



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

DUALA PESSOA DO ROSÁRIO

**AUDITORIA APLICADA À GESTÃO DE DOCUMENTOS NO COMANDO DA
AERONÁUTICA**

Rio de Janeiro
2015

DUALA PESSOA DO ROSÁRIO

**AUDITORIA APLICADA À GESTÃO DE DOCUMENTOS NO COMANDO DA
AERONÁUTICA**

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

Linha de pesquisa: Gestão da informação arquivística

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Anna Carla Almeida Mariz

Coorientador: Prof. Dr. Antonio Rodrigues de Andrade

Rio de Janeiro

2015

R789 Rosário, Duala Pessoa do.

Auditoria aplicada à gestão de documentos no Comando da Aeronáutica / Duala Pessoa do Rosário. - 2015.

154 f.

Orientador: Prof^ª. Dr^ª. Anna Carla Almeida Mariz

Coorientador: Prof. Dr. Antonio Rodrigues de Andrade

Produto técnico-científico (Mestrado Profissional em Gestão de Documentos e Arquivos) –Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2015.

1. Gestão de documentos. 2. Macroprocesso de gestão de documentos. 3. Auditoria. 4. Auditoria operacional. 5. Auditoria da qualidade. 6. Comando da Aeronáutica. I. Mariz, Anna Carla Almeida. II. Andrade, Antonio Rodrigues de. III. Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. IV. Título.

CDU 651.5:35.073.526

DUALA PESSOA DO ROSÁRIO

Auditoria aplicada à gestão de documentos no Comando da Aeronáutica

Produto técnico-científico apresentado ao Programa de Pós-graduação em Gestão de Documentos e Arquivos da Universidade Federal do Estado do Rio do 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. Dr. Antonio Rodrigues de Andrade
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Examinador
Interno: _____
Prof. Dr. Sérgio Conde de Albite Silva
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Examinador
Externo: _____
Prof.^a. Dr.^a. Lúcia Maria Velloso de Oliveira
Universidade Federal Fluminense

Examinador
Interno
Suplente: _____
Prof. Dr. Eliezer Pires da Silva
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Examinador
Externo
Suplente: _____
Prof.^a. Dr.^a. Ana Célia Rodrigues
Universidade Federal Fluminense

*Para minha mãe Helena e meu pai Antônio Carlos,
devo-lhes a vida e agradeço eternamente todo
carinho e dedicação. O significado da palavra
amor só faz sentido com a existência de vocês.*

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por tudo o que sou e que tenho, por sempre me iluminar e me fortalecer.

Agradeço a minha família pelo apoio e compreensão nos momentos difíceis e por sempre acreditarem em mim. Em especial aos meus pais, Helena Pessoa do Rosário e Antônio Carlos Passos do Rosário, padrinhos Leila, Kátia e Paulo.

Aos amigos da turma que formam o melhor grupo que um mestrado pode ter. A presença de vocês tornou essa experiência mais agradável. Que em outras turmas eu encontre pessoas assim como vocês! Kíssila e Raquel, obrigada por estarem comigo nessa caminhada acadêmica desde a graduação, e por terem me incentivado a participar do processo seletivo do mestrado num momento difícil da minha vida. Sem contar com o compartilhamento da experiência na vida militar juntamente com Karina, Vanessa e Bianca que tornaram os momentos de aflição mais leves e engraçados e por aturarem os meus dias desesperados. Vocês sempre estarão no meu coração. Paquetá nos espera...

Aos amigos Fernanda, Igor e Amanda por fazerem parte da minha vida, por estarem dispostos a ajudar e por torcerem por mim.

À minha orientadora Anna Carla Almeida Mariz e ao meu coorientador Antonio Rodrigues de Andrade pela paciência, atenção e por me ajudarem a construir este trabalho. Professor Antonio, a sua contribuição nos apontamentos dos caminhos a serem seguidos e os relativos à área de Administração foi fundamental para que eu pudesse concluir esta pesquisa.

Aos professores membros da Banca Examinadora, Sérgio Conde de Albite Silva, Lúcia Maria Velloso de Oliveira, Eliezer Pires da Silva e Ana Célia Rodrigues. Obrigada por aceitarem avaliar o meu trabalho e por fornecerem contribuições tão significativas. Professora Lúcia, obrigada por ter inspirado a minha caminhada acadêmica desde a minha graduação e por iluminar as ideias nos momentos de angústia.

A todos do PPGARQ por me possibilitarem essa experiência incrível. Acadêmica e profissionalmente já não sou mais a mesma.

Aos amigos do Centro de Documentação da Aeronáutica pela paciência, cooperação e torcida.

Enfim, agradeço a todos que contribuíram direta e indiretamente para a realização deste trabalho.

Posso ter defeitos, viver ansioso e ficar irritado
algumas vezes,
Mas não esqueço de que minha vida
É a maior empresa do mundo...
E que posso evitar que ela vá à falência.
Ser feliz é reconhecer que vale a pena viver
Apesar de todos os desafios, incompreensões e
períodos de crise.
Ser feliz é deixar de ser vítima dos problemas e
Se tornar um autor da própria história...
É atravessar desertos fora de si, mas ser capaz
de encontrar
Um oásis no recôndito da sua alma...
É agradecer a Deus a cada manhã pelo milagre
da vida.
Ser feliz é não ter medo dos próprios sentimentos.
É saber falar de si mesmo.
É ter coragem para ouvir um “Não”!!!
É ter segurança para receber uma crítica,
Mesmo que injusta...
Pedras no caminho?
Guardo todas, um dia vou construir um castelo...

