profa. Clarissa Schmidt, pelos valiosíssimos apontamentos, pelo companheirismo e profissionalismo.

Aos professores José Maria Jardim e Ana Célia Rodrigues, igualmente pelos preciosíssimos apontamentos, que me ajudaram na melhoria desta pesquisa.

À minha amada família pelo apoio, amor e dedicação sempre incondicionais. Aos meus pais, Francisco e Marli e ao meu irmão, Raphael. Sem vocês estarem do meu lado, esta conquista não teria sido possível.

Aos queridos amigos que fiz ao longo desta fantástica jornada acadêmica; aos colegas de turma: Thayane, Igor, Cleber, Rogério, Eduardo, Natasha, Clóvis e Luís Felipe. Vocês são os melhores arquivistas do Brasil!

À Petrobras, pela oportunidade de nela trabalhar e por poder viver experiências únicas, que a cada dia me agregam tanto em nível profissional, como, também, pessoal.

Aos meus colegas de trabalho, pelo convívio, aprendizado e colaboração contínuos, em especial aos que me apoiaram com informações de suas atividades e processos. São eles: Érika Nishitani, Deize Albernaz, José Antonio, Sândia Goulart, Jacqueline Netto, Márcia Carvalho, Andrea de Oliveira, Priscilla Medeiros, Juliane Görden, Marlise Lima, Márcia Carvalho e Adecy Goldstein.

RESUMO

Esta pesquisa tem por objetivo realizar uma análise comparativa dos procedimentos de gestão de documentos da Petrobras à luz dos requisitos da norma ISO 15.489. Evidencia as diferenças conceituais entre os termos documento, documento arquivístico e arquivo enquanto entidades distintas. Descreve o conceito de gestão de documentos, seu histórico e as funções arquivísticas relacionados. Discute acerca do uso de normas em Arquivologia, mais especificamente acerca da ISO 15.489, seu histórico e sua importância enquanto conjunto de boas práticas em gestão de documentos, tanto em organizações públicas quanto privadas. Descreve a gestão de documentos na Petrobras, o histórico da empresa, bem como os órgãos internos que realizam a gestão de documentos para a companhia. Finalmente, apresenta o produto técnico-científico, um estudo que visa realizar análise comparativa, por meio de matriz, dos procedimentos de gestão de documentos da gerência setorial “Documentação Técnica e Legal, Global e Corporativa” com os requisitos da seção da ISO 15.489-1, *Policies and responsibilities*. Em seguida, é realizada uma análise comparativa entre os procedimentos e os requisitos para, logo depois, serem feitas as recomendações, em um esforço cujo propósito objetiva contribuir para a discussão em relação ao uso de normas técnicas em duas vias: tanto no escopo da Petrobras quanto da Arquivologia.

Palavras-chave: Gestão de documentos. Normalização em Arquivologia. ISO 15.489. Petrobras.

ABSTRACT

This research aims to analyze Petrobras' records management procedures at the light of the ISO 15.489 standard requisites. It makes clear conceptual differences among the following terms: document, record and archive while they are distinct entities. It describes the concept of records management, its history and its archival functions. . It discusses about the use of standards in the archival science, more specifically about ISO 15.489, its history as well as its importance as a set of good practices in records management both in public and private organizations. It describes Petrobras' records management practices, as well as the company's history. Finally, it presents a scientific and technical product, which aims to set up a comparison of the sector management "Documentação Técnica e Legal, Global e Corporativa" with the ISO 15.489-1's requirements at the section Policies and responsibilities through a matrix. Later, a comparative analysis is made between both procedures and requirements. Then, recommendations are suggested to the process. It comes as an effort to bring out discussion on the use of standards in two ways: whether be it at Petrobras' scope, as well as at the Archival scope.

Keywords: Records management. Standardization in archival science. ISO 15.489. Petrobras.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 01 - Objetivos da normalização.....	36
Figura 02–Hierarquia do macroprocesso de informação e documentação na Petrobras	40
Figura 03 - Estrutura hierárquica dos padrões da Petrobras	41
Figura 04 – Metodologia DIRKS	50
Figura 05 - Organograma da Petrobras, com destaque para a área Serviços Compartilhados.....	59
Figura 06 – Gerência executiva dos Serviços Compartilhados.....	60
Figura 07 – Gerências de linha da gerência geral Centro de Serviços Administrativos, dos Serviços Compartilhados.....	62
Figura 08–As gerências setoriais que realizam a gestão de documentos na Petrobras.....	63
Figura 09 – Organograma da Petrobras, com destaque à diretoria “Desenvolvimento da Produção e Tecnologia”.....	65
Figura 10 – Etapas da organização de arquivo físico.....	68
Figura 11 - Organograma da Petrobras, com destaque para a diretoria “Exploração &Produção”.....	72
Figura 12 – Organograma da Petrobras, com destaque para a diretoria “Financeira e de Relacionamento com os Investidores”.....	78
Figura 13 – Percentual de aderência do processo <i>Estruturação e Organização de Arquivo</i> à ISO 15.489.....	97
Figura 14 - Percentual de aderência do processo <i>Arquivamento de Documentação</i> à ISO 15.489.....	98

LISTA DE SIGLAS

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas
AN – Arquivo Nacional
ANP – Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis
ARMA - *Association of Records Management and Administration*
AENOR – *Asociación Española de Normalización*
CENAP – Centro de Aperfeiçoamento e Pesquisa em Petróleo
CONARQ – Conselho Nacional de Arquivos
DIP – Documento Interno Petrobras
DIRKS – *Design and Implementing of Recordkeeping Systems*
CPAD – Comissão Permanente de Avaliação de Arquivos
GRD – Guia de Remessa de Documentos
GRDT – Guia de Remessa de Documentos Técnicos
INMETRO – Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia
INP – Instituto Nacional do Plástico (Portugal)
IPQ – Instituto Português de Qualidade
ISO – *International Organization for Standardization*
Petrobras – Petróleo Brasileiro S.A.
RAMP – *Records and Archives Management Program*
SIGA – Sistema Integrado de Gestão de Arquivos
SIGEM – Sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos
SINDOTEC – Sistema de Informação e Documentação Técnica
SGAI – Sistema de Guarda e Recuperação de Documentos
SMS – Segurança, Meio Ambiente e Saúde
TTD – Tabela de Temporalidade Documental

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 – Protótipo da estrutura da matriz de comparação de requisitos.....	22
Quadro02 – Características de “documento” e de “documento de arquivo”.....	2
5	
Quadro 03 – Hierarquia dos padrões da Petrobras	4
2	
Quadro 04 – Descrição dos processos <i>Estruturação e Organização de Arquivo e Arquivamento de documentação</i>	42
Quadro 05 – Características de um sistema de gestão de documentos.....	50
Quadro 06 – Categorias documentais no escopo da gerência setorial “Documentação Técnica e Legal, Empreendimentos”.....	65
Quadro 07 – Passos resumidos do processo de documentação técnica para digitalização.....	6
9	
Quadro 08 – Marcos históricos da gerência setorial “Documentação Técnica e Legal, Ativos de Produção.....	71
Quadro 09 – Núcleos de documentação técnica de E&P e suas áreas de abrangência.....	
73	

Quadro 10 – Documentos de Memória Técnica de E&P.....	74
Quadro 11 – Serviços de documentação prestados aos clientes internos da gerência setorial “Documentação Técnica e Legal, Finanças”.....	79
Quadro 12 – Atividades do processo <i>Estruturação e Organização de Documentos</i>	81
Quadro 13 – Atividades do processo <i>Arquivamento de Documentação</i>	83
Quadro 14 – Matriz de comparação de requisitos de gestão de documentos.....	87
Quadro 15 – Matriz de análise do nível de aderência de aos requisitos da ISO15.489.....	96

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	14
1.1 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA	18
1.2 OBJETIVOS	19
1.2.1 OBJETIVO GERAL	19
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19
1.3 JUSTIFICATIVA	20
1.4 METODOLOGIA	21
1.5 MARCOS TEÓRICOS	23
1.5.1 A TRÍADE: DOCUMENTO, DOCUMENTO DE ARQUIVO E ARQUIVO.....	23
1.5.2 GESTÃO DE DOCUMENTOS	27
1.5.3 BREVES OBSERVAÇÕES SOBRE NORMAS TÉCNICAS E SEU USO NA ARQUIVOLOGIA.....	34
1.6 MARCO EMPÍRICO.....	39
2. A GESTÃO DE DOCUMENTOS E A ISO 15.489.....	45
3. GESTÃO DE DOCUMENTOS NA PETROBRAS	57
2.1 A PETROBRAS E A GERÊNCIA “SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO”.....	57
2.2 OS PROCESSOS DA GESTÃO DE DOCUMENTOS NA PETROBRAS.....	63
2.2.1 <i>A gerência setorial “Documentação Técnica e legal, Empreendimentos”.....</i>	<i>64</i>
2.2.2 <i>A gerência setorial “Documentação Técnica e legal, Ativos de Produção”.....</i>	<i>70</i>
2.2.3 <i>A gerência setorial “Documentação Técnica e legal,Finanças”.....</i>	<i>77</i>
2.2.4 <i>A gerência setorial “Documentação Técnica e legal, Global e Corporativa”.....</i>	<i>80</i>

4. A GESTÃO DE DOCUMENTOS NA PETROBRAS E A ISO 15.489: COMPARAÇÃO, ANÁLISES E RECOMENDAÇÕES.....	86
4.1 MATRIZ DE COMPARAÇÃO DE REQUISITOS.....	86
4.2 ANÁLISES.....	96
4.3 RECOMENDAÇÕES.....	107
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	113
6. REFERÊNCIAS	116
ANEXO A – RESULTADO DE BUSCA NO SIGEM.....	123
ANEXO B – TELA DE RELATÓRIO DO SIGEM.....	124
ANEXO C – INTERFACE DE CADASTRO DE DOCUMENTOS DO SINDOTEC.....	125
ANEXO D – INTERFACE DE PESQUISA DE DOCUMENTOS DO SINDOTEC.....	126
ANEXO E – INTERFACE DE CADASTRO E INCLUSÃO DE DOCUMENTOS DO E-DOC.....	127
ANEXO F – INTERFACE DE BUSCA DO E-DOC.....	128
ANEXO G – INTERFACE DE PEDIDOS DO SST.....	129
ANEXO H – INTERFACE DE ATENDIMENTO DO SST.....	130
ANEXO I – INTERFACE DE CRIAÇÃO DE GRD NO SGAL.....	131
ANEXO J – INTERFACE DE CRIAÇÃO DE GRD NO SGAL.....	132
ANEXO L - FLUXOGRAMA DO PROCESSO <i>ARQUIVAMENTO DE DOCUMENTAÇÃO</i>	133
ANEXO M – FLUXOGRAMA DO PROCESSO <i>ESTRUTURAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DE ARQUIVO</i>	134

1. INTRODUÇÃO

A presente pesquisa surgiu a partir de interesses pessoais referentes à conformidade de processos de gestão de documentos por meio do uso e aplicação de normas técnicas, tanto no contexto da administração pública quanto do setor privado.

Tais interesses podem ser traduzidos em uma inquietação, que se desdobra em dois pontos de reflexão face às seguintes questões relacionadas às normas técnicas no contexto arquivístico: adoção e aceitação no escopo da Arquivologia brasileira, bem como no exterior; e a viabilidade de aplicação, enquanto modelo de gestão, aos processos de gestão de documentos.

Mais precisamente no segundo ponto de reflexão está baseada esta pesquisa, que se sustenta na conformidade dos procedimentos de gestão de documentos atualmente adotados pela Petróleo Brasileiro S.A. – Petrobras, a partir da atuação da gerência Serviços de Informação e Documentação, cuja competência é a governança do macroprocesso de informação e documentação para toda a Companhia.

Como já destacado, compete à gerência citada a governança do macroprocesso de Informação e Documentação para toda a Companhia. Com isso, busca concentrar a maior parte dos projetos em gestão de documentos na Petrobras, compreendendo as mais variadas proveniências e tipologias documentais existentes na empresa, de acordo com a área de atuação de cada gerência demandante dos serviços de gestão de documentos.

Como gestora do macroprocesso de gestão da informação, é de competência da gerência setorial “Documentação Técnica e Legal, Global e Corporativa” o tratamento dos documentos produzidos pela Companhia, bem como a análise da, da produção documental enquanto fenômeno no tocante aos seguintes aspectos: gênese, perfis e características dos órgãos produtores na Petrobras (gerências ou clientes internos). De igual modo, à área também compete propor as diretrizes técnicas e de governança em gestão de documentos.

Contudo, apesar desse conjunto de incumbências, constatou-se, ao longo deste trabalho, que há problemas nos processos de gestão de documentos na Companhia no que tange ao fazer arquivístico. Durante a descrição dos perfis dos órgãos analisados, lacunas foram percebidas em alguns aspectos importantes, tais como: obsolescência da Tabela de Temporalidade Documental, cuja cobertura limita-se às áreas-meio da Administração Pública; ausência, até a conclusão deste trabalho, de uma Comissão Permanente de Avaliação

de Documentos de Arquivo - CPAD; o Sistema Petrobras¹ não conta, até o momento, com um plano de classificação. Quanto à CPAD, cabe destacar que já há um grupo de trabalho dedicado à sua configuração, no âmbito da Petrobras controladora.

No entanto, para análise dos requisitos da ISO 15.489-1, optou-se por compará-los aos da gerência setorial “Documentação Técnica e Legal, Global e Corporativa” e não incluir as três demais, pelos seguintes motivos: primeiro, porque estão segmentadas por especialidade, logo, atendendo a perfis específicos de usuários, o que limitaria a pesquisa a um determinado perfil. Segundo, a escolha pela análise dos procedimentos da gerência setorial se deve ao fato de a mesma não estar segmentada, não estar atrelada a um perfil de usuário ou a um grupo de usuários. De semelhante modo, obedece à lógica da proposta desta pesquisa, que é a análise dos procedimentos no contexto da Petrobras e não das demais empresas integrantes do Sistema Petrobras..

Dessa forma, cabe ressaltar que, nesta pesquisa, as análises foram realizadas com base nos padrões de processo *Realizar Estruturação e Organização de Arquivo*, que tem por objetivo “estabelecer a sistemática para viabilizar a realização da estruturação e organização de arquivo físico e/ou eletrônico das unidades da Companhia” (REALIZAR ESTRUTURAÇÃO E ARQUIVAMENTO DE DOCUMENTAÇÃO, 2014, p. 1), no que diz respeito à fase corrente e *Arquivamento de Documentação*, que visa a “estabelecer sistemática para viabilizar a realização de serviços de arquivamento de documentação das unidades da Companhia” (REALIZAR ARQUIVAMENTO DE DOCUMENTAÇÃO, 2014, p. 1), ou seja, no que tange às fases intermediária e permanente.

Este trabalho é um produto técnico-científico tomando por base a parte I da ISO 15.489, edição de 2016, mais especificamente, da seção *Políticas e Responsabilidades*². Justifica-se a escolha dessa parte da norma em questão devido ao fato de, conforme o próprio padrão *Elaboração e Controle de Documentos* (2015, p. 4) assevera, os “documentos do sistema de gestão do Compartilhado são baseados em princípios e práticas de gestão que são direcionadores para a gestão e operação dos serviços prestados pelo Compartilhado”. Por esse motivo, os documentos deverão ser elaborados, distribuídos e tratados em conformidade com os critérios definidos no padrão.

¹O Sistema Petrobras reúne não somente a Petróleo Brasileiro S.A. (Petrobras controladora) como também suas subsidiárias, tais como Transpetro e BR Distribuidora.

²Optou-se por traduzir o título original, *Policies and responsibilities*, por “Políticas e responsabilidades”, uma vez que, até a publicação deste trabalho, a norma não foi traduzida pela ABNT.

Como produto final deste trabalho, foi elaborada uma matriz de comparação entre os requisitos dos padrões de processo *Realizar Estruturação e Organização de Arquivo e Arquivamento de Documentação* e os da seção *Políticas e responsabilidades*, da ISO 15.489-1. A partir desse esquema, foi realizada uma análise comparativa dos atributos visando a uma avaliação da conformidade dos processos em gestão de documentos da Petrobras em relação aos requisitos da norma. Em seguida, serão feitas recomendações no tocante ao processo, considerando os pontos levantados na matriz.

Considerando que o produto final deste trabalho tem como tema principal o capítulo sobre “Políticas e responsabilidades” da norma ISO 15.489-1, cabe o registro de algumas definições acerca de políticas no âmbito arquivístico. Não se pretende, aqui, realizar um longo arrazoado de modo a esgotar o assunto. Em vez disso, tenciona-se ressaltar os aspectos da área que estão tematicamente relacionados com esta pesquisa.

De início, faz-se pertinente a definição do termo política, fornecida por meio da obra *Dicionário de Negócios*, de Francisco Lacombe:

Conjunto de declarações escritas a respeito das intenções da instituição em relação a determinado assunto. As políticas indicam o conjunto sistemático de meios e formas desejados para atingir os objetivos principais. Se bem estabelecidas e executadas, conduzem a esses objetivos. São formuladas, em geral, de forma ampla e abrangente, não entrando em detalhes, e proporcionam as linhas mestras para orientar tanto as decisões mais importantes quanto a formulação dos objetivos setoriais e das normas. Orientam a formulação dos procedimentos, os quais, em geral, são detalhados e escritos sob a forma de normas (LACOMBE, 2009, p. 409).

De acordo com Durce (2013, p. 34) existe uma ambiguidade com relação ao termo política e sua dupla acepção nas seguintes palavras: *politics* e *policy*. Quanto ao primeiro, citando Grimaldi *et al* (2007), afirma que a presença das políticas nas organizações se dá em razão de serem compostas por indivíduos e grupos de valores, objetivos e interesses difusos, mas que buscam sobrepor suas ideias sobre os outros. Em relação ao segundo termo, citando Trindade e Umeda (2003, p.1), afirma que a política permite que uma organização materialize suas definições estratégicas.

De acordo com Oliveira (2011, p. 64) “as políticas podem estar explicitadas, formalizadas em documentos próprios da instituição”. Ainda segundo a autora, podem estar implícitas, quando referentes a práticas genéricas na empresa, quando não estão oficializadas nem escritas. E conclui:

Deste modo, pode-se inferir que caso a instituição não tenha uma política explícita a respeito de cada assunto, suas políticas implícitas podem ser identificadas pelas práticas decisórias utilizadas para resolver certas questões (Ibid., p. 64).

Durce (2013, p. 35) pondera que é preciso compreender o sistema no qual as políticas serão aplicadas, antes de sua formulação e não somente a área específica de atuação daquela política, “mas de todos os processos que compõem a organização, de modo que a política possa ultrapassar as barreiras departamentais”.

O tema políticas arquivísticas é assunto recorrente na literatura da área. O assunto, embora tenha ganhado espaço cada vez maior nos últimos anos, ainda carece de maior aprofundamento teórico. Segundo Jardim (2013, p. 36), o entendimento quanto a políticas arquivísticas ainda está aquém de constituir um território conceitual suficientemente consistente, bem como aponta a inconsistência dos aparatos de metodológicos de análise. Além disso, afirma que,

Embora, no caso brasileiro, seja muito presente nos discursos produzidos por gestores de algumas instituições, as políticas arquivísticas ainda não se traduzem em reflexões teóricas mais estruturadas, inclusive na literatura internacional. As declarações de políticas arquivísticas emitidas por serviços e instituições apontam para diferentes formas de visualizar os processos, ações e sujeitos da gestão arquivística (JARDIM, 2013, p. 36).

Jardim (2011, p. 2) também nos fornece uma definição para políticas arquivísticas, inclusive no âmbito do poder público:

De forma sintética, entende-se por políticas públicas arquivísticas o conjunto de premissas, decisões se ações – produzidas pelo Estado e inseridas nas agendas governamentais em nome do interesse social – que contemplam os diversos aspectos (administrativo, legal, científico, cultural, tecnológico, etc.) relativos à produção, uso e preservação da informação arquivística de natureza pública e privada.

Jardim (2013, p. 36) ainda aponta que, não raro, um dispositivo legal, projeto ou programa é denominado como uma política arquivística. O autor explica que, “o fato de se tornar uma decisão política de implementar um projeto de gestão de documentos não confere a esse projeto a condição de uma política arquivística.

Embora já existam discussões em relação a políticas arquivísticas, no entanto,

A aprovação da Lei de Acesso à Informação em novembro de 2011 e seu processo de implementação dá sinais de que novos elementos foram inseridos na pauta de discussão sobre políticas públicas arquivísticas.

Pode-se, portanto, afirmar que jamais se discutiu tanto políticas públicas arquivísticas no Brasil, as suas possibilidades como tema de pesquisa e a sua ausência no universo das políticas públicas. (JARDIM, 2013, p. 36)

A Petrobras, por ser empresa federal de economia mista, integra a Administração Pública Federal indireta. Isso significa que ela está subordinada à legislação arquivística federal em vigor, que deve ser observada, inclusive, em relação às práticas de gestão de documentos.

Portanto, a ela aplica-se o disposto na Constituição Federal, em seu artigo 2016, parágrafo 2º, que “cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem” (BRASIL, 1988).

Ao longo do trabalho, são abordadas as seguintes etapas, conforme segue por capítulo:

No capítulo 2, serão detalhados todos os procedimentos de gestão de documentos atualmente realizados por quatro gerências setoriais, a saber: “Documentação legal e Técnica, Empreendimentos”, “Documentação legal e Técnica, Ativos de Produção”, “Documentação legal e Técnica, Finanças”, e “Documentação Legal e Técnica, Global e Corporativa”.

A seção 03 (três) detalhará os requisitos da norma ISO 15.489 sob os seguintes aspectos: seu histórico como primeira norma internacional exclusivamente aplicável à gestão de documentos e seu uso.

Por fim, na seção 04 (quatro), será elaborada uma matriz que contenha os requisitos e aspectos descritos nos padrões corporativos da Petrobras, *Realizar Estruturação e Organização de Arquivos* e *Realizar Arquivamento de Documentação* e compará-los com os requisitos da seção 08 da parte I da ISO 15.489, intitulada “Políticas e responsabilidades”. A partir dessa matriz, serão feitas comparações e recomendações a partir do que preconiza a norma ISO em relação à conformidade dos controles de registros e de documentos corporativos.

Finalmente, na seção 05 (cinco), estão as considerações finais da pesquisa realizada.

1.1 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA

Delimitar o problema, nesta situação, torna-se um grande desafio, considerando a abrangência de atuação da Petrobras, cuja estrutura orgânica, de funções, aliada ao seu

tamanho, não se limita ao *core business*³, a saber, à área petróleo e gás. Significa tentar contemplar os diversos perfis de produção de documentos de uma empresa de grande porte.

Por esse motivo, a demarcação se dará na análise da gestão em vigor de uma gerência cuja função é realizar a gestão de documentos e arquivos em nível corporativo. Isso, tomando por referência a gerência “Serviços de Informação e Documentação”, que detém a governança do macroprocesso de Informação e Documentação (em Biblioteconomia e Arquivologia) e da gerência setorial “Documentação Técnica e Legal, Global e Corporativa”, que executa a gestão de documentos.

Verifica-se que as atividades dos processos de gestão de documentos na Petrobras são executadas com base em procedimentos validados corporativamente. Que padrões de processo que determinam os procedimentos contêm lacunas, quando comparados à luz da teoria arquivística. A partir disso, é possível constatar, como problema desta pesquisa, não só essa falta de alinhamento, como também que na Petrobras não há políticas arquivísticas para gestão de documentos.

Tenciona-se analisar os atuais procedimentos registrados nos padrões de processos *Estruturação e organização de arquivos e Arquivamento de documentação* e verificar o nível de aderência do que está consubstanciado nos padrões, cotejando-os com os princípios normativos de gestão de documentos constantes na ISO 15.489.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GERAL

Analisar os procedimentos de gestão de documentos da Petrobras, à luz da ISO 15.489.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Descrever os fundamentos teóricos e metodológicos em gestão de documentos, uso de normas em Arquivologia e a ISO 15.489;
- Compreender a ISO 15.489 e seus requisitos;
- Analisar a gestão de documentos e seus procedimentos na Petrobras.

³ Segundo o Business Dictionary, *core business* é “a área principal ou atividade por meio da qual uma empresa está fundada ou onde estão focadas suas atividades de negócio”. Disponível em: <<http://www.businessdictionary.com/definition/core-business.html>>(20-?, tradução nossa). Acesso em: 17 jun. 2016.

1.3 JUSTIFICATIVA

Como resultado das inovações tecnológicas ao longo das últimas décadas, tem havido, por parte das organizações em todo o mundo, sejam elas de médio ou de grande porte, uma busca constante por inovação, aperfeiçoamento de práticas, processos e procedimentos, visando à obtenção de vantagem competitiva, tornando os seus negócios cada vez mais arrojados e, por conseguinte, lucrativos.

Para que isso seja possível, compreendeu-se como necessária a padronização das atividades fabris, em várias frentes – e não contemplando apenas as áreas-fim, mas todas as unidades das organizações-, conformando-as com as diretrizes determinadas por órgãos de controle, tanto internos quanto externos, assim como visando à obediência a requisitos legais. Neste particular, as normas técnicas desempenham papéis de grande importância, agregando valor aos negócios das empresas, assim como da própria Administração Pública.

Quando atividades e rotinas são padronizadas, o resultado são produtos e serviços com formatos específicos. Espera-se, dessa forma, que surpresas e equívocos sejam evitados ou mitigados o mínimo possível.

Esse entendimento foi, em parte, determinante na decisão pela análise de conformidade dos processos em gestão de documentos realizados pela Petrobras, à luz dos requisitos consagrados na norma ISO 15.489. Compreendendo-se, inclusive, que o mestrado profissional de Gestão de Documentos e Arquivos da UNIRIO, é o locus apropriado onde será possível a pesquisa acerca do tema, tanto do ponto de vista acadêmico quanto profissional.

Uma questão de grande importância, apenas a título de informação, é o fato de, na Petrobras, em seu plano de carreiras, não contemplar a de arquivista. Esse fato é de grande relevância no que diz respeito à governabilidade do processo de gestão de documentos na companhia.

Entende-se que o estudo comparativo como produto da pesquisa será útil à Petrobras do ponto de vista da necessidade de normalização dos seus procedimentos, que resultam na racionalização e uniformização dos processos e de suas atividades. Isso torna a organização apta a participar de processos de certificações, por exemplo, além da satisfação do cliente interno.

Acredita-se, ainda, que esta pesquisa contribuirá para o aprofundamento da discussão acerca do uso de normas técnicas na Arquivologia, da natureza da norma e do papel da normalização nos processos, tendo por foco a ISO 15.489.

1.4 METODOLOGIA

A proposta metodológica do presente trabalho é um produto técnico-científico, que visa a elaborar um estudo comparativo entre os requisitos dos padrões de processo *Realizar Estruturação e Organização de Arquivos* e *Realizar Arquivamento de Documentação* e compará-los à seção “Políticas e responsabilidades”, da ISO 15.489-I, por meio de uma matriz que coteje os atributos de ambos os documentos.

O perfil metodológico do produto técnico-científico deste trabalho é o método comparativo, que, de acordo com Gil (2008, p. 16),

procede pela investigação de indivíduos, classes, fenômenos ou fatos, com vistas a ressaltar as diferenças e similaridades entre eles. Sua ampla utilização nas ciências sociais deve-se ao fato de possibilitar o estudo comparativo de grandes grupamentos sociais, separados pelo espaço e pelo tempo. Assim é que podem ser realizados estudos comparando diferentes culturas ou sistemas políticos. Podem também ser efetivadas pesquisas envolvendo padrões de comportamento familiar ou religioso de épocas diferentes.

A definição de método comparativo encontra semelhança em Marconi e Lakatos (2003, p. 107):

Considerando o estudo de semelhanças e diferenças entre diversos tipos de grupos e sociedades ou povos contribui para uma melhor compreensão do comportamento humano, este método realiza comparações, com a finalidade de verificar similitudes e de verificar divergências. O método comparativo é utilizado tanto para comparações de grupos no presente, no passado, ou entre os existentes e os do passado, quanto entre sociedades de iguais ou de diferentes estágios de desenvolvimento.

De acordo com BULCANOV (1998, p. 56), os estudos que envolvem o método comparativo são utilizados na identificação de fenômenos complexos. De igual modo, visa a comparar a atuação de organizações que pertencem a setores diferentes ou do mesmo setor. Dessa forma, o método comparativo pode, de forma resumida, ser definido como “a comparação sistemática de um grupo de organizações, com a finalidade de estabelecer relações entre suas variáveis e categorias analíticas” (Ibid, p. 56).

Objetivando a uma melhor compreensão de como se dará a configuração da estrutura da matriz que subsidiará as comparações e posteriores análises dos requisitos da gestão de documentos da Petrobras em relação às da ISO 15.289-1, segue um protótipo da matriz em questão:

Quadro 01 – Protótipo da estrutura da matriz de comparação de requisitos de gestão de documentos

<u>Título da matriz</u>			
Conceitos e princípios constantes da seção <i>Policies and responsibilities</i> da norma ISO 15.489-1		Requisitos do padrão <i>Estruturação e Organização de Arquivo</i>	Requisitos do padrão <i>Realizar Arquivamento de Documentação</i>
<u>1. Seção da norma ISO 15.489-1 a ser analisada</u>			
<u>1.1 Item principal</u>			
1.1.1 Subitem:			

Fonte: elaboração própria.

Melhor explicando o quadro, a matriz será composta pelos seguintes itens: título; aba de identificação dos requisitos; a seção da ISO 15.489-1 que será analisada em relação aos requisitos de gestão de documentos da Petrobras; o item principal da seção da norma, que indica a subdivisão de tema; e, por fim, o subitem, que são subdivisões do item principal da seção da ISO 15.489-1. O perfil de abordagem metodológica deste trabalho é de caráter qualitativo. A sustentação teórica será por meio de pesquisa bibliográfica exploratória, em que serão utilizadas fontes bibliográficas tanto nacionais quanto internacionais, acerca dos assuntos abordados neste trabalho, que são:

- gestão de documentos;
- uso de normas na Arquivologia; e,
- A ISO 15.489.

Considerando que o produto final desta pesquisa será um estudo comparativo, o modelo que se pretende aqui aplicar consistirá:

- No levantamento dos procedimentos descritos nos padrões de processo *Realizar Estruturação e Organização de Arquivos* (relativa à fase corrente) e *Realizar Arquivamento de Documentação* (relativo às fases intermediária e permanente), que serão consolidados em duas matrizes, cada uma com os procedimentos de cada processo;
- Na compreensão dos requisitos da ISO 15.489, que dará subsídios para elaboração de uma matriz com os requisitos constantes na seção da norma intitulada “Políticas e responsabilidades”, que determina que “os controles de documentos deverão ser desenvolvidos de modo a que deem suporte ao cumprimento de requisitos relacionados a documentos de arquivo” (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2016, p. 13, tradução nossa);
- Na elaboração de uma matriz de comparação de requisitos, que objetiva à análise do nível de conformidade da gestão de documentos da Petrobras, em relação à norma;
- Na comparação dos procedimentos da gestão de documentos da Petrobras com os requisitos da ISO 15.489;
- Na análise e discussão dos procedimentos dos padrões de processo com os atributos da norma, seguido de textos analíticos derivados desse cotejamento.

1.5 MARCOS TEÓRICOS

1.5.1 A TRÍADE: DOCUMENTO, DOCUMENTO DE ARQUIVO E ARQUIVO

As organizações, sejam elas públicas ou privadas, estão sempre passando por constantes mudanças. Precisam, a todo instante, lidar com transformações de diversos tipos, tanto internas quanto externas às suas realidades.

Tais mudanças podem vir a assumir complexidades dos mais diversos matizes, como consequência das transformações de cenários tanto em seu ambiente interno quanto externo, podendo, como consequência, gerar incertezas.

Nesse cenário de imprevisibilidade e inconstância inerentes a um mundo cada vez mais globalizado, os documentos são de importância inconteste, uma vez que são criados ao longo das atividades, quer sejam de empresas, quer sejam dos órgãos da administração pública, sendo considerados documentos de arquivo (BUENO; RODRIGUES, 2012?, p. 2).

Os conceitos relacionados à tríade “documento”, “documento de arquivo” e de “arquivo”, que aqui serão abordados, são objetos de inúmeras reflexões relacionadas às suas naturezas e à suas funções por parte de autores consagrados no universo da Arquivologia.

Dada a amplitude que as acepções desses termos podem vir a abarcar, não é intenção desta pesquisa esgotar as possibilidades de significados, mas de tão-somente fornecer uma visão simplificada e ao mesmo tempo rica das possibilidades de interpretação e contextualização dessas variantes às mais diversas realidades arquivísticas.

O *Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia* nos oferece algumas acepções acerca do significado do termo “documento”. Uma vez que há inúmeras vertentes de abordagem ao termo, preferiu-se, contudo, a escolha de cinco definições, visando, dessa forma, reunir da forma mais sintéticapossível para que se dê a noção de sua amplitude de interpretações:

- 1.“[...] é o livro, a revista, o jornal; é a peça de arquivo, a estampa, a fotografia, a medalha, a música; é também, o filme, o disco e toda parte documental que precede e sucede a emissão radiofônica. Ao lado dos textos e das imagens, existem objetos documentais por si mesmos (reália). São as amostras, os espécimes, modelos, fac-símiles e, de maneira geral, tudo que tenha caráter representativo em três dimensões e, eventualmente, em movimento”;
- 2.“Qualquer tipo de registro, sejam quais forem os seus dados ou configurações, quer se encontre em papel, pergaminho ou filme, ou em qualquer outro material. O termo documento está sendo empregado quando se menciona ‘livro’ ou qualquer outra forma de registro”;
- 3.“Entidade física de qualquer substância, na qual está registrada uma obra ou parte de uma obra ou outros materiais semelhantes, folhas impressas, gráficos, manuscritos, gravações em fitas, discos e vídeos, filmes cinematográficos e arquivos legíveis mecanicamente”;
- 4.Informação registrada, estruturada para a compreensão humana. Esta definição admite tanto os documentos em papel (substanciais), como os eletrônicos (insubstanciais);
- 5.Num sistema de hipertexto, uma coleção de informação, onde se podem enlaçar muitas partes dos documentos, dentro e fora deles. (CUNHA; CAVALCANTE, 2008, p. 132)

Bellotto (2006, p. 35) aponta uma conceituação, conforme expresso pela própria autora, como “clássica e genérica”, porém bastante abrangente, segundo a qual documento é:

qualquer elemento gráfico, iconográfico, plástico ou fônico pelo qual o homem se expressa. É o livro, o artigo de revista ou jornal, o relatório, o processo, o dossiê, a carta, a legislação, a estampa, a tela, a escultura, a fotografia, o filme, o disco, a fita magnética, o objeto utilitário, etc., enfim,

tudo o que seja produzido, por motivos funcionais, jurídicos, científicos, técnicos, culturais ou artísticos, pela atividade humana.