(Fernando Pessoa)

RESUMO

A presente pesquisa demonstra de que forma o cumprimento das normativas relativas à gestão de documentos pode ser verificado nos serviços arquivísticos do Comando da Aeronáutica (COMAER). Partiu-se dos pressupostos de que a auditoria pode ser utilizada como ferramenta para verificar e evidenciar o grau de cumprimento de padrões estipulados por normativas internas e externas, além de fornecer informações para planejar melhorias para a gestão de documentos. Assim como no México e no Reino Unido, as práticas de auditoria operacional e de auditoria da qualidade, com o foco arquivístico, foram analisadas e serviram de base para a construção do produto técnico-científico estabelecido como objetivo principal deste trabalho e, para tal, utiliza-se metodologia qualitativa com caráter exploratório. Apresenta um breve histórico e as principais abordagens para gestão de documentos. Reconhece a gestão de documentos como macroprocesso, apresentando-o graficamente, bem como sua definição. Além disso, evidencia a importância de acompanhar o desempenho dos processos que compõem a gestão de documentos. Apresenta a origem da auditoria na Contabilidade e sua aplicação em diversas áreas. Destaca e analisa a auditoria operacional e a auditoria da qualidade e seleciona aspectos das metodologias utilizadas. Estabelece relação interdisciplinar entre a gestão de documentos e a auditoria, destacando a aplicação da auditoria ao macroprocesso de gestão de documentos e comprova a importância deste para controlar e tornar acessíveis os documentos da auditoria. Destaca as funções arquivísticas com papel determinante para a auditoria da gestão de documentos. Apresenta a auditoria arquivística do México e a auditoria para gestão de documentos praticada pelo Reino Unido selecionando os principais elementos de metodologia e alguns parâmetros de auditoria para a gestão de documentos. Apresenta um produto técnico-científico que se constitui em uma proposta de publicação para o COMAER que tem por finalidade definir os padrões de planejamento, execução, elaboração de relatório e acompanhamento da auditoria para o macroprocesso de gestão de documentos. Para a fase de execução de auditoria, apresenta parâmetros de verificação de critérios de gestão de documentos separados pelas fases de produção, utilização e avaliação e destinação de documentos. Conclui que os pressupostos foram confirmados e sinaliza a necessidade de outras pesquisas serem realizadas sobre o tema a fim de contribuir para o campo científico da área de Arquivologia.

Palavras-chave: Gestão de documentos. Macroprocesso de gestão de documentos. Auditoria. Auditoria operacional. Auditoria da qualidade. Comando da Aeronáutica.

ABSTRACT

This research shows how the records management practices of Comando da Aeronáutica (COMAER) is in compliance with the regulations. It came from the assumptions that the auditing can be used as a tool to checks and shows the level of compliance presents in the standards of internal and external regulations, as well as providing information to plan improvements for records management. As in Mexico and in the United Kingdom, the performance audit and audit quality practices, with the archival focus, were analyzed and served as the basis for building the technical and scientific product established as the main objective of this work. Qualitative methodology is used with exploratory character. It presents a brief history and the main approaches to records management. Recognizes the records management as macro process introduces graphically and displays its definition. It highlights the importance of monitoring the performance of the processes that build the records management. It presents the origin of the auditing in Accounting and its application in many areas. It highlights and analyzes the performance and the quality audits and selects aspects of the methodologies used. Establishes interdisciplinary relationship between records management and auditing, emphasizing the application of the auditing to records management macro process and highlights the importance of records management to control and make available the documents auditing. It highlights the archival functions as decisive role in the audit of records management. It presents the archival auditing of Mexico and the auditing of records management practiced by the United Kingdom, selecting the main methodology elements and some auditing parameters for records management. It presents a technical and scientific product which constitutes a proposal for publication to the COMAER which aims to set the standards of planning, execution, reporting and follow-up audit to records management macro process. For the audit execution phase, it presents records management criteria of scanning parameters separated by phases of production, use and evaluation and disposal of documents. It concludes that the assumptions were confirmed and shows the needs that further research should be performed around the subject in order to contribute to the scientific field of Archival area.

Keywords: Records management. Records management macroprocess. Auditing. Operational auditing. Quality auditing. Comando da Aeronáutica.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Hierarquia de macroprocesso	41
Figura 2 – Agentes em um processo.....	42
Figura 3 – Macroprocesso de gestão de documentos	43
Figura 4 – Exemplo de desdobramento do macroprocesso de gestão de documentos	44
Figura 5 – Visitas de Assessoramento Técnico nos anos de 2010-2013	85

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Classificação dos processos	42
Quadro 2 – Evolução da auditoria no Brasil.....	48
Quadro 3 – Classificação da auditoria.....	49
Quadro 4 – Procedimentos das etapas de auditoria arquivística no México	73
Quadro 5 – Procedimentos das etapas de auditoria arquivística no Reino Unido.....	79
Quadro 6 – Comparação dos componentes de auditoria do México e do Reino Unido.....	79
Quadro 7 – Etapas da auditoria para a gestão de documentos.....	90
Quadro 8 – Critérios de auditoria para gestão de documentos.....	91
Quadro 9 – Principais elementos utilizados na proposta de auditoria.....	93

LISTA DE SIGLAS

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas

ABPMP – *Association of Business Process Management Professionals*

AFA – Academia da Força Aérea

AHDF – Arquivo Histórico do Distrito Federal do México

AN – Arquivo Nacional

BAAF – Base Aérea dos Afonsos

BCA – Boletim do Comando da Aeronáutica

BPM – *Business Process Management*

CBOK – *Common Body of Knowledge*

CENDOC – Centro de Documentação da Aeronáutica

CCA-SJ – Centro de Computação da Aeronáutica de São José dos Campos

CIAER – Centro de Inteligência da Aeronáutica

COMAER – Comando da Aeronáutica

COMGAP – Comando-Geral de Apoio

COMGAR – Comando-Geral de Operações Aéreas

COMGEP – Comando-Geral do Pessoal

CONARQ – Conselho Nacional de Arquivos

CPADAER – Comissão Permanente de Avaliação de Documentos da Aeronáutica

DCTA – Departamento de Ciência e Tecnologia Aeroespacial

DECEA – Departamento de Controle do Espaço Aéreo

DEPENS – Departamento de Ensino da Aeronáutica

DIRAP – Diretoria de Administração do Pessoal da Aeronáutica

DIRDOC – Diretoria de Documentação e Histórico da Aeronáutica

DIRINT – Diretoria de Intendência

EMAER – Estado-Maior da Aeronáutica

FCA – Folheto do Comando da Aeronáutica

GABAER – Gabinete do Comandante da Aeronáutica

GAO – *U.S. Government Accountability Office*

IEC – *International Electrotechnical Commission*

INCAER – Instituto Histórico-Cultural da Aeronáutica

ISO – *International Standard for Organization*

LAI – Lei de Acesso à Informação

MD – Ministério da Defesa
NPA – Norma Padrão de Ação
NSMA – Norma de Sistema do Ministério da Aeronáutica
OM – Organização Militar
PAA – Programação Anual de Auditoria
PRO – *Public Records Office*
RICA – Regimento Interno do Comando da Aeronáutica
ROCA – Regulamento do Comando da Aeronáutica
SEFA – Secretaria de Economia e Finanças da Aeronáutica
SIGA – Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo da Administração Pública Federal
SIGADAER – Sistema Informatizado de Gerenciamento Arquivístico de Documentos da Aeronáutica
SISDOC – Sistema de Documentação do Comando da Aeronáutica
SPADAER – Subcomissão Permanente de Avaliação de Documentos da Aeronáutica
SSATT – Subseção de Assessoramento de Treinamento Técnico
SSIGA MD – Subcomissão do SIGA do Ministério da Defesa
TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação
TTD – Tabela de Temporalidade Documental
UNIRIO – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro
VAT – Visita de Assessoramento Técnico

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	15
2	GESTÃO DE DOCUMENTOS	24
2.1	BREVE HISTÓRICO E ABORDAGENS	25
2.2	CICLO VITAL DOS DOCUMENTOS	31
2.3	GESTÃO DE DOCUMENTOS ENQUANTO MACROPROCESSO.....	37
3	AUDITORIA	46
3.1	CLASSIFICAÇÃO DA AUDITORIA E SUA APLICAÇÃO EM DIVERSAS ÁREAS.....	49
3.1.1	Auditoria Operacional	52
3.1.2	Auditoria da Qualidade	54
4	GESTÃO DE DOCUMENTOS E AUDITORIA	61
4.1	FUNÇÕES ARQUIVÍSTICAS COM PAPEL DETERMINANTE NA AUDITORIA APLICADA À GESTÃO DE DOCUMENTOS	65
4.2	PRÁTICAS DE AUDITORIA NA ÁREA DE ARQUIVOLOGIA.....	70
4.2.1	Auditoria arquivística no Arquivo Histórico do Distrito Federal do México ..	71
4.2.2	Auditoria para gestão de documentos no Reino Unido	74
4.3	AUDITORIA PARA GESTÃO DE DOCUMENTOS NO COMANDO DA AERONÁUTICA	80
4.3.1	Breve histórico do Comando da Aeronáutica e do Centro de Documentação da Aeronáutica	80
4.3.1.1	Análise dos Relatórios das Visitas de Assessoramento Técnico	84
4.3.1.1.1	<i>Relatórios dos anos de 2010 e 2011</i>	86
4.3.1.1.2	<i>Relatórios dos anos de 2012 e 2013</i>	87
5	A CONSTRUÇÃO E COMPOSIÇÃO DO PRODUTO TÉCNICO-CIENTÍFICO	90

5.1	PRODUTO TÉCNICO-CIENTÍFICO: PROPOSTA DE AUDITORIA PARA GESTÃO DE DOCUMENTOS NO COMANDO DA AERONÁUTICA	95
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	134
	REFERÊNCIAS	138
	ANEXO A – CHECKLIST UTILIZADO NAS VISITAS DE ASSESSORAMENTO TÉCNICO A PARTIR DE 2012.....	149
	ANEXO B – ROTEIRO PARA FOTOGRAFIAS DAS VISITAS DE ASSESSORAMENTO TÉCNICO	153

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho apresenta como tema a aplicação da auditoria à gestão de documentos. O desenvolvimento da pesquisa na área da qualidade, especialmente, no que tange aos instrumentos que possam vir a contribuir para o desenvolvimento da Arquivologia, são de interesse da presente autora desde sua graduação, concluída em 2009, quando elaborou o Trabalho de Conclusão de curso “A Gestão de Documentos como suporte para Sistemas de Gestão da Qualidade”. Na sua pós-graduação *latu sensu*, concluída em 2011, o resultado foi submetido à publicação do artigo científico “A relação entre a Gestão de Documentos e os Sistemas de Gestão da Qualidade” publicado na Revista Arquivo & Administração da Associação dos Arquivistas Brasileiros.

Devido ao fato da NBR ISO 9001/2005 apresentar dois requisitos de documentação para Sistemas de Gestão da Qualidade, a autora tomou ciência da existência do processo de certificação ISO.

De acordo com a referida norma, elaborada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (2008, p. 3), os requisitos supramencionados constam dos itens 4.2.3 “Controle de documentos¹” e 4.2.4 “Controle de registros²”. Em síntese, os mesmos evidenciam as seguintes exigências:

- controle dos documentos da qualidade: registro de alterações dos documentos, controle de distribuição de documentos, controle de versões, versões atuais disponíveis, legíveis e identificáveis; e
- controle dos registros da qualidade: estabelecer procedimento documentado para definição dos controles relativos à identificação, armazenamento, proteção, recuperação, retenção e disposição dos registros e manter os registros identificáveis e recuperáveis.

Ao associar os benefícios que a gestão de documentos poderia fornecer para o cumprimento das exigências de controle, a autora teve ciência do processo de certificação que envolve a auditoria. Vislumbrou-se, portanto, a possibilidade de aplicar a auditoria à gestão de

¹ Manuais da qualidade, planos da qualidade, especificações, diretrizes, procedimentos documentados, instruções de trabalho e desenhos.

² Fornecem evidência objetiva de atividades realizadas ou de resultados alcançados.

documentos, com vistas a contribuir para a verificação de conformidade do cumprimento das normativas internas e externas às quais uma organização está submetida.

Antes de determinar a temática dessa pesquisa, foram desenvolvidos, por essa autora, alguns levantamentos a partir dos quais não foram identificados, em âmbito nacional, trabalhos que discorram sobre a aplicação da auditoria à gestão de documentos. Durante o desenvolvimento dos levantamentos preliminares, houve somente 1 (um) retorno de busca, que consistia em uma Comunicação, elaborada pelo Arquivo Público do Estado de São Paulo (por ocasião do IX Congresso de Arquivologia do Mercosul realizado em 2011), na qual o tema auditoria arquivística era abordado.