Rondinelli (2013, p. 24-25) também buscou detalhar essa multiplicidade de meios e suportes que sempre estiveram presentes ao longo da humanidade, tais como:

sinais gráficos (alfabeto, número, traço) em diferentes formas (textos avulsos, livros, fotografias, esculturas, discos) e em vários tipos de suporte (pedra, osso, argila, madeira, bambu, couro, tecido, metal, pergaminho, papiro, papel, plástico superfícies magnéticas e óticas) [EVE, 1997; Mlodinow, 2004], num processo dinâmico de comunicação de vivências, fatos e descobertas ao longo das gerações. Em geral, tais registros são entendidos como documentos, ou, mais recentemente, como informação.

Com base nas definições até então apresentadas, considera-se que a palavra “documento” pode abarcar inúmeras representações, formatos, contextos, assim como assumir diversas configurações quanto a suporte e formas de registro da informação.

O documento de arquivo, por sua vez, detém certas especificidades quanto a sua natureza, propósitos e contextualizações. Heredia Herrera (2007, p. 38) aponta aspectos da natureza do documento de arquivo para além de seu caráter probatório e de testemunho: ele estabelece relações com outros documentos, de não ser um ente isolado. É reflexo das funções e atividades necessárias ao ser humano, nasce de forma natural e é único.

O documento de arquivo pode ser recebido pelo Arquivo enquanto instituição recolhedora de fundos documentais, responsável por receber documentos provenientes de uma mesma origem, sejam da administração pública, privada e de indivíduos. Esses documentos, “produzidos ou acumulados por tais entidades no transcurso das atividades ou funções, guardam uma relação “orgânica” entre si” (CASTRO, 2008, p. 26). Ao contrário dos documentos geralmente armazenados em bibliotecas ou museus, o de arquivo, no entanto, tem por característica o fato de ser único.

O esquema a seguir busca ladear os diferentes conceitos, de “documento” e de “documento de arquivo”:

Quadro 02 – Características de “documento” e de “documento de arquivo”

Documento	Documento de arquivo
É o suporte que lhe confere corporificação física e pode ser desde uma tabuinha de argila até um disco óptico	<i>Caráter seriado</i> : os documentos são produzidos um a um e, com o passar do tempo, constituem-se em séries – ex.: correspondências, atas, etc.

A informação que transmite	<i>Gênese</i> : são produzidos dentro de um processo natural de atividade, surgem como produto e reflexo das rotinas de seu produtor, não lhe sendo algo alheio
O registro da informação no suporte, utilizando-se tinta, pulsos eletromagnéticos, etc.	<i>Exclusividade</i> : a informação que contém raramente se encontra em outro documento com extensão e intensidade idênticas
	<i>Inter-relação</i> : o sentido está no fato de o documento pertencer a um conjunto de documentos e pelas relações estabelecidas entre eles

Fonte: elaboração própria, a partir de Cruz Mundet (2001, p. 97, tradução nossa).

As observações acerca da definição de documento de arquivo podem remeter a acepções diferentes a respeito da própria palavra arquivo. Cruz Mundet (2001, p. 90-91) faz uma revisão da literatura arquivística baseando-se em autores que se dedicaram à reflexão dos fundamentos teóricos da Arquivologia, acerca do conceito de arquivo. Ao longo dessa trajetória, perpassando autores consagrados no escopo da literatura arquivística, como Jenkinson, Schellenberg, Lodolini, além de legislação, como a Lei Francesa de Arquivos e também a arquivista Heredia Herrera, foram verificados itens de convergência quanto à definição de “arquivo” do ponto de vista do fundo documental.

O *Dicionário Internacional de Terminologia Arquivística*, em sua versão *on-line*, do Conselho Internacional de Arquivos, nos fornece três acepções para arquivo: a de fundo documental; a de instituição de guarda; e a de local de guarda.

O *Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística*, elaborado pelo Arquivo Nacional, fornece quatro perspectivas para o termo “arquivo” – seja a da instituição que guarda, custodia; seja o do conjunto documental, das instalações ou mobiliário:

1. Conjunto de **documentos** produzidos e acumulados por uma **entidade coletiva**, pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades, no desempenho de suas atividades, independentemente da natureza do suporte; [...];
2. Instituição ou serviço que tem por finalidade a **custódia**, o **processamento técnico**, a conservação e o **acesso** a documentos.
3. Instalações onde funcionam arquivos.
4. Móvel destinado à guarda de documentos. (DICIONÁRIO BRASILEIRO DE TERMINOLOGIA ARQUIVÍSTICA, 2005, p. 27, grifo do autor).

Jardim e Fonseca (2005, p. 122) observam haver “ausência de uma consolidação terminológica consensual” para definir o que é “arquivo”. Os autores asseveram, à época, no entanto, que a melhor definição está, por ora, na Lei n. 8.159, de 08 de janeiro de 1991, que

dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados. Na Lei em questão, encontra-se a seguinte conceituação:

Consideram-se arquivos, para os fins desta Lei, os conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos (BRASIL, 1991).

É provável que os aspectos relacionados às funções de arquivo também expliquem a dificuldade em se estabelecer os consensos terminológicos para a palavra arquivo. Antónia Heredia Herrera, em sua obra *Qué es el archivo?*, diferencia o “arquivo” enquanto conjunto documental, identificando-o com o “a” minúsculo, com o “Arquivo” enquanto instituição custodiadora. Heredia Herrera (2007, p. 43, tradução nossa) ressalta que “nem a custódia, nem o armazenamento, nem sequer a conservação são suficientes para delimitar o conceito de Arquivo como instituição do Patrimônio documental”.

Por outro lado, avalia que um Arquivo é, por consequência, reconhecido pela seguinte tríade: pelos documentos que custodia; pelas funções desempenhadas a partir desses documentos; e, do elemento que é considerado indispensável: a do arquivista, a quem compete planejar e executar as funções visando ao seu público-alvo: os usuários/clientes.

Considerado o anteriormente exposto acerca dessa “tríade”, para fins deste trabalho buscou-se, nesta subseção, abordar as diferenças entre “documento”, “documento de arquivo” e “Arquivo”, não de forma exaustiva. Ponderou-se, no entanto, que os termos podem assumir categorias distintas no escopo do pensamento arquivístico conforme o contexto assim o requerer. Seja no âmbito das organizações públicas ou privadas, em um determinado momento histórico ou em um determinado contexto social. Qual seja a conjuntura do momento, esta influirá no trabalho do arquivista.

1.5.2 GESTÃO DE DOCUMENTOS

O conceito de Gestão de Documentos surgiu nos Estados Unidos, a partir dos anos 1940, com base no desenvolvimento da área de *records management* na administração federal americana. O contexto de seu surgimento se deu durante a Segunda Guerra Mundial (1939-1945), época em que ocorreu grande explosão documental não apenas no âmbito da produção técnico-científica, como também nas esferas das administrações públicas.

Segundo Indolfo (2007, p. 32), os Estados Unidos não apresentavam muitos problemas relacionados ao armazenamento e conservação dos documentos até os finais de sua Guerra Civil, em 1865. Contudo, o crescimento vertiginoso da documentação durante a metade do século XX ocorreu em virtude da proibição legal de destruí-la. Dessa maneira, foram criados, durante as décadas iniciais do século XX, mecanismos de controle da produção e destinação desses documentos como iniciativas do próprio governo americano:

Em virtude dessa situação, comissões foram criadas, atividades censitárias foram desenvolvidas e atos legislativos foram expedidos, visando autorizar a eliminação de documentos, estudar procedimentos de aplicação das técnicas da administração moderna ao governo federal, recensear o volume de documentos acumulados nas agências federais, bem como autorizar a construção de um edifício para o arquivo nacional (INDOLFO, 2007, p. 32).

Indolfo (2007, p. 32) pontua ainda que os Estados Unidos, antes de entrarem na Segunda Guerra Mundial, viviam numa situação confortável no tocante à produção de documentos. Após esse período, a situação foi tornando-se cada vez mais crítica. Complemente-se, a partir de Paes (1998, p. 53), que a explosão documental compreendeu vários países além dos anglo-saxões no período II Guerra Mundial, ao afirmar que o crescimento da produção de documentos chegou a níveis tão críticos que “superou a capacidade de controle e organização das instituições, as quais se viram forçadas a buscar novas soluções”.

E a solução, dessa forma, foi originada no âmbito da administração pública federal americana, com a introdução dos conceitos relacionados a *records management*. O fenômeno da intensa produção de documentos significou, com isso, uma nova abordagem em relação aos arquivos, a partir da formulação do conceito do ciclo vital, por Phillip C. Brooks, na década de 50, que, segundo Indolfo (2007, p. 31), “se materializou na criação de programas de gestão de documentos e na implantação de arquivos intermediários [...]”.

De acordo com Rodrigues (2006, p. 103), a atividade de *records management* não teve sua origem na teoria arquivística tradicional, uma vez que buscou atender a uma necessidade da administração pública, focando no tratamento da documentação em fase corrente.

Segundo Jardim (1987, p. 36), as comissões governamentais em *records management* tinham por objetivo, nos países anglo-saxões, “encontrar soluções para a melhoria dos padrões de eficiência no uso dos documentos por parte da administração pública”. A partir

de então, foram vistos como essenciais o controle e a racionalização da produção de documentos e eficiência passou a ser a ordem do dia.

A aplicação dos princípios da administração científica serviu como subsídio para a gestão de documentos, os quais, “embora não se tratando de um pleito das instituições arquivísticas, são evidentes as inovações que trouxeram para a área da Arquivologia” (MORENO, 2008, p. 76).

De acordo com Jardim, os princípios da administração científica contribuíram para a gestão de documentos sob diversos aspectos:

- ao garantir que as políticas e atividades dos governos fossem documentadas adequadamente;
- ao garantir que menor número de documentos inúteis e transitórios fossem reunidos a documentos de valor permanente;
- ao inibir a eliminação de documentos de valor permanente;
- ao garantir a definição de forma criteriosa da parcela de documentos que constituíssem o patrimônio arquivístico de um país, ou seja, 2 a 5% da massa documental produzida, segundo a Unesco (JARDIM, 1987, p. 36).

Em 1983, a UNESCO buscou reunir essas experiências e as consolidou na publicação *La función de la gestión de documentos y archivos en los sistemas nacionales de información: un estudio del RAMP*⁴, de autoria de James Rhoads. No documento, são descritas as fases e elementos constituintes de um programa de gestão de documentos, que objetiva à condução com economia e eficiência de todo o ciclo vital dos documentos e dos recursos envolvidos.

Conforme consta no RAMP, são quatro os níveis de aplicação de sistemas e programas em gestão de documentos, os quais seguem:

Nível mínimo: não se pode afirmar que um governo tenha um programa de gestão de documentos se não se contar com, no mínimo, com sistemas para elaborar programas de retenção e eliminação de documentos, com procedimentos para sua oportuna eliminação [...] e com procedimentos para transferência a os arquivos nacionais os documentos que são considerados de valor permanente;

Nível mínimo ampliado: este nível abarca os sistemas de programação, eliminação, avaliação e transferência [dos relativos aos] do “nível mínimo”, complementados por um ou mais arquivos centrais [...];

Nível intermediário: este nível inclui os sistemas e serviços [relacionados aos] do “nível mínimo ampliado”, assim como outros programas básicos, que consistem geralmente na elaboração e gestão de formulários, gestão de correspondência e informes, elaboração de sistemas de arquivo e de

⁴*Records and Archives Management Program*

recuperação [da informação arquivística?], gestão de arquivos e programas acerca dos documentos vitais;

Nível máximo: este nível compreende essencialmente todos os sistemas e serviços descritos [...], a gestão de diretrizes, de correspondência e telecomunicações, de máquinas copiadoras, sistemas de informação acerca da gestão, análise de sistemas e utilização do processamento de palavras e textos na geração de correspondência, informes e diretrizes, assim como para preenchimento de formulários. Em geral, os programas de gestão de documentos a este nível se caracterizará pela utilização do computador e da reprografia em diversas aplicações (RHOADS, 1983, p. 31, tradução nossa).

Com base em Rhoads (1983), o Arquivo Nacional publicou, em 1995 – quatro anos após a promulgação da Lei 8.159, um manual sobre gestão de documentos, de modo a instruir as instituições públicas sobre a questão. Neste documento, apresenta como três as fases básicas da gestão de documentos: produção, utilização e destinação (ARQUIVO NACIONAL, 1995, p. 16):

1ª fase - Produção de documentos: refere-se ao ato de elaborar documentos em razão das atividades específicas de um órgão ou setor. Nesta fase deve-se otimizar a criação de documentos, evitando-se a produção daqueles não essenciais, diminuindo o volume a ser manuseado, controlado, armazenado e eliminado, garantindo assim o uso adequado dos recursos [...];

2ª fase – Utilização de documentos: refere-se ao fluxo percorrido pelos documentos, necessário ao cumprimento de sua função administrativa, assim como sua guarda após cessar seu trâmite [...];

3ª fase – Destinação de documentos: envolve as atividades de análise, seleção e fixação de prazos de guarda dos documentos, ou seja, implica decidir quais os documentos a serem eliminados e quais serão preservados permanentemente.

Observa-se que, para que seja possível a consecução das três fases básicas da gestão de documentos, é necessária a aplicação das funções arquivísticas, principalmente as de classificação e avaliação.

De acordo com Rodrigues (2007, p. 9), a classificação:

É uma tarefa que consiste em estabelecer a imagem do contexto onde são produzidos os documentos. Significa separar, diferenciar, distinguir ou dividir um conjunto de elementos da mesma composição (órgão produtor, competências, funções, atividades) em classes, subgrupos, grupos e fundo.

O *Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística* (2005, p. 49) define a atividade de classificação como a “organização dos documentos de um arquivo ou coleção de acordo com um plano de classificação, código de classificação ou quadro de arranjo”.

Conforme Gonçalves (1998, p. 12), a classificação tem o objetivo de “dar visibilidade às funções e às atividades do organismo produtor do arquivo, deixando claras as ligações entre os documentos”. Sousa (2003, p. 240) entende que a função classificação é crucial para as demais atividades, ao denominá-la como “matricial”, considerando que, a partir dela, todas as demais funções e intervenções se materializam, ganham corpo, se consolidam.

Pode-se afirmar que a função classificação é mister para que haja racionalidade e eficiência nos serviços arquivísticos. De acordo com Oliveira (2007, p. 138),

A classificação documental possibilitará o amplo conhecimento da administração produtora/acumuladora, a identificação dos documentos, a inter-relação entre os conjuntos documentais, os documentos recapitulativos, o contexto histórico-administrativo em que os documentos foram produzidos, a diminuição do impacto na mobilidade de pessoal, a agilidade na tomada de decisões, além de racionalizar a produção e o fluxo documentais, aumentar a estabilidade, a continuidade e a eficiência administrativa, facilitando a avaliação, a seleção, a eliminação, a transferência e o recolhimento, na medida em que a classificação documental garante a transparência do acervo, o princípio da organicidade dos arquivos e o acesso às informações.

Já a avaliação, de acordo com o *Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística* (2005, p. 41) é o “processo de análise de documentos de arquivo, que estabelece os prazos de guarda e a destinação, de acordo com os valores que lhe são atribuídos”.

Segundo Indolfo (2012, p. 43), a avaliação

envolve procedimentos, métodos de trabalho, critérios de valoração, possui fundamentos teóricos e princípios diretores, muitas vezes, também, contraditórios e divergentes, uma vez que muitos (de acordo com a corrente de pensamento que adotam) veem nela uma prática, um processo e, também, uma teoria. A questão fundamental parece ser “o que”, “por que” e “para que” avaliar. Afirma-se que existem contextos diferenciados para a realização desse processo e, que, muitos são os pressupostos envolvidos, assim, a avaliação adquire significações diferentes para os que avaliam e isto pode provocar um emaranhado de efeitos sobre os quais há que se refletir para não se expor aos perigos ou as ciladas dessa “refinada arte de destruição”.

Nessa linha de pensamento, o processo de avaliação deverá considerar a função, a razão pela qual o documento foi criado. De acordo com Schellenberg (1959, p. 12), existem dois valores inerentes aos documentos arquivísticos:

- Valor primário: é a razão pela qual os documentos foram criados. É quando estes “nascem do cumprimento dos objetivos para os quais os órgãos foram criados – administrativos, fiscais, legais e executivos”.

- Valor secundário: nesta categoria, os documentos adquirem outros usos que não estavam previstos após cessação de seu uso corrente. Por esse motivo, são preservados por “apresentarem valores que persistirão por muito tempo ainda depois de cessado seu uso corrente e porque seus valores serão de interesse para outros que não os utilizadores iniciais”.

De acordo com Bernardes (1998, p. 13), a “avaliação de documentos de arquivo é uma etapa decisiva no processo de implantação de políticas de gestão de documentos, tanto nas instituições públicas quanto privadas”. No contexto da gestão de documentos, desempenha um papel fundamental importância, permitindo a seleção e fornecendo apoio na racionalização da produção, do ciclo de vida documental. Para tal, torna-se fundamental, no âmbito do processo de avaliação, que os documentos tenham sido primeiramente classificados. Isso permite a compreensão de seu conteúdo, “dentro do processo integral de produção, uso e acesso à informação arquivística, mantendo os vínculos orgânicos específicos que possui com a entidade geradora” (INDOLFO, 2012, p. 56).

A função de avaliação faz-se necessária, considerando-se a impossibilidade de se preservar todos os documentos produzidos em função das atividades de um órgão, seja ele público ou privado. Por esse motivo, para Oliveira (2007, p. 139), é importante que a produção ocorra de forma ordenada, com base em critérios a serem alcançados e que prevejam a amplitude dos objetivos a serem alcançados. Além disso, há que se investir em recursos humanos, de infraestrutura e de preservação dos documentos.

Não obstante, a tarefa de avaliar documentos - assim como a de classificar - vem sendo grandemente impactada pelo uso das tecnologias de informação, que, por consequência, impuseram ao arquivista novas formas de trabalhar, obrigando-o, com isso, a avaliar a documentação “no momento da produção, paralelamente ao trabalho de classificação, para evitar a acumulação desordenada, segundo critérios temáticos, numéricos ou cronológicos” (BERNARDES, 1998, p. 14).

Posto isso, a avaliação é uma função que tem de ser desempenhada de forma contínua, assim como a classificação, constituindo-se, dessa forma, em fator decisivo para que um programa de gestão de documentos venha a ser bem-sucedido. Isso inclui a sistematização dessa gestão, seja por meio tecnológico quanto físico. Nesse sentido, Rodríguez (2010, p. 81,

tradução nossa) aponta que “durante os últimos anos, tende-se a buscar a normalização das ditas operações mediante a identificação e delimitação de processos e procedimentos”.

Considerando que tais funções arquivísticas estão inseridas na perspectiva da gestão de documentos, pode-se afirmar que esta é essencial para as organizações, tanto públicas quanto privadas, uma vez que atua desde a produção até a destinação do documento (VALENTIM, 2012, p. 12), considerando que a informação, seja ela em formato físico ou digital, se constitui num ativo de grande importância para a gestão das organizações, sejam elas públicas ou privadas. No mundo globalizado, consiste num insumo de vital relevância, constituindo-se, por vezes, em fator decisivo para o sucesso nos negócios.

Nesse sentido, pode-se sustentar que o documento arquivístico tem assegurado o seu papel de grande importância, como essencial para a viabilização e condução de processos e atividades, tanto operacionais quanto administrativos. Para tanto, é fundamental que seu tratamento, contemplando todo o seu ciclo de vida, seja eficiente e eficaz.

Compreende-se, dessa forma, que é essencial que as organizações realizem a gestão dos documentos que produzem, considerando que os avanços tecnológicos possibilitaram o aumento dos fluxos de dados e informações tanto via Internet quanto em sistemas corporativos. Isso resulta, então, na padronização de processos e atividades, assim como no aumento significativo da quantidade de documentos oriundos dessas novas sistemáticas, razão por que é necessário empreender uma gestão de fluxos documentais cada vez mais crescentes.

Junto a isso, cabe destacar alguns objetivos da gestão de documentos, que são:

- assegurar, de forma eficiente, a produção, administração, manutenção e destinação de documentos;
- garantir que a informação governamental esteja disponível quando e onde seja necessária ao governo e aos cidadãos;
- assegurar a eliminação dos documentos que não tenham valor administrativo fiscal, legal ou para a pesquisa científica;
- assegurar o uso adequado da micrográfica, processamento automatizado de dados e outras técnicas avançadas de gestão da informação;
- contribuir para o acesso e preservação dos documentos que mereçam guarda permanente por seus valores histórico e científico. (ARQUIVO NACIONAL, 1995, p. 14-15).

Nessa perspectiva, parece razoável que se busquem a normatização, visando à racionalização dos procedimentos documentais por meio de instrumentos que se configuram também como modelos de gestão, que contemple todo o ciclo de vida do documento, compreendendo sua identificação, classificação, armazenamento, segurança recuperação,

rastreabilidade, destruição ou guarda permanente (RECORDS MANAGEMENT TERMS, p. 1).

As questões apresentadas nesta seção estão implicadas na gestão de documentos conduzidas pelas organizações no escopo de suas atividades, de forma a mantê-la em conformidade com os seguintes princípios arquivísticos: de proveniência, de unicidade, de originalidade e de indivisibilidade (BELLOTTO, 2002 *apud* VALENTIM, 2012) e com métodos eficazes, o que pode se traduzir em valor agregado e em vantagem competitiva para a empresa, tanto na economia de recursos como na rapidez da recuperação da informação, uma vez que a mesma fora devidamente tratada, garantindo “economia, eficiência e eficácia na administração pública e privada” (BERNARDES, p. 8, 2008).

Por fim, o conceito de gestão de documentos a ser utilizado como base para direcionarmos nossas análises para o campo empírico, será o preconizado pela lei 8.159, como

o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente (BRASIL, 1991).

1.5.3 BREVES OBSERVAÇÕES SOBRE NORMAS TÉCNICAS E SEU USO NA ARQUIVOLOGIA

Ao longo da História, o homem, no contexto de seu desenvolvimento, se via obrigado a estabelecer regras comuns para o crescimento das mais diversas atividades, tão logo ele se organizou em sociedade e passou, então, a trabalhar no cultivo da terra.

A partir disso, foi necessário que se criassem padrões de medições, pesagem de produtos e apoio no que tange às trocas comerciais da produção agrícola e das ferramentas de trabalho, assim como o estabelecimento de métodos para verificação da qualidade da produção. Logo em seguida,

[...] foram se desenvolvendo as ferramentas que no seu conjunto constituem o que hoje se designa por infraestrutura tecnológica e que inclui matérias como a normalização, a regulamentação técnica, a metrologia (a ciência das medições), e a avaliação da conformidade. Ou seja, atividades para verificar se bens ou serviços atendem a requisitos especificados (PETRÓLEO BRASILEIRO S.A., 2005, p. 1).

O conceito de normalização é tão antigo quanto a história da civilização, conforme a afirmação a seguir:

A primeira necessidade foi a da comunicação oral. Foi necessário que os homens das cavernas padronizassem determinados sons, associando-os a objetos ou ações. A vida em grupo também requereu a padronização de comportamentos sociais. Esse sentimento acompanhou a evolução da civilização. Para que o comércio funcionasse foi necessário estabelecer um padrão de valor. Começaram a cunhar as primeiras moedas em metais nobres como o ouro e a prata. Para que essas trocas funcionassem começaram a serem padronizadas as medidas de peso e comprimento (PANDO, 2013, p. 1).

Considerando o exposto, normalização técnica pode ser aqui entendida como a atividade que “estabelece, em relação a problemas existentes ou potenciais, prescrições destinadas à utilização comum e repetitiva com vistas à obtenção do grau ótimo de ordem em um dado contexto” (ABIMAQ, [S.d.]). Busca-se, com isso, “a definição, a unificação e a simplificação, de forma racional, quer dos produtos acabados, quer dos elementos que se empregam para produzi-los, através do estabelecimento de documentos chamados Normas” (PANDO, 2013, p. 3).

Uma definição mais abrangente para normalização pode ser a da Associação Brasileira de Normas Técnicas (201-?), segundo a qual, é:

o processo de formulação e aplicação de regras para a solução ou prevenção de problemas, com a cooperação de todos os interessados, e, em particular, para a promoção da economia global. No estabelecimento dessas regras recorre-se à tecnologia como o instrumento para estabelecer, de forma objetiva e neutra, as condições que possibilitem que o produto, projeto, processo, sistema, pessoa, bem ou serviço atendam às finalidades a que se destinam, sem se esquecer dos aspectos de segurança (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, (201-?).

A normalização é uma atividade social e econômica, promovida mediante cooperação mútua de todos os elementos envolvidos, resultado de consenso (DIAS, 2000, p. 138). Segundo a *International Organization for Standardization (ISO)*⁵, a norma é o documento que “fornece requisitos, especificações, diretrizes ou características que possam ser utilizadas de modo consistente para garantir que materiais, produtos, processos e serviços possam adequar-se aos seus propósitos” (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, [S.d.], tradução nossa).

⁵ Organização sem fins lucrativos, que tem como associados organismos de normalização de 162 países. A ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas é representante da ISO no Brasil.

A representante da ISO no Brasil é a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Segundo a ABNT, norma é:

o documento estabelecido por consenso e aprovado por um organismo reconhecido, que fornece regras, diretrizes ou características mínimas para atividades ou para seus resultados, visando à obtenção de um grau ótimo de ordenação em um dado contexto (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 201-?).

De acordo com a ABNT, o objetivo da normalização é estabelecer soluções por meio de consenso entre as partes interessadas, para questões de caráter rotineiro e repetitivo e criase, com isso, “uma ferramenta poderosa na autodisciplina dos agentes ativos dos mercados, ao simplificar os assuntos, e evidenciando ao legislador se é necessária regulamentação específica em matérias não cobertas por normas” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 201-?).

Além disso, há outros objetivos implicados na ação de normalizar. A ilustração abaixo objetiva simplificar a visualização dos objetivos da normalização:

Figura 01 – Objetivos da normalização



Fonte: Associação Brasileira de Normas Técnicas (201-?).

A padronização de produtos e serviços por meio das normas permite garantir a qualidade, economia de tempo, de recursos e simplificação do processo de produção em

massa, assegurando a uniformidade do produto, eliminando, com isso, uma variedade desnecessária e antieconômica (DIAS, 2000, p. 137).

Ademais, as normas asseguram as características “desejáveis de produtos e serviços, como qualidade, segurança, confiabilidade, eficiência, intercambialidade, bem como respeito ambiental – e tudo isto a um custo econômico” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS 2001-?).

Entre outros benefícios, estão: condução a acordos e soluções em comum; melhoria na adequação de processos, serviços e produtos; facilita a cooperação tecnológica, tanto na esfera nacional quanto internacional; simplificação e redução do tempo de duração de um projeto; melhor organização e condução do processo produtivo; entre outros (INSTITUTO PORTUGUÊS DE QUALIDADE 2009, p. 11).

A normalização, no escopo da gestão de documentos, teve suas primeiras aproximações nos Estados Unidos com as atuações da Comissão Hoover⁶ e posterior aprovação da *Federal Records Act*, de 1950, que, de acordo com Indolfo (2008, p. 45), “determinava que os organismos governamentais dispusessem de um *records management program*”.

Conforme Núñez Fernández (2007, p. 17, tradução nossa), a normalização como fator de redução de custos administrativos “tornou-se uma ferramenta eficaz para a regulação da produção documental, tanto do ponto de vista material quanto intelectual”. E considerando que as normas exercem um impacto bastante significativo nas diversas esferas da vida, na prática arquivística isso não seria exceção.

Para Beyea (2007, p. 32), as normas “incluem boas práticas, códigos, diretrizes, manuais e normas técnicas precisas. Normas informam, guiam ou prescrevem atividades, em muitas áreas do trabalho do arquivista”. Ao exemplificaras rotinas típicas de trabalho, a pesquisadora atenta para o fato de que o dia a dia do arquivista é, em si, padronizado e que ele, sem muito atentar-se a isso, já há muito lida com processos e materiais de trabalhos normalizados.

Já Núñez Fernández (2007, p. 17, tradução nossa) sintetiza os benefícios da normalização em gestão de documentos como resultado dos múltiplos esforços empreendidos na aplicação de sistemas de qualidade para avaliação da produção documental:

⁶De acordo com Schellenberg (2006, p. 157), trata-se de uma comissão do Arquivo Nacional dos Estados Unidos, nomeada em 1952 para determinar as características do cargo de arquivista do serviço público federal.

- Unificar a linguagem técnica
- Reduzir custos
- Solucionar problemas repetitivos
- Proporcionar dados técnicos que subsidiem a formulação de estratégias
- Prover instrumentos técnicos de modo a alcançar as metas de qualidade
- Assegurar uma boa comunicação entre os agentes intervenientes no processo
- Simplificar a produção e o uso de matérias-primas
- Defender o usuário, garantindo-lhe a qualidade requerida
- Diminuir litígios
- Melhorar o produto em termos de qualidade, quantidade e regularidade, permitindo a organização racional da produção dos recursos humanos.

No campo arquivístico brasileiro, o CONARQ – Conselho Nacional de Arquivos é o órgão que tem por finalidade definir a política nacional de arquivos, tanto públicos quanto privados, como órgão central de um Sistema Nacional de Arquivos. Ao CONARQ “compete exercer orientação normativa visando à gestão documental e à proteção especial aos documentos de arquivo” (CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, [s.d.]).

A lei n. 8.159/91 pode ser tida como o marco legal do cenário arquivístico brasileiro. Com isso, a promulgação da lei possibilitou a criação do CONARQ, designando-o como o órgão a partir do qual emanam as diretrizes de normalização no âmbito arquivístico, no esforço de se buscar a harmonização técnica, a uniformização terminológica, bem como equacionar a dimensão jurídico-discursiva em torno das normas arquivísticas (INDOLFO, 2008, p. 9).

De acordo com Beyea (2007, p. 32), os arquivistas já há muito tempo lidam com normas formais no dia a dia da profissão quando menciona, por exemplo, as normas relativas à descrição e avaliação em arquivística (Ibid, p. 33). Ainda segundo a autora, é fundamental que se divulgue e se encoraje a “participação no desenvolvimento e implementação de normas para a prática arquivística” (Ibid, p. 33), construindo uma reflexão possível acerca do uso de normas na Arquivologia e de um provável “vazio normativo”, especificamente no que tange à gestão de documentos.

Fox (2007, p. 24) defende a necessidade de os arquivistas alcançarem uma normalização em intensidade cada vez maior no trabalho, nas rotinas, nas atividades, e assim o faz quando compara essa imprescindibilidade do uso de normas por parte das indústrias para padronização de processos e produtos. Embora tal defesa não esteja diretamente

relacionada à gestão de documentos, no entanto, é possível estabelecer uma ponte para reflexão quanto aos esforços normativos empreendidos, principalmente, tendo-se por base os organismos nacionais de orientação normativa da prática arquivística.

1.6 MARCO EMPÍRICO

A base empírica é a gestão de documentos atualmente realizada na Petrobras, através da recém-criada – em 1º de agosto de 2015 - gerência setorial “Serviços de Gestão Documental” (SGD), cujo nome, a partir de 1º de agosto de 2016, passou a ser “Documentação Técnica e Legal, Global e Corporativa”. Entre suas principais atribuições, está a de prover soluções em serviços de arquivo para a Petrobras controladora, compreendendo as principais fases do ciclo documental: corrente, intermediária e permanente. A gerência em questão está hierarquicamente subordinada à gerência maior “Serviços de Informação e Documentação” (SID), sendo que esta última abarca tanto as competências relacionadas tanto a arquivo, quanto a biblioteca.

Cabe acrescentar que essa é uma gerência cuja função é reunir e uniformizar os procedimentos em gestão de documentos, que até então vinham sendo desempenhados separadamente nas principais áreas da Empresa, conforme a especialidade de cada unidade como, por exemplo, as diretorias de Engenharia e de Exploração e Produção têm as suas próprias coordenações de gestão documental.

Fundada em 03 de março de 1953, com a função de executar as atividades do setor de petróleo, a Petrobras é uma empresa estatal de economia mista, controlada pelo Governo Federal. No campo arquivístico, a Companhia, por compor a Administração Pública Federal, integra a Subcomissão de Coordenação do SIGA (Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo), do Ministério de Minas e Energia.

Há, desde 2014, um grupo de trabalho voltado para a criação da Comissão Permanente de Avaliação de Documento (CPAD), grupo formal ao qual caberá as decisões relativas a gestão de documentos e arquivo no contexto da Petrobras.

Na segunda metade do ano de 2015, foi criada a gerência setorial “Serviços de Gestão Documental”, cuja função é prestar serviços de gestão de documentos e arquivos, que, embora já existisse enquanto processo, não havia, até então, uma estrutura gerencial.

Em 1º de agosto de 2016, por conta da reestruturação por que passa a Petrobras, a gerência “Serviços de Gestão Documental” foi renomeada para “Documentação Técnica e

Legal, Global e Corporativa”. As alterações na estrutura orgânica da Companhia resultaram na unificação das áreas responsáveis pelos processos relacionados a Informação e Documentação na Companhia, e nele está incluído o de gestão de documentos.

Acrescente-se que, embora a gerência setorial anteriormente citada tenha sido criada como estrutura a partir de agosto de 2015, no entanto, é importante ressaltar que as atividades relacionadas a gestão de documentos já existiam muito anteriormente a essa data, há cerca de quinze anos. O que mudou foi o fato de a área adquirir, a partir disso, o status de gerência.

Objetivando a um melhor entendimento da estrutura orgânica à qual o macroprocesso de Informação e Documentação está diretamente vinculado, a ilustração a seguir busca explicar essa relação hierárquica:

Figura 02 – Hierarquia do macroprocesso de Informação e Documentação na Petrobras



Fonte: elaboração própria, a partir do Portal Petrobras (Intranet).

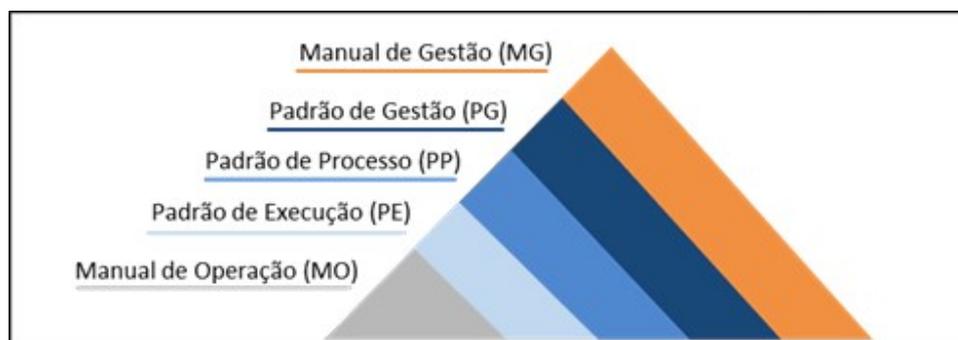
Aos funcionários de carreira⁷ que estão lotados na gerência setorial “Documentação Técnica e Legal, Global e Corporativa” cabe realizar a gestão dos processos arquivísticos na Companhia por meio de documentos corporativos, de nomes “padrões”.