Internacionalmente, foram localizados trabalhos acadêmicos e publicações técnicas, por intermédio das visitas aos *sites* de Arquivos Nacionais do Reino Unido, Estados Unidos, México, Canadá e Austrália, sobre o uso da auditoria na Arquivologia.

Destaca-se o trabalho do México, de 2006, que foi elaborado com o objetivo de auditar os processos técnicos do Arquivo Histórico do Distrito Federal do México, que entre todos os trabalhos selecionados para esta pesquisa, foi o único a utilizar o termo: auditoria arquivística³.

Originada na Contabilidade, a auditoria é utilizada por diversas áreas. A partir do momento que a auditoria é aplicada a uma determinada realidade, é comum adotar termo composto que caracteriza a auditoria naquela área específica, por exemplo: auditoria logística, auditoria ambiental, auditoria hospitalar, etc.

Entretanto, neste trabalho, não será utilizado o termo auditoria arquivística, para manter a singularidade, tanto da auditoria que tem sua origem na área contábil, quanto da Arquivologia no que diz respeito à composição do termo.

No caso deste estudo, optou-se por aplicar a auditoria à gestão de documentos, que figura como um dos conceitos mais relevantes da área, pois é a partir dela que se desempenha a maioria das funções arquivísticas, a saber: produção, avaliação, conservação, classificação e difusão de documentos.

Dentre os cinco marcos da Arquivologia⁴ apresentados por Rondinelli (2005, p. 40-42), encontra-se o surgimento do conceito da gestão de documentos no período pós II Guerra Mundial, uma vez que o

³ Termo original: *Auditoría archivística*.

⁴ Criação do Arquivo Nacional da França, em 1789; criação em 1821 da *École Nationale des Chartes*, na França; promulgação, em 1841, do princípio da proveniência, na França; surgimento do conceito de gestão de documentos no cenário pós II Guerra Mundial; e utilização dos documentos eletrônicos pelas instituições públicas a partir da década de 1980.

[...] aumento do volume de documentos produzidos pelas instituições públicas levou à necessidade de se racionalizar a produção e o tratamento desses documentos, sob pena de as organizações inviabilizarem sua capacidade gerencial e decisória. (RONDINELLI, 2005, p. 41).

Naquele período, a necessidade primordial era de organizar e avaliar os documentos com a finalidade de racionalizar a documentação acumulada.

No Brasil, o referido conceito destacou-se com a promulgação da Lei n.º 8.159, de 8 de janeiro de 1991, a denominada Lei de Arquivos. O seu Art. 3º evidencia o conceito de gestão de documentos 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).

A mesma lei em seu Art. 1º determina que:

É dever do Poder Público a gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivos, como instrumento de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico e como elementos de prova e informação. (BRASIL, 1991).

No que tange à preocupação das instituições públicas de racionalizar a produção e tratar os documentos, com a criação da Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, a denominada Lei de Acesso à Informação (LAI), essa preocupação passa a ter destaque novamente.

Entretanto, o fato da criação da LAI por si só não garante o acesso às informações, uma vez que se os documentos não estiverem organizados não será possível acessá-los. A ausência da gestão de documentos poderá comprometer o cumprimento da referida lei, visto que existem prazos para o atendimento às solicitações de informações.

Em seu Art. 5º, a LAI, preconiza que “É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.” (BRASIL, 2011).

Contudo, a garantia do acesso à informação não é novidade decorrente da LAI. O direito de receber informações dos órgãos públicos já estava previsto no Art. 5º, inciso XXXIII da Constituição Federal Brasileira, de 1988:

Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do estado. (BRASIL, 1988).

Considerando as questões de organização e acesso aos documentos públicos, o

problema de pesquisa foi observado no ambiente de trabalho desta autora que ao ingressar na Força Aérea Brasileira em 2013, enquanto oficial arquivista foi lotada no Centro de Documentação da Aeronáutica (CENDOC), na Seção de Arquivologia. Onde pôde perceber que os processos deveriam ser revistos para que pudessem cumprir de forma satisfatória as atribuições da supramencionada seção, a fim de propiciar melhorias, bem como o aprimoramento da padronização de alguns aspectos.

Conforme previsto no Regulamento do CENDOC – ROCA 21-28, aprovado pela Portaria nº 292/GC3, de 27 de fevereiro de 2013, o CENDOC é responsável por guardar e preservar a documentação permanente de valor histórico, probatório e informativo da Aeronáutica.

Nesse contexto, cabe mencionar que a Subseção de Assessoramento de Treinamento Técnico (SSATT), subordinada à Seção de Arquivologia do CENDOC, em síntese, tem sua competência estabelecida conforme Regimento Interno – RICA 21-52, aprovado pela Portaria nº 16/5EM, de 27 de janeiro de 2006, compete:

- a) controlar e orientar as atividades de Arquivologia no Comando da Aeronáutica (COMAER);
- b) propor a edição ou atualização das publicações oficiais existentes da atividade de Arquivologia, conforme a necessidade;
- c) assessorar as Organizações Militares (OM) do COMAER sobre os assuntos relativos à gestão de documentos; e
- d) realizar Visitas Técnicas aos protocolos e arquivos das OM.

As Visitas de Assessoramento Técnico (VAT) são realizadas pelo CENDOC com o objetivo de orientar às Subcomissões Permanentes de Avaliação de Documentos da Aeronáutica (SPADAER) e de proceder à verificação da situação dos protocolos e arquivos das OM do COMAER. Essas visitas resultam em relatórios, que são gerados a partir da aplicação de um *checklist*, nos quais são apresentados aspectos positivos e negativos observados durante a VAT, bem como recomendações para adequações de possíveis inconformidades.

Reconhece-se assim, a tentativa de verificar se a gestão de documentos está sendo realizada de acordo com os instrumentos normativos do COMAER e do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ). Constata-se, portanto, que a verificação que é feita nas VAT não apresenta parâmetros específicos para os principais aspectos da gestão de documentos.