Há, atualmente, no escopo de atuação dos Serviços Compartilhados, uma hierarquia de padrões, que permite “uma visão global, desdobramentos, complementaridade,

⁷ Para o escopo deste trabalho, denomina-se “funcionário de carreira” o profissional que ingressou na Petrobras por meio de processo seletivo público.

rastreabilidade” (ELABORAÇÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS, 2015, p. 5), conforme a figura abaixo:

Figura 03 - Estrutura hierárquica dos padrões da Petrobras



Fonte: Elaborado a partir do padrão de processo Elaboração e Controle de Documentos (2015, p. 3).

O quadro a seguir visa a uma melhor compreensão do perfil de cada um dos tipos de documentos que regem os processos da Petrobras:

Quadro 03 – Hierarquia dos padrões da Petrobras

Tipo de documento	Definição
Manual de Gestão (MG)	Documento que detalha a gestão da Área ou da Unidade de forma alinhada com os macroprocessos da Petrobras
Padrão de Gestão (PG)	Detalha os Manuais de Gestão em orientações gerenciais ou que descreve a gestão da unidade organizacional com os seus elementos (produtos, clientes, processos, insumos e fornecedores)
Padrão de Processo (PP)	Orienta a execução e o controle de um processo (gestão, suporte ou negócio), definindo processos desdobrados ou atividades que o compõem, assim como seus clientes, produtos, insumos e fornecedores
Padrão de Execução (PE)	Detalha o procedimento para a execução de uma atividade crítica e suas tarefas.
Manual de Operação (MO)	Orienta o funcionamento de instalações. Deve conter informações de projeto, construção e dados de operação

Fonte: elaboração própria, a partir do padrão de processo PG-2CP-00015-Y *Elaboração e Controle de Documentos*.

Os padrões que reúnem a governança do Macroprocesso de Informação e Documentação da Petrobras são denominados “Padrões de Processos- PP”, organizados em duas frentes de processos, que são, conforme quadro a seguir:

Quadro 04 - Descrição dos processos de *Estruturação e Organização de Arquivo e Arquivamento de Documentação*.

Processo	Descrição
Estruturação e organização de arquivos	Reúne todas as atividades relacionadas à gestão de documentos na fase corrente, conforme demandado por cada gerência. Compreende as atividades de identificação, descrição e destinação para guarda intermediária ou permanente. Para que seja possível atender às demandas em nível cada vez mais abrangente em termos corporativos e com a eficácia requerida, atualmente a gerência viabiliza o processo por meio de contrato com empresa cuja especialidade é a prestação de serviços em gestão de documentos. A gestão desse contrato é feita por empregados de carreira da Petrobras
Arquivamento de Documentação	Compreende as atividades de custódia de todo e qualquer passivo documental, de praticamente toda a Companhia. Nele, a gestão de documentos é realizada nas fases intermediária - com o controle da temporalidade através de um sistema de gestão que registra, reúne e salvaguarda os registros arquivísticos, preservando-os para consultas futuras - e permanente. A prestação desse serviço de <i>arquivamento</i> é realizada por meio de sete contratos: 06 (seis) de guarda de documentos, divididos por escopos e localidades geográficas, e 01 (um) de atendimento; esta última faz a intermediação das demandas de busca, localização, empréstimo e recolhimento da documentação pertencente à gerência demandante. De semelhante modo como ocorre com a atividade de <i>Estruturação</i> , a gestão desses contratos é feita pelos empregados de carreira da Petrobras

Fonte: elaboração própria, a partir dos padrões de processo *Realizar Estruturação e Organização de Arquivos e Realizar Arquivamento de Documentação*.

Os padrões de processo da gerência “Documentação Técnica e Legal, Global e Corporativa” a serem trabalhados serão: o *Realizar Estruturação e Organização de Arquivo* (relativa à fase corrente) e *Realizar Arquivamento de Documentação* (relativa às fases

intermediária e permanente), que são os documentos que registram não somente os procedimentos em gestão de documentos na Petrobras, bem como consolida a governança do processo em nível corporativo. Nesta pesquisa, serão descritos e analisados os procedimentos relativos aos dois processos, relacionados em ambos os documentos.

De modo a contemplar a realidade arquivística da Petrobras, ponderou-se como adequada a análise de todo esse acúmulo de conhecimento em gestão de documentos e arquivos à luz da norma ISO 15.489:2001 – *Information and Documentation – Records Management*, que é dividida em duas partes, a *Part I: Generals* e a *Part II: Guidelines*.

Em abril de 2016 foi publicada a segunda edição da primeira parte, que é a que será considerada para o escopo desta pesquisa, cujo título é *Part I: Concepts and principles*, que estabelece os conceitos-chave e princípios – termos e definições - que nortearão a criação, captura e gestão de documentos de arquivo. E será em língua inglesa, por ainda não haver uma norma brasileira baseada na 15.489. Mais precisamente, a seção da norma com a qual trabalharemos será a intitulada *Policies and responsibilities*.

A Parte I servirá, dessa forma, como um modelo de gestão com o qual serão feitos os cotejamentos de conformidade, tanto do processo *Realizar Estruturação e Organização de Arquivo* quanto do processo *Realizar Arquivamento de Documentação*.

Essa segunda versão substitui a anterior, de nome *Part 1: Generals* (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2016, p. 1) e, conforme informação constante no sítio da ISO da internet, ainda não houve atualização para o *Part 2: Guidelines*, que contêm as diretrizes e requisitos essenciais à criação, gestão e manutenção de um sistema de gestão de documentos.

2. A GESTÃO DE DOCUMENTOS E A ISO 15.489

A normalização arquivística é “uma das facetas da arquivologia contemporânea” (JARDIM, 2015, p. 29). Conforme sustenta o autor, há que se considerar os impactos causados pelas diversas perspectivas teóricas internacionais, bem como das mais variadas práticas no desenho de normas arquivísticas. De acordo com Llansó Sanjuan (2015, p. 52), o esforço normalizador dos últimos anos em relação à gestão de documentos resultou em significativo impacto profissional.

Lançada em 2001, na Conferência Internacional da *Association of Records Management and Administration (ARMA)*, na cidade de Montreal, Canadá, a ISO 15.489 é o resultado do consenso entre os países participantes do Comitê Técnico da *International Organization for Standardization – ISO/TC 46, Information and documentation, Subcommittee SC 11 Archives/records*, instalado em 1998 (JARDIM, 2015, p. 41).

Tal consenso buscou reunir e normatizar boas práticas internacionais em gestão de documentos a partir da norma australiana AS 4390-1996 (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION - Part I, 2001, p. vi). Com isso, a 15.489 tem suas bases tanto no modelo australiano de *records continuum*, quanto no norte-americano de gestão de documentos (*records management*). Tornou-se, a partir de então, “uma referência global para o desenvolvimento da gestão de documentos nas organizações” (JARDIM, 2015, p. 43).

Segundo Llansó Sanjuan (2015, p. 52), a origem da 15.489 se situa no contexto das normas de qualidade, de modo que a orientação desta vai, dessa forma, na regulação “dos sistemas de gestão documental das organizações, fornecendo-lhes as diretrizes para assim conseguir” (LLANSÓ SANJUAN, 2015, p. 52, tradução nossa). Dessa maneira, a norma tem como característica principal atuar como uma espécie de respaldo documental às normas ISO de gestão da qualidade e de meio ambiente - respectivamente, as normas ISO 9.001 E 14.001- (LLANSÓ SANJUAN, 2009, p. 2).

A ISO 15.489-1 estabelece os componentes de um sistema de gestão de documentos. De acordo com Cruz Mundet (2001, p 76), os princípios da norma podem ser viabilizados mediante “um esquema que contemple, para a totalidade e para cada um dos subsistemas de uma organização, uma série de instrumentos em que os processos técnicos se basearão.”

Embora a ISO 15.489 não seja uma norma de certificação, ela contém diretrizes que orientam as organizações na formulação de políticas de gestão de documentos. Ainda

segundo Llansó Sanjuan (2015, p. 53, tradução nossa), este aspecto “é determinante, já que sua vocação se orienta a converter-se em um modelo único de gestão de documentos no âmbito internacional”. O autor aponta outras características da norma, conforme consta a seguir:

- 1) é, provavelmente o maior marco mundial, um referencial de “boas práticas” para os profissionais que atuam em gestão de documentos e arquivos [...];
- 2) a norma se declara, a princípio, “neutra” quanto à tecnologia, embora sua orientação se aponte para uma perspectiva de automação [...];
- 3) os princípios e metodologias contidas na norma devem atender às necessidades de gestão de documentos de todas as organizações, sejam elas públicas ou privadas, independentemente de seu tamanho, tipo, localização ou nível de maturidade tecnológica;
- 4) a norma pode ser considerada uma renovação dos princípios metodológicos em arquivística ao definir as características essenciais de um documento, destacando o interesse da análise funcional e priorizando a classificação e avaliação, além de outros processos de gestão de documentos;
- 5) a norma leva em consideração a alta direção das organizações, pessoas-chave que podem não estar familiarizadas com as vantagens de uma boa gestão documental [...];
- 6) proporciona uma excelente visão dos conceitos de gestão de documentos aos profissionais de tecnologia da informação, resultando numa “ponte”, em diálogo mais eficaz entre esses profissionais e os arquivistas;
- 7) a parte I da ISO 15.489 é o “coração” da norma, por fornecer significados sobre termos e definições, tornando-a compreensível mesmo para o público leigo;
- 8) estabelece os requisitos para criação, manutenção e preservação de documentos autênticos, confiáveis, íntegros e disponíveis, assim como o contexto no qual o sistema deverá ser gerenciado;
- 9) a parte II da ISO 15.489 cuida por estabelecer a metodologia de gestão de documentos, derivada da metodologia australiana DIRKS – *Australian Design and Implementation of Recordkeeping Systems*;
- 10) em geral, a norma precisa ser adaptada a cada realidade, especialmente aos países cujas tradições arquivísticas estão distantes das tradições anglo-saxãs e australianas;
- 11) é dinâmica e atualmente passa por atualização;
- 12) um dos principais desafios para implantação da norma é estender os seus princípios a um nível legal e que seus postulados sejam firmemente adotados pelas autoridades competentes em gestão de documentos e arquivos.

A norma surge como resultado da necessidade de conceder a outros dois sistemas, o de gestão da qualidade (ISO 9001) (NÚÑEZ FERNÁNDEZ, 2007, p. 90); e o de gestão ambiental (ISO 14000), de um sistema autêntico, confiável e operacional de gestão de documentos.

A normalização dos procedimentos e rotinas em gestão de documentos pressupõe a conformidade das atividades. Por consequência, entende-se que isso resultará em benefícios para as organizações públicas e privadas. É possível elencar algumas dessas vantagens, tomando por base os princípios da própria norma ISO 15.489-1 (2016, p. 4, tradução nossa), por possibilitarem:

- a) melhoria na transparência e *accountability*⁸;
- b) criação de política de forma eficaz;
- c) suporte à tomada de decisão;
- d) gestão de riscos de negócios;
- e) em caso de incidentes, permite a continuidade das atividades;
- f) a proteção de direitos e obrigações tanto de organizações quanto de indivíduos;
- g) prover proteção e suporte em situações que envolvam litígios;
- h) atendimento a requisitos legais e regulatórios;
- i) melhor habilidade no cumprimento de responsabilidade em nível corporativo, inclusive, no atingimento de metas de sustentabilidade;
- j) redução de custos resultante de maior eficiência nos negócios;
- k) proteção da propriedade intelectual;
- l) pesquisa baseada em evidências e atividades de desenvolvimento;
- m) a formação da identidade do negócio, pessoal e cultural;
- n) manutenção da memória corporativa, pessoal e coletiva.

Os exemplos acima expostos apontam os benefícios da implantação da gestão de documentos conforme um modelo de gestão com base na ISO 15.489, principalmente quando os documentos de arquivo, assim como a abordagem sistemática de sua implantação, são essenciais para “as organizações e para a sociedade, de modo a proteger e preservar os documentos de arquivo como provas das ações” (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2001-I, p. 4).

Os princípios que regem a norma ISO 15.489 estão estabelecidos na parte 1, em cujo âmbito se constituem os documentos de quaisquer formatos e meios, produzidos ou recebidos por qualquer organização, seja ela pública ou privada no contexto de suas atividades, ou qualquer indivíduo obrigado a criá-los e a mantê-los (CRUZ MUNDET, 2008, p. 67).

Núñez Fernández (2007, p. 87) ressalta que, nos sistemas integrais arquivísticos, a gestão de documentos abarca todo o ciclo vital do documento, ou seja, desde a fase de

⁸ Termo para o qual há divergências quanto à precisão de seu significado em língua portuguesa. Pode ser “prestação de contas”, seja no âmbito da Contabilidade, do agente público em relação à sociedade, do cidadão em relação ao seu papel perante a sociedade. Na NBR ISO 9001, o termo consta traduzido como “responsabilização”.

planejamento de todos os tipos de documentos que virão a ser produzidos em um dado sistema até a fase de guarda permanente.

Assim, a implantação da norma ISO 15.489 em uma organização significa empreender três processos, que se inter-relacionam:

- os processos de planejamento e implantação do sistema de gestão de documentos;
- os processos de gestão de documentos;
- os processos de melhoria (atividades de seguimento, mensuração e de aprendizado) (ALBERTO ALONSO; GARCIA ALSINA; LLOVERAS I MORENO, 2007, p. 7).

E isso porque, segundo a ISO 15.489-1, a gestão de documentos está baseada nos seguintes princípios:

- a) A criação, captura e gestão de documentos de arquivo são partes integrais na condução das atividades, em qualquer contexto;
- b) Os documentos de arquivo, independente de forma ou estrutura, são provas das atividades quando possuem as seguintes características: autenticidade, confiabilidade, integridade e usabilidade;
- c) Os documentos de arquivo consistem em conteúdo e metadados, que descrevem o contexto, conteúdo e estrutura dos documentos de arquivo, bem como sua gestão ao longo do tempo;
- d) As decisões relacionadas à produção, captura e gestão de documentos de arquivo estão baseadas na análise e na avaliação de risco das atividades de negócio, em seus contextos de atividade, legal, regulatório e social;
- e) Os sistemas de gestão de documentos de arquivo, independentemente de seu nível de automação, permitem a aplicação de controle de documentos de arquivo e a execução de processos para criação, captura e gestão de documentos de arquivo. Esses sistemas dependem que políticas, responsabilidades, monitoramento e avaliação, e treinamento sejam definidos, de modo que atendam a requisitos de documentos de arquivo (INTERNATIONAL STANDARDIZATION FOR ORGANIZATION, 2016, p. 3, tradução nossa).

Os princípios anteriormente descritos estão mais bem desdobrados em requisitos nas seguintes seções da ISO 15.489-1: *Records and records systems; Policies and responsibilities; Appraisal; Records control; e, Processes for creating, capturing and managing records*⁹.

A seção *Records and records systems* (Ibid., p. 4-7) estabelece que qualquer informação registrada, que signifique prova das atividades de uma organização, pode ser

⁹Para o escopo deste trabalho, optou-se que os nomes das seções da norma serão mantidos em inglês, considerando que a mesma ainda não foi traduzida para a língua portuguesa.

gerenciada como um documento de arquivo, esteja a informação no formato de documento, de coleção de dados, digital ou analógica. A seção é dividida em duas partes: *Records* e *Records systems*.

A primeira parte, *Records*, assevera que “documentos de arquivo documentam eventos individuais ou transações, ou pode formar conjuntos que foram designados a documentar processos de trabalho, atividades e funções” (p. 4, tradução nossa). Que documentos de arquivo, independentemente de sua estrutura ou forma, devem possuir as seguintes características: autenticidade, confiabilidade, integridade e usabilidade.

A segunda parte (p. 6, tradução nossa), *Records systems*, reúne elementos combinados, que identificam os requisitos necessários a um sistema de gestão de documentos; e que tais requisitos podem ser atendidos em uma determinada atividade e devem:

- a) Aplicar-se ao controle de documentos de arquivo;
- b) Desempenhar processos para criação, captura e gestão de documentos de arquivo;
- c) Suportar a criação e a manutenção das relações lógicas e entre os conteúdos dos documentos de arquivo e os metadados.

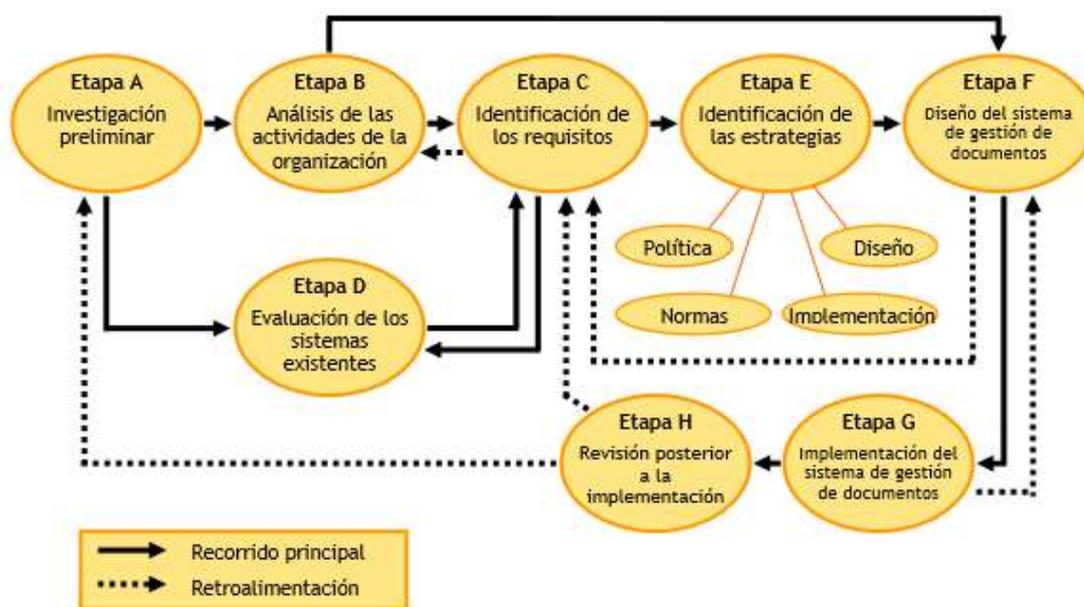
O planejamento e a implementação de um sistema de gestão de documentos de arquivo devem levar em conta o contexto das atividades que resultam na produção do documento arquivístico. Além disso, há uma expressiva quantidade de requisitos para sua consecução:

Podem incluir o planejamento do sistema, a documentação do próprio sistema (planejamento, especificações, normas, responsabilidades, etc.), a formação dos responsáveis pela gestão de documento e de todo o pessoal restante da organização, a conversão e migração dos documentos ao novo sistema, a emissão de normas e a supervisão de seu grau de aplicação e cumprimento e o estabelecimento de prazos de conservação dos documentos e diretrizes sobre o valor permanente de alguns deles. As estratégias deveriam estar documentadas em um plano estratégico para a gestão de documentos, que incluiria o planejamento estratégico geral da organização (ALBERTO ALONSO; GARCIA ALSINA; LLOVERAS I MORENO, 2007, p. 7, tradução nossa).

De acordo com Núñez Fernández (2007, p. 106), a norma propõe uma metodologia, não é linear, pois percorre diversas etapas para o planejamento e implantação de um SGD em

uma organização. A metodologia em questão, é a DIRKS¹⁰, de origem australiana e baseia-se na aplicação de oito ações diferentes que se conectam entre si, conforme a figura abaixo:

Figura 04 – Metodologia DIRKS



Fonte: elaboração a partir de ALBERTO ALONSO; GARCÍA-ALSINA; LLOVERAS I MORENO.

A norma especifica quais características um sistema de gestão de documentos deve possuir:

Quadro 05 – Características de um sistema de gestão de documentos

Deve ser	Explicação
Confiável	Devem ser capazes de levar a cabo operações regulares e contínuas, de acordo com políticas e procedimentos autorizados
Seguro	Medidas como: controles de acesso, monitoramento, validação de agente e eliminação autorizada devem ser implementadas de modo a prevenir acessos, alterações, ocultações ou eliminações não autorizadas de documentos de arquivo.
Conforme	Devem ser gerenciado em conformidade com requisitos decorrentes das atividades, de expectativas sociais ou locais e de ambientes legais e regulatórios.

¹⁰ DIRKS – *Design and Implementing Recordkeeping Systems*.

Abrangente	Devem ser capazes de gerenciar todos os documentos da gama de atividades de negócios às quais estão relacionados.
Sistemático	A criação, captura e gerenciamento de documentos de arquivo devem ser sistematizadas através do planejamento e da operação de rotinas em sistemas, e pela aderência a políticas e procedimentos autorizadas.

Fonte: elaboração própria, a partir da ISO 15.489-1 (p. 6-7, tradução nossa).

As organizações que quiserem implantar boas práticas de gestão de documentos conforme a norma ISO 15.489, devem estabelecer, documentar, manter e disseminar uma política (*policies*) de gestão de documentos, com o objetivo de assegurar suas necessidades de informação, evidência e prestação de contas (ALBERTO ALONSO; GARCÍA-ALSINA; LLOVERAS I MORENO, 2007, p. 6). Além disso, o objetivo da política é a criação e manutenção, durante o tempo necessário, “de documentos capazes de respaldar as atividades da organização e de provar que estão sendo executadas de acordo com requisitos legais e normativos” (Ibid., p. 6-7, tradução nossa).

As “Políticas e Responsabilidades” estão registradas na seção *Policies and responsibilities*, que têm por objetivo produzir e gerenciar documentos autênticos, confiáveis e utilizáveis, possuam integridade e suporte, bem como possibilitem a execução das atividades pelo tempo necessário (INTERNATIONAL..., 2016, p. 8).

As políticas devem ser adotadas no mais alto nível decisório e devem ser disseminadas, comunicadas e implementadas em todos os níveis da organização (CRUZ MUNDET, 2008, p. 68). Essa assertiva faz paralelo que afirmam Taboada Cardoso e Nielsen Allende (2007, p. 34, tradução nossa):

O nível mais elevado de decisão é o mais adequado para a aprovação e adoção da política, para poder assim proceder, sem problemas funcionais, a disseminação por toda a organização. De igual modo, deverão ser atribuídas responsabilidades, visando ao seu cumprimento.

Dito isso, entendemos que as políticas devem ser elaboradas a partir da análise das atividades da organização, considerando o seu entorno legal e normativo, bem como no âmbito da política da organização, de modo que esteja condizente com as demais políticas, tais como: de qualidade, de segurança da informação, de responsabilidade corporativa, por exemplo (ALBERTO ALONSO; GARCÍA-ALSINA; LLOVERAS I MORENO, 2007, p. 6).

Taboada Cardoso y Nielsen Allende (2007, p. 34) ressaltam ser de vital importância o apoio de todos os empregados na aplicação das políticas, pois é através dela que todos têm de produzir e manter documentos que atendam a necessidades legais, fiscais, operacionais e de memória para a organização.

Nessa linha de pensamento, a política de gestão de documentos também significa designar responsabilidades (*responsibilities*) a todos os envolvidos na produção, e utilização de documentos de arquivo no escopo de suas atividades (INTERNATIONAL..., 2016, p. 8).

De acordo com Cruz Mundet (2008, p. 68, tradução nossa), as responsabilidades e autoridades devem ser definidas, atribuídas e disseminadas por toda a organização, definindo escalas de responsabilidades conforme a seguir:

- Os arquivistas são responsáveis por todos os aspectos da gestão de documentos, incluindo o planejamento, implementação e manutenção dos sistemas de gestão de documentos e de suas operações, bem como de formar os usuários em matéria que os afete nas práticas individuais;
- Os executivos são responsáveis por apoiar a aplicação das políticas de gestão de documentos em toda a organização;
- Os administradores de sistemas são responsáveis por assegurar que toda a documentação esteja exata, acessível e legível para o pessoal quando necessário;
- Todos os empregados são responsáveis por manter os documentos relativos às suas atividades exatos e completos.

Já segundo Taboada Cardoso y Nielsen Allende (2007, p. 35), o objetivo primordial de definir responsabilidade, autoridade e inter-relações é o estabelecimento de manutenção de um regime de gestão de documentos que alie as necessidades de usuários internos e externos.

Além disso, a determinação de responsabilidades busca pôr em prática ações que:

- Exija que os empregados produzam documentos de acordo com as necessidades e os processos da atividade;
- Garanta que a informação e os sistemas de processamento que sustentam as atividades produzem documentos adequados para tal sustento;
- Garanta a transparência dos processos documentais e o arranjo dos sistemas de documentos através da primeira e segunda idade dos documentos;
- Garanta que os documentos sejam mantidos, armazenados e preservados durante suas primeiras idades na entidade e, caso aplicável, às partes interessadas externas, tais como instituições arquivísticas, investigadores e auditores;

- Garanta que todos os documentos sejam selecionados somente de acordo com um processo de aprovação definido (TABOADA CARDOSO y NIELSEN ALLENDE, 2007, p. 35-36, tradução nossa).

Na parte *Monitoring e evaluation* encontramos estabelecidos os critérios para monitoramento e avaliação de políticas, sistemas, procedimentos e processos relacionados a documentos de arquivo. De acordo com a ISO 15.489-1 (p. 9, tradução nossa), as atividades de monitoramento e avaliação devem ser designadas de modo a garantir que:

- a) Os sistemas de gestão de documentos e os processos sejam implementados de acordo com os requisitos das políticas e das atividades;
- b) Os sistemas de gestão de documentos e os processos operem conforme definido e designado;
- c) As modificações relativas aos requisitos de documentos de arquivo sejam atendidas, e,
- d) Haja melhoria contínua na gestão de documentos.

A parte *Competence and training* preconiza que as competências devem ser avaliadas com certa frequência e que devem existir programas que visem a desenvolver e a melhorar tais competências e habilidades, onde for necessário (INTERNATIONAL..., 2016, p. 10). Além disso, os programas de treinamento devem ser contínuos e devem incluir capacitação acerca de requisitos, políticas, práticas, funções e responsabilidades na gestão de documentos de arquivo.

A seção *Appraisal* aborda, de acordo com a ISO 15.489-1 (2016, p. 10) o processo de avaliação das atividades de modo a determinar quais documentos devem ser produzidos e capturados, inclusive, por quanto tempo deverão ser guardados.

Ainda de acordo com a norma, o processo de avaliação inclui uma compreensão do contexto da atividade com a identificação dos requisitos para prova da atividade, a serem alcançados através do documento de arquivo. E isso envolve:

- a) O desenvolvimento de uma compreensão da natureza da atividade e de seu cenário legal, de recursos e tecnológico;
- b) A aplicação de avaliação de risco de modo a determinar quais documentos de arquivo devem ser produzidos e como devem ser gerenciados, para que possa atender a uma gama de requisitos aplicáveis, o que envolve avaliar: 1) os riscos que afetam as atividades de modo geral; e, 2) os riscos que podem ser gerenciados ao longo da produção, captura e gestão de documentos de arquivo (INTERNATIONAL STANDARDIZATION OF ORGANIZATION., p. 10-11, tradução nossa).

De acordo com a norma, as avaliações devem ser conduzidas em cooperação com as partes interessadas, internas à organização e seu escopo deve ser considerado com base nas razões que levaram à sua condução. Seu escopo também deve ser determinado pela identificação de funções atividades ou processos de trabalho afetados pela razão pela qual a avaliação foi conduzida.

Conforme a seção *Records control*, os processos de controle dos documentos de arquivo devem ser desenvolvidos para atender os requisitos relacionados a documento de arquivo. O controle de documentos pode ser implementado de várias maneiras, a depender do ambiente, para os processos de produção, captura e gestão de documentos.

Isso inclui a definição de esquemas de metadados visando a identificar, descrever e gerenciar os documentos de arquivo, além de garantir que mantenham o seu caráter probatório. Além disso, a adoção de esquemas de metadados variará conforme a complexidade das atividades. Por isso, é necessário que reflita o seu contexto.

Outra questão é o desenvolvimento de esquemas de classificação das atividades, que consiste no desenvolvimento de ferramentas que relacionem o documento de arquivo ao contexto em que foi produzido.

As regras e permissões de acesso são outro fator relacionado ao controle de documentos. É a formulação de conjuntos de regras de acesso a documentos de arquivo e a sistemas, aos quais os regime de permissões e restrições se aplicam.

A seção *Processes for creating, capturing and managing records*, de acordo com a ISO 15.489-1 (2016, p. 16), determina que na gestão de documentos de arquivo devem ser reunidos procedimentos e a sistemas específicos, incluindo os sistemas de gestão de documentos. Inclusive, deve envolver o uso de controle de documentos quando for apropriado. Esses processos incluem as seguintes etapas concernentes ao documento de arquivo: produção; captura; classificação e indexação; controle de acesso; armazenamento; utilização e reutilização; migração ou conversão; destinação.

Ainda sobre a ISO 15.489, na Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, existe um grupo de trabalho misto, intitulado Comitê Brasileiro de Informação e Documentação, o CB-14, cujo âmbito de atuação é a normalização do campo da informação e documentação, inclusive na área de arquivos. Até maio de 2016, o grupo, que estava dedicado à tradução da primeira edição, de 2001, da norma ISO 15.489 – *Information and documentation – Records Management* e suas duas partes: *Part 1 – General* (parte geral) e a

Part 2 – Guidelines (diretrizes), passou a redirecionar os esforços para a tradução da segunda edição da primeira parte, cujo título agora é *Part 1 – Concepts and principles*, que é a edição que será considerada neste trabalho. Para a parte 2, ainda não há previsão de lançamento para uma segunda edição.

A iniciativa de traduzi-la, no entanto, não trata de criar uma norma, mas, sim, de trazer, para a realidade brasileira, o que já foi consolidado em termos de experiências e técnicas, tanto no âmbito público quanto privado, diminuindo o que se considera como vazio normativo, buscando-se, dessa forma, contemplar as diversas dimensões normativas no âmbito da Arquivologia.

A tradução da ISO 15.489 parece significar um avanço nas discussões acerca do uso de normas técnicas na Arquivologia brasileira. Com base na análise das atividades do grupo de trabalho que a está traduzindo junto à ABNT, percebe-se que tal avanço ainda é pouco visível, uma vez que as discussões, embora estejam amadurecidas em termos estruturais e terminológicos, ainda não resultaram num produto, numa ABNT NBR¹¹. Certamente, as discussões até então empreendidas geraram insumos para a tradução da segunda edição da norma, publicada em abril de 2016.

De acordo com Jardim (2015, p. 43), “a Norma 15.489 tornou-se uma referência global para o desenvolvimento da gestão de documentos nas organizações”, já tendo sido traduzida para dezenas de línguas e utilizada em mais de 50 países. Sua adoção, no Brasil, seria uma espécie de norte, de padrão para execução de atividades, tarefas e projetos relacionados à gestão de documentos, que visariam, em princípio, contemplar as múltiplas dimensões normativas da Arquivologia contemporânea.

Dado o seu caráter normativo, acredita-se, vai ao encontro das grandes transformações por que passam as organizações, quais sejam os seus portes. Além disso, são cada vez mais aceitos os princípios relacionados a *compliance*,¹² aplicada aos processos, tanto na esfera pública quanto privada. Tais princípios asseveram que é necessário que as

¹¹ABNT NBR, segundo a própria ABNT, é “a sigla de Norma Brasileira aprovada pela ABNT, de caráter voluntário e fundamentada no consenso da sociedade”. Disponível em: <<http://abnt.org.br/paginampe/perguntas-e-respostas>>. Acesso em: 21 ago. 2016.

¹² Segundo a Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), *compliance* vem do verbo em inglês “to comply” e significa “cumprir, fazer, executar, satisfazer e realizar o que lhe foi exposto”, ou seja, *compliance* é estar em conformidade, é o dever de cumprir e fazer cumprir regulamentos internos e externos impostos às atividades da instituição. Disponível em: <http://www.febraban.org.br/7rof7swg6qmyvwjcfwf7i0asdf9jyv/sitefebraban/funcoescompliance.pdf> . Acesso em: 15 jul. 2015.

atividades sejam executados de acordo com regras, regulamentos, leis (FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS, p. 11, 2012).

Por fim, dado o cenário de aderência a padrões que visem à conformidade legal e, ao qual estão cada vez mais submetidos os organismos tanto nacionais quanto internacionais, quando for publicada uma ABNT NBR, pela ABNT, como tradução da ISO 15.489, pode-se prever que haverá uma expressiva busca por conformidade nos processos de negócios que envolvem a gestão de documentos.. Com isso, pode-se citar como exemplos: fornecedores de aplicações tecnológicas, empresas de guarda de documentos que lidam com terceirização, empresas de engenharia que lidam com estruturas físicas para armazenamento de documentos, empresas de consultoria em organização e tratamento de documentos, transportadoras, entre outros.

A partir da publicação de uma ABNT NBR, é bastante provável que muitas instituições, públicas ou privadas, venham a adequar-se a essa nova realidade de conformidade em gestão de documentos visando, inclusive, a certificações na ISO 15.489, assim como nas que dela derivaram, como a “família 30.300” – a saber, a 30.300, 30.301, 30.302, 30.303 e 30304, que tratam de auditoria de sistemas de gestão de documentos -. Tal “corrida” pode significar competitividade nos negócios e, como resultados, tanto melhoria contínua dos processos que envolverem gestão de documentos, como em constantes inovações para a área.

2. A GESTÃO DE DOCUMENTOS NA PETROBRAS

2.1 A PETROBRAS E A GERÊNCIA “SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO”

A história do petróleo no Brasil é anterior à história da Petrobras, a começar pelos primeiros indícios de petróleo na região do Recôncavo Baiano na década de 30, embora já

houvesse evidências de descobertas em fazendas produtoras não somente no estado da Bahia como também no interior do estado de São Paulo.

Ainda na década de 1930, pesquisas foram empreendidas no subsolo baiano de modo a verificar a viabilidade de exploração de petróleo. Havia quantidade significativa de óleo na região do Recôncavo. A comprovação da existência de petróleo em grande escala foi, então, notificada aos órgãos federais da área de geologia, como o Departamento Nacional de Pesquisa Mineral, o Serviço Geológico e inclusive ao Presidente da República. A partir de 1937, a área passara a ser considerada como prioritária para as pesquisas de petróleo. A partir de então, começam as aberturas de poços, para exploração e pesquisa Baiano (A HISTÓRIA DO PETRÓLEO NO BRASIL, 1975, p. 174-176).

Em julho de 1938, o Presidente da República à época, Getúlio Vargas, criou o CNP - Conselho Nacional de Petróleo, como iniciativa do governo de regular o setor petrolífero brasileiro, além de avaliar os pedidos de pesquisa e de concessões de lavra de jazidas de petróleo. Concebido como um órgão colegiado, “o CNP era composto pelos ministros das três Forças Armadas, os ministros da Fazenda e do Trabalho, Indústria e Comércio e representantes de sindicatos da indústria e do comércio” (DIRETRIZES DO ESTADO NOVO... [s.d.]). No entanto, suas decisões estavam subordinadas às do presidente do órgão, indicado pelo presidente da República e o corpo técnico viria, mais tarde, a partir de 1941, a ser o primeiro a integrar o corpo de recursos humanos da Petrobras.

A Petróleo Brasileiro S.A. (Petrobras) foi fundada com o objetivo de executar as atividades do setor petrolífero do Brasil, em nome da União, tais como exploração, produção e refino, por meio da Lei Federal 2004, sancionada pelo então presidente da República, Getúlio Vargas, em 03 de outubro de 1953. Sua instalação foi, no entanto, concluída em 1954, após herdar do já extinto Conselho Nacional do Petróleo duas refinarias: a de Mataripe, no município de São Francisco do Conde (BA) e em Cubatão (SP), que passaram a ser os primeiros ativos da Companhia (PETRÓLEO BRASILEIRO S.A, 20-?).

Com o propósito de atender às demandas de pesquisa na área de petróleo foi criado, em 1968, o Cenpes – Centro de Pesquisas e Desenvolvimento¹³, para as áreas-fim da Companhia. Em 1971, o Cenpes foi transferido para a Ilha do Fundão. Em 2010, o Centro passou por uma ampliação, tornando-se, com isso, o maior polo de desenvolvimento e pesquisa, desenvolvimento e engenharia básica e os segmentos de negócios da empresa.

¹³ Hoje, com o nome de Centro de Pesquisa e Desenvolvimento Leopoldo Américo Miguez de Mello.

A primeira refinaria, a REDUC¹⁴, foi construída em 1961 com o objetivo de produzir óleos básicos para lubrificantes, gasolina, diesel, gás liquefeito, nafta, querosene de aviação, parafina, aguarrás, combustível, entre outros. Além da REDUC, a Petrobras conta com mais catorze refinarias em todo o Brasil.

A internacionalização da Companhia começou no ano de 1966, quando foi constituído um grupo de trabalho para estudar as oportunidades de exploração e produção de petróleo no exterior. Então, foi criada uma subsidiária para esse fim: a Petrobras Internacional, ou Braspetro. Mas foi a partir de 2000, com a criação da diretoria da Área Internacional, que houve um crescimento das atividades no exterior, o que veio a consolidar a Petrobras como uma empresa transnacional¹⁵ (O TATU SAIU DA TOCA, 2005, p. 153).

A década de 1980 significou um marco na indústria do petróleo: o início da exploração de petróleo em águas profundas na Bacia de Campos, no município de Macaé, RJ. O crescimento da produção foi de tal modo vertiginoso que a empresa intensificou suas atividades, naquele que passou a ser o maior polo produtor de petróleo do Brasil.

No campo político, a década de 1990 caracterizou-se por medidas liberalizantes, como a extinção de autarquias, bem como a privatização de empresas estatais. A Petrobras, na esteira das mudanças à época, teve o seu monopólio que até então lhe era exclusivo nas áreas de exploração e produção de petróleo e gás, extinto pela lei n. 9.478, de 1997 (O TATU SAIU DA TOCA, 2005, p. 153).

A partir de então, a natureza jurídica da Petrobras passou a ser, é a de estatal de economia mista, de sociedade anônima, sendo o Governo Federal Brasileiro o sócio majoritário. Além disso, a Companhia passa, a partir de então, a competir no mercado brasileiro, junto com as demais empresas de petróleo e gás.

Como uma empresa integrada de energia, a Companhia atua nos mais diversos segmentos da Indústria do Petróleo, que são: exploração e produção, refino, petroquímica, gás natural, distribuição de derivados, comercialização de petróleo e gás natural e biocombustíveis. Isso, por meio de ativos, tais como: Bacias, Refinarias, Usinas de Biodiesel, Usinas de Etanol, Termelétricas, Gasodutos, Terminais e Oleodutos e Fábricas de Fertilizantes.

¹⁴ Refinaria Duque de Caxias.

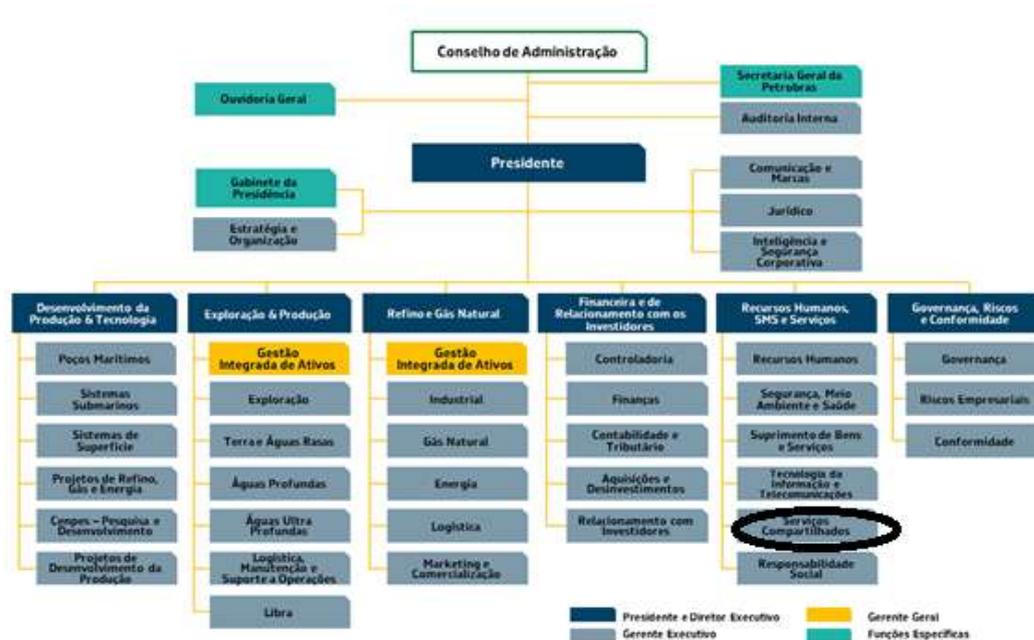
¹⁵ “Transnacional”, no contexto da publicação citada, tem o mesmo significado de “multinacional”, no que diz respeito à internacionalização da Petrobras.

No segundo semestre de 2016, Petrobras passou por uma profunda redefinição de sua estrutura organizacional, resultando, com isso, em fusões, cisões e extinções de gerências em todos os níveis.

O organograma abaixo é o da Petrobras controladora como um todo, em que estão evidenciadas as grandes áreas da alta administração. Em escala descendente, são:

- 1) o Conselho de Administração, e os órgãos a ele ligados;
- 2) a Presidência e seus respectivos órgãos;
- 3) as diretorias, em azul escuro;
- 4) as diretorias executivas, também em azul escuro;
- 5) e as gerências executivas, em magenta;

Figura 05– Organograma da Petrobras., com destaque para a área Serviços Compartilhados

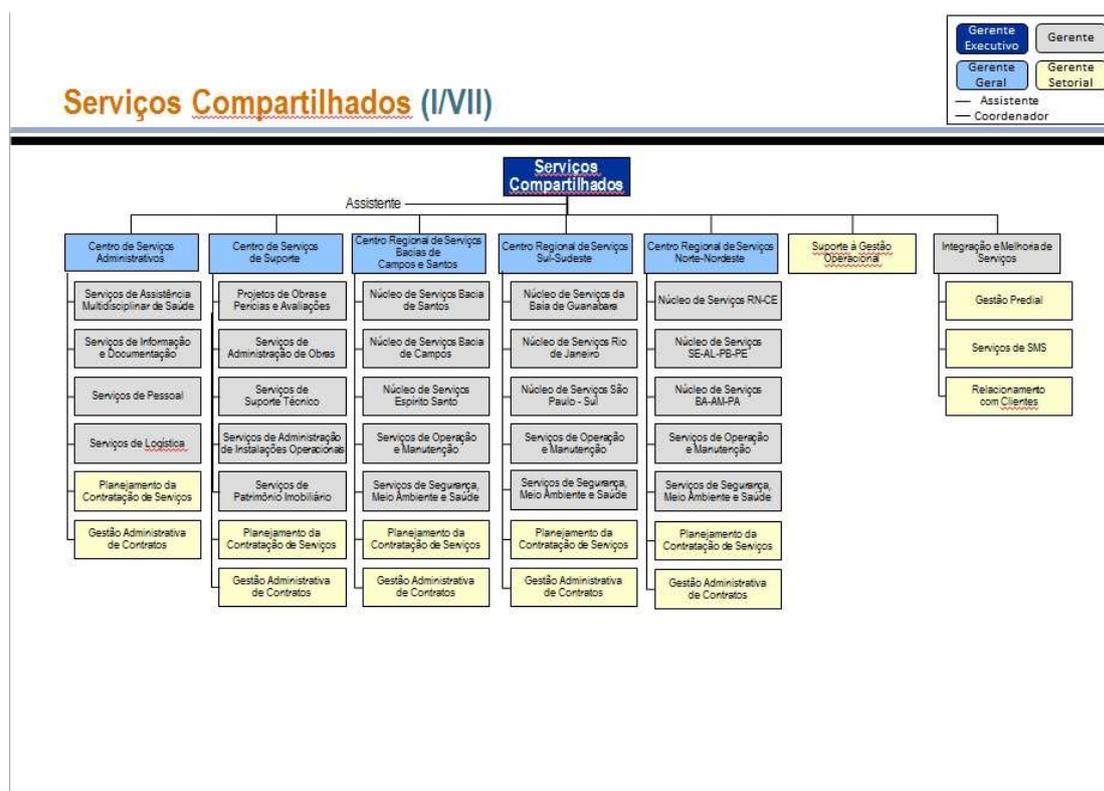


Fonte: Portal Petrobras (2016).

O organograma a seguir é a da gerência executiva Serviços Compartilhados, que, segundo o folheto interno “Catálogo de Serviços”, é a “responsável por prestar e gerir

serviços administrativos e de suporte para toda a companhia, atendendo desde as necessidades operacionais, até o cuidado com o meio ambiente” (ACORDO DE SERVIÇOS, [s.d.], p. 5).

Figura 06 – Gerência Executiva Serviços Compartilhados



Fonte: Portal Petrobras (2016)

Os serviços oferecidos pelos Serviços Compartilhados permitem que a Companhia foque nas atividades relacionadas à sua área-fim. Dessa forma, cabe aos Serviços Compartilhados fornecer suporte em serviços de infraestrutura, como: gestão de condomínios e manutenção predial, etc., de transporte e demais outros não relacionados à área de negócios da empresa. Estão incluídos entre eles os serviços de documentação, a saber, os de biblioteca e de gestão de documentos.

Nos Serviços Compartilhados, no âmbito da Petrobras, existem duas formas de acordos de serviços:

- *Serviços corporativos*: são realizados para toda a Companhia, como forma de atribuição inerente, como, por exemplo: gestão da folha de pagamento, gestão condominial, controle do

patrimônio imobiliário, gestão do plano de saúde corporativo, serviços de biblioteca, entre outros;

- *Serviços acordados*: são negociados diretamente com as gerências interessadas, tais como: contratação de bens e serviços, assessoria em SMS¹⁶, transporte de materiais e pessoal, entre outros.

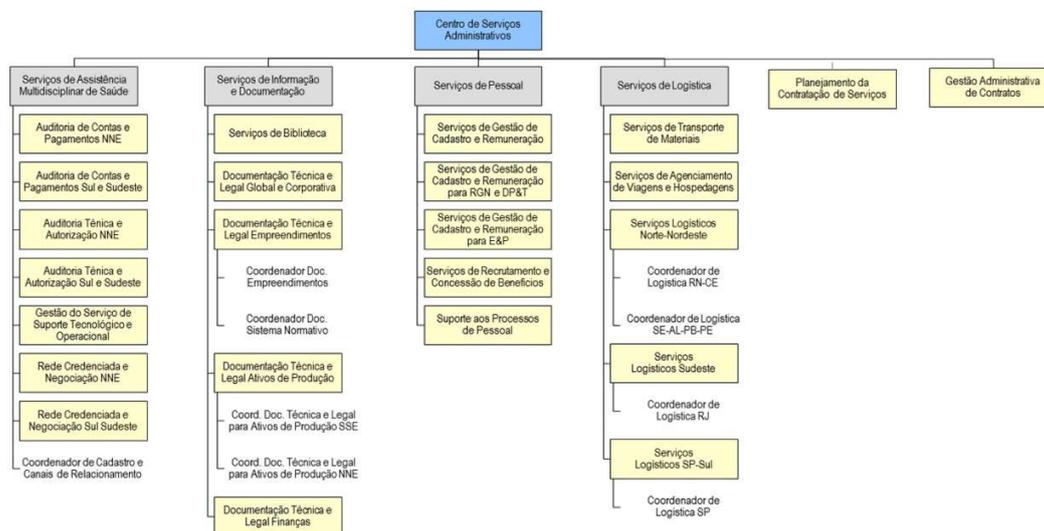
O organograma a seguir é o da gerência geral “Centro de Serviços Administrativos”, que agrupa as áreas identificadas pela Petrobras como “centralizáveis” sob gerências, às quais estão subordinados os macroprocessos de governança, em suas respectivas áreas, bem como buscam reunir as execuções dos serviços.

Exemplo disso é a gerência “Serviços de Informação e Documentação”, que junta os principais órgãos de documentação da Petrobras, algo que até a reestruturação estavam hierarquicamente sob outras estruturas orgânicas. Segue:

Figura 07 – Gerências de linha da gerência geral “Centro de Serviços Administrativos”, dos Serviços Compartilhados

¹⁶A sigla SMS significa “Segurança, Meio Ambiente e Saúde”. No escopo da Petrobras, o termo composto “assessoria de SMS” é o conjunto de serviços prestados pela gerência executiva “Segurança, Meio Ambiente e Saúde”, de consultoria em diversas frentes, mas, principalmente, no apoio à elaboração de parâmetros de SMS nos contratos de serviços, conforme as características de cada um, considerando a natureza dos serviços.

Serviços Compartilhados (III/VII)



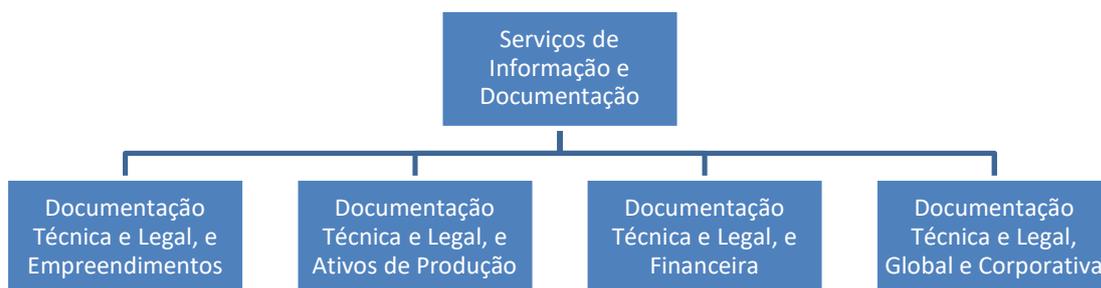
Fonte: Portal Petrobras (2016).

Isso significa que, à gerência “Serviços de Informação e Documentação” compete a responsabilidade pela governança do macroprocesso de Informação e Documentação para toda a Petrobras. Engloba, dessa forma, serviços relacionados ao escopo da Biblioteconomia e da Arquivologia; no que tange à última, principalmente, em gestão de documentos.

2.2 OS PROCESSOS DA GESTÃO DE DOCUMENTOS NA PETROBRAS

A presente subseção é dedicada à descrição dos principais processos de gestão de documentos atualmente existentes na Petrobras. Principais, porque não se busca, aqui, a investigação de iniciativas isoladas, de gerências em específico, mas a partir da gerência “Serviços de Informação e Documentação” enquanto gestora do macroprocesso de Informação e Documentação para toda a Petrobras, e das gerências setoriais que a compõe, conforme a ilustração abaixo:

Figura 08 – As gerências setoriais que realizam a gestão de documentos na Petrobras.



Fonte: elaboração própria, a partir do Portal Petrobras (2016).

Embora as quatro gerências setoriais atualmente estejam reunidas sob uma mesma estrutura de governança, faz-se importante destacar que cada uma delas atua dentro em um dado escopo e arranjo organizacional, o que, por si, determinou a configuração da estrutura de serviços de gestão de documentos de cada uma.

A descrição das atividades realizadas por cada uma foi feita com base em seus padrões – de gestão¹⁷, de processo¹⁸ ou de execução¹⁹ –, e, mesmo que verossimilhanças sejam percebidas entre os processos de cada gerência, entretanto, fica evidente que cada uma possui particularidades quanto às atividades que realizam, bem como dos perfis relacionados ao seu público-alvo.

2.2.1 A gerência setorial “Documentação Técnica e Legal, Empreendimentos”

A gerência setorial “Documentação Técnica e Legal, Empreendimentos” é a responsável por todos os conjuntos documentais produzidos pelas unidades organizacionais das áreas operacionais de empreendimentos²⁰, no âmbito da diretoria de “Desenvolvimento da Produção & Tecnologia”.

¹⁷ Padrão de caráter genérico, que “descreve a gestão da unidade organizacional com os seus elementos (produtos, clientes, processos insumos e fornecedores)” (ELABORAÇÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS, 2015, P. 2-3);

¹⁸ Documento que “orienta a execução e o controle de um processo (gestão, suporte ou negócio), definindo processos desdobrados ou atividades que o compõem, assim como seus clientes, produtos, insumos e fornecedores” (Ibid., p. 3);

¹⁹ Documento que “detalha o procedimento para a execução de uma atividade crítica e suas tarefas.”;

²⁰ Construção de refinarias e obras nesses lugares;

A prestação de serviços em documentação técnica²¹ no qual a gerência em questão se insere envolve as unidades organizacionais²² não só pertencentes à diretoria “Desenvolvimento da Produção e Tecnologia”, como também, eventualmente, essa prestação de serviços pode se estender às unidades ligadas às diretorias de “Exploração e Produção” e “Refino e Gás Natural”, no escopo da gestão de documentos das unidades de Implementação de Empreendimentos²³ dessas áreas.

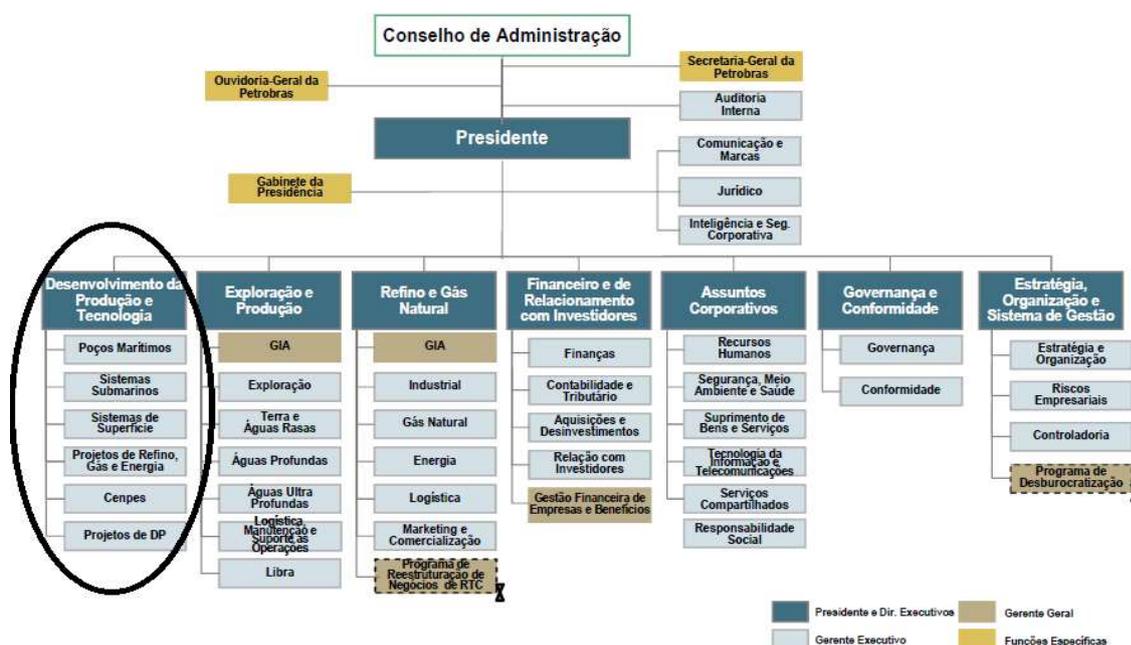
O organograma abaixo melhor ilustra o contexto de atuação da gerência setorial “Documentação Técnica, Legal, e de Empreendimentos”:

Figura 09 - organograma da Petrobras, com destaque à diretoria “Desenvolvimento da Produção e Tecnologia”

²¹Não consta na literatura arquivística brasileira a definição de “documentação técnica” que defina, à luz da Diplomática, a gênese e a estrutura de documentos técnicos produzidos no âmbito das atividades de empresas e de profissionais de engenharia, que lidam com obras e empreendimentos. Afirma-se isso com base na dissertação recentemente defendida no Programa de Pós-Graduação em Gestão de Documentos e Arquivo (PPGARQ/UNIRIO), pela pesquisadora Marilda Martins Coelho, de título *A identificação arquivística na padronização de documentos de engenharia: uma proposta para a Transpetro*.

²² As “unidades organizacionais” a que o texto se refere são as gerências gerais, responsáveis pelos empreendimentos em refinarias e plataformas, desde o projeto básico (desenho do projeto), sua execução, até a sua conclusão;

²³ Conforme o padrão de processo *Gestão de Documentos de Empreendimentos no SIGEM* (2016, p. 3) Implementação de Empreendimentos é “a unidade de caráter temporário, ou seja, com início e fim previamente definidos, que tem como objetivo criar produtos ou serviços que não tenham sido realizados antes sob as mesmas condições. Requer a alocação de recursos humanos materiais e financeiros para viabilizar sua execução”;



Fonte: Portal Petrobras (2016).

Consiste, em um primeiro momento, no recebimento e tratamento técnico²⁴ de conjuntos de documentos de empreendimentos concluídos, quer a destinação seja a guarda ou a digitalização. São enviados pelas unidades organizacionais para a gerência em questão. Esses documentos variam quanto à tipologia e estão genericamente divididos nas seguintes categorias documentais: *administrativa*, *contratual* e *técnica*, conforme demonstrado no quadro a seguir:

Quadro 06 – Categorias documentais do escopo da gerência setorial “Documentação Técnica e Legal, e de Empreendimentos”

Categorias documentais ²⁵	Descrição dos tipos documentais
Documentação administrativa	Documentos administrativos – nos meios físico, multimídia e digital - relativos a um contrato específico; documentos da própria unidade atendida e/ou de pessoal, tais como: férias, programação de viagens, <i>vouchers</i> , pontos eletrônicos de empregados, missões no exterior (viagens a trabalho), etc;

²⁴ “Tratamento técnico”, para o escopo desta pesquisa, de acordo com o padrão de processo *Orientações e Diretrizes para a Preservação da Documentação Legal e Memória Técnica na ETM-CORP, ENG-AB, ENG-E&P, ENG-GE e GENG-SUB*, compreende as “atividades de identificação, classificação, organização, descrição e conservação de documentos”.

²⁵ É importante esclarecer que as categorias documentais apresentadas no quadro são de exclusiva denominação da gerência setorial, não encontrando respaldo teórico à luz da Diplomática;

Documentação contratual	Documentos relativos a processos licitatórios, negociação direta com o fornecedor e/ou convênio como forma de contratação.
Documentação técnica	Consiste no conjunto de documentos de projeto cujas informações são necessárias para a construção, montagem e operacionalização de uma instalação. Sua gestão abrange todas as fases do projeto e envolve as atividades de: recebimento, conferência, cadastramento, distribuição, arquivamento, disponibilização, transferência, guarda e descarte.

Fonte: elaboração própria, a partir da instrução do documento *Instruções de Trabalho do Processo de Gestão da Documentação Legal e Memória Técnica*.

O processo inicia-se na fase do projeto do empreendimento, por meio da Unidade Implementação de Empreendimentos²⁶, no Sistema Integrado de Gerenciamento de Empreendimentos - SIGEM²⁷, que utiliza a tecnologia EDMS²⁸. À “Documentação Técnica e Legal, Empreendimentos” compete fornecer suporte ao sistema realizando, quando solicitado pelas unidades organizacionais, o cadastro dos usuários²⁹ ligados ao empreendimento. Nessa etapa, o sistema é preparado para receber e acompanhar o projeto do empreendimento em regime de produção (GESTÃO DE DOCUMENTOS E DE EMPREENDIMENTOS NO SIGEM, 2016, p. 3). Verifica-se, no entanto, que a descrição dos conjuntos documentais recebidos, embora sigam procedimentos consolidados corporativamente, no entanto, não estão de acordo com nenhuma norma brasileira ou internacional de descrição arquivística em vigor.

As orientações e as sistemáticas a serem adotadas pelas Unidades de Implementação de Empreendimentos, que permitirão a execução das atividades relacionadas à gestão da

²⁶ Implementação de Empreendimentos é, segundo o padrão *Gestão de Documentos de Empreendimentos no SIGEM* (2016, p. 3), a “Unidade de caráter temporário, ou seja, com início e fim previamente definidos, que tem como objetivo criar produtos ou serviços que não tenham sido realizados antes sob as mesmas condições. Requer a alocação de recursos humanos, materiais e financeiros para viabilizar sua execução.”;

²⁷ O SIGEM – Sistema Integrado de Gerenciamento Eletrônico de Documentos, é, segundo o padrão *Gestão de Documentos de Empreendimentos no SIGEM*, “um sistema de GED que utiliza a tecnologia EDMS para apoiar atividades de processos de gestão de documentos de empreendimentos, tais como comentar, visualizar, consolidar, aprovar, organizar, armazenar e gerenciar pastas, documentos e arquivos, desenvolvidos pelas áreas que utilizam o sistema. Além disso, permite coordenar os fluxos de trabalho, segundo o conceito de *workflow*, emitindo notificações com base no andamento das etapas do fluxo. De modo simultâneo, documentos gerados e revisados pelos usuários são gerenciados, mesmo que estes usuários atuem em vários projetos”. Ainda de acordo com o padrão citado, o SIGEM também é utilizado como repositório de documentos técnicos, administrativos e contratuais, todos relacionados aos empreendimentos.

²⁸ EDMS – *Engineering Document Management System*, é a “tecnologia aplicável a documentos técnicos (plantas, desenhos, especificações, relatórios, etc.), possui recursos para comparar versões de documentos CAD, visualizar arquivos híbridos, fazer referência entre documentos, entre outros” (GESTÃO DE DOCUMENTOS DE EMPREENDIMENTOS NO SIGEM, 2016, p. 6).

²⁹ Profissionais tanto da Petrobras quanto do (s) fornecedor (es) envolvidos no empreendimento.

documentação técnica³⁰ dos projetos deverão estar registradas no Plano de Documentação, que

Descreve as atividades desenvolvidas nas etapas e controle do processo de gestão da documentação técnica de um empreendimento. Tem como objetivos permitir maior agilidade na execução das atividades de documentação técnica e assegurar sua entrega ao cliente, no padrão acordado.

Deve ser elaborado antes da assinatura dos contratos cujo produto final seja a entrega da documentação técnica, e deve ter como premissas o resultado da negociação feita com o cliente durante as etapas de iniciação e planejamento do processo de gestão da documentação técnica (ORIENTAÇÕES E DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DO PLANO DE DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA... 2015, p. 6).

O Plano de Documentação é um documento que visa a uma gestão da documentação técnica ao longo da duração do empreendimento, de modo que contemple os requisitos mínimos do que foi acordado com o cliente, bem como os requisitos contratuais a serem atendidos pelos fornecedores envolvidos (ORIENTAÇÕES E DIRETRIZES...2015, p. 5). Além disso, é de incumbência da Unidade de Implementação de Empreendimentos o acompanhamento, a execução e o controle das atividades de documentação técnica, de acordo com o escopo, atribuições e responsabilidades definidas no Plano de Documentação³¹ e de eventuais revisões que venham a ser acordadas com o cliente (Ibid., p. 5).

Os projetos de empreendimentos dão origem tanto a documentos físicos quanto eletrônicos. O processo de tratamento da documentação física compreende a inicia-se, de acordo com o padrão *Orientações e Diretrizes para Preservação da Documentação Legal e Memória Técnica na ETM-CORP, ENG-AB, ENG-E&P, ENG-GE e ENG-SUB* (2015, p. 2), a partir da necessidade de preservar o documento, que é definida:

- Pelo gerente da unidade organizacional que elabora, emite ou adquire o documento (tornando-se responsável pela sua preservação e disponibilização, ou;
- Por necessidade de preservação da Memória Técnica da Companhia;

³⁰Consiste “no conjunto de documentos de projeto cujas informações são necessárias para a construção, montagem e operacionalização de uma instalação. Sua gestão abrange todas as fases do projeto e envolve as atividades de: recebimento, conferência, cadastramento, distribuição, arquivamento, disponibilização, transferência, guarda e descarte”;

³¹ O Plano de Documentação deve conter a estrutura mínima: objetivo; aplicação e abrangência; documentos de referência e complementares; definições; atribuições e responsabilidades; descrição (do processo e do plano de documentação técnica); registros; anexos (matriz e responsabilidade de gestão de documentação técnica e matriz de responsabilidade da equipe de documentação técnica). É importante destacar que o Plano em questão é um arranjo interno à gerência setorial, configurado para atendimento às especificidades de seus clientes internos em suas rotinas;

- Por diretriz corporativa e legal;
- Pelo valor legal (valor probatório ou permanente).

De acordo com o padrão de execução *Tratamento Técnico de Documentos de Engenharia* (2015, p. 4), os documentos técnicos produzidos pelas gerências gerais ligadas à diretoria “Desenvolvimento da Produção e Tecnologia” e pelas Unidades de Implementação de Empreendimentos³² são enviados à “Documentação Técnica e Legal, e de Empreendimentos”, através de um formulário eletrônico de nome GRDT CLIENT – Sistema Transmissor de Guias Eletrônicas de Documentos³³, para cadastramento de lotes de documentos no SIGEM.

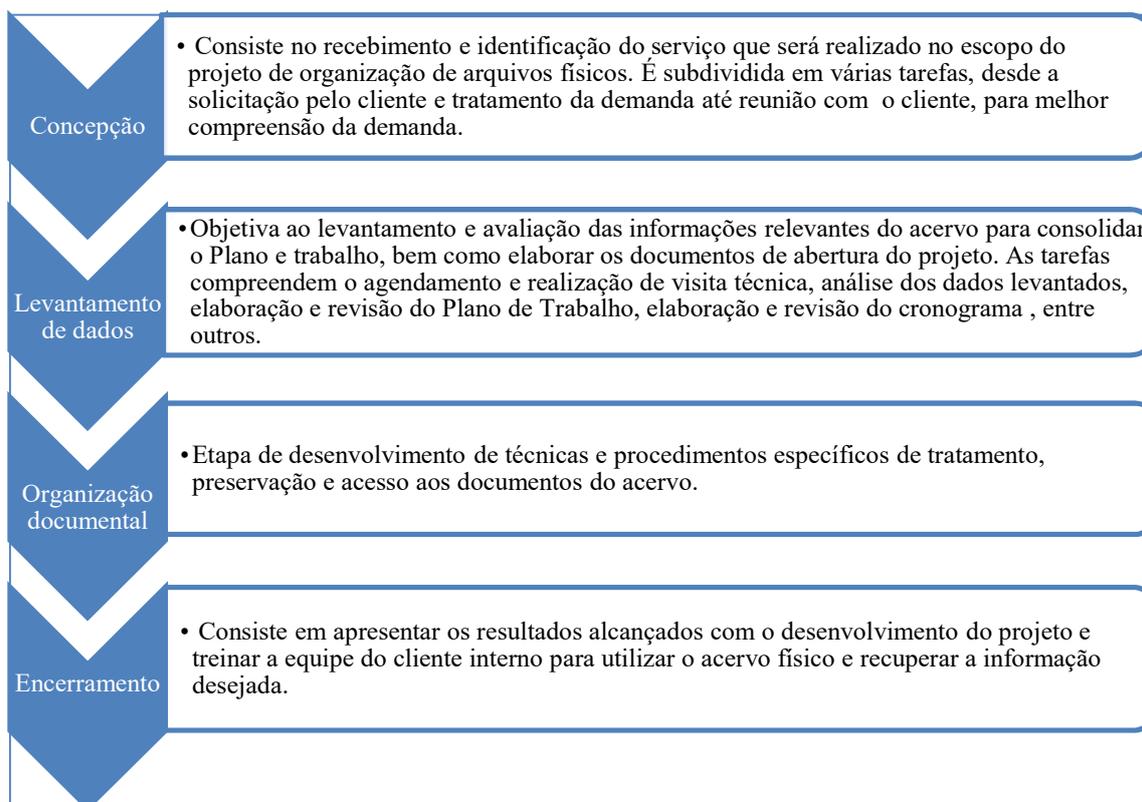
No que diz respeito à solicitação de tratamento e guarda de documentação em formato físico, a gerência demandante deverá, portanto, encaminhar a solicitação de tratamento documental por e-mail para a “Documentação Técnica e Legal, e de Empreendimentos”, que procederá conforme o fluxo abaixo:

Figura 10 - etapas da organização de arquivos físicos³⁴

³² Unidades clientes da diretoria “Desenvolvimento da Produção e Tecnologia”, tais como refinarias, plataformas e portos;

³³ GRDT CLIENT – Sistema Transmissor de Guias Eletrônicas de Documentos – de acordo com o padrão *Tratamento Técnico de Documentos de Engenharia* (2015, p. 3), trata-se de um “programa destinado a processar planilhas eletrônicas, possibilitando o envio e cadastramento de documentos no SIGEM, inclusive por usuários externos à rede Petrobras”.

³⁴ Arquivos físicos, nesse contexto, são relativos aos conjuntos documentais em formato físico, recebidos pela gerência setorial após a conclusão do empreendimento;



Fonte: elaboração própria, com base na instrução de trabalho *Projeto de Organização de Arquivos Físicos* (2015, p. 6 -10).