Diante do exposto, apresenta-se a seguinte questão de pesquisa: de que forma o cumprimento das normativas relativas à gestão de documentos pode ser verificado nos serviços arquivísticos das Organizações Militares do Comando da Aeronáutica?

Sendo assim, parte-se dos seguintes pressupostos:

- a) A auditoria aplicada à gestão de documentos apresenta-se como ferramenta que pode ser utilizada para verificar e evidenciar o grau de cumprimento de padrões estipulados por normativas internas e externas;
- b) A auditoria aplicada à gestão de documentos fornece informações que subsidiam o planejamento de melhorias para a gestão de documentos em serviços arquivísticos; e
- c) As práticas de auditoria operacional e auditoria da qualidade, bem como as propostas de auditoria para a área de Arquivologia no Reino Unido e no México, podem ser utilizadas para embasar a construção de parâmetros de auditoria para a gestão de documentos em serviços arquivísticos do COMAER.

O conceito de gestão de documentos, evidenciado na Lei de Arquivos, permite ter o entendimento que a gestão de documentos é um conjunto de procedimentos e operações técnicas que são desenvolvidos para racionalizar a documentação e ao mesmo tempo atender ao seu Art. 1º que expõe que os documentos de arquivo devem servir como instrumento de apoio e como elemento de informação.

Apura-se também que o Dicionário de Terminologia Arquivística Brasileira apresenta a mesma definição da Lei de Arquivos para a gestão de documentos. Considera-se que o conceito evidenciado na Lei de Arquivos se apresenta de forma reducionista, pois a gestão de documentos representa algo mais complexo do que a execução de um conjunto de procedimentos e operações técnicas.

Cabe ressaltar, que a gestão de documentos pode ser considerada como conjunto de procedimentos e operações técnicas (Lei de Arquivos), como programa (ISO 15489/2001)⁵ ou como sistema (ISO 30300/2011)⁶. Em função disso, e por não se enquadrar nos propósitos

⁵ No escopo da norma é evidenciado que a mesma foi elaborada com base nas normas australianas e nas melhores práticas internacionais relativas à gestão de documentos para planejar e implementar programas de gestão de documentos. Divide-se em duas partes, a primeira evidencia fundamentos e vocabulário envolvido e a segunda evidencia os requisitos que as organizações públicas e privadas devem cumprir caso sejam submetidas à auditoria interna ou externa visando à certificação do programa de gestão de documentos. De acordo com Flores (2005, p. 36), “Um programa de gestão documental viabiliza às empresas e organizações o controle da qualidade e quantidade da documentação que produzem e recebem, garantindo o acesso à essas informações de forma rápida e de acordo com as necessidades de cada usuário.”

⁶ Primeira norma de uma série que tem como objetivo planejar e implementar Sistemas de Gestão de Documentos. A ISO 30300 evidencia os fundamentos e vocabulário envolvido. A norma que evidenciará os requisitos que as organizações públicas e privadas devem cumprir caso sejam submetidas à auditoria interna ou

desta pesquisa, optou-se por não se apropriar da consideração percebida na Lei de arquivos. Além disso, por não haver no COMAER, um programa, nem um sistema de gestão de documentos, decidiu-se, neste trabalho, tratar o conceito de gestão de documentos como um macroprocesso.

Macroprocessos caracterizam-se por representar os processos mais abrangentes da organização, pois abarcam outros processos e têm impacto significativo no funcionamento da organização.

Desta forma, a gestão de documentos deve ser compreendida de forma abrangente, no sentido de que os elementos de planejamento, execução e acompanhamento sejam considerados no desempenho das ações da gestão de documentos.

Visto que a gestão de documentos deve assegurar a economia, eficiência e eficácia das operações desde a criação, manutenção e utilização, até a destinação final dos documentos e de acessar as informações contidas no documento arquivístico.

Um macroprocesso, bem como os processos que o compõe precisam ser verificados quanto à sua conformidade de eficiência e efetividade de acordo com normativas, e as informações obtidas facilitarão o planejamento de sua melhoria.

A gestão de documentos enquanto macroprocesso deve ser verificada para ser aprimorada com base em informações. Para fins deste estudo, infere-se que a auditoria⁷ pode ser utilizada como uma ferramenta para melhor avaliar esse macroprocesso e com base nas informações apuradas desenvolver recomendações que possibilitem a sua melhoria, e, assim oferecer serviços arquivísticos com qualidade.

Segundo Attie (1994, p. 25), “A auditoria é uma especialização contábil voltada a testar a eficiência e eficácia do controle patrimonial implantado com o objetivo de expressar uma opinião sobre determinado dado.”

A origem da auditoria está na área de Contabilidade, entretanto sua aplicação se ampliou a diversas áreas, tais como: qualidade, logística, tecnologia da informação, entre outras. No foco de sua aplicação está a verificação de processos ou áreas de acordo com instrumentos normativos.

A auditoria é “um processo de avaliação humano para determinar o grau de cumprimento de padrões estabelecidos (critérios, normas) e que resulta num parecer.”

externa visando à certificação do Sistema de Gestão de Documentos, é a segunda da série, a ISO 30301, que ainda não foi publicada

⁷ Na literatura levantada verificou-se que a auditoria é entendida como atividade, técnica ou processo. Optou-se neste momento, por adotar a auditoria como um processo, uma vez que há um conjunto de atividades que são desenvolvidas para resultar em um relatório que fornecerá informações para planejar melhorias para o que for auditado (processo, áreas, setores, patrimônio, etc.).

(MILLS, 1994, p. 3).

Há duas formas de realização da auditoria: interna e externa. A auditoria interna é realizada por profissionais vinculados à organização auditada, diferentemente da auditoria externa que é realizada por terceiros qualificados para emitirem pareceres independentes ou certificações.

Para fins desta pesquisa, o foco será na forma de realização interna, uma vez que não há a finalidade de submeter o COMAER à uma certificação.

O objetivo geral desta pesquisa é construir proposta de auditoria para aplicação ao macroprocesso de gestão de documentos no Comando da Aeronáutica.

Os objetivos específicos são:

- Explorar as metodologias, métodos e técnicas tanto na literatura sobre auditoria operacional e da qualidade, quanto nas experiências de auditoria para gestão de documentos do Reino Unido e do México;
- Identificar, tanto nas propostas de auditoria para Arquivologia do Reino Unido e do México quanto na literatura sobre auditoria operacional e da qualidade, os critérios que possam ser utilizados para auditoria da gestão de documentos no Comando da Aeronáutica; e
- Elaborar parâmetros de verificação para as fases de produção, utilização e avaliação e destinação da gestão de documentos.

Em relação à metodologia, Minayo et al. entendem

[...] por metodologia o caminho do pensamento e a prática exercida na abordagem da realidade. Ou seja, a metodologia inclui simultaneamente a teoria da abordagem (o método), os instrumentos de operacionalização do conhecimento (as técnicas) e a criatividade do pesquisador (sua experiência, sua capacidade pessoal e sua sensibilidade). (MINAYO et al., 1993, p. 17).

Na presente pesquisa foi realizada revisão de literatura mediante a coleta de dados buscando-se fontes bibliográficas da área de Arquivologia, Administração, Contabilidade e da Qualidade.

Foram utilizados também estudos publicados em periódicos, tais como: *Arquivo & Administração*, *Informação Arquivística*, *Revista Ciência da Informação (IBICT)*, *The Information Management Journal*, *Revista Ponto de Acesso*, *Revista de Administração Contemporânea (RAC)*, *Revista Eletrônica de Contabilidade*, entre outros. O material

levantado permitiu a elaboração dos alicerces teóricos da pesquisa e, conseqüentemente, contribuiu para a construção do produto técnico-científico proposto nesta pesquisa.

As Normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e da *International Standard for Organization (ISO)* apresentam-se como fontes devido ao seu caráter balizador, uma vez que são utilizadas nos processos de certificação.

A abordagem metodológica da pesquisa é qualitativa com caráter exploratório, considerando que não existem estudos no Brasil com a abordagem apresentada neste trabalho e, também, descritiva, pois objetiva construir proposta de auditoria para aplicação ao macroprocesso de gestão de documentos no Comando da Aeronáutica. Sobre a pesquisa exploratória Minayo et al. (1993) afirmam que:

Em geral, várias teorias competem entre si para explicar ou para ajudar o pesquisador a compreender determinada questão. Muitas vezes também existem problemas novos para os quais não foram desenvolvidas teorias específicas. Nesse último caso, costumamos falar de pesquisa exploratória, na qual o investigador vai propondo um novo discurso interpretativo. (MINAYO et al., 1993, p. 17).

A pesquisa foi dividida em três etapas:

A primeira etapa consistiu no desenvolvimento da parte teórico-conceitual referente à gestão de documentos, processos e auditoria com base em revisão de literatura.

Na segunda etapa foram selecionados e analisados os critérios, metodologias, métodos e técnicas tanto na literatura sobre auditoria operacional e da qualidade, quanto nas propostas de auditoria para Arquivologia do Reino Unido e do México.

Na terceira etapa, foi construída uma proposta de auditoria para gestão de documentos voltada para aplicação no Comando da Aeronáutica.

A presente pesquisa justifica-se por se tratar de um tema com uma produção incipiente na literatura arquivística brasileira.

Faz-se necessário difundir a prática de auditoria, que é comum em outras áreas, considerando que sua aplicação pode impactar positivamente na melhoria dos serviços arquivísticos como um todo.

Especificamente pertinente para um mestrado profissional, esta pesquisa resultou em uma proposta de auditoria que pretende contribuir para a melhoria de um problema reconhecido no ambiente de trabalho desta autora.

Mesmo sendo pensado para o Comando da Aeronáutica, este trabalho pode ser utilizado por outras organizações e provocar o interesse para realização de outras pesquisas sobre o tema.

Este trabalho está estruturado em seis seções e a primeira delas é a presente introdução. A segunda seção apresenta um breve histórico do conceito de gestão de documentos e suas abordagens, bem como evidencia sua importância para os serviços arquivísticos, além de apresentar a gestão de documentos como um macroprocesso. A terceira seção apresenta as principais definições da auditoria, breve histórico, Auditoria Operacional e a Auditoria da Qualidade. A quarta seção evidencia a relação entre a gestão de documentos e a auditoria e destaca a aplicação da auditoria ao macroprocesso de gestão de documentos. Apresenta também as características das propostas de auditoria do México e Reino Unido. A quinta seção apresenta o produto técnico-científico que é uma proposta de auditoria para a gestão de documentos do Comando da Aeronáutica.

A finalidade da proposta é definir os padrões de planejamento, execução, elaboração de relatório e acompanhamento da auditoria para o macroprocesso de gestão de documentos. Na etapa de execução, destacam-se as listas de verificação que apresentam os itens de verificação por fase da gestão de documentos.

Por fim, nas considerações finais são apresentadas conclusões pessoais tanto da literatura quanto da experiência de elaborar um produto com elementos de outra área. Além disso, são sugeridas também possíveis melhorias que propiciarão o melhor desenvolvimento das atribuições do Centro de Documentação da Aeronáutica e apontar algumas inquietações para que outras pesquisas sobre o tema sejam desenvolvidas.

2 GESTÃO DE DOCUMENTOS

A gestão de documentos é um dos marcos da Arquivologia e para fins desta pesquisa representa uma das categorias mais importantes, contudo não se pretende abordar profundamente seu histórico e nem esgotar todos os seus aspectos.

Objetiva-se, nesta seção, evidenciar o contexto do surgimento do conceito gestão de documentos, principais modelos e delimitar o que mais se aproxima com o objeto desta pesquisa.

As organizações devem planejar e implementar a gestão de documentos, assegurar a preservação documental, promover a memória institucional e disponibilizar o acesso aos documentos para a continuidade dos processos da organização, assim como apoiar a tomada de decisão.

A gestão de documentos pode ser desenvolvida nos serviços arquivísticos das organizações, sendo assim, faz-se necessário evidenciar a noção de serviço arquivístico nesta pesquisa.