Outro processo executado pela gerência é o de digitalização³⁵ de documentos administrativos, contratuais e técnicos. Atualmente, o procedimento é realizado através de uma empresa terceirizada. Para tal, proceder-se-ão os seguintes passos, de acordo com a sequência demonstrada no quadro abaixo:

Quadro 07– Passos resumidos do processo de preparo da documentação técnica para digitalização

<p>Passo 1 - Avaliação prévia do trabalho para organização da documentação</p>	<p>O responsável pela atividade deverá:</p> <p>a) confirmar a demanda de digitalização dos documentos pela unidade/cliente;</p> <p>b) pesquisar nos arquivos deslizantes se há mídias do setor solicitante (a gerência demandante);</p> <p>c) verificar, na Rede Interna Petrobras³⁶, se há alguma “mídia-matriz” da gerência solicitante, outro trabalho semelhante já tenha sido enviado antes à empresa de digitalização;</p> <p>d) caso tenha sido, a mídia-matriz deverá ser atualizada com as novas informações.</p>
	<p>O responsável pela atividade deverá:</p>

³⁵ “Digitalização”, no contexto deste trabalho, é a atividade que “consiste em preparar, organizar e indexar (confeção da estrutura lógica [formato de descrição]) a documentação que será digitalizada por empresa especializada e, posteriormente, disponibilizada através do Acervo Digital”

³⁶ RIC – Rede Interna Petrobras, é a infraestrutura de tecnologia da informação para que é destinada ao armazenamento de documentos em formato digital, por gerência.

Passo 2 – Organização da documentação	a) selecionar, agrupar e identificar a documentação por tipologia documental (administrativa, contratual ou técnica); b) executar os procedimentos para preservação da documentação, como retirar cliques, elásticos, e substituir presilhas metálicas por plásticas; c) aplicar os padrões de tratamento de organização de acordo com a tipologia documental.
Passo 3 – Preparação da estrutura lógica	Aqui, trata-se da concepção do arranjo documental.
Passo 4 – Preparação do lote e acondicionamento da documentação nas caixas	Trata-se, neste caso, da preparação do arranjo documental a ser digitalizado.

Fonte: elaboração própria, a partir do documento *Instruções de Trabalho do Processo de Gestão da Documentação Legal e Memória Técnica*.

A partir de então é elaborada, pela gerência setorial, uma estrutura lógica, descrita no formato *.doc*, que é a representação da ordem dos documentos em pastas eletrônicas a serem enviados para a empresa de guarda de documentos. A estrutura lógica deverá refletir a organização da documentação em formato físico.

Após recebimento da documentação e da estrutura lógica, a empresa terceirizada procede à digitalização do passivo documental entregue, que é armazenada em mídia óptica (CD ou DVD). Em seguida, a mídia óptica com a documentação digitalizada é enviada para a gerência setorial “Documentação Técnica e Legal, Empreendimentos”, que procede ao armazenamento dos documentos digitalizados no SIGEM. Junto com a documentação digitalizada, é enviada a documentação em formato físico, que é, por fim, enviado para empresa terceirizada de guarda de documentos.

2.2.2 A gerência setorial “Documentação Técnica e Legal, Ativos de Produção”

Os primórdios da gerência “Documentação Técnica e Legal, Ativos de Produção” são desde 1957, a partir da resolução n. 9, de 22 de abril daquele ano, da Diretoria Executiva da Petrobras que conferiu ao CENAP³⁷ – Centro de Aperfeiçoamento e Pesquisas em Petróleo,

³⁷ CENAP – Centro de Aperfeiçoamento e Pesquisas em Petróleo foi criado em 1955 e foi considerado como fundamental para início do processo de pesquisa e aprendizado tecnológico nas áreas de Exploração, Produção e Refino. Precedeu o CENPES – Centro de Pesquisas e Desenvolvimento Luiz Leopoldo Miguez de Mello, que fora em 1966 e hoje é o braço de pesquisa em tecnologia na área de petróleo, para a Petrobras LEITÃO, Dorodame Moura. **Recordações das lutas pela tecnologia da Petrobrás:** (episódios que vivi). Disponível em: <<http://www.aepet.org.br/uploads/noticias/arquivos/TECNOLOGIA-NA-PETROBRAS-INTERNET-LIVRO-1.pdf>> Acesso em: 01 nov. 2016.

a constituição de um Centro de Intercâmbio e Documentação para as atividades de formação e aperfeiçoamento de pessoal e de estudos e pesquisas científicas, deflagrando, com isso, ações pioneiras no âmbito documental da Companhia (BEM-VINDO À DTEP-SEDE, 20-?).

Outros marcos de estabelecimento da área de documentação se seguiram, conforme consta no quadro a seguir:

Quadro 08 – Marcos históricos da gerência setorial “Documentação Técnica e Legal, Ativos de Produção”

Ano	Marcos históricos
1960	A resolução D.E. n. 36, de 12 de dezembro, habilitou o Sistema de Informação e Documentação (SID) para “Planejar, coordenar e acompanhar a execução dos serviços a que esteja afeta a documentação técnica da Administração Central e das demais unidades da Empresa, dando-lhes assistência e orientação”
1979	Com a criação do EXPROPER, foram criados os Setores de Documentação Técnica do DEPEX, DEPRO e DEPER
1994	Criação da diretoria de Exploração e Produção (E&P): fusão dos 19 Núcleos de Documentação
2000	Incorporação da área de Documentação à Tecnologia da Informação do E&P
2002	Transferência da Tecnologia da Informação do E&P para a TI-Corporativa, juntamente com a Documentação Técnica
2011	Retorno da Documentação Técnica à diretoria de E&P
2012	Implantação de um novo modelo de atuação, apoiada por duas coordenações de Documentação Técnica: Norte-Nordeste e São Paulo-Sul
2013	Foi iniciado um projeto intitulado “Políticas e Diretrizes”, por considerar a inexistência de políticas de gestão de documentos, além de outros fatores, tais como: dispersão geográfica, o aumento da demanda por projetos no E&P, bem como o estabelecimento das atividades de documentação técnica de E&P
2016	Saída da gerência Documentação Técnica de Exploração e Produção (cuja sigla, até então, era “E&P-CORP/OG/DTEP”) para os Serviços Compartilhados. Por consequência, a gerência foi renomeada para “Documentação Técnica e Legal, e de Ativos de Produção”

Fonte: elaboração própria, a partir da página da página da gerência setorial “Documentação Técnica e Legal, e de Ativos de Produção”, disponível na Intranet da Petrobras.

O acervo dos núcleos de documentação é composto, principalmente, por documentação de natureza técnica³⁸, produzida pelas áreas da diretoria de Exploração e Produção e de suas unidades operacionais, que são os principais clientes da gerência setorial “Documentação Técnica e Legal, Ativos de Produção”(PRESTAR SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA, 2012, p. 3), que é a responsável pelo “tratamento,

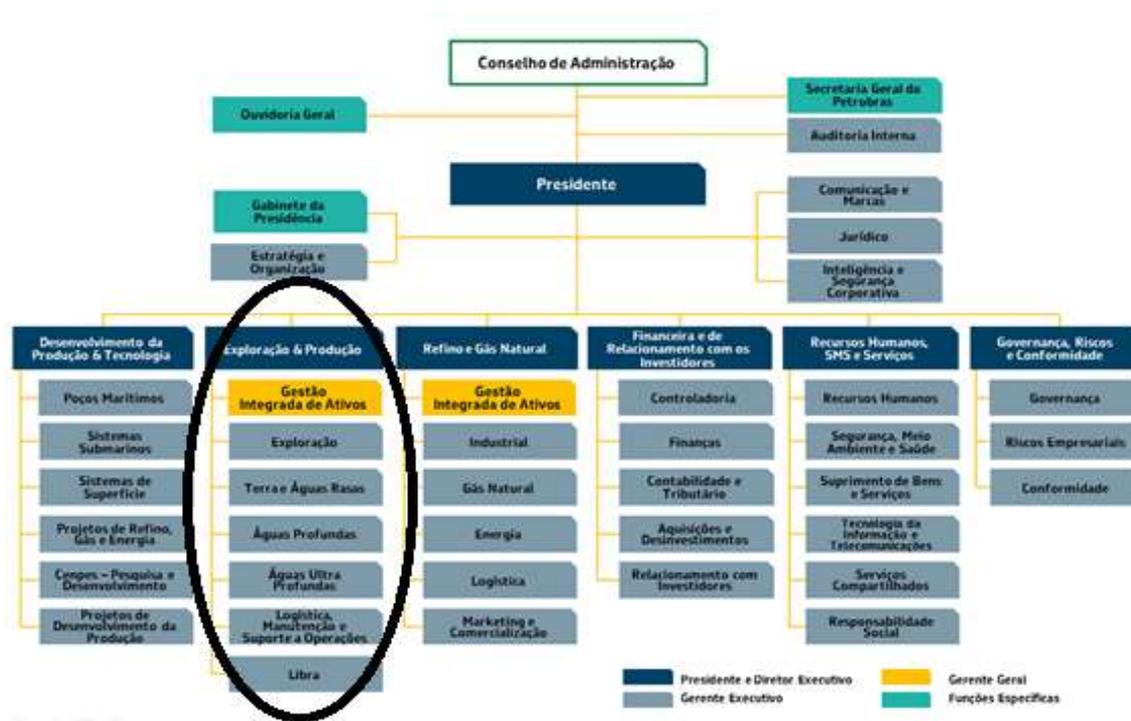
³⁸Documentações de: engenharia, poço, partilha, concessões e cessão onerosa. O detalhamento acerca da natureza de cada um dos documentos citados será feita ao longo desta subseção.

preservação e divulgação de informações e documentação técnica de interesse da área, bem como pela consultoria na organização de acervos setoriais do E&P” (BEM-VINDO À DTEP-SEDE, 20-?).

Os indicadores da gerência setorial no tocante à produtividade estão relacionados à *produtividade* e à *qualidade*. Quanto à produtividade, é considerado o total de documentos tecnicamente tratados por pessoa, comparando com a média tratada em igual período em relação ao ano anterior. Quanto à qualidade, calcula-se o total de itens documentais atendidos dentro do prazo.

No organograma da Petrobras a seguir está destacada a diretoria “Exploração & Produção”, que atua no escopo da gerência “Documentação Técnica e Legal, Ativos de Produção”:

Figura 11 - organograma da Petrobras, com destaque para a diretoria “Exploração & Produção”.



Elaboração própria, a partir do Portal Petrobras.

A sede da gerência setorial “Documentação Técnica e Legal, Ativos de Produção”, está situada na cidade do Rio de Janeiro e é composta por nove núcleos de documentação onde há atuação da diretoria de Exploração e Produção, que são:

Quadro 09 – Núcleos de documentação técnica de E&P e suas áreas de abrangência

Núcleo de Documentação	Abrangência
DT-SEDE	Nacional
DT-AM	Amazonas
DT-BA	Bahia
DT-BC	Macaé, RJ
DT-BS	Santos, SP
DT-ES	Espírito Santo
DT-RIO	Rio de Janeiro (todo o estado, exceto município de Macaé)
DT-RNCE	Rio Grande do Norte e Ceará
DT-SEAL	Sergipe e Alagoas
DT-SUL	Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul

Fonte: elaboração própria, a partir da página da página da gerência setorial “Documentação Técnica e Legal, e de Ativos de Produção”, disponível na Intranet da Petrobras.

De acordo com o padrão de processo *Prestar Serviços de Documentação Técnica*, (2012, p.2), os Núcleos de Documentação, em geral, lidam com três categorias documentais³⁹, que são:

Documentação empresarial: Documentos de origem corporativa que cumprem funções administrativas, fiscais ou legais.

Documentação convencional: Documentos de diversos tipos, produzidos em geral para divulgação ampla, seja sob a forma impressa ou audiovisual: livros, revistas, folhetos, catálogos industriais, audiovisuais, etc.

Documentação não convencional: Documentos técnicos gerados internamente e de divulgação restrita, visando atender a interesses específicos: relatórios e comunicações técnicas, documentos de engenharia, de posos e perfil de poços, desenhos, plantas, mapas, seções sísmicas, fotografias aéreas, mosaicos de radar, contratos de concessão e respectivas correspondências.

O acervo dos núcleos de documentação é composto, principalmente, por documentação denominada “não convencional” e, nesse escopo, destaca-se a de natureza de “memória técnica”, a qual, de acordo com o padrão de processo *Gestão da Memória Técnica do E&P* (2014, p. 3), que é o

Registro de experiências e/ou conhecimento gerado pelo ou para o Sistema Petrobras, visando à preservação e à disseminação do conhecimento. É

³⁹É importante esclarecer que as categorias documentais apresentadas no quadro são de exclusiva denominação da gerência setorial “Documentação Técnica e Legal, Ativos de Produção”, não encontrando respaldo teórico à luz da Diplomática.

constituída de documentos técnico-científicos que subsidiam as atividades-fim da companhia.

Além disso, desdobra-se em diversas subcategorias, conforme segue:

Compõem a memória técnica do E&P os seguintes tipos de documentos gerados pelas ou para as gerências de E&P da Petrobras: relatórios técnicos (acompanhamento, viabilidade técnico-econômica, estudo, viagem, estágio); notas técnicas; comunicações ou pareceres técnicos; trabalhos de conclusão de curso de especialização, dissertações e teses; artigos; trabalhos apresentados em congressos e seminários, internos e externos; livros; documentos de engenharia; documentos de poço; perfis de poço e seções sísmica; documentos de concessão e mapas (GESTÃO DA MEMÓRIA TÉCNICA DO E&P, 2014, p. 4).

Dentre os desdobramentos apresentados, são citados documentos de caracteres específicos do escopo da memória técnica⁴⁰ do E&P, que têm uma relação direta com a área-fim, com as atividades de E&P, que são: Documento de Poço, Concessão, Cessão Onerosa, Partilha e Documentação Técnica de Engenharia. O quadro a seguir descreve cada um deles:

Quadro 10 – Documentos de Memória Técnica de E&P

Nome do Documento	Definição
Documento de Poço	Documentos gerados durante o ciclo de vida de um poço de petróleo, desde a prospecção até o seu abandono definitivo
Concessões	Modalidade contratual na qual a ANP ⁴¹ outorga a empresas que atendam aos requisitos técnicos, econômicos, jurídicos e fiscais por ela estabelecidos, o exercício das atividades de exploração e produção de petróleo e gás natural no território nacional
Cessão Onerosa	Direito de exercer atividades de pesquisa e extração de petróleo, de gás natural e outros hidrocarbonetos fluidos localizados em blocos na área do Pré-Sal. Trata-se de contrato de direito de produção e não contrato de concessão das áreas, uma vez que existe um limite de volume a ser produzido, corresponde a cinco bilhões de barris de petróleo.
Partilha	Regime de exploração e produção de petróleo, gás natural e de outros hidrocarbonetos fluidos no qual o contratado, em caso de descoberta comercial, adquire o direito à apropriação do custo em óleo, do volume da

⁴⁰ Conforme o padrão de processo *Gestão da Memória Técnica do E&P*, “compõem a memória técnica do E&P os seguintes tipos de documentos gerados pelas ou para as gerências de E&P da Petrobras: relatórios técnicos (acompanhamento, viabilidade técnico-econômica, estudo viagem, estágio); notas técnicas; comunicações ou pareceres técnicos; trabalhos de conclusão de curso de especialização;

⁴¹ Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis.

	produção correspondente aos royalties devidos, bem como da parcela do excedente em óleo, na proporção, condições e prazos estabelecidos em contrato.
Documentação Técnica de Engenharia	Documento cujas informações são essenciais à construção, montagem e operacionalização de uma instalação.

Fonte: elaboração própria, com base nos padrões de processo *Gestão da Memória Técnica do E&P*, *Documentação Técnica de Engenharia do E&P*, e *Documentação de Concessão, Cessão Onerosa e Partilha*.

Além dos documentos acima descritos, há também a categoria “documentos normativos”, que são “normas técnicas, regulamentos documentos técnicos, leis, portarias e regulamentos nacionais, estaduais ou municipais que não foram gerados pelo sistema de gestão do cliente” (CONTROLE DE DOCUMENTOS NORMATIVOS, 2012, p. 2), que são necessários para atender aos requisitos das normas de referência utilizadas, que são emitidas por entidades normativas⁴² e órgãos de controle da Administração Pública. Ou seja, de modo que as atividades executadas atendam às exigências desses organismos.

O cliente interno da diretoria de “Exploração & Produção” formaliza à gerência setorial qual ou quais documentos cujas atualizações precisam ser monitoradas. No caso de haver atualização, o cliente é imediatamente comunicado, sendo-lhe enviado um exemplar do item inicialmente solicitado.

Ainda de acordo com o padrão de processo *Gestão da Memória Técnica do E&P* (2014, p. 4), à gerência setorial “Documentação Técnica e Legal, Ativos de Produção” compete:

receber, tratar, disponibilizar e divulgar os documentos de Memória Técnica do E&P, recebidos das Unidades Operacionais e de gerências da Sede. Essa memória deve ser registrada em sistemas específicos de acordo com o processo em questão para recuperação no âmbito do Sistema PETROBRAS.

Desses sistemas específicos, destaca-se o Sistema de Informação e Documentação Técnica - SINDOTEC, plataforma que “permite acesso *on-line* aos documentos de engenharia referentes ao ciclo de vida das instalações de produção, de superfície e submarina, nas fases de projeto, construção e montagem, condicionamento, manutenção e operação” (TRATAMENTO TÉCNICO DA DOCUMENTAÇÃO DE POÇO DO E&P, 2015, p. 4). Tal

⁴²De acordo com o padrão *Controle de Documentos Normativos* (2012, p. 2), “entidade normativa” é a “instituição nacional ou internacional a quem compete a elaboração, publicação e revisão de normas técnicas. Ex.: ISO, ASME, ASTM, ABNT.”

como o SIGEM, o SINDOTEC possui o conjunto de padrões e especificações técnicas que “norteiam o modelo de fluxo da documentação técnica, estabelecendo os procedimentos a serem seguidos conforme os tipos de empreendimentos do E&P”. O seu uso está estritamente relacionado a documentação técnica de E&P.

No entanto, tal como no SIGEM, os requisitos funcionais do SINDOTEC enquanto software para recebimento e tratamento de acervos documentais não configurados conforme consubstanciados no e-Arq Brasil.

Além do SINDOTEC, o Sistema de Informações de E&P – VGE, reúne “informações geográficas e disponibiliza, de maneira georreferenciada, informações e arquivos de conceitos de E&P estruturados na Base de Dados Integradas de E&P” (RECEBIMENTO DA DOCUMENTAÇÃO DE POÇO DO E&P, 2014, p. 4). Nesse sistema é cadastrada tanto a documentação de poço quanto as pastas de poço⁴³.

O sistema possui tanto a interface usuário, para documentos técnicos nato-digitais⁴⁴, quanto a de prestador de serviço; nesse caso, a dos Núcleos de Documentação da gerência “Documentação Técnica e Legal, Ativos de Produção”. O usuário, aqui, pode ser tanto o cliente interno Petrobras de Unidade Operacional do E&P quanto a empresa fornecedora, prestadora de serviços à Petrobras.

No tocante à execução, os serviços de documentação técnica⁴⁵ prestados pelos Núcleos de Documentação Técnica referem-se à “obtenção de documentos, tratamento técnico, serviços de referência e serviços especializados de documentação” (PRESTAR SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA, 2012, p. 3). Quanto à obtenção de documentos de cunho técnico, estes podem ser recolhidos de outras instituições, como também, principalmente, ser gerados pelo corpo técnico do E&P (engenheiros, geólogos e geofísicos, por exemplo), ou por empresas prestadoras de serviços na área de Engenharia e/ou Empreendimentos.

Por fim, é importante destacar que, desde 2012, já não mais compete à gerência setorial “Documentação Técnica e Legal, Ativos de Produção” o processo de gestão de contratos de guarda da documentação física das gerências do E&P, uma vez que tanto o processo quanto os contratos são agora de responsabilidade da gerência “Documentação

⁴³Dossiê constituído de documentos, em meio físico, gerados nos diversos estágios da vida útil de um poço [de petróleo] (TRATAMENTO TÉCNICO DA DOCUMENTAÇÃO DE POÇO DO E&P, 2015, p. 4);

⁴⁴ De acordo com o CONARQ, são documentos que já nascem digitais. Disponível em: <<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/perguntas-mais-frequentes.html>>. Acesso em: 17 mar. 2017;

⁴⁵“Documentação técnica” é uma denominação atribuída pela própria gerência setorial.

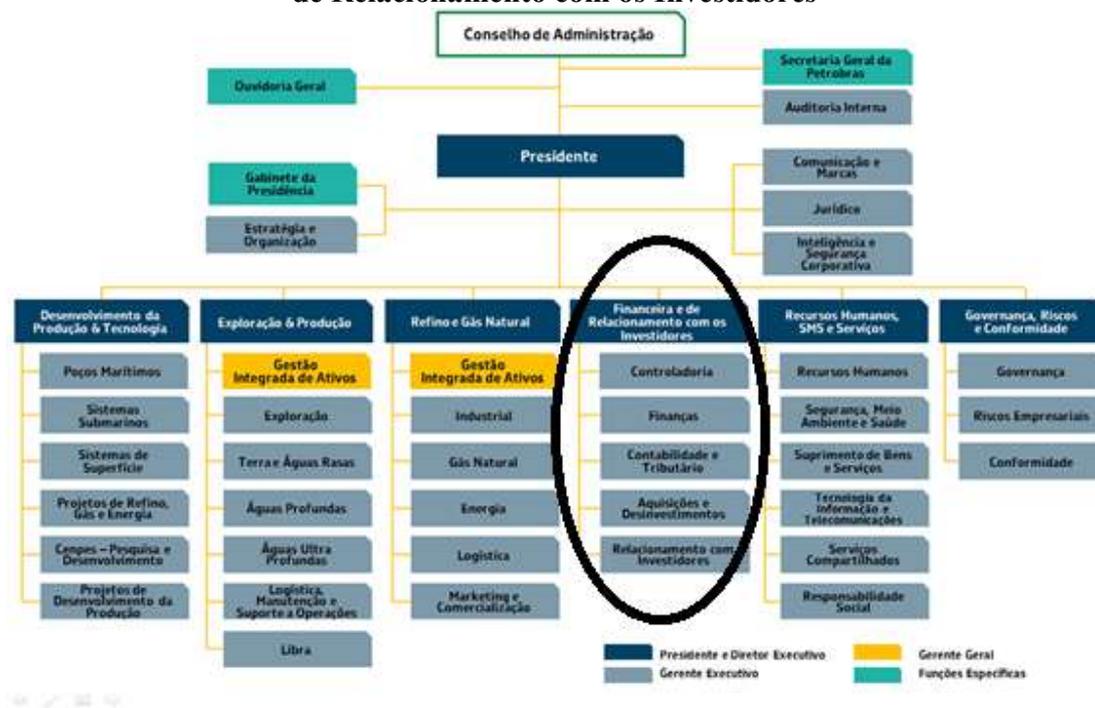
Técnica e Legal, Global e Corporativa”, como parte da centralização, em nível corporativo, dos serviços relacionados a Informação e Documentação.

2.2.3A gerência setorial “Documentação Técnica e Legal, Finanças”

A função da gerência setorial “Documentação Técnica e Legal, Finanças” é realizar o recebimento, a conferência e o tratamento de espécies documentais⁴⁶ para toda a área Financeira da Petrobras.

O organograma abaixo destaca a área-alvo da gerência setorial “Documentação Técnica e Legal, Finanças”:

Figura 12 - organograma da Petrobras, com destaque para a diretoria “Financeira e de Relacionamento com os Investidores”



Fonte: elaboração própria, a partir do Portal Petrobras (Intranet)

Da mesma maneira como ocorre desde 2012 com a gerência setorial “Documentação Técnica e Legal, Ativos de Produção”, o processo de guarda de documentos para a gerência setorial “Documentação Técnica e Legal, Finanças” é administrado pela gerência setorial “Documentação Técnica e Legal, Global e Corporativa”. Atualmente, são dois: um, para

⁴⁶ Como, por exemplo: notas fiscais, protocolos de pagamentos e faturas.

guarda e movimentação de embalagens de documentos e outra para guarda, movimentação e digitalização de microformas.

No escopo da gerência setorial, os serviços prestados são divididos, de forma genérica, em duas etapas: *recebimento da demanda e tratamento da demanda*.

A etapa *recebimento da demanda* requer que o solicitante da Área Financeira envie uma demanda via formulário eletrônico⁴⁷ com a solicitação desejada. Em seguida, a equipe responsável analisa a demanda, que pode ser de um dos três tipos a seguir, de acordo com o padrão de processo *Realizar Gestão Documental* (2014, p. 3-9): demanda por guarda de documentos; por orientação de organização de acervo; ou, resgate de documentos.

Após a identificação da demanda, caso outras informações venham a ser necessárias para uma melhor compreensão, o cliente interno volta a ser contatado.

Na etapa *demanda de guarda de documentos* - que diz respeito à fase de destinação, uma vez que a de produção acontece nos órgãos no âmbito da Diretoria - ocorre o recebimento da documentação da gerência e a respectiva GRD – Guia de Remessa de Documentos, confere os documentos recebidos, encaminha para guarda externa e encaminha a GRD para assinatura pelo gestor da documentação, confirmando sua anuência quanto à finalização do processo. Caso seja constatada alguma inconsistência na descrição do conteúdo dos documentos, o cliente será contatado para efetuar as correções.

Quanto ao atendimento de *orientação de organização de acervo*, a equipe da gerência setorial avalia “a necessidade de visita técnica, realizando-a quando cabível. Em seguida, realiza uma análise da documentação do acervo e orienta a organização, a ser elaborada pela gerência solicitante” (REALIZAR GESTÃO DOCUMENTAL, 2014, p. 4). Caso haja necessidade de organização, a gerência solicitante designa um colaborador que já tenha conhecimento dos processos executados, para seja um ponto focal para esclarecimentos de dúvidas relativas à organização da documentação (ORGANIZAR ACERVO, 2014, p. 3).

Caso a documentação já esteja organizada, é verificada a necessidade de destinação para guarda. Em caso positivo, a área gestora encaminha os documentos para o a “Documentação ,Técnica e Legal, Finanças”, para que seja providenciado o envio para empresa terceirizada de guarda de documentos.

⁴⁷Via Sistema de Solicitações Técnicas - SST, que é um sistema interno para solicitação e atendimento das demandas de serviços, conforme descritos no Quadro 11.

Além disso, essa orientação se estende para a organização de documentos digitalizados, que ficam localizados na Rede Interna Corporativa. Considerando que cada gerência tem o seu ambiente de acesso, é necessário que o gestor da área demandante conceda acesso ao seu ambiente ao técnico da gerência, que, por sua vez, faz a leitura dos processos executados e apresenta relatório com orientação e proposta de taxonomia⁴⁸ da rede do cliente. Após o aceite da proposta, a migração deverá ser feita pelo próprio cliente.

O quadro a seguir relaciona os serviços de documentação, prestados aos clientes internos da gerência:

Quadro 11–Serviços de documentação da gerência setorial “Documentação Técnica e Legal, Finanças”

Serviço	Descrição
Devolução de Documentos emprestados	O usuário que tem documentos e deseja devolvê-los para guarda de empresa terceirizada
Digitalização de documentos	Digitalização de documentos em formato físico
Digitalização de documentos para pesquisa*	Digitalização para atendimento a demanda de recuperação de documentos
Envio de documentos para Guarda Externa	Conferência da organização do acervo, enviada pelo cliente interno e, em seguida elaboração de GRD - Guias de Remessa de Documentos para envio para guarda externa
Indexação no Sistema e-Doc ⁴⁹	Cadastro e anexação de documentos eletrônicos no Sistema e-Doc.
Orientação de organização de acervo	Solicitação de orientação, pelo cliente interno, de organização de acervo físico ou em pastas da rede.
Recuperação de documentos - Cópia	Recuperação de documentos na Guarda Externa cópia física ou digitalizada
Recuperação de documentos - Originais	Recuperação de documentos originais, que estão em guarda com empresa terceirizada.

⁴⁸ De acordo com Sousa e Araújo Júnior (2013, p. 140), taxonomia “pode ser definida como sistema de classificação que apoia o acesso à informação, permitindo classificar, alocar, recuperar e comunicar informações em um sistema de maneira lógica”. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/brapci/index.php/article/download/46104>>. Acesso em: 24 mar. 2017. Tal definição aplica-se à realidade descrita, em que, após diagnóstico do ambiente de rede onde são armazenados os documentos digitais, é feita uma proposta de estrutura de pastas para esse ambiente. Caso o cliente interno concorde com a nova estrutura, caberá a ele designar o (s) responsável (is) pela triagem e migração dos documentos, do ambiente antigo, para o novo.

⁴⁹ Aplicação proprietária, homologada pela TIC da Petrobras, “que permite o armazenamento e o gerenciamento da documentação administrativa de várias áreas da Companhia. A estrutura de armazenamento de documentos no e-Doc é organizada em repositórios denominados “acervos”, parametrizada de acordo com a necessidade de cada área que a utiliza” (E-DOC: Descrição, 201-?). Disponível em: <<http://aplicacoespetrobras.petrobras.com.br/petro-app-center/application/show/115765>>. Acesso em: 24 mar. 2017. Link disponível somente na Intranet da Petrobras.

Solicitações referentes ao e-Doc	Cadastro de usuários, atualização de estrutura ou intermediação para soluções de problemas com a ferramenta junto à TIC.
----------------------------------	--

Fonte: elaboração própria, a partir de controle interno da gerência setorial “Documentação Técnica e Legal, Finanças”.

As atividades acima descritas são executadas mediante formalização via sistema Serviços de Solicitação Técnica - SST, bem como por ele é realizado ciclo dos atendimentos, até à conclusão. Cabe notar que os indicadores da gerência setorial relacionados estão relacionados exclusivamente a prazo de atendimento para cada um dos itens anteriormente arrolados.

Por fim, para a atividade descrita no padrão como *resgate*⁵⁰ de documentos, a equipe da gerência setorial realiza a pesquisa e verifica se o documento a ser recuperado está sob a responsabilidade da própria gerência setorial em questão.

2.2.4 A gerência setorial “Documentação Técnica e Legal, Global e Corporativa”

Aqui, descreve-se a gerência setorial “Documentação Técnica e Legal, Global e Corporativa” e seus dois processos que são: *Estruturação e Organização de Arquivo* e *Arquivamento de documentação*. A gerência em questão não lida com uma ou mais tipologias documentais em específico. Antes, sua atuação objetiva a preencher a lacuna de especificidades não suprida pelas demais gerências setoriais.

O processo *Estruturação e Organização de Arquivo* está relacionado ao tratamento de passivos documentais, inclusive quando estão na fase de produção e de utilização de documentos. O fluxo do processo de tratamento documental compreende as seguintes etapas: identificação da necessidade do cliente, elaboração de plano de trabalho, de diagnóstico, do projeto, da execução, inclusive a destinação dos documentos.

O quadro abaixo elenca as atividades relacionadas ao processo de *Estruturação e Organização de Arquivo*:

⁵⁰ De acordo com o padrão de execução *Atender Demanda de Resgate de Documentos* (2015, p. 2), “resgate” é o termo utilizado para “busca e recuperação do documento” desejado pelo cliente. É pertinente destacar que o termo não consta no *Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia*; no entanto, no *Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística* (2005, p. 143), termo relacionado é “recuperação da informação”, cuja definição é a “identificação ou localização da informação desejada”.

Quadro 12 – Atividades do processo *Estruturação*⁵¹ e *Organização de Arquivo*

Relação das atividades do processo <i>Estruturação e Organização de Arquivo</i>	
Análise da consistência da solicitação	A equipe responsável pelo tratamento documental recebe uma solicitação de estruturação de documentação física ou eletrônica, oriunda de alguma área da Companhia, por vias formais (e-mail, ofício, sistema interno de solicitação, etc.). Depois de recebida a solicitação, será feita análise da consistência demanda e, posteriormente, reunião com o cliente, para melhor conhecimento de sua necessidade. A equipe realiza a identificação da massa documental.
Diagnóstico da situação da documentação	Após a primeira reunião com o cliente, a equipe responsável realiza uma nova visita ao cliente para apresentar a metodologia utilizada na elaboração do diagnóstico, que deverá levar em conta fatores da área, como: a estrutura organizacional; o plano de negócios; funções e atividades; condições físicas da documentação; o quantitativo de documentação; o fluxo documental existente, entre outros. Ao final do diagnóstico, a equipe inicia a preparação do serviço.
Preparar execução do serviço	A equipe elabora um plano de trabalho, que detalha todas as ações da própria equipe e do cliente, os recursos humanos, financeiros e materiais, bem como o cronograma e a infraestrutura necessários para a realização da organização documental, seja ela física ou eletrônica. Caso esteja de acordo com as informações constantes do relatório do diagnóstico e no plano de trabalho, o cliente interno deverá formalizar sua concordância com o serviço via Documento Interno Petrobras (DIP, ofício eletrônico).
Definição, pela Equipe, de metodologia para estruturação e organização da documentação	Aplica-se a clientes que não possuem metodologia. Para este caso, a Equipe responsável pela gestão documental propõe a metodologia a ser usada, na seguinte sequência: <ul style="list-style-type: none"> - elabora o planejamento para triagem da documentação; - elabora os procedimentos para estruturação e organização necessários para o atendimento; - fixa a temporalidade da documentação, de acordo com a Tabela de Temporalidade documental dos Serviços Compartilhados.
Realização da estruturação e organização da Documentação	Nesta fase, a Equipe responsável executa a estruturação e organização, conforme o estabelecido no plano de trabalho, acordado com o cliente

Fonte: elaboração própria, com base no Padrão de Processo *Realizar Estruturação e Organização de Arquivo*.

⁵¹O termo “estruturação” designa a fase que antecede à organização e tratamento da documentação. Compreende as etapas de levantamento da demanda e diagnóstico. Trata-se, portanto, de termo empregado pela própria Petrobras, no contexto de sua rotina.

O processo *Arquivamento de Documentação*, está relacionado à guarda de documentos produzidos por vários órgãos da Petrobras. Trata-se da fase de destinação de documentos que já cumpriram sua função de utilização. A guarda dos documentos na Petrobras é realizada, majoritariamente, através de empresas terceirizadas. Esse fator, no entanto, chama atenção para a ausência de infraestrutura da própria Petrobras para armazenamento de documentos de arquivo, bem como para a ausência de uma política de preservação desses documentos, de modo que contemple o tempo de retenção.

Antes que seja cumprida a fase de destinação, os documentos são avaliados através da Tabela de Temporalidade Documental – TTD corporativa. Por meio da TTD, os documentos são analisados, selecionados e fixados os prazos de guarda. Percebe-se, no entanto, que a TTD corporativa abrange tematicamente somente as áreas-meio da Administração Pública, que são: Administrativa, Financeira e de Pessoal. É perceptível que esse instrumento de gestão arquivística necessita não somente de urgente atualização, inclusive continuada, mas também de expansão de sua cobertura temática para as demais áreas da Petrobras.

Nos contratos terceirizados de guarda de documentos, estão previstos os seguintes serviços: transferência inicial de acervo de embalagens de documentos (essa sistemática é aplicável para novos fornecedores), arquivamento de embalagens novas, empréstimo de embalagens, devolução de embalagens para guarda, baixa e eliminação de embalagens.

Atualmente, os serviços de guarda terceirizada de documentos estão regionalizados, conforme a descrição abaixo:

Com a Empresa “A”:

- a) Atendimento ao estado do Rio de Janeiro, exceto município de Macaé;
- b) Atendimento exclusivo ao município de Macaé;
- c) Atendimento ao estado do Espírito Santo (municípios de Vitória e São Mateus);
- d) Atendimento ao Distrito Federal.

Com a Empresa “B”:

- a) Atendimento à área do Cenpes (Ilha do Fundão-RJ), REDUC (Refinaria de Duque de Caxias e COMPERJ (Complexo Petroquímico do Estado do Rio de Janeiro;

- b) Atendimento à Área Financeira, com contrato exclusivo de guarda, movimentação e digitalização de microformas, além de armazenamento de mídias.

Para os seis contratos de guarda de documentos são aplicados um indicador de qualidade em comum: Índice de Conformidade no Prazo de Atendimento (IAPEFARQ), que visa medir o percentual de atendimento, no prazo estipulado, de empréstimo de embalagens de documentos, com base na seguinte fórmula:

$$\text{IAPEFARQ} = \frac{\text{TEDENP}}{\text{TEDENPP}}$$

Em que,

IAPEFARQ – Índice de Conformidade no Prazo de Atendimento

TEDENP - Total de Embalagens de Documentos Entregues Dentro do Prazo

TEDENPP – Total de embalagens de Documentos Entregues no Período

As atividades do processo *Arquivamento de Documentação* são regidas pelo padrão de processo *Realizar Arquivamento de Documentação*. O quadro a seguir propõe uma ordenação das atividades relacionadas ao processo, em duas interfaces: a de “usuário” e a de “cliente”:

Quadro 13 – Atividades do processo *Arquivamento de Documentação*

Relação das atividades do processo <i>Arquivamento de Documentação</i> ⁵²	
Interface do usuário - <i>Solicitação de serviços de arquivo</i>	<i>Arquivamento de novos itens</i> : é quando o cliente interno solicita a coleta de novos itens, a serem armazenados em empresa de guarda externa;
	<i>Empréstimo de documentação</i> : o cliente solicita o empréstimo de embalagens que estão em guarda externa;
	<i>Devolução de documentação</i> : Após utilização da documentação, o cliente solicita a devolução da embalagem para guarda externa;
	<i>Baixa permanente</i> : o cliente solicita o empréstimo da embalagem e, posteriormente, sua baixa. Com isso, o documento fica sob sua responsabilidade e custódia ⁵³ e não mais dos Serviços Compartilhados;

⁵²O termo “documentação”, no contexto de aplicação ao processo *Arquivamento de Documentação*, diz respeito a “documento”, a “conjuntos documentais”, inclusive, a “acervo”.

⁵³A questão da custódia de documentos não é exercida pela Petrobras enquanto “entidade custodiadora”, mas por meio de empresas terceirizadas de guarda de documentos.

	<p><i>Descarte:</i> o cliente é comunicado quando do fim do prazo de retenção legal da documentação sob sua gestão. O cliente pode autorizar o descarte via DIP – Documento Eletrônico Petrobras. Atualmente, os descartes de documentos não estão sendo realizados, até que a CPAD⁵⁴ esteja definida.</p>
<p>Interface da equipe de atendimento – <i>Analisar solicitação de serviços de arquivo</i></p>	<p><i>Arquivamento de novos itens:</i> a equipe: - analisa se a solicitação foi efetuada corretamente; - verifica se a Guia de Remessa de Documentos (GRD) foi preenchida corretamente. Caso haja inconsistência na descrição, ela é devolvida ao cliente, para as correções; - após aprovação da GRD, a equipe providencia o recolhimento das embalagens novas.</p>
	<p><i>Empréstimo de documentação:</i> a equipe responsável intermedeia a solicitação do cliente com a empresa de guarda de documentos, solicitando o empréstimo;</p>
	<p><i>Devolução de documentação:</i> a equipe intermedeia a solicitação, feita pelo cliente, de recolhimento da documentação e contata a empresa de guarda de documentos, solicitando a coleta;</p>
	<p><i>Baixa permanente:</i> a equipe solicita, junto à empresa de guarda de documentos, a baixa dos documentos, conforme solicitado pelo cliente;</p>
	<p><i>Descarte:</i> a equipe verifica se o cliente é o gestor daquela documentação. Caso seja, o cliente deverá formalizar o pedido de descarte via DIP⁵⁵. Atualmente, os descartes de documentos não estão sendo realizados, até que a CPAD esteja definida.</p>

Fonte: elaboração própria, a partir do padrão de processo Realizar Arquivamento de Documentação.

É importante notar que, para este último quadro, o de “Interface da equipe”, existe um contrato específico de atendimento ao usuário, cujas funções são:

- a) *Atendimento:* atendimento de arquivamento de itens novos, empréstimo, devolução, baixa e eliminação de documentos;
- b) *Assistência técnica:* auxílio na identificação e descrição É dos documentos que serão encaminhados para guarda, bem como no uso dos sistemas corporativos;
- c) *Gestão do atendimento:* controle dos atendimentos em instrumentos de gestão e controle, como planilhas e relatórios de gestão e custos das solicitações. Em suma, esse contrato de atendimento tem por objetivo fornecer equipe para intermediar

⁵⁴ CPAD – Comissão Permanente de Avaliação de Documentos de Arquivo.

⁵⁵ Documento Interno Petrobras.

as solicitações de serviços entre os clientes internos e as empresas de guarda de documentos.

- *Botão Compartilhado*: ferramenta de solicitações de serviços, de responsabilidade dos Serviços Compartilhados, permite o registro e o controle das solicitações, desde sua abertura até o encerramento;

- *Sistema de Guarda e Recuperação de Documentos – SGAI*: é o sistema da Petrobras em que são registrados os conteúdos dos documentos que irão para guarda externa.

Como se verificou ao longo deste capítulo, ambos os processos, tanto o de *Estruturação* quanto o de *Arquivamento*, só são viáveis por meio de contratos de prestação de serviços, tanto de tratamento documental, quanto de guarda, inclusive de atendimento ao usuário interno (interface entre o usuário interno e as empresas de guarda de documentos, bem como de orientação no uso dos sistemas corporativos). Isso, por não haver força de trabalho primeirizada⁵⁶ em quantidade suficiente, de modo que seja possível atender satisfatoriamente. Por esse motivo, o empregado próprio fica com atribuições relacionadas à gestão dos processos de gestão de documentos.

⁵⁶Diz-se de “primeirizada”, a força de trabalho que ingressou na Petrobras via processo seletivo público.

4. A GESTÃO DE DOCUMENTOS NA PETROBRAS E A ISO 15.489: COMPARAÇÃO, ANÁLISES E RECOMENDAÇÕES

O presente capítulo tem por objetivo estabelecer uma comparação de requisitos entre a seção “Políticas e responsabilidades”, da parte I da ISO 15.489 e os padrões de processo *Realizar Estruturação e Organização de Arquivo e Realizar Arquivamento de Documentação* relativos, respectivamente, aos processos de *Estruturação e Organização de Arquivos* e *Arquivamento de Documentação*, da gerência setorial “Documentação Técnica e Legal, Global e Corporativa”. Esta, por sua vez, vinculada à gerência “Serviços de Informação e Documentação”, cuja responsabilidade é o Macroprocesso de Informação e Documentação para toda a Petrobras. Pretende, também, sugerir recomendações aos processos acima mencionados, de modo a possibilitar que a gestão de documentos na Petrobras esteja aderente aos requisitos da ISO 15.489.

Em um primeiro momento, os requisitos serão comparados por meio de uma matriz, composta por conceitos e princípios constantes na seção “Políticas e responsabilidades”, da ISO 15.489-1, que se desdobra em quatro subseções sob as quais, por sua vez, serão comparados com os requisitos da norma. O resultado dessa comparação seguirá o seguinte critério: caso haja requisito igual ou equivalente, será preenchido no campo equivalente aos dos padrões; caso não haja, constará a seguinte informação: “Não consta (m) no padrão”. Ainda, pode ser que não seja aplicável àquele processo.

Em seguida, será realizada a análise da aderência dos requisitos dos padrões aos princípios da ISO 15.489-1. É importante destacar que, nessa parte, constarão informações acerca do que atualmente é realizado, embora não conste registrado em padrão.

A partir disso, serão propostas recomendações aos dois processos, tendo por base os seguintes critérios: a) o resultado da comparação e da análise dos requisitos; b) a pertinência dos requisitos e sua aplicabilidade ao processo de gestão de documentos da Petrobras; e, c) os próprios requisitos da seção “Políticas e responsabilidades”.

Por fim, faz-se importante destacar que, neste trabalho, assume-se a tradução do conteúdo da seção da norma da língua inglesa para a língua portuguesa.

4.1 MATRIZ DE COMPARAÇÃO DE REQUISITOS

Nesta subseção, será realizada, por meio de uma matriz, comparação dos conceitos e princípios estabelecidos na seção *Policies and responsibilities*, da ISO 15.489. Na segunda e

na terceira colunas, constam os requisitos registrados nos seguintes padrões de gestão da gerência “Documentação Técnica e Legal, Global e Corporativa”, que são: *Estruturação e Organização de Arquivos e Realizar Arquivamento de Documentação*.

Os equivalentes descritos na norma constante nos padrões serão destacados entre aspas. Ainda que haja similar do que estiver contido na norma, mas que, não estiver explícito nos padrões, será explicado sem aspas.

Quadro 14 – Matriz de comparação de requisitos de gestão de documentos

Matriz de comparação de requisitos de gestão de documentos			
Conceitos e princípios constantes na seção <i>Policies and responsibilities</i> da norma ISO 15.489-I		Requisitos do padrão <i>Estruturação e Organização de Arquivo</i>	Requisitos do padrão <i>Realizar Arquivamento de Documentação</i>
<u>1. Políticas e responsabilidades</u>			
<u>1.1 Parte geral</u>			
1.1.1 A política fornecerá:			
a) suporte à produção de documentos de arquivo;		“Preparar a execução do serviço; Definir metodologia para estruturação e organização da documentação; realizar a estruturação e a organização da documentação” (p. 3).	Fornecido pela equipe responsável pela gestão de documentos, para operacionalização pelo cliente interno ⁵⁷ Petrobras. “Analisar a solicitação de serviços de arquivo; Providenciar o atendimento da solicitação de serviços de arquivo”(p. 2).
b) suporte à captura ⁵⁸⁵⁹ de documentos de arquivo;		Realizada na etapa de estruturação e de organização da documentação (p. 2-3).	Não aplicável a este processo.

⁵⁷ De acordo com o padrão *Realizar Estruturação e Organização de Arquivos* (2014, p. 2), “cliente”, nesse escopo, são as “Unidades Organizacionais da Petrobras [gerências] que contratam serviços administrativos e de suporte através dos Serviços Compartilhados. Incluem-se também as Empresas Subsidiárias e Controladas do Sistema Petrobras”.

⁵⁸“Captura” de um documento é, de acordo com a AIIM International (DOCUMENT AND CONTENT CAPTURE, 2003, p. 1, tradução nossa), “o conjunto de tecnologias e serviços necessários à captura dos documentos e de informações contidas nos documentos – [sejam eles nos formatos] papel, microfilme, fax, ou eletrônico – visando a processar os conteúdos dos documentos de modo que atenda às necessidades do repositório ou aplicação de negócio a que se destina”. Disponível em: <<https://atechnologies.com/admindocs/AIIM%20Document%20and%20Content%20Capture.pdf>>. Acesso em: 02 maio 2017. Em língua inglesa, o termo é *capture*.

⁵⁹Conforme Cruz Mundet (2006, p. 73, tradução nossa), os objetivos da captura de documentos são as seguintes: “estabelecer uma relação entre o documento, o produtor e o contexto da atividade que o originou. Situar o documento e sua relação dentro do sistema. Vinculá-lo a outros documentos.”

c) suporte ao planejamento, uso e gestão de documentos de arquivo;	Primeiro, é definida a metodologia para estruturação e organização da documentação para, em seguida, ser realizada a estruturação e a organização da documentação (p. 2-3).	O suporte consiste em orientar o cliente interno quanto à descrição de sua documentação, para envio para arquivamento.
d) suporte ao planejamento, uso e gestão dos sistemas de gestão de documentos arquivísticos;	Não consta no padrão.	Não constam no padrão. No entanto, o suporte ao uso e gestão do sistema SGAI ⁶⁰ é realizado e o planejamento é no contexto do atendimento (p. 5).
As políticas deverão ser apoiadas por procedimentos mais específicos para a produção, captura e gestão dos documentos de arquivo.	Não constam no padrão.	Não se aplica ao contexto deste padrão.
1.2 Políticas		
As políticas de gestão de documentos devem ser desenvolvidas, documentadas e implementadas.	Não constam no padrão.	Não constam no padrão.
As políticas devem ser derivadas dos objetivos da organização.	Não constam no padrão.	Não constam no padrão.
Devem ser apoiadas pelas regras das atividades ou os procedimentos para gestão de documentos.	Não constam no padrão.	Não constam no padrão.
O desenvolvimento de políticas deve ser elaborado considerando o contexto das atividades [em nível corporativo].	Não constam no padrão.	Não constam no padrão.
As políticas devem conter, em seu escopo, os requisitos mínimos acerca da estrutura de documentos de arquivo.	Não constam no padrão.	Não constam no padrão.
A publicação e implementação de políticas em gestão de documentos devem objetivar a produção, captura e gestão de documentos autênticos, confiáveis e utilizáveis, que possuam integridade e suporte,	Requisitos não inteiramente explicitados neste padrão, uma vez que constam como mencionados a garantia da “integridade, rastreabilidade e segurança das informações e	Não aplicável ao padrão.

⁶⁰ Sistema de Guarda e Recuperação de Documentos - SGAI, é o *software* desenvolvido pela área de tecnologia, informação e comunicação da Petrobras, no qual são registrados e salvaguardados os conteúdos dos documentos que são arquivados, interna ou externamente.

bem como permitam a realização das atividades pelo tempo necessário.		documentos corporativos” (p. 3).		
1.2.1 As políticas devem incluir uma declaração de escopo, na qual deverão constar:				
a) Os aspectos relacionados à gestão dos documentos a serem cobertos;		Contêm: a) o objetivo do padrão; b) sua aplicação e abrangência; c) documentos de referência e complementares (que venham a subsidiar o padrão); d) termos e definições, que objetiva a esclarecer o escopo do documento; e, e) breve descrição do processo (p. 1-3).		Contêm: a) o objetivo do padrão; b) sua aplicação e abrangência; c) documentos de referência e complementares (que venham a subsidiar o padrão); d) termos e definições, que objetiva a esclarecer o escopo do documento; e, e) breve descrição do processo (p. 1-3).
b) As normas aplicáveis;		Há breves orientações de Segurança, Meio Ambiente e Saúde, referentes ao processo (p. 3).		Há breves orientações de Segurança, Saúde e Meio Ambiente, referentes ao processo (p. 3).
c) Os requisitos para auditoria; e,		Contém os requisitos mínimos do processo, passíveis de auditoria, em nível corporativo (p. 3).		Contém os requisitos mínimos do processo, passíveis de auditoria, em nível corporativo (p. 3).
d) A indicação das atividades às quais a política faz menção.		No item “descrição”, em que brevemente descreve as atividades, alvo deste padrão (p. 3).		No item “descrição”, em que brevemente descreve as atividades, alvo deste padrão (p. 3).
1.2.2 As políticas devem abordar as ações necessárias quando em caso de descontinuação de processos de negócios. Os seguintes aspectos têm de ser considerados:				
a) A descontinuação do sistema de gestão de documentos;		Não consta no padrão.		Não consta no padrão.
b) A alocação de recursos que venham a tornar possível a migração ⁶¹ ;		Não consta no padrão.		Não consta no padrão.
c) Os requisitos para auditoria; e,		Não consta no padrão.		Não consta no padrão.

⁶¹O termo “migração”, no contexto da preservação digital de que trata a 15.489, é a “transferência de uma aplicação de um computador ou de um sistema operacional para outro. O objetivo é preservar a integridade dos objetos digitais e fazer com que os usuários continuem com a possibilidade de recuperar e utilizar a informação digital armazenada, apesar das contínuas mudanças tecnológicas” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 250).

d) A destinação dos documentos;	Não consta no padrão.	Não consta no padrão.
As políticas devem definir onde legislação, regulações, normas, outras ordenanças legais e melhores práticas afetam a produção, captura ou gestão de documentos de arquivo	Não constam no padrão.	Não constam no padrão.
1.2.3 A políticas devem ser:		
a) autorizadas e endossadas em um nível apropriado de tomada de decisão;	No padrão, constam tanto o órgão “aprovador” (instância superior), quanto o “gestor” (responsável pelo processo a que se refere o padrão) (p. 1).	No padrão, consta tanto o órgão “aprovador” (instância superior), quanto o “gestor” (responsável pelo processo a que se refere o padrão) (p. 1).
b) disseminadas, sejam interna, sejam externamente, conforme for adequado.	Os padrões são disseminados apenas internamente, via base de padrões, localizada na Intranet da Petrobras. Não há contexto para sua disseminação externa.	Os padrões são disseminados apenas internamente, via base de padrões, localizada na Intranet da Petrobras. Não há contexto para sua disseminação externa.
A responsabilidade pelas políticas, bem como a garantia de conformidade com as mesmas, deverão estar especificadas.	Neste caso, pelos procedimentos registrados neste padrão, de duas formas: a) órgão gestor: responsável pela execução e gestão do processo; b) órgão aprovador: unidade organizacional responsável pela aprovação e implantação do padrão (p. 1).	Neste caso, pelos procedimentos registrados neste padrão, de duas formas: a) órgão gestor: responsável pela execução e gestão do processo; b) órgão aprovador: unidade organizacional responsável pela aprovação e implantação do padrão (p. 1).
As políticas devem ser regularmente revisadas, de modo que reflitam as atividades, conforme mudam com o tempo.	Existe uma sistemática corporativa de revisão dos padrões da Petrobras. A periodicidade variará de acordo com os procedimentos, níveis de complexidade. Este padrão, por exemplo, deve ser revisado anualmente.	Existe uma sistemática corporativa de revisão dos padrões da Petrobras. A periodicidade variará de acordo com os procedimentos, níveis de complexidade. Este padrão, por exemplo, deve ser revisado anualmente.
Nas políticas devem constar o período de tempo de quando devem ser revisadas e quem é o (a) responsável pela revisão	Não constam no padrão.	Não constam no padrão.
Políticas descontinuadas [anteriores às atuais] são documentos que devem ser	Não consta no documento. No entanto, os padrões descontinuados são armazenados em um banco	Não consta no documento. No entanto, os padrões descontinuados são armazenados em um banco

mantidos e gerenciados como tais.	de dados ⁶² na Intranet corporativa, que reúne ⁶³ tanto os padrões ativos quanto os não ativos. Estes últimos, em ambiente virtual específico.	de dados na Intranet corporativa, que reúne tanto os padrões ativos quanto os não ativos. Estes últimos, em ambiente virtual específico.
1.3 Responsabilidades		
As responsabilidades e autorizações para produção, captura e gestão de documentos de arquivo deverão ser definidas, atribuídas e disseminadas	Tanto as responsabilidades quanto as autorizações das partes envolvidas constam no item “Autoridade e responsabilidade” (p. 2-3) do padrão. Ou seja, quais são os papéis de: cliente interno, equipe responsável, da gerência “Documentação Técnica e Legal, Global e Corporativa”.	Tanto as responsabilidades quanto as autorizações das partes envolvidas constam no item “Autoridade e responsabilidade” (p. 2-3) do padrão. Ou seja, quais são os papéis de: cliente interno, equipe responsável, da gerência “Documentação Técnica e Legal, Global e Corporativa”.
As questões acerca da produção, captura e gestão de documentos de arquivo são decisões no escopo das atividades, que são informadas por meio de requisitos de documentos de arquivo e por uma avaliação de risco	Não consta no padrão.	Não consta no padrão.
As decisões devem ser autorizadas e documentadas pelo gestor competente.	Neste caso, é definida pelo demandante, o cliente interno Petrobras, a quem cabe: a) formalizar a solicitação; b) contribuir com dados sobre a sua demanda; c) autorizar os acessos necessários; d) providenciar infraestrutura necessária (ex.: mobiliário, equipamentos, material arquivístico) (p. 3).	Neste caso, é definida pelo demandante, o cliente interno Petrobras, a quem cabe: a) solicitar os seguintes serviços de documentação: arquivamento de novos itens, empréstimo, devolução, baixa permanente ⁶⁴ ou eliminação da documentação (p. 3).
As responsabilidades devem ser designadas a todos os envolvidos: tanto aos que produzem quanto aos que utilizam documentos no escopo de suas atividades. Quando aplicável, devem constar tanto	Registradas no item 5 “Autoridade e responsabilidade” do padrão, em que estão registradas as responsabilidades das seguintes partes do	Registradas no item 5 “Autoridade e responsabilidade” do padrão, em que estão registradas as responsabilidades das seguintes partes do

⁶²“Banco de dados” é “conjunto de dados relacionados entre si, estruturados na forma de **base de dados**, gerenciado por programa específico” (DICIONÁRIO BRASILEIRO DE TERMINOLOGIA ARQUIVÍSTICA, 2005, p. 41, grifo do autor);

⁶³Sistema Integrado de Padronização Eletrônica da Petrobras – SINPEP;

⁶⁴Modalidade de solicitação de empréstimo definitivo do documento do cliente interno que está em guarda terceirizada, com a diferença de que a documentação emprestada não retornará à empresa de guarda, ficando, portanto, definitivamente com o cliente.

em manuais de serviços como em outros documentos afins.	processo: equipe responsável pela gestão de documentos, cliente e o gerente responsável pela demanda (p. 2-3).	processo: equipe responsável pela gestão de documentos, cliente e a empresa de guarda de documentos(p. 2-3).
A designação de responsabilidade individual pode ser legalmente conferida a alguém com atribuição específica.	Não consta no padrão.	Não consta no padrão.
1.3.1 Os profissionais de gestão de documentos são parcial ou inteiramente responsáveis pelos aspectos relacionados a gestão de documentos, que incluem:		
a) o planejamento, implementação e manutenção de sistemas de gestão de documentos e suas operações;	Não consta no padrão.	Não consta no padrão.
b) o treinamento de usuários acerca de suas responsabilidades; e,	Aqui, aplica-se ao treinamento realizado junto à equipe do cliente interno, após a finalização da organização de sua documentação (p. 9).	Não consta no padrão.
c) as operações dos sistemas de gestão de documentos, à medida que influem nas práticas individuais.	Não consta no padrão.	Não consta no padrão.
Os profissionais de gestão de documentos e demais envolvidos são responsáveis por desenvolver, implementar e manter esquemas de metadados e outros controles, em parceria com outros profissionais, das seguintes áreas: tecnologia da informação, gestores de negócios e profissionais da área jurídica.	Não consta no padrão.	Não consta no padrão.
Os gestores sêniores são responsáveis por garantir o suporte ao desenvolvimento e implementação de políticas em gestão de documentos.	Não consta no padrão.	Não consta no padrão.
Os gestores são responsáveis por garantir que os requisitos para os documentos de arquivo,	Não consta no padrão.	Não consta no padrão.

dos processos aos quais estão relacionados, sejam atingidos.			
Compete aos administradores de sistemas garantir o funcionamento dos sistemas de gestão de documentos sob sua responsabilidade, de forma contínua e confiável. Além disso, devem assegurar que todos os documentos armazenados nos sistemas estejam completos e atualizados.		Nesse sentido, apenas consta no item 5 do documento, intitulado “Autoridade e responsabilidade” (págs. 2 e 3), que compete ao cliente interno o acesso aos sistemas necessários ao tratamento de sua documentação, seja física ou eletrônica.	Não consta no padrão.
Toda a equipe envolvida é responsável e responsabilizável ⁶⁵ por produzir e manter íntegros e completos os documentos de arquivo relativos a suas atividades.		A equipe é responsável nas seguintes etapas: a) Análise da consistência da solicitação (p. 4); b) Diagnóstico da situação da documentação (p. 5); c) Preparação da metodologia dos serviços, quando aplicável (p. 7); d) Definição da metodologia e realização da estruturação e organização dos documentos. É responsabilizável por todo o processo.	Não se aplica a este processo.
1.4 Monitoramento e avaliação⁶⁶			
1.4.1 – Devem ser⁶⁷ planejados de modo a garantir que:			
a) Os sistemas de gestão de documentos e seus processos sejam implementados de acordo com as políticas autorizadas e com os		Requisito não constante no padrão. Contudo, é implementado conforme os demandados da atividade	Não constam no padrão.

⁶⁵Para o contexto deste trabalho, verificou-se como mais adequada a tradução por “responsabilizável”, a partir do original em inglês *accountable* advindo, por sua vez, do termo *accountability*, para o qual há divergência quanto ao entendimento terminológico da palavra em língua portuguesa. Conforme o contexto em que estiver inserido, pode ser traduzido por “prestação de contas”, ou “responsabilização”.

⁶⁶De acordo com a ISO 15.489-I (2016, p. 9, tradução nossa), nas etapas de “monitoramento e avaliação”, “critérios devem ser estabelecidos de modo a monitorar e avaliar políticas, sistemas, procedimentos e processos relacionados a documentos de arquivo. A criação, captura e gestão de documentos devem ser regularmente monitoradas e avaliadas com o envolvimento e suporte de profissionais das áreas de Arquivologia, Tecnologia da Informação, auditores, gestores de negócios e gestores sêniores, conforme apropriado”.

⁶⁷De acordo com Taboada Cardoso e Nielsen de Allende (2006, p. 73, tradução nossa), “o monitoramento deve ser levado a cabo regularmente de forma a garantir que os procedimentos e processos dos sistemas de documentos estejam sendo implementados de acordo com as políticas e os requisitos organizacionais, bem como se estão alcançando os resultados”.

requisitos da (s) atividade (s).			
b) Os sistemas de gestão de documentos e os processos operem conforme determinados e planejados.	Não constam no padrão.		Não constam no padrão.
c) As modificações para requisitos relativos a documentos de arquivo são atendidos	Não constam no padrão.		Não constam no padrão.
d) Haja melhoria contínua [do processo] da gestão de documentos	Não constam no padrão.		Não constam no padrão.
1.4.2 O planejamento⁶⁸⁶⁹ de um programa de monitoramento e avaliação deve:			
a) Atribuir responsabilidade pelas atividades de monitoramento e avaliação	Não constam no padrão.		Não constam no padrão.
b) Determinar quais necessidades a serem monitoradas e avaliadas	Não constam no padrão.		Não constam no padrão.
c) Definir métodos para mensuração, monitoramento, análise e avaliação, de modo a garantir resultados válidos	Não constam no padrão.		Não constam no padrão.
d) Determinar quando as atividades de monitoramento e avaliação devem ser desempenhadas	Não constam no padrão.		Não constam no padrão.
e) Determinar quando os resultados do monitoramento devem ser analisados e avaliados; e,	Não constam no padrão.		Não constam no padrão.

⁶⁸Ainda conforme a ISO 15.489-1 (2016, p. 9, tradução nossa), os sistemas e processos fornecidos por terceiros “devem também ser monitorados e avaliados, utilizando-se de dispositivos contratuais relativos à gestão de documentos enquanto critério de avaliação”.

⁶⁹O monitoramento e avaliação da produção, captura e gestão de documentos podem ser integrados a programas já existentes ou realizado separadamente (INTERNATIONAL STANDARDIZATION..., 2016, p. 10).

f) Atribuir responsabilidades para delineação de ações corretivas adequadas.		Não constam no padrão.		Não constam no padrão.
As modificações nas políticas, sistemas e processos devem ser realizadas caso venha a se comprovar sua inadequação ou ineficácia.		Não constam no padrão.		Não constam no padrão.
1.5 Competência⁷⁰ e capacitação				
As competências devem ser avaliadas com periodicidade definida.		Não constam no padrão.		Não constam no padrão.
1.5.1 Os programas de capacitação:				
a) que visem ao desenvolvimento e à melhoria das competências e habilidades devem ser planejados e implementados, quando necessários;		Não constam no padrão.		Não constam no padrão.
b) devem ser continuados e devem abranger os seguintes aspectos: requisitos, políticas, práticas, papéis e responsabilidades no que concerne à gestão de documentos		Não constam no padrão.		Não constam no padrão.
c) devem ser destinados a todos os gestores e à equipe responsável, bem como a quaisquer outros indivíduos que estejam envolvidos na produção, captura e gestão de documentos		Requisito não explicitado no padrão enquanto programa de capacitação, embora haja sistemática de treinamento, tanto em sistemas específicos do cliente quanto da gerência setorial “Documentação Técnica e Legal, Global e Corporativa”.		Não constam no padrão.
d) devem incluir: fornecedores, voluntários e funcionários de outras organizações, quando for relevante;		Não consta no padrão.		Não consta no padrão.

⁷⁰O significado de “competência” aplica-se a “pessoas cujas responsabilidades estão relacionadas à produção, captura e gestão de documentos” (INTERNATIONAL..., 2016, p. 10, tradução nossa). Ou seja, a essas pessoas cabe o desempenhar dessas tarefas;

e) devem ser apoiados e divulgados pelos gestores sêniores.		Não consta no padrão.		Não consta no padrão.
---	--	-----------------------	--	-----------------------

4.2 ANÁLISES

A matriz do item 4.1 listou os requisitos dos padrões *Estruturação e Organização de Arquivo e Arquivamento de Documentação*, e os relacionou com os da seção “Políticas e responsabilidades” da ISO 15.489-1, com o propósito de estabelecer uma comparação entre os requisitos dos dois processos em relação à norma.

Com base nisso, antes que sejam realizadas análises mais aprofundadas do nível de aderência dos processos da gestão de documentos da Petrobras aos requisitos da norma ISO 15.489, faz-se importante destacar os percentuais de atendimento desses processos à norma, conforme a matriz abaixo:

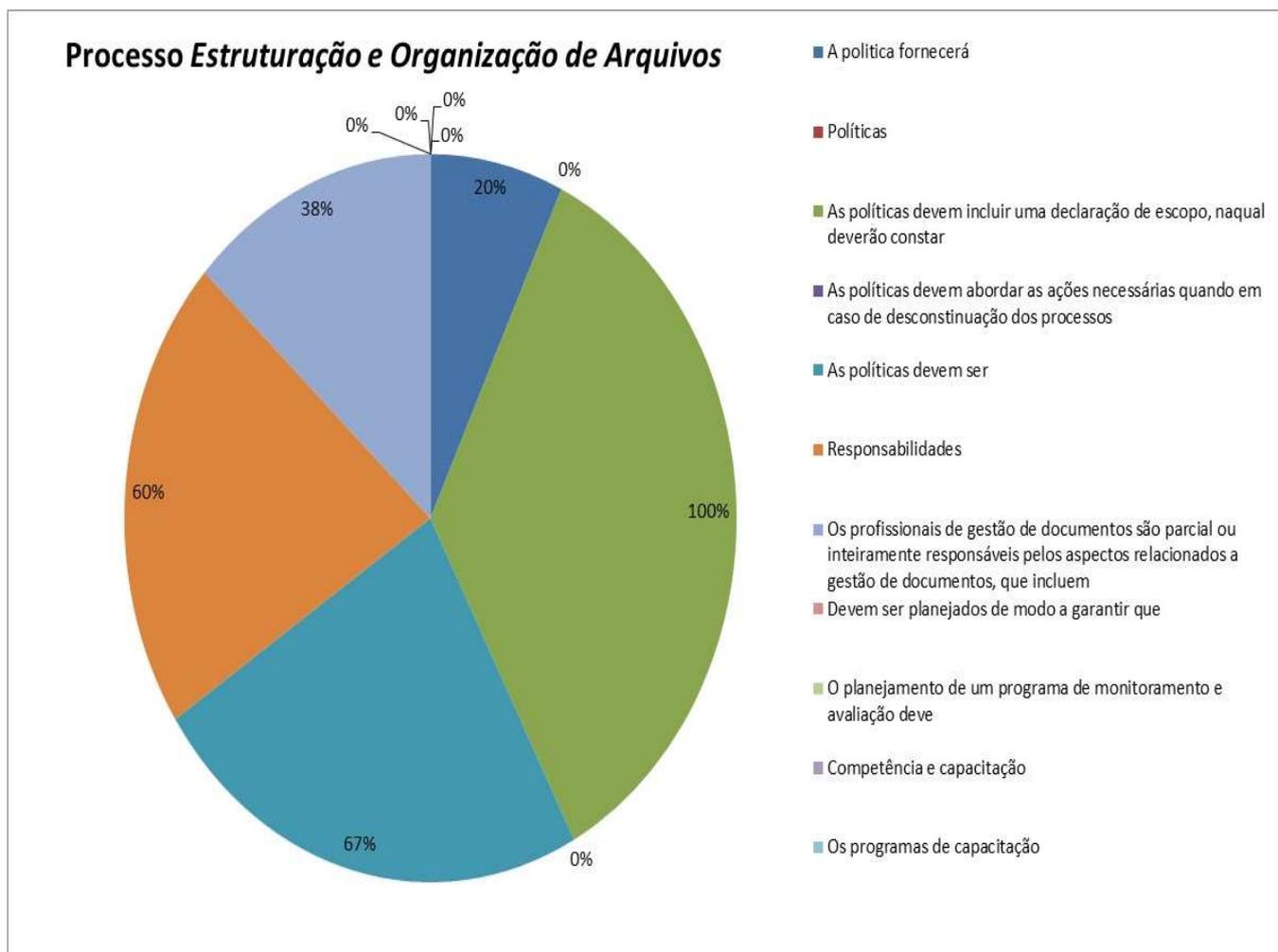
Quadro 15 – Matriz de análise do nível de aderência aos requisitos da ISO 15.489

Itens	Categorias de requisitos	Total de requisitos da ISO 15.489	Nível de aderência à norma			
			Padrão <i>Estruturação e Organização de Arquivo</i>		Padrão <i>Arquivamento de Documentação</i>	
			Quantidade	Percentual	Quantidade	Percentual
1.1 Parte geral	1.1.1 <i>A política fornecerá</i>	5	1	20%	2	20%
1.2 Políticas	1.2 Políticas	6	0	0%	0	0%
	1.2.1 <i>As políticas devem incluir uma declaração de escopo, na qual deverão constar</i>	4	4	100%	4	100%
	1.2.2 <i>As políticas devem abordar as ações necessárias quando em caso de descontinuação dos processos</i>	5	0	0%	0	0%
	1.2.3 <i>As políticas devem ser</i>	6	4		4	
1.3 Responsabilidades	1.3 <i>Responsabilidades</i>	5	3	60%	3	60%
	1.3.1 <i>Os profissionais de gestão de documentos são parcial ou inteiramente responsáveis</i>	8	3		0	0%