Os serviços arquivísticos diferem-se das Instituições Arquivísticas, pois uma instituição arquivística tem como atividades-fim as atividades arquivísticas.

Sobre os serviços arquivísticos, Jardim (1999, p. 22, grifo do autor) afirma que:

Os serviços arquivísticos governamentais referem-se às unidades administrativas incumbidas de funções arquivísticas nos diversos órgãos da administração pública, no âmbito dos quais configuram-se como atividades-meio (ex.: o Serviço de Protocolo e Arquivos do Departamento de Administração do Ministério da Saúde). (JARDIM, 1999, p. 22, grifo do autor).

Sendo assim, considerando que o campo empírico da presente pesquisa está inserido no âmbito da Administração Pública Federal, para fins desta pesquisa, os serviços arquivísticos são entendidos como as unidades que produzem e recebem documentos arquivísticos e que desenvolvem atividades arquivísticas para propiciar o acesso à informação. Nesse contexto, as Organizações Militares do Comando da Aeronáutica figuram serviços arquivísticos.

Como atividades-meio, os serviços arquivísticos devem dar suporte às atividades-fim de uma organização. As atividades-fim são desenvolvidas para atender os objetivos institucionais que representam a razão de existência de uma organização, ou seja, atividades que são desempenhadas para cumprir sua missão.

2.1. BREVE HISTÓRICO E ABORDAGENS

As informações são diariamente produzidas nas organizações no desempenho das atividades e precisam ser organizadas, controladas, preservadas e acessadas de forma rápida. Sendo assim, faz-se necessário evidenciar o significado do registro dessas informações ao longo da existência de uma organização. A produção e acumulação caracterizam um tipo de documento, o documento arquivístico.

Segundo Rondinelli (2005, p. 129), documento arquivístico é:

Informação registrada, independente da forma ou do suporte, produzida ou recebida no decorrer das atividades de uma instituição ou pessoa e que possui conteúdo, contexto e estrutura suficientes para servir de prova destas atividades.

Rodrigues (2006, p. 105) define arquivo como “um conjunto de documentos produzidos e recebidos no decurso das ações necessárias para o cumprimento da missão predefinida de uma determinada entidade coletiva, pessoa ou família.”

Sobre a forma como o documento é criado Bellotto afirma que:

A forma/função pela qual o documento é criado é que determina seu uso e seu destino de armazenamento futuro. É a razão de sua origem e de seu emprego, e não o suporte sobre o qual está constituído, que vai determinar sua condição de **documento de arquivo**, de biblioteca, de centro de documentação ou de museu. (BELLOTTO, 2006, p. 36, grifo nosso).

Embora o documento arquivístico digital tenha suporte e apresentação diferentes do convencional, um documento é considerado arquivístico quando é originado através do exercício de atividades atreladas a funções de uma organização ou pessoa física. Esses documentos contêm informações que devem ser controladas, preservadas e acessadas independentemente do seu suporte para a continuidade das atividades. Fica claro que o fato da forma de produção do documento ser eletrônica ou convencional não é suficiente para caracterizar um documento como documento de arquivo, mas sim se o documento resulta de alguma ação de uma organização ou pessoa.

Desta forma, ressalta-se a importância da gestão de documentos para todo documento arquivístico sem que haja a supervalorização do documento digital em detrimento do documento convencional.

Rondinelli (2013) define documento arquivístico digital como:

Um documento, isto é, “uma unidade indivisível de informação constituída por uma mensagem fixada num suporte (registrada), com uma sintática estável”, “produzido e/ou recebido por uma pessoa física ou jurídica, no decorrer das suas atividades”, codificado em dígitos binários e interpretável por um sistema computacional”, em suporte, magnético ou outro. (RONDINELLI, 2013, p. 235, grifo do autor).

No e-ARQ Brasil: Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos encontra-se a seguinte definição para documento arquivístico: É um documento produzido e/ou recebido e mantido por pessoa física ou jurídica, no decorrer das suas atividades, qualquer que seja o suporte, e dotado de **organicidade** (CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, 2011, p. 11, grifo nosso).

Oliveira (2008) afirma que:

Os documentos estão ligados por um elo que é definido pela razão de produção dos mesmos e pela função que têm a cumprir. Essas conexões entre documentos e processos espelham uma rede de relacionamentos que expressa as relações de negócios, as relações pessoais, políticas, culturais, etc que lhes deu origem. (OLIVEIRA, 2008, p. 2).

O elo mencionado pela autora, observado em conjuntos documentais é a sua organicidade e é considerada pelo e-ARQ Brasil como uma das qualidades de um documento arquivístico juntamente com unicidade, confiabilidade, autenticidade e acessibilidade. Sobre a organicidade o e-ARQ afirma que:

O documento arquivístico se caracteriza pela organicidade, ou seja, pelas relações que mantém com os demais documentos do órgão ou entidade e que refletem suas funções e atividades. Os documentos arquivísticos não são coletados artificialmente, mas estão ligados uns aos outros por um elo que se materializa no plano de classificação, que os contextualiza no conjunto ao qual pertencem. Os documentos arquivísticos apresentam um conjunto de relações que devem ser mantidas. (CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, 2011, p. 21).

A informação tornou-se um ativo institucional e precisa ser gerida, uma vez que possui cunho estratégico e agrega valor à tomada de decisão.

De acordo com Flores e Lampert (2013, p. 44), “Após a II Guerra Mundial, a produção de informação cresceu de uma forma avassaladora, obrigando as instituições a buscarem novas soluções para administrar o grande volume documental acumulado.”

A solução encontrada foi a gestão de documentos que objetiva a racionalização da massa documental com critérios pré-estabelecidos que visam a eficiência e eficácia das atividades.

A gestão de documentos representa um marco na área arquivística e tem seu conceito originado no cenário pós-guerra.

Desde o desenvolvimento da arquivologia como disciplina, a partir da segunda metade do século XIX, talvez nada a tenha revolucionado tanto quanto a concepção teórica e os desdobramentos práticos da gestão ou a administração de documentos estabelecidos após a Segunda Guerra Mundial. (JARDIM, 1987, p. 35).