	<i>pelos aspectos relacionados a gestão de documentos, que incluem</i>					
1.4 Monitoramento e avaliação	<i>1.4.1 Devem ser planejados de modo a garantir que</i>	4	0	0%	0	0%
	<i>1.4.2 O planejamento de um programa de monitoramento e avaliação deve</i>	7	0	0%	0	0%
1.5 Competência e capacitação	<i>1.5 Competência e capacitação</i>	1	0	0%	0	0%
	<i>1.5.1 Os programas de capacitação</i>	4	0	0%	0	0%

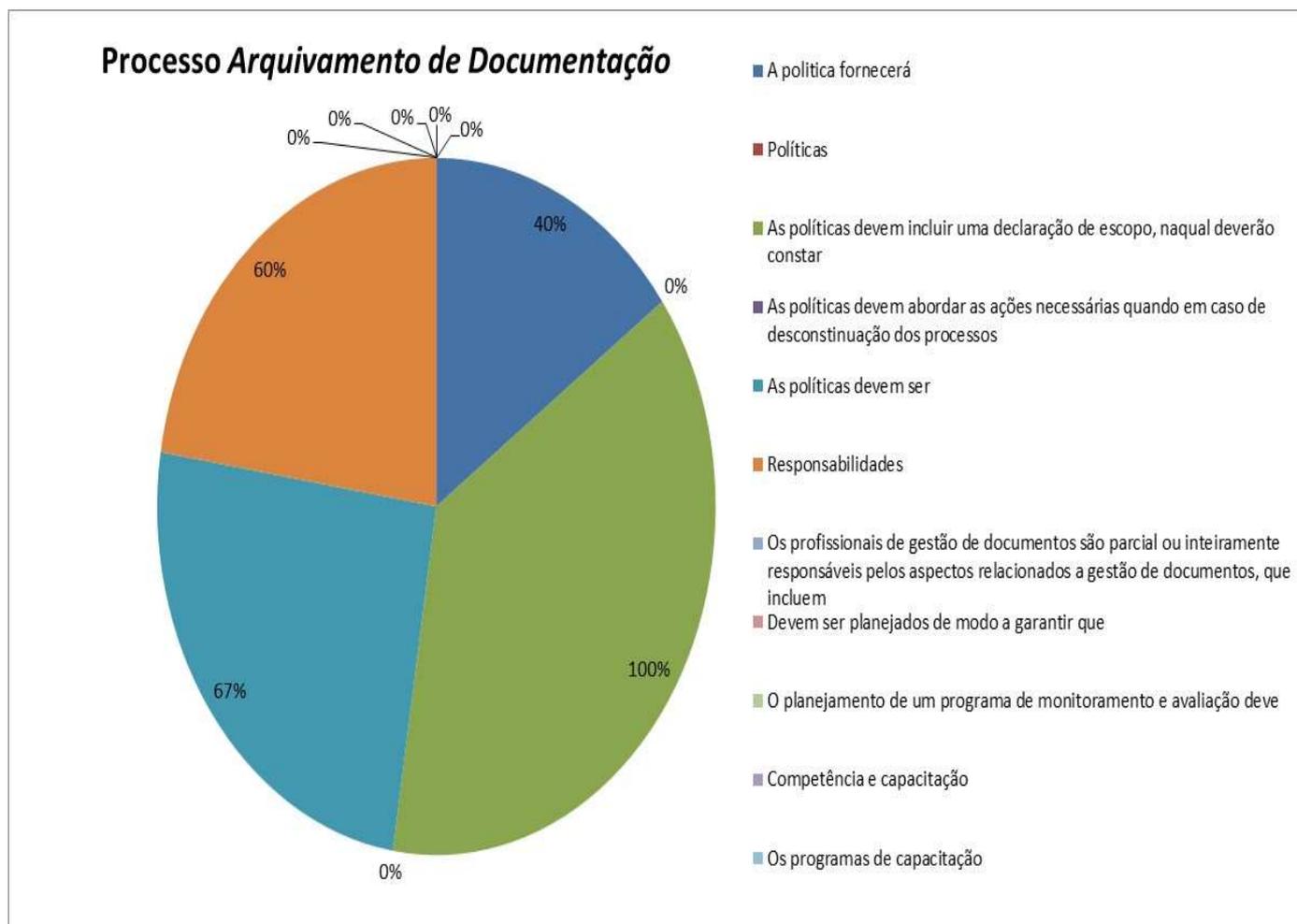
A matriz identifica os percentuais de aderência dos processos de gestão de documentos da Petrobras. Objetivando a uma melhor compreensão desses percentuais, seguem os gráficos, por processo:

Figura 13 – Percentual de aderência do processo *Estruturação e Organização de Arquivo*



Fonte: elaboração própria, a partir da matriz de análise do nível de aderência aos requisitos da ISO 15.489-1

Figura 14 – Percentual de aderência do processo *Arquivamento de Documentos*



Fonte: elaboração própria, a partir da matriz de análise do nível de aderência aos requisitos da ISO 15.489-1

4.2.1 Análise dos requisitos da matriz – Processo *Estruturação e Organização de Arquivo*

Para os requisitos arrolados no subitem 1.1.1 do item 1.1-*Parte geral*, está determinado que as políticas e responsabilidades devem “dar suporte aos requisitos para criação, captura e gestão de documentos de arquivos, assim como o planejamento, uso e gestão dos sistemas de documentos de arquivo” (INTERNATIONAL STANDARDIZATION FOR ORGANIZATION, 2016, p. 8, tradução nossa). Nesse sentido, tornam-se necessários esclarecimentos adicionais quantos aos seguintes requisitos:

- Quanto ao *suporte à captura de documentos de arquivo*, o cliente interno fornece a infraestrutura necessária ao tratamento de sua documentação, que inclui: disponibilização de

recursos materiais, estrutura tecnológica (computadores e escâneres), bem como acesso à equipe responsável a (os) sistema (s) específico (s), quando aplicável;

- Embora um equivalente ao quesito *suporte ao planejamento, uso e gestão dos sistemas de gestão de documentos arquivísticos* não conste registrado no padrão, é importante esclarecer que essa atividade, no âmbito da gerência “Documentação Técnica e Legal, Global e Corporativa”, não é realizada de forma isolada, mas envolve outras áreas da Petrobras, como a de Tecnologia da Informação, Jurídico, ou mesmo o cliente interno, quando há a necessidade de planejamento e desenvolvimento de sistema de gestão de documentos;

No que diz respeito aos *procedimentos mais específicos que visem à produção, captura e gestão de documentos*, atualmente, são registrados nos seguintes produtos do processo: a) Plano de trabalho – detalha, em formulário-padrão, os seguintes recursos necessários à consecução do tratamento da documentação: materiais, financeiros, humanos e de infraestrutura; b) Manual de gestão de documentos: documento que descreve os procedimentos adotados no tratamento e organização da documentação do cliente interno, que lhe é entregue ao final do projeto⁷¹ de tratamento documental. Entretanto, é importante destacar que tais procedimentos não são unificados e detalhados, como requer a norma, mas genéricos no padrão e adaptados a cada demanda.

No item 1.2-*Políticas*, seguem as seguintes análises dos requisitos acerca de políticas relacionadas a gestão de documentos:

- Os procedimentos são *desenvolvidos, documentados* pela gerência diretamente responsável pelo processo e *implementados* pela unidade organizacional acima desta, que é responsável pela aprovação e implementação. No caso deste padrão, a área responsável pela sua implementação é a unidade Serviços Compartilhados;

- Este padrão *deriva*, necessariamente, *dos objetivos da organização*, muito embora essa informação não conste no documento. Neste caso, da unidade organizacional à qual está vinculada, os Serviços Compartilhados. Este, por sua vez, no escopo do tratamento documental, o faz para toda a Petrobras;

⁷¹É, de acordo com Almeida (2005, p. 93) “a unidade elementar do processo de planejamento, constituindo-se em um conjunto de ações e recursos para a consecução de objetivos concretos, perfeitamente especificados e destinados a gerar benefícios. Um projeto surge em resposta a um problema ou um conjunto de problemas concretos previamente identificados”.

- *As regras dos procedimentos estão suportadas no padrão de Estruturação.* No entanto, é importante destacar que, por se tratar de um padrão de processo, a descrição das atividades é genérica e não chega a um nível de detalhamento de um padrão de execução;
- Os procedimentos que compõem o padrão foram *desenvolvidos considerando, essencialmente, o contexto das atividades;*
- Atualmente, não existe sistemática ou documento em nível corporativo que *determine os requisitos mínimos acerca da estrutura dos documentos de arquivo* da Petrobras. Até o momento, não foi realizada análise de perfil tipológico da documentação da Companhia;

No subitem 1.2.2, segundo o qual as políticas devem abordar as ações necessárias para situações em que houver descontinuação de processos de negócios de uma determinada gerência ou unidade organizacional, cabe esclarecer que, para este processo, não há, por ora, procedimentos específicos que tratem dos aspectos apresentados no subitem em questão.

Ainda quanto aos demais requisitos do item 1.1-*Políticas*, seguem as seguintes observações:

- Não há registro, no padrão, de *garantia de conformidade da política;*
- Na política, não consta o *período de tempo em que esta deve ser revisada*, mas contém a indicação de quem é o responsável tanto pelo processo a que o padrão se destina quanto quem é o responsável pela sua aprovação e implantação.

Os requisitos do item 1.3-*Responsabilidades*, da matriz de comparação, implica atribuir, de forma clara, as responsabilidades relacionadas a gestão de documentos. A definição dessas responsabilidades implica em decidir “quem faz o quê (ALBERTO ALONSO; GARCIA ALSINA; LLOVERAS I MORENO, 2007, p. 7). Dessa forma, cabem as seguintes observações:

- *As questões acerca da produção, captura e gestão de documentos de arquivo* são decididas de acordo com as especificidades de cada demanda por tratamento documental e não há, por enquanto, procedimentos detalhados para cada uma das três atividades. Não há, inclusive, diretriz específica para avaliação de riscos;
- *A designação de responsabilidades individuais* é atribuída a cada uma das partes interessadas – equipe de gestão de documentos e cliente interno -, conforme o perfil da demanda e da competência de cada um.

De acordo com o subitem 1.3.1 da matriz, os profissionais de gestão de documentos têm a responsabilidade inteira ou parcial pelos aspectos relacionados a gestão de documentos. São as seguintes observações acerca dos requisitos do subitem em questão:

- Embora no padrão não esteja contemplada a função de *planejamento e implantação de sistemas de gestão de documentos*, essa atividade atualmente é realizada de duas formas: a) de apoio ao cliente interno na personalização de um dado sistema de sua propriedade que venha a atendê-lo em suas necessidades em tratamento documental, interagindo, dessa forma, com a área de tecnologia da informação da Petrobras, para suporte em infraestrutura tecnológica; e, b) atualmente, interagindo junto à área de tecnologia da informação da Companhia, com o objetivo de desenhar um sistema corporativo de gestão de documentos;

- A questão relativa à responsabilidade dos profissionais acerca das *operações dos sistemas de gestão de documentos* é definida nas fases de “definição de metodologia” para tratamento da documentação do cliente interno.

Não obstante, constam segregadas e documentadas no padrão de processo as responsabilidades quanto aos aspectos relacionados à gestão de documentos. As partes envolvidas e interessadas incluem desde os Serviços Compartilhados, até as gerências setoriais de gestão de documentos e as que lidam com documentos, os clientes internos e as equipes responsáveis pela execução.

Embora não conste registro dessa prática no padrão, no entanto, atualmente, a atividade de *desenvolver, implementar e manter esquemas de metadados* está sendo realizada no desenvolvimento e implementação de um sistema de gestão de documentos em nível corporativo.

As figuras de “gestor” e de “gestor sênior” para este processo de *Estruturação e Organização de Arquivos* são complementares, uma vez que possuem funções distintas. Entende-se, então, que “gestor” é o responsável pelo processo, neste particular, a gerência setorial “Documentação Técnica e Legal, Global e Corporativa”; e ao “gestor sênior”, que é a unidade Serviços Compartilhados, cabe viabilizá-lo tanto quando de sua implementação, como quando da divulgação junto a outras unidades da Companhia.

Para o item 1.4-*Monitoramento e avaliação* da matriz, de acordo com a ISO 15.489-1 (2016, p. 9, tradução nossa), “critérios devem ser estabelecidos para monitorar e avaliar políticas, sistemas, procedimentos e processos relacionados a documentos de arquivo”. É importante clarificar que a sistemática de monitoramento e avaliação não é estruturada, nem registrada em padrão de processo ou de execução. Mesmo assim, os projetos de tratamento

documental são monitorados pela equipe da gerência setorial “Documentação Técnica e Legal, Global e Corporativa”, responsável pelo processo e avaliados ao longo da realização do trabalho, seja no local onde a equipe que executa as atividades, seja por meio de relatório mensal, que contém as informações acerca do desempenho do projeto, seu perfil, as partes envolvidas, total de documentação tratada no período e dispêndio de recursos materiais e financeiros.

O subitem 1.4.1 estabelece como o “monitoramento e a avaliação” de políticas devem ser planejados e apresenta os requisitos. Acerca deles, é importante esclarecer que não há orientações específicas, para o processo de gestão de documentos, para os sistemas de gestão de documentos e aos sistemas a ele atrelados nos quesitos planejamento e implementação. Também, não há para modificações nos requisitos relacionados a documentos de arquivo. De igual modo, não o há para melhoria contínua, conquanto isso seja perseguido de contínuo.

O subitem 1.4.2 determina quais os requisitos necessários ao planejamento de um programa de “monitoramento e avaliação”. É necessário elucidar que não orientações documentadas para os requisitos do subitem em questão. Portanto, é necessário esclarecer que, no processo:

- *A responsabilidade pelas atividades de monitoramento e avaliação* dos projetos de tratamento documental é da equipe da gerência “Documentação Técnica e Legal, Global e Corporativa”, responsável pelo processo;
- *As necessidades a serem monitoradas e avaliadas* - ou seja, questões relativas ao processo que são passíveis de cuidado específico – são definidas conforme o perfil do projeto de tratamento documental. De igual modo, aplica-se à definição de *métodos para mensuração, monitoramento, análise e avaliação*, com o fim de obtenção de resultados válidos;
- Não existe sistemática determinada quanto *aquando as atividades de monitoramento e avaliação devem ser desempenhadas*, pois isso dependerá de fatores como o perfil do projeto de tratamento documental e sua localização, por exemplo. Igualmente, não há registro de *quando o os resultados do monitoramento devem ser analisados e avaliados*, pelos mesmos motivos;
- *A atribuição de responsabilidades visando à delineação de ações corretivas* é definida antes do início do projeto de tratamento documental, e essa responsabilidade cabe à equipe responsável pelo processo de gestão de documentos.

Sempre quando houver *inadequação ou ineficácia* de um ou mais itens registrados no padrão de processo, correções são sugeridas para a próxima versão do documento.

O item 1.5-*Competências*, da matriz, de acordo com a ISO 15.489-1 (2016, p. 10, tradução nossa) afirma que “pessoas com responsabilidades designadas, relativas à produção, captura e gestão de documentos devem ser competentes a desempenhar essas atividades”. Além disso, “as competências devem ser regularmente avaliadas e os programas de treinamento que visem a desenvolver e a melhorar tais competências e habilidades devem ser planejadas e implementadas onde for necessário”.

A norma determina uma *periodicidade para avaliação das competências*. Mais precisamente, no contexto do processo de *Estruturação e Organização de Arquivos*, essa periodicidade inexistente, portanto, não está documentado no padrão de processo. Entretanto, a avaliação das competências, no escopo do processo, aplica-se tanto à equipe que executa as atividades de tratamento documental quanto da responsável pelo processo.

O subitem 1.5.1 reúne os requisitos necessários à elaboração de um programa de capacitação em gestão de documentos. Embora não esteja documentado no padrão de processo, é oportuna uma sucinta análise, à luz do processo de Estruturação e Organização de Arquivos:

- A capacitação, *que visa ao desenvolvimento e à melhoria das competências e habilidades*, ocorre quando do início de um projeto de organização e tratamento documental, em duas frentes: a) quando for a incumbência da equipe responsável pelo processo de *Estruturação e Organização de Arquivos* em conceder acesso (s) a sistema (s) e treinamento à equipe que operacionalizará a gestão de documentos; e, b) quando o cliente interno dispuser de sistema específico para organização e tratamento de sua documentação, caberá a este a concessão de acesso (s) e treinamento nesse sistema;
- Para a situação anteriormente exposta, não há necessidade de *continuidade de treinamento*. Os *requisitos, políticas, práticas, papéis e responsabilidades* a serem seguidos pelo processo de *Estruturação e Organização de Arquivos* quando do tratamento estão registrados ou neste padrão de processo ou em outro (s) padrão (ões) de que o cliente interno venha a dispor, que sejam necessários observar como complementaridade ao seu projeto de tratamento documental;
- São as seguintes partes envolvidas no processo de tratamento documental: sejam os *gestores do processo, equipe responsável*, ou o cliente interno.

4.2.2 Análise dos requisitos da matriz – Processo *Arquivamento de Documentação*

Para os requisitos arrolados no subitem 1.1.1 do item 1.1-*Parte geral*, são necessários os seguintes esclarecimentos adicionais:

Embora um equivalente ao quesito *suporte ao planejamento, uso e gestão dos sistemas de gestão de documentos arquivísticos* não conste registrado no padrão, é importante esclarecer que as fases dessa atividade, no âmbito da gerência “Documentação Técnica e Legal, Global e Corporativa”, correspondem ao treinamento de usuário – neste caso, o (s) designado (s) pelo cliente interno - nos sistema de gestão de documentos do processo de Arquivamento de documentação, inclusive, no sistema de solicitação de serviços do processo.

Os requisitos relacionados no item 1.2-*Políticas* da matriz, no subitem 4.3.1 deste trabalho, relativos ao processo de *Estruturação e Organização de Arquivos*, são semelhantes para o processo de *Arquivamento de Documentação*, tornando, pois desnecessária sua replicação para este subitem.

No subitem 1.2.2, segundo o qual as políticas devem abordar as ações necessárias para situações em que houver descontinuação de processos de negócios de uma determinada gerência ou unidade organizacional, cabe a seguinte consideração relacionada a dois requisitos do subitem em questão, relacionados ao processo de Arquivamento de Documentação:

- Em vez de *descontinuação de sistemas de gestão de documentos*, há, para a realidade deste processo, a descontinuação da gerência em virtude de mudança na estrutura organizacional. Sendo assim, o passivo de registros dos conteúdos dos documentos no sistema SGAI deverá ser migrado para a estrutura da nova gerência, de modo que as informações sejam salvaguardadas e o seu acesso seja garantido;
- A destinação da documentação ocorre de maneira semelhante, geralmente como consequência da migração das informações.

As observações quanto aos demais requisitos do item 1.2-*Políticas*, descritas para o processo de *Estruturação e Organização de Arquivo*, são os mesmos para o processo de *Arquivamento de Documentação*, tornando, portanto, desnecessária sua replicação.

Dos requisitos do item 1.3-*Responsabilidades*, o relacionado à designação de responsabilidades individuais aplicadas ao processo de *Arquivamento de Documentos*, diz respeito às responsabilidades dos indivíduos relacionadas a processos de arquivamento –

cliente interno, equipe de gestão de documentos e fornecedores de guarda de documentos -. Principalmente, no tocante ao cliente interno, cuja função é designar os profissionais responsáveis pela descrição dos conteúdos dos documentos, para posterior arquivamento, bem como para autorizar acesso dos mesmos aos seus documentos.

De acordo com o subitem 1.3.1 da matriz, a responsabilidade dos profissionais quanto aos aspectos relacionados a de gestão de documentos são quanto aos seguintes requisitos:

- No tocante ao requisito *planejamento, implementação e manutenção de sistemas de gestão de documentos*, tal como no processo de *Estruturação e Organização de Arquivo*, no de *Arquivamento de Documentação* ocorrem interações entre a gerência “Documentação Técnica e Legal, Global e Corporativa” e a área de tecnologia da informação da Petrobras, esta última responsável não só por fornecer suporte de infraestrutura tecnológica para parametrização de um novo sistema de gestão de documentos, como também garantir apoio a sistemas já existentes, como o SGAI;

- A despeito de a atividade de *treinamento de usuários acerca de suas responsabilidades* não constar no padrão, contudo, é oferecido ao cliente interno em duas frentes: a) treinamento no sistema SGAI: delegação pelo responsável e criação de descrição de conteúdos de documentos; e, b) treinamento na ferramenta de solicitação de documentos: arquivamento de novos itens, empréstimos, devoluções e baixa permanente;

Os seguintes requisitos do item 1.3 da matriz: a) os profissionais de gestão de documentos são responsáveis por desenvolver e implementar esquemas de metadados; b) os gestores sêniores são responsáveis por garantir o suporte ao desenvolvimento e implementação de políticas; e, c) os gestores são responsáveis por garantir que os requisitos de documentos de arquivo sejam atingidos, aplicam-se de igual forma conforme consta descrito para o processo de *Estruturação e Organização de Arquivo*, não sendo necessária sua reescrita.

Todas as considerações relacionadas ao item da matriz 1.4-*Monitoramento e avaliação* ao processo de Estruturação e Organização de Arquivos, bem como os subitens, a saber, 1.4.1 e 1.4.2, aplicam-se ao processo de Arquivamento de Documentação. Isso, considerando que, de semelhante modo, não há registros de sistemáticas para o item e, conseqüentemente, para os subitens.

Por fim, o item da matriz 1.5-*Competência e capacitação*, para o processo de *Arquivamento de Documentação*, para o contexto do processo Arquivamento de Documentação, encaixa-se em dois perfis: o da equipe responsável pelo atendimento, no nível da *capacitação*, cuja função é realizar o treinamento de pessoa (s) designada (s) pelo

cliente interno, para, no nível da *competência*: realizar a identificação e descrição dos conteúdos de sua documentação e o posterior arquivamento.

4.3 RECOMENDAÇÕES

Esta subseção tem por objetivo, a partir da matriz de comparação e da análise dos requisitos nela relacionados, propor recomendações aos processos de *Estruturação e Organização de Arquivos e Arquivamento de Documentação*, da gerência setorial “Documentação Técnica e Legal, Global e Corporativa”, no âmbito da gerência acima desta, a de “Serviços de Informação e Documentação”, com base nos requisitos da seção *Policies and responsibilities*, da norma ISO 15.489-1, no que tange ao Macroprocesso de Informação e Documentação para toda a Petrobras.

4.3.1 Recomendações no âmbito do processo *Estruturação e Organização de Arquivos e Arquivamento de Documentação*

- Da atividade de captura de documentos de arquivo:

A análise apontou a ausência, no padrão de processo, de orientações específicas para a atividade de captura de documentos de arquivo. Dessa forma, recomenda-se que é importante que no padrão estejam contempladas regras, ainda que genéricas, para captura e gestão de documentos íntegros, autênticos, confiáveis e utilizáveis. Deve incluir, inclusive, metodologia que oriente o planejamento e a condução da atividade. Mesmo apesar de documentos como o Plano de Trabalho e o Manual de Gestão de documentos já conterem os registros tanto da natureza do projeto quanto da metodologia do trabalho, esses instrumentos, respectivamente, apenas traçam um perfil do trabalho realizado em um cliente interno.

- Dos aspectos gerais relacionados a políticas de gestão de documentos:

Foi demonstrada a necessidade de que o padrão explicita a relação dos dois processos com os objetivos da organização. Isso significa que os propósitos da gerência “Documentação Técnica e Legal, Global e Corporativa” deverão estar devida e explicitamente alinhados com determinadas sistemáticas corporativas como o planejamento estratégico⁷². Com isso, as atividades de gestão de documentos devem estar em sinergia com as diretivas organizacionais.

⁷²De acordo com Almeida (2005, p. 7) “planejamento estratégico” é o planejamento da alta administração de uma empresa ou instituição, e “consiste no processo de decisão relativo aos objetivos da organização, às mudanças nesses objetivos, aos recursos utilizados para atingi-los e às políticas que deverão governar a

Um outro aspecto apontado na análise foi a inexistência de requisitos para documentos de arquivo na Petrobras. De modo que sejam estabelecidos os critérios mínimos para sua identificação e implantação, aconselha-se que:

- a) Seja criado um grupo de trabalho, de preferência no âmbito de uma Comissão Permanente de Avaliação de Documentos, composto por membros das cinco gerências setoriais responsáveis pela gestão de documentos no escopo da Petrobras, com o objetivo de determinar os requisitos mínimos a comporem os documentos arquivísticos da Empresa. É altamente desejável que desse grupo também façam parte profissionais de outras áreas da Companhia que lidam, direta ou indiretamente, com documentação, tais como: Gabinete da Presidência⁷³, Segurança Empresarial, Recursos Humanos, Jurídico, entre outras;
- b) É necessário que sejam empreendidos um levantamento e análise tipológicos da documentação arquivística produzida pela Petrobras. Essa análise deverá contemplar o mapeamento das áreas, de seus processos e, conseqüentemente, seus fluxos documentais;
- c) Após o levantamento, deverão ser definidos os requisitos mínimos para as espécies documentais produzidos pela Petrobras, como resultado de suas atividades. Esses requisitos fornecerão suporte para elaboração e/ou manutenção de um ou mais SIGAD⁷⁴;
- d) É importante que o levantamento final seja submetido à Alta Administração, para aprovação e posterior implantação e disseminação para todas as áreas responsáveis pela gestão de documentos na Petrobras, bem como todos os envolvidos na produção e preservação, tais como: Tecnologia da Informação, Jurídico, Gabinete da Presidência, Contabilidade e Tributário, Finanças, Recursos Humanos, Exploração e Produção, Desenvolvimento da Produção & Tecnologia e Refino e Gás Natural.

aquisição, a distribuição e a utilização desses recursos. Abrange a organização como um todo, afeta-a em longo prazo e é decidido no nível hierárquico mais elevado. Está voltado às relações entre a organização e o ambiente e sujeito a incertezas provocadas por esse ambiente”.

⁷³As espécies documentais gerenciadas pelas gerências da área são, em geral, atas de reuniões da Alta Administração da Companhia, entre outras.

⁷⁴Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos – SIGAD é definida pelo E-Arq Brasil (2011, p. 131), como o “conjunto de procedimentos e operações técnicas característico de um sistema de gestão arquivística de documentos, processado eletronicamente e aplicável em ambientes digitais ou híbridos, isto é, composto de documentos digitais e não digitais”.

Recomenda-se que sejam reforçados no padrão de processo os seguintes princípios arquivísticos⁷⁵ segundo a norma ISO 15.489-1 que nortearão o planejamento, implantação e execução de projetos de gestão de documentos: autenticidade, confiabilidade, usabilidade e integridade. Além desses, podem ser acrescidos os demais princípios: unicidade⁷⁶, organicidade⁷⁷ e o da proveniência⁷⁸.

No tocante às situações em que houver descontinuação de estrutura gerencial e não houver por óbvio qual área assumirá os passivos documentais da estrutura extinta, no escopo do processo de *Estruturação e Organização de Arquivo*, recomenda-se que a estrutura gerencial hierárquica logo acima da extinta assuma o passivo documental.

De igual modo, a orientação é válida para o processo de *Arquivamento de Documentação* e isso inclui a migração dos conteúdos dos documentos, salvaguardados em SIGAD, para a nova estrutura. A medida tem por fim a identificação e a manutenção do histórico de gerências à qual o passivo documental pertenceu, garantindo, portanto, sua rastreabilidade⁷⁹, bem como a usabilidade.

É desejável que os procedimentos em gestão de documentos, bem como os requisitos que compõem os documentos arquivísticos, estejam cada vez mais alinhados com as ordenanças legais e as boas práticas normativas, com o fim da melhoria contínua das atividades.

- Das responsabilidades das partes interessadas no processo de gestão de documentos:

Faz-se necessário que fiquem claras quais são as responsabilidades das partes interessadas no processo de gestão de documentos, ou seja, o que cumpre a cada um no

⁷⁵O *Dicionário Brasileiro de Biblioteconomia e Arquivologia* (2008) nos fornece as definições para os termos a seguir: “Autenticidade”, é a “propriedade de uma informação cuja origem e integridades são garantidas” (p. 38); “Confiabilidade” é o “grau de fidelidade de uma informação em relação à sua origem” (p. 100); “Integridade”, “tem sua origem no princípio da proveniência. Segundo essa norma, os fundos (núcleos) de arquivos devem ser mantidos na ordem original, sem desmembramento, nem eliminação não autorizada e sem acréscimo de elementos estranhos ao núcleo original, a fim de preservar o seu caráter probatório”; e “usabilidade” define como a facilidade como os recursos informacionais podem ser utilizados pelo usuário.

⁷⁶ De acordo com Jardim e Fonseca (2005, p. 126), “Unicidade”, significa que “cada registro documental assume um lugar único na estrutura documental do grupo ao qual pertence; exemplares de um registro podem existir em um ou mais grupos de documentos, mas cada exemplar é único em seu lugar, porque o complexo de suas relações com os demais registros do grupo é sempre único”

⁷⁷ “Organicidade” indica que “os documentos estabelecem relações no decorrer do andamento das transações para as quais foram criados; os documentos estão ligados por um elo que é criado no momento em que são produzidos ou recebidos, que é determinado pela razão de sua criação e que é necessário à sua própria existência, à sua capacidade de cumprir seu objetivo, ao seu significado e sua autenticidade”.

⁷⁸ “Proveniência” é “indica a origem e a procedência de documentos que, no decorrer das atividades de uma instituição, administração ou pessoa foram criados ou recebidos, acumulados e conservados” (CUNHA; CAVALCANTE, 2008, p. 301).

tocante a produção, captura e destinação dos documentos objetos do projeto de tratamento documental. Isso inclui as autorizações que cumpre a cada ator do processo, seja nos contextos decisório, seja no de perfil de acesso aos sistemas de gestão de documentos implicados.

É preciso que as lideranças envolvidas nos mais diversos aspectos da gestão de documentos na Petrobras estejam comprometidas não somente com o pleno funcionamento da infraestrutura tecnológica que torna as atividades contínuas e confiáveis, como também em garantir que os requisitos mínimos para composição de documentos arquivísticos estejam contemplados nos sistemas informatizados de gestão. Conforme recomendado pela norma ISO 15.489-1, aliado a isso, faz-se importante reforçar que as demais partes envolvidas nas atividades de gestão de documentos deverão estar comprometidas com a produção de documentos íntegros, completos e confiáveis.

- Questões relacionadas a monitoramento e avaliação em gestão de documentos:

Para o processo de *Estruturação e Organização de Arquivos*, percebe-se que o acompanhamento do processo de gestão de documentos através de relatórios mensais, visitas no local de execução e reuniões revelam-se eficazes; porém, não há uma sistemática para as visitas no local e para as visitas clientes internos, com *feedbacks*. Dessa forma, é necessário estabelecer uma sistemática de monitoramento como um todo das atividades, não só mantendo o que já existe, sendo que forma mais estruturada, mas que inclusive compreenda desde o início do projeto de tratamento documental até a sua finalização.

Para o processo de *Arquivamento de Documentação*, recomenda-se que seja planejado e implantado, pela equipe responsável pelo processo, um esquema de avaliação das descrições dos documentos que serão arquivados. Isso significa elaborar um vocabulário controlado, que contenha os itens descritivos essenciais à identificação e recuperação do documento, considerando a sua tipologia. Com isso, a uniformização do procedimento evitará retrabalhos e esforços repetitivos para alcance de um único fim.

Propõe-se, com base no que consta na norma, que sejam explicitados nos padrões de ambos os processos:

- a) Que monitorar e avaliar projetos de tratamento são dos responsáveis pelo processo⁸⁰;

⁸⁰Neste caso, dos empregados próprios da Petrobras envolvidos na gestão do processo.

- b) A definição de metodologias no escopo de gerenciamento de projetos para: mensuração, monitoramento, análise e avaliação das atividades relativas a gestão de documentos, objetivando, com isso, a resultados válidos;
- c) Que a equipe responsável pelo processo também tenha plena autonomia para a tomada de decisões para as correções que se fizerem necessárias podendo refletir-se, inclusive, em alterações nos padrões de processo.

Para ambos os processos, monitorar e avaliar de forma cada vez mais adequada implicam, inclusive, em identificar quando tanto o planejamento quanto a execução das atividades se revelarem inapropriados ou ineficazes. Significa corrigir os rumos do processo e alteração dos procedimentos, visando a uma melhoria contínua.

- Em relação a competência e capacitação:

Recomenda-se que, no âmbito do processo de *Estruturação e Organização de Arquivos* seja criado um programa continuado de treinamento e capacitação em gestão de documentos, compreendendo as seguintes frentes:

- a) Conhecimento técnico (atividades), sistemas da gerência setorial “Documentação Técnica e Legal, Global e Corporativa”, e também do cliente interno;
- b) Diretrizes corporativas: Segurança, Meio Ambiente e Saúde e Segurança da Informação⁸¹.

O programa também se estende ao processo de *Arquivamento de Documentação*, e compreenderá os seguintes aspectos:

- a) Orientações ao cliente interno, bem como aos usuários quanto às suas responsabilidades no tratamento da documentação para posterior recuperação;
- b) Treinamento de novos usuários no sistema responsável pelo registro de conteúdo dos documentos que serão arquivados;
- c) Isso inclui a responsabilidade do cliente interno, quando houver descontinuação da estrutura gerencial, de migrar os registros em manter o histórico de sua documentação;

⁸¹De acordo com Fontes (2006, p. 11), é o “conjunto de orientações, normas, procedimentos, políticas e demais ações que tem por objetivo proteger o recurso informação, possibilitando que o negócio da organização seja realizado e a sua missão seja alcançada. A segurança da informação existe para minimizar os riscos do negócio em relação à dependência do uso dos recursos de informação para o funcionamento da organização. Sem a informação ou com uma incorreta, o negócio pode ter perdas que comprometam o seu funcionamento e o retorno de investimento dos acionistas”;

É preciso que o programa de capacitação seja periodicamente avaliado, nos seguintes aspectos: nível de eficiência⁸² e eficácia⁸³. Sempre quando necessário, deverá ser revisada, objetivando ao aprimoramento dos aspectos tanto técnicos quanto metodológicos.

⁸² “Refere-se ao processo, à relação entre os recursos (financeiros, materiais e humanos) aplicados e os benefícios alcançados – a gestão de um projeto ou serviço de informação será tão mais eficiente quanto menor for o seu custo e maior o benefício alcançado, no contexto dos objetivos fixados” (ALMEIDA, 2005, p. 14);

⁸³ “Está relacionada aos resultados. Mede o grau com que os objetivos do projeto ou da organização foram atingidos. Nesse sentido, o grau de eficácia de um sistema de informação é determinado pelo grau de satisfação dos usuários, considerando-se, particularmente, a rapidez e a precisão desejadas” (Ibid., p. 14).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O uso de normas faz parte do cotidiano das pessoas, muitas vezes, sem que percebam o seu uso. Parece ser natural que o ser humano, enquanto ser social, recorra a modelos e padrões que visem a normatizar as relações nos mais diversos matizes dos vínculos sociais: sejam as normas técnicas que especificam produtos e serviços, objetivando ao atingimento de requisitos de qualidade; sejam no tocante às leis e regras que determinam os liames sociais nos contextos civil e penal, ou que estabelecem os lugares dos indivíduos no ambiente do Estado; ou, ainda, os códigos de conduta, sejam eles explícitos ou implícitos os quais, mesmo que sofrendo interferências de ordens cultural e histórica, por exemplo, buscam o controle dos elos.

Essas observações balizaram a reflexão, neste trabalho, acerca do uso de normas em Arquivologia, embora a normalização sempre tenha feito parte do pensar e do fazer arquivísticos em normas para descrição, por exemplo. No entanto, a questão acerca da padronização das atividades de gestão de documentos é recente na área. Assim, abordamos aspectos relacionados ao uso de normas em gestão de documentos, especialmente considerando o fato de que podem existir aspectos normativos no discurso em torno da racionalização da produção documental, bem como nos esquemas de classificação funcional e de avaliação.

Nessa linha de pensamento, um fator que contribuiu para abordarmos esta temática é a percepção de que o assunto “uso de normas técnicas em Arquivologia” ainda é insuficientemente explorado no âmbito da literatura arquivística brasileiro. Para composição deste trabalho, foi necessário recorrer à literatura internacional, principalmente, em língua espanhola, produzida quando da publicação da primeira edição da ISO 15.489, de suas partes um e dois, no ano de 2001. E isso pareceu mais evidente logo após a publicação, em 2006, pela *Asociación Española de Normalización* (AENOR), da publicação da norma traduzida para a língua espanhola.

Esta pesquisa teve como principal objetivo a análise dos procedimentos de gestão de documentos da Petrobras em relação à ISO 15.489-1. Aqui, cabe um aparte, uma reflexão acerca da seguinte questão: uma vez que a norma é dividida em seis seções, cada uma abordando um aspecto da gestão de documentos ou se desdobrando em outros; fez-se necessária a decisão por um recorte, que foi a seção que mais se enquadraria no escopo da

pesquisa. Optou-se, portanto, pela seção "Políticas e responsabilidades", não só por considerar que as políticas facilitam a gestão dos processos, como também são produtos delas.

O produto dessa análise foi a materialização, numa matriz de comparação, dos requisitos da seção da norma com os requisitos dos processos *Estruturação e Organização de Arquivo e Arquivamento de documentação*, consubstanciados nos padrões de ambos os processos.

O resultado dessa verificação a partir da matriz, bem como o mapeamento e descrição dos procedimentos das cinco gerências setoriais tornaram possíveis não somente obter uma descrição dos fluxos dos processos de gestão de documentos de cada órgão. Possibilitou, inclusive, a que se chegasse a outro resultado, além do nível de aderência dos procedimentos em questão aos requisitos da ISO 15.489.

O resultado em questão permitiu constatar o descompasso em que atualmente se encontram as estruturas responsáveis pelos processos da gestão arquivística de documentos na Petrobras não somente em relação aos requisitos da norma. A descrição dos processos de gestão de documentos das quatro gerências setoriais permitiu a visualização de lacunas e equívocos nos processos e nos procedimentos no tocante ao fazer arquivístico, no que diz respeito tanto a fatores técnicos quanto de gestão.

Uma questão que surge a partir disso é: até que ponto os requisitos da ISO 15.489 são aplicáveis à estrutura da Petrobras, de modo a que se extingam ou se mitiguem os equívocos de seus processos em gestão de documentos? Com base nas análises e recomendações desta pesquisa, parece, no entanto, desejável que haja discussões internas à Companhia, encabeçadas pelos seus órgãos técnicos competentes. Além disso, faz-se essencial o apoio da Alta Administração da empresa na implementação das melhorias propostas.

Considerou-se como um aspecto de merecida atenção à composição do produto técnico-científico, com base nas observações dos requisitos dos padrões de processo, tanto do processo de *Estruturação e Organização de Arquivos* quanto do de *Arquivamento de Documentação*, que ambos os documentos, na maior parte das vezes, não atendiam diretamente aos requisitos da ISO 15.489-1, muito embora seja razoável ponderar que os requisitos da norma reúnem diversas experiências, no âmbito internacional, de práticas de gestão de documentos. Conforme já escrito anteriormente, é desejável que haja discussões acerca da melhoria dos padrões com base nos requisitos da norma.

Consequentemente, outro fator que merece observação é o fato de os padrões de processo dos cinco órgãos de documentação necessitarem não só de atualização, como também de uma sistemática de atualização constante, ainda que isso signifique criar um grupo de trabalho para tal intento.

Finalmente, outra percepção é a de que a ISO 15.489, enquanto modelo de gestão que reúne boas práticas em gerenciamento arquivístico de documentos, pode servir de norte à elaboração de diretrizes para implantação de um programa de gestão de documentos eficiente, eficaz e de qualidade. Portanto, parece desejável que uma instituição, seja ela pública ou privada, que quiser implantar um programa de gestão de documentos que esteja preocupada com requisitos de qualidade faça uso da norma.

5. REFERÊNCIAS

ALBERTO ALONSO; GARCÍA-ALSINA, M.; LLOVERAS I MORENO, M. R. La norma ISO 15.489: un marco sistemático de buenasprácticas de gestión documental en las organizaciones. Item : Revista de Biblioteconomía i documentació, Andalucía, 2007, p. 1-25.

ALMEIDA, Maria Cristina Barbosa de. Planejamento de bibliotecas e serviços de informação. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2005.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. Disponível em: <http://www.arquivonacional.gov.br/Media/Dicion%20Term%20Arquiv.pdf>. Acesso em: 02 mar. 2016.

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

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **História da normalização brasileira**. Rio de Janeiro: ABNT, 2011.

_____. **Normalização**: conceito: objetivos. Disponível em: <http://www.abnt.org.br/normalizacao/o-que-e/objetivos>. Acessado em: 12 fev. 2016.

_____. **ABNT/CB-14**: Comitê Brasileiro de Informação e Documentação. Disponível em: <<http://www.abnt.org.br/cb-14>>. Acesso em: 20 abr. 2016.

_____. **Qual é a diferença entre ABNT NBR e NR?**<<http://abnt.org.br/paginampe/perguntas-e-respostas>>. Acesso em: 21 ago. 2016.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS (ABIMAQ). **Normalização**. Disponível em: <<http://www.abimaq.org.br/site.aspx/Normalizacao>>. Acesso em 17 fev. 2016.

BELLOTO, Heloísa. **Arquivos permanentes**: tratamento documental. Rio de Janeiro: FGV, 1996.

BERNARDES, Ieda P. (Org.). **Gestão documental aplicada**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008. Disponível em: <http://www.arquivoestado.sp.gov.br/saesp/GESTAO_DOCUMENTAL_APLICADA_ieda.pdf>. Acesso em: 01 ago 2013.

BEYEA, Marion. A favor de normas para a prática arquivística. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 1-2, p. 31-38, jan./dez., 2007.

BRASIL. **Lei nº 8.159 de 08 de janeiro de 1991**: Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm>. Acesso em: 31 jul. 2013.

BUENO, D. A. ;RODRIGUES, Ana Célia.. La metodología de identificación archivística como parámetro para la gestión de documentos. In: IV Convención Internacional de Archivistas. **Anais... IV COINDEAR**, 2012, Santiago, Chile. Actas del IV COINDEAR, 2012.

BULCACOV, Sérgio. Estudos comparativo e de caso de organizações de estratégias. **O&S**, [S.l.], v. 5., n. 11, jan./abr., 1998.

BUSINESS Dictionary. **Core business**. Disponível em <<http://www.businessdictionary.com/definition/core-business.html>>. Acesso em: 11 abr. 2016.

CARDOSO, Frederico Taboada; ALLENDE, Mónica Nielsen. **Archivística y normalización**: Norma ISO 15.489. Buenos Aires: Alfagrama Ediciones S.R.L., 2006.

CASSARO, Antônio Carlos. **Sistemas de informações para tomada de decisões**. 3. ed. rev. ampl. São Paulo: Thomson Learning, 2001.

CASTRO, Celso. **Pesquisando em arquivos**. Rio de Janeiro: Zahar Ed., 2008.

CUNHA, Murilo Bastos; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2008.

CRUZ MUNDET, José Ramón. **Manual de archivística**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001.

CRUZ MUNDET, José Ramón. **La gestión de documentos en las organizaciones**. Madrid: Ediciones Pirámide, 2008.

DELOITTE. **Centros de Serviços Compartilhados**: tendências em um modelo de gestão cada vez mais comum nas organizações. Disponível em: <http://www.deloitte.com.br/publicacoes/2007/pesquisa_cscs.pdf>. Acesso em: 13 jun. 2016.

DIAS, Maria Matilde Kronka. Normas técnicas. In: CAMPELLO, Bernardete Santos; CENDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette Marguerite. **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2000. P. 137-152.

DIRETRIZES do Estado Novo (1937-1945). Rio de Janeiro: CPDOC/FGV, [s.d.]. Disponível em: <<http://cpdoc.fgv.br/producao/dossies/AEraVargas1/anos37-45/EstadoEconomia/ConselhoPetroleo>> . Acesso em: 05 nov. 2016.

DURCE, Caroline Lopes. Requisitos para implementação de políticas arquivísticas institucionais: estudo do caso da Universidade de Brasília. 2013. 136 f., il. **Dissertação** (Mestrado em Ciência da Informação)-Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2013.

FEBRABAN. **Funções de compliance**. São Paulo: Infi, 2012. Disponível em: <<http://www.febraban.org.br/7rof7swg6qmyvwjcfwf7i0asdf9jyv/sitefebraban/funcoescompliance.pdf>>. Acesso em: 28 abr. 2016.

FOX, Michael. Por que precisamos de normas. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 1-2, p. 23-30, jan./dez., 2007.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2007.

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

GIOVANCARLI, Luiza. Entenda o que é um Centro de Serviços Compartilhados. Disponível em: <<http://ultimainstancia.uol.com.br/fenalaw/entenda-o-que-e-um-centro-de-servicos-compartilhados/>>. Acesso em: 14 jun. 2016.

HEREDIA HERRERA, Antonia. **Qué es unarchivo?**Gijón (Asturias): EdicionesTrea, 2007.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **Information and Documentation – Records management – Part 1: General**. ISO: Geneva, 2001.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION ion. **Information and Documentation – Records management – Part 1: Concepts and principles**. ISO: Geneva, 2016.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **Information and Documentation – Records management – Part 2: Guidelines**. ISO: Geneva, 2001.

INDOLFO, Ana Celeste. Gestão de documentos: uma renovação epistemológica no universe da arquivologia. **Arquivística.net**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 2, p. 28.60, jul./dez. 2007.

_____. O uso de normas arquivísticas no estado brasileiro: uma análise do Poder Executivo Federal. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: MAC/USP; SENAC, 2008.

_____. **O uso de normas arquivísticas no Estado brasileiro: uma análise do Poder Executivo Federal**. 2008. 237 f. Dissertação (Mestrado)-Curso de Mestrado em Ciência da Informação, Universidade Federal Fluminense / Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Niterói, 2008

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA. **O que é ISO?** Disponível em: <http://www.inmetro.gov.br/qualidade/responsabilidade_social/o-que-iso.asp>. Acesso em: 18 fev. 2016.

INSTITUTO NACIONAL DO PLÁSTICO. **Normas técnicas**. Disponível em: <<http://www.inp.org.br/pt/normas.asp>>. Acesso em: 18 fev. 2016.

INSTITUTO PORTUGUÊS DE QUALIDADE. **História e princípios da normalização**. Caparica, Portugal: Instituto Português da Qualidade, 2009. Disponível em: <http://www1.ipq.pt/PT/ProjectoJuventude/site/Manual_Normalizacao.pdf>. Acesso em: 17 fev. 2016.

INTERNATIONAL COUNCIL ON ARCHIVES. **Multilingual archival terminology**. Disponível em: <<http://www.ciscra.org/mat/>>. Acesso em: 11 set. 2017.

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

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

_____. O inferno das boas intenções: legislação e políticas arquivísticas. In: MATTAR, Eliana (Org.). **Acesso à informação e política de arquivos**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2003. p. 37-45.

_____. De que falamos quando falamos em políticas arquivísticas. Percepções sobre políticas arquivísticas no Poder Executivo federal. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 41, n. 1, p. 35-49, jan./abr., 2013.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. Arquivo. In: CAMPELLO, Bernardete; CALDEIRA, Paulo da Terra (Org.). **Introdução às fontes de informação**. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2008. (Coleção Ciência da Informação; v. 1).

LACOMBE, Francisco José Masset. Dicionário de negócios: mais de 6.000 termos em inglês e português. São Paulo: Saraiva, 2009.

LEITÃO, Dorodame Moura. **Recordações das lutas pela tecnologia da Petrobrás: (episódios que vivi)**. Disponível em: <<http://www.aepet.org.br/uploads/noticias/arquivos/TECNOLOGIA-NA-PETROBRAS-INTERNET-LIVRO-1.pdf>>. Acesso em: 01 nov. 2016.

LLANSÓ I SANJUÁN, Joaquín. **Gestión de documentos: definición y análisis de modelos**. Bergara: IRARGI, Centro de Património Documental de Euskadi, 1993. Disponível em <<http://eah-ahe.org/pdf/ikerlanak7.pdf>>. Acesso em: 23 mar. 2016.

LLANSÓ I SANJUÁN, Joaquín. La norma UNE-ISO 15.489 1 y 2: análisis y contenido/aplicación de la norma. **Arch-e. Revista Andaluza de Archivos**, n. 1, mayo 2009. Disponível em: <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos_html/sites/default/contenidos/general/revista/numeros/Numero_1/galeria/01-04_Joaquim_Llansx_Sanjuan_II.pdf>. Acesso em: 24 abr. 2016.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

NASCIMENTO, Maria Ivonete Gomes do; OLIVEIRA, Eliane Braga. As concepções teóricas de avaliação de documentos de arquivo na legislação brasileira. **RICI: R.Ibero-amer. Ci. Inf.**, ISSN 1983-5213, Brasília, DF, v. 9, n. 1, p. 162-177, jan./jun.2016.

NÚÑEZ FERNÁNDEZ, Eduardo. **Archivos y normas ISO**. Gijón (Asturias): EdicionesTrea, 2007.

OLIVEIRA, Maria Izabel de. Classificação e avaliação de documentos: normalização dos procedimentos técnicos de gestão de documentos. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 1-2, p. 125-132, jan./dez 2007.

OLIVEIRA, Rose Tenório de. Políticas arquivísticas e suas implicações na preservação, no acesso e no uso dos documentos. **R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, n. esp., 1º sem., 2011.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática**. 3. Ed. Rev. Ampl. Rio de Janeiro: FGV, 1997.

PETROBRAS. **A história da normalização na Petrobras**. Rio de Janeiro: Contec, 2006.

_____. **Acesso e controle da utilização dos documentos de E&P custodiados pelas áreas de documentação**. Rio de Janeiro, 2012.

_____. **Acordo de serviços**. Rio de Janeiro, [s.d.].

_____. **Atender demanda de resgate de documentos**. Rio de Janeiro, 2015.

_____. **Controle de documentos normativos**. Rio de Janeiro, 2012.

_____. **Digitalizar documentos**. Rio de Janeiro, 2015.

_____. **Documentação de concessão, cessão onerosa e partilha**. Rio de Janeiro, 2014.

_____. **Documentação técnica de engenharia do E&P**. Rio de Janeiro, 2016.

_____. **Elaboração e Controle de Documentos**. Rio de Janeiro: Petrobras, 2015.

_____. **Gestão da memória técnica do E&P**. Rio de Janeiro, 2014.

_____. **Gestão de documentos de empreendimentos no SIGEM**. Rio de Janeiro, 2016.

_____. **Instrução de trabalho: projeto de organização de arquivos físicos**. Rio de Janeiro, 2015.

_____. **Instruções de trabalho do processo de gestão da documentação legal e memória técnica**. Rio de Janeiro, 2012.

_____. **Nossa história:** viaje 50 anos no tempo e conheça a Petrobras. Rio de Janeiro: Petrobras, 20-?. Disponível em: <http://www.petrobras.com/pt/quem-somos/nossa-historia/>. Acesso em: 27 out. 2016.

_____. **Organização de documentos nos drives de rede do E&P.** Rio de Janeiro, 2014.

_____. **Organizar acervo.** Rio de Janeiro, 2014.

_____. **Orientações e diretrizes para elaboração do plano de documentação técnica para as unidades de implementação de empreendimentos da ETM-CORP, ENG-AB, ENG-E&P, ENG-GE e ENG-SUB.** Rio de Janeiro, 2015.

_____. **Orientações e diretrizes para preservação da documentação legal e memória técnica na ETM-CORP, ENG-AB, ENG-E&P, ENG-GE e ENG-SUB.** Rio de Janeiro, 2015.

_____. **Orientações para gestão da informação e documentação.** Rio de Janeiro, 2014.

_____. **O tatu saiu da toca.** Rio de Janeiro, 2005.

_____. **Prestar serviços de documentação técnica.** Rio de Janeiro, 2012.

_____. **Realizar arquivamento de documentação.** Rio de Janeiro, 2014.

_____. **Realizar estruturação e organização de arquivos.** Rio de Janeiro, 2014.

_____. **Realizar a gestão documental.** Rio de Janeiro, 2014.

_____. **Recebimento da documentação de engenharia do E&P.** Rio de Janeiro, 2015.

_____. **Recebimento da documentação de poço do E&P.** Rio de Janeiro, 2014.

_____. **Tratamento técnico da documentação de poço do E&P.** Rio de Janeiro, 2015.

_____. **Tratamento técnico de documentos de engenharia.** Rio de Janeiro, 2015.

RECORDS Management Terms. <Disponível em: http://www.ct.gov/deep/lib/deep/water_inland/wetlands/2014StaffForumRecordsManagementTerms.pdf>. Acesso em: 26 out. 2015.

RHOADS, James B. **La función de la gestión de documentos y archivos en los sistemas nacionales de información**: um estudio del RAMP (Programa General de Información y UNISIST) Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Paris: UNESCO, 1983.

RODRIGUES, Ana Célia. Gestão de documentos: uma abordagem conceitual. In: SEMINÁRIO ARQUIVO E MEMÓRIA DO PODER JUDICIÁRIO DA PARAÍBA. **Anais...** João Pessoa: [s.d.], 2007.

RODRIGUES, Ana Márcia Lutterbach. A teoria dos arquivos e a gestão de documentos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, 2006.

RODRÍGUEZ, Alfonso Díaz. La clasificación como proceso de gestión de documentos. **Tabula**: Revista de Archivos de Castilla y León/Asociación de Archiveros de Castilla y León, Salamanca, n. 13, p. 79-93, 2010.

RONDINELLI, Rosely Cury. **O documento arquivístico ante a realidade digital**: uma revisão conceitual necessária. Rio de Janeiro: FGV 2013.

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

SOUSA, Renato Tarciso Barbosa de. Os princípios arquivísticos e o conceito de classificação. In: RODRIGUES, Georgette M; LOPES, Iza I. (Org.). **Organização e representação do conhecimento**. Brasília: Thesaurus, 2003, p. 249-271.

VALENTIM, Marta Ligia Pomim. Gestão Documental em Ambientes Empresariais. In: VALENTIM, Marta Ligia Pomim (Org.). **Estudos avançados em Arquivologia**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2012.

Yin, Robert. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

ANEXO A - Resultado de busca SIGEM.

Fonte: Capturado do Sistema de Integrado de Gerenciamento de Empreendimentos, via Intranet da Petrobras (2017).

ANEXO B – Tela de relatório do SIGEM



Fonte: Capturado do Sistema de Integrado de Gerenciamento de Empreendimentos, via Intranet da Petrobras (2017).

ANEXO C – Interface de cadastro de documentos do SINDOTEC

Novo Documento Técnico de Engenharia

Documento Técnico de Engenharia

Obedece N1710?:

Código: *

Instalação: *

Autor: *

Categoria: * Disciplina: *

Segurança

Nível de Proteção:

Detalhes da Revisão

Revisão: * Situação: EM ELABORAÇÃO

Propriedades

Documento AS-BUILT?: Verificado DT?:

Data da Revisão: Rev. Inf. Pelo Original:

Autor da Revisão:

Título: *

Notas:

Descrição da Revisão:

Outros Autores:

Outros Códigos:

Documento Geral:

Palavra-Chave:

Órgão Gestor:

Projeto (Workflow):

Propósito de Emissão:

Recolher sessões automaticamente

Fonte: Capturado do Sistema de Informação eDocumentação Técnica, via Intranet da Petrobras (2017).

ANEXO D – Interface de pesquisa de documentos do SINDOTEC

SINDOTEC - WEBFÁCIL 3.0 Sindotec

PE | ROBRAS / E&P-CORP Usuário: C76

Pesquisa

- Engenharia
- Geral
- TAG
- GRD
- ADP
- Cópia Offline
- Relatório
- Consumo Tokens
- Ajuda
- Guia

Legenda

- Emittedo
- Emittedo em Revisão
- Superado
- Cancelado
- Arquivo Anexado
- OffLine Anexado
- NP-2/NP-3

Dica

Para facilitar a pesquisa, utilize o caractere coringa (*). No mínimo, utilize 3 caracteres para pesquisa (além do coringa se for necessário). Ex: "1-DE"

Documentação Técnica

Ajuda para pesquisar ou acessar documentos, entrar em contato 704-9409
Chave: DZEDS

Suporte

Para suporte, por favor entre em contato com
716-4162 / 4188 / 4197 / 4201
Chave: SIND

Nº de acessos
11388

Documento Técnico de Engenharia

Código Monta Lista

Doc. Controlado? Doc. Gerado Pelo CAE?

Documento AS-SULT?

Documento Essencial à Instalação?

Orgão Gestor

Título

Autor Monta Lista

Instalação Monta Lista

TAG

Documento Geral

Notas

Revisão

Categoria

Revisão Corrente?

Corte

Disciplina

Situação

Outros Códigos

Palavra Chave Monta Lista

Projeto (Workflow) Monta Lista

Data de Revisão (dd) (mm) (DD/MM/AAAA)

Cadastrado por

Atualizado por

Colunas disponíveis

- As Sult
- Autor
- Autor da Revisão
- Cadastrador Por
- Categoria
- Data da Revisão

Colunas selecionadas

- Código
- Revisão
- Título
- Documento Controlado
- Doc. Essencial à Instalação?
- Sendo Revisado Por

Pesquisar Pesquisar em Outra Janela Limpar Salvar

Campos marcados com o caractere coringa (*) devem ser selecionados em conjunto com pelo menos um campo sem este caractere

Fonte: Capturado do Sistema de Informação e Documentação Técnica, via Intranet da Petrobras (2017).

ANEXO E – Interface de cadastro e inclusão de documentos do e-Doc

The screenshot shows the 'e-Doc' system interface for document registration. The browser address bar displays 'edoc.petrobras.com.br/edoc/cadastrarObjeto.do?acao=exibirCadastro'. The interface features a green header with the 'e-Doc' logo and a navigation menu with options: HISTÓRICO, TAREFAS, PESQUISA, INCLUIR, RELATÓRIOS, SOLICITAÇÕES, and ADMINISTRAÇÃO. The main section is titled 'Incluir' and contains a form with the following fields and options:

- Acervo ***: Financeiro
- Pasta ***: /Financeiro/Compartilhado/Serviços de Informação e
- Tipo ***: Documento
- Título ***: (empty)
- Data de Emissão ***: (empty)
- Tipo de Documento ***: Selecione ...
- Número do Documento**: (empty)
- Origem ***: (empty)
- Assunto**: (empty)
- Palavra-Chave**: (empty)
- Descrição**: (empty)
- Temporalidade**: (empty)
- Classificação de SI ***: (empty)
- Área Gestora ***: CONTABILIDADE
- Data de Validade**: (empty)
- Competência**: (empty)
- Localização Física**: (empty)
- Tipo de Mídia ***: Papel
- Tipo de Versão ***: Final
- Arquivo Selecionado**: Selecionar arquivo... Nenhum arquivo selecionado

Buttons at the bottom include 'Cancelar', 'Confirmar', and 'Confirmar e Incluir Novo'. On the right, an 'Opções' panel is visible with radio buttons for 'Criar Relacionamento', 'Modificar Segurança', and 'Concluir'.

Fonte: Capturado do Sistema e-Doc, via Intranet da Petrobras (2017).

The screenshot displays the 'Pesquisa' (Search) interface of the e-Doc system. The browser address bar shows 'edoc.petrobras.com.br/edoc/pesquisaAvancada.do?acao=exibir#'. The page header includes the Petrobras logo and the 'e-Doc' branding. A navigation menu contains links for HISTÓRICO, TAREFAS, PESQUISA, INCLUIR, RELATÓRIOS, SOLICITAÇÕES, and ADMINISTRAÇÃO.

The main search area is titled 'Pesquisa' and includes four tabs: PESQUISA SIMPLES, PESQUISA AVANÇADA (selected), PESQUISA PERSONALIZADA, and PESQUISA FLUXOS. The search criteria are as follows:

- Acervo: Financeiro
- Pasta: /Financeiro/Compartilhado/Serviços de Informação e D
- Tipo: Documento
- Título: (empty)
- Data de Cadastro: (empty)
- Data de Emissão: (empty)
- Tipo de Documento: Seleccione ...
- Número do Dossiê/Registro: (empty)
- Número do Documento: (empty)
- Origem: (empty)
- Assunto: (empty)
- Palavra-Chave: (empty)
- Descrição: (empty)
- Temporalidade: (empty)
- Classificação de SI: Seleccione ...
- Área Gestora: (empty)
- Data de Validade: (empty)
- Competência: (empty)
- Localização Física: (empty)
- Tipo de Mídia: Seleccione ...
- Cadastrador: (empty)
- Conteúdo: (empty)
- Opções Conteúdo: Apenas Atributos Arquivo e Atributos

On the right side, there are three sections of options:

- Documentos Desativados:**
 - Não Exibir
 - Exibir
 - Exibir Apenas Desativados
- Opções de Pesquisa:**
 - Todos os Atributos
 - Atributos Exatos
- Opções de Pasta:**
 - Pesquisar em Subpastas
 - Pesquisar Documentos
 - Pesquisar Pastas
 - Ambos
- Exibir Documentos no Status:**
 - Todos
 - Apenas em Revisão
 - Apenas em Versão Final
 - Publicados

At the bottom, there are two buttons: 'Limpar' (Clear) and 'Pesquisar' (Search).

Fonte: Capturado do Sistema e-Doc, via Intranet da Petrobras (2017).

ANEXO G– Interface de pedidos do SST

Esta tela vai expirar em 18:55

Informações Gerais Anexos Histórico

Editar por: Marlise (U312)

Solicitante Petrobras

Chave U312 Nome Marlise Costa Lima de Carvalho
Lotação COMPARTILHADO/CSA/SID/DTL-FIN Empresa PETROBRAS
Função Ramal

*Macro Area Compartilhado

Hierarquia de Área Compartilhado
CSA/SID/DTL-FIN

*Atividade - Selecione -

*Assunto

*Descrição
Conteúdo do campo deve possuir até 4000 caracteres. Caso necessite, adicione um documento em anexo.

Nível de Segurança Corporativo

Prioridade Média

Cópia para

Enviar Desistir Salvar Rascunho e Sair

Fonte: Capturado do Sistema de Solicitações Técnicas, via Intranet da Petrobras (2017).

ANEXO H – Interface de atendimento do SST

SST SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS

BR PETROBRAS
MARLISE SAIR

ANALISAR PEDIDO ADMINISTRAÇÃO CONSULTAR PEDIDOS RELATÓRIO ANALÍTICO TUTORIAL: SOLICITANTE | TÉCNICO | FILTRO

Nº do Pedido Estado Limite de resultados

Hierarquia de Área/Atividade

Macroárea

Área

Atividade

Registro / Assunção

Registro

Até

Assunção

Até

Fornecedor / Solicitante / Técnico

Código SAP

Chave Solicitante

Chave Técnico

Nº do Pedido	Abertura	Área	Atividade	Assunto	Técnico	Solicitante	Estado
Vazio							

« Anterior Próxima »

Fonte: Capturado do Sistema de Solicitações Técnicas, via Intranet da Petrobras (2017).

ANEXO I - Interface de criação de GRD no sistema SGA I

Serviços Compartilhados - SGAI x +

apli.petrobras.com.br/sgai/asp/pagDefault.asp

SGAI - Sistema de Guarda e Recuperação de Documentos

Guarda de Documentos Recuperação de Documentos

Dados da GRD

Número da GRD: - Data: 27/03/2017

Situação: Em construção

Solicitante: Phablo Pereira de Carvalho Pinto

Chave: SHZA Email: SHZA@petrobras.com.br

Lotação: COMPARTILHADO/CSA/SID/DTL-GC Sala: 1804 Rota/Ramal: 7145884

CBI: Objeto de Custo: SRI7ADM899

Quantidade de Caixas Novas: 10 Solicitar Caixa já Existente(NGE)

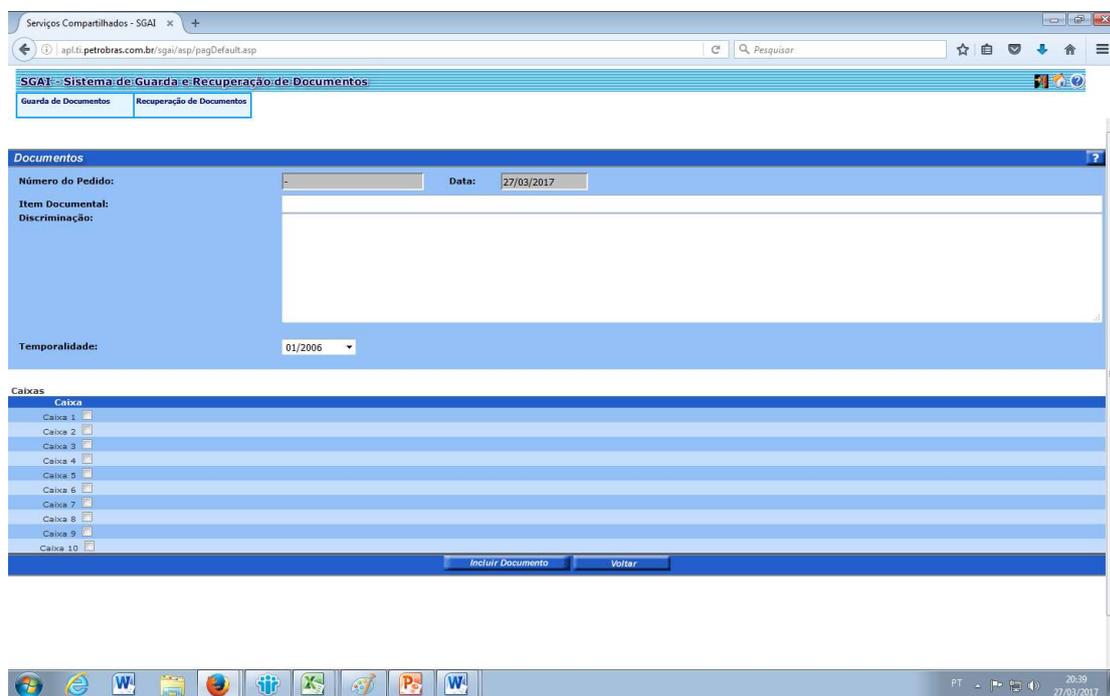
Incluir Documento Criar Solicitação Excluir Solicitação Voltar

Mostrar área de trabalho

PT 20:36 27/03/2017

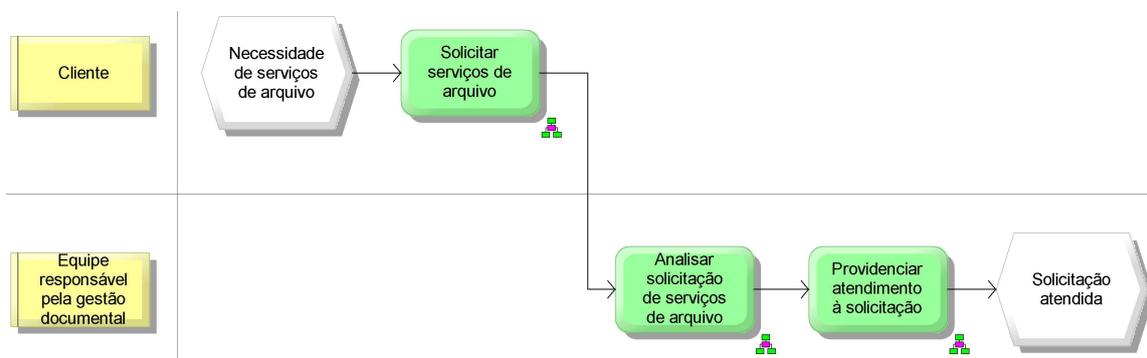
Fonte: Capturado do Sistema de Guarda e Recuperação de Documentos, via Intranet da Petrobras (2017).

ANEXO J – Interface de criação de GRD no sistema SGAI

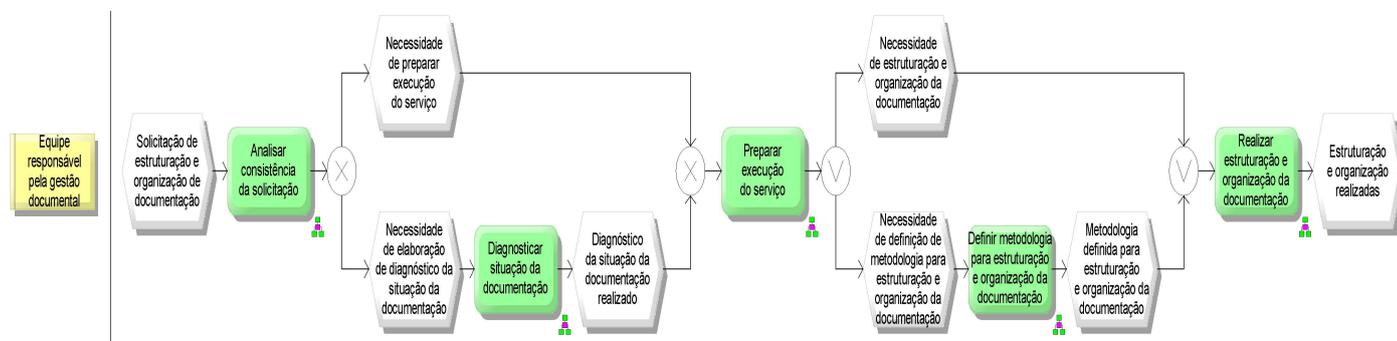


Fonte: Capturado do Sistema de Guarda e Recuperação de Documentos, via Intranet da Petrobras (2017).

ANEXO L – Fluxograma simplificado do processo *Arquivamento de Documentação*



Fonte: Padrão de processo *Realizar Arquivamento de Documentação*.



Fonte: Padrão de processo *Realizar Estruturação e Organização de Arquivo*.