O cenário de crise econômica em 1930 e a II Guerra Mundial impulsionaram a preocupação de vários países com relação ao tratamento da documentação acumulada e “[...] surgiram, a partir daí, vários modelos nacionais estreitamente ligados às condições culturais, econômicas, administrativas e históricas.” (INDOLFO, 2008, p. 47).

Após a Segunda Guerra Mundial, os Estados Unidos e o Canadá contaram com comissões de caráter federal que contribuíram para a evolução e práticas da Gestão de Documentos.

Nos Estados Unidos, houve destaque para as ações das Comissões Hoover (1947) e a Lei Federal de Arquivos – *Federal Records Act* (1953) que determinava a existência de um Programa de Gestão de Documentos (*Records Management Program*), aparecendo o conceito de ciclo vital e o controle da gestão.

No Canadá, destacam-se a Comissão Massey (1951) e a Comissão Glassco (1961-1962) que identificaram a necessidade de implantar a Gestão de Documentos nos órgãos departamentais para diminuir os custos com a administração e conservação dos documentos públicos.

Na Europa, nesse mesmo período, o problema foi tratado especialmente sob o ângulo do interesse histórico dos documentos, com diversas formas de controle dos arquivistas-historiadores sobre a seleção dos documentos a conservar e sobre a destruição do resto, constituindo-se o que se tem denominado, ‘de maneira bastante imprecisa’, às vezes, de pré-arquivamento. (INDOLFO apud DUCHEIN, 1993, p. 13, grifo do autor, tradução da autora).

A existência de modelos internacionais estimulou a UNESCO a difundir o conceito de gestão de documentos através dos estudos RAMP⁸ que de acordo com Indolfo (2007, p. 35), foi um:

⁸*Records and Archives Management Program.*

Programa da UNESCO estabelecido em 1979 que buscou fazer com que o público em geral e os tomadores de decisão atentassem (despertassem) para a importância dos documentos e arquivos, bem como assessorar os governos no estabelecimento de infra-estruturas eficientes para a gestão de documentos e arquivos, e participassem do debate internacional dos problemas enfrentados pelos arquivos.

Segundo o RAMP, a gestão de documentos é o “domínio da gestão administrativa geral com vistas a assegurar a economia e a eficácia das operações desde a criação, manutenção e utilização, até a destinação final dos documentos.” (UNESCO, 1979 apud INDOLFO, 2008, p. 48, tradução da autora).

No que diz respeito aos denominados modelos de gestão de documentos, em 1993, Joaquim Llansó I Sanjuan, em “*Gestión de documentos: definición y analisis de modelos*” analisou e comparou os principais modelos de gestão de documentos: o modelo norte americano, o modelo de Quebec, o modelo alemão, o modelo italiano, o modelo inglês, o modelo francês e o modelo espanhol.

Destaca-se, portanto, sua análise do modelo americano, na parte em que trata dos programas de gestão de documentos, o que ratifica a importância do RAMP estabelecido por James B. Rhoads para a difusão do conceito de gestão de documentos pelos Estados Membros da UNESCO, em particular para os países em desenvolvimento.

Sobre o modelo norte americano representado pelos programas de gestão de documentos com o conceito de ciclo vital, Llansó I Sanjuan (1993, p. 34, tradução nossa), ressalta que “tanto a UNESCO quanto o Conselho Internacional de Arquivos, através de suas publicações, apoiam esta definição da gestão de documentos, fato que justifica a valorização do modelo norte americano da gestão de documentos.”

Em relação aos conceitos de gestão de documentos, verificou-se que:

Os elementos economia, eficácia e eficiência, sem esquecer o fator produtividade, são ressaltados, normalmente, em quase todos os conceitos uma vez que as mudanças por que passavam as organizações, governamentais ou não, no início do século XX, tanto no processo de produção, como na organização racional do trabalho, passaram a exigir a adoção dos princípios da administração científica, preconizada pelo Taylorismo⁹. (INDOLFO, 2008, p. 46).

Sobre as principais abordagens de gestão de documentos, tais como: canadense, australiana e americana (Schellenberg), é possível identificar nos conceitos de gestão de

⁹ Modelo de administração desenvolvido pelos americanos Frederick Winslow Taylor (1856-1915) e Frank Bunker Gilbreth (1868-1924).

documentos ou no aspecto profissional dos Estados Unidos, Canadá e Austrália o reflexo da diferença na conceituação do termo documento ou documento de arquivo.

Rondinelli (2011) em sua tese de doutorado “O conceito de documento arquivístico frente à realidade digital: uma revisitação necessária” apresenta uma discussão sobre documento arquivístico para mostrar a relação entre a gestão de documentos e a ruptura das profissões na área de Arquivologia e não há a intenção de repetir isso, entretanto faz-se necessário trazer a questão que influencia a segregação das idades do documento de arquivo.

Em relação à linha canadense, Rondinelli (2011, p. 114) destaca a professora italiana Luciana Duranti da *University of British Columbia (UBC)*, em Vancouver que retomou em 1989 os estudos que Paola Carucci iniciou em 1987 sobre a aplicação dos fundamentos diplomáticos aos documentos arquivísticos contemporâneos, inclusive os digitais. Duranti traz a abordagem da diplomática moderna que se preocupa com os documentos criados e com os documentos que serão criados independentemente do suporte.

Outra especificidade do Canadá foi o surgimento da denominada “arquivística integrada”, como afirma Indolfo (2008, p. 51):

Na década de 1990, o manual de arquivística, de autoria dos arquivistas canadenses (oriundos de Québec), Jean-Yves Rousseau e Carol Couture, sobre *Os fundamentos da disciplina Arquivística*, apresenta com muita clareza os elementos fundamentais da teoria e prática arquivísticas europeias associando-os com o *records management* norte-americano, superando a cisão existente na categoria profissional, formulando uma nova versão da disciplina, a chamada “arquivística integrada” e reconciliando os papéis desempenhados pelos arquivos e pelos arquivistas, ou seja, sua tripla função: administrativo, científico e cultural.

A cisão mencionada foi gerada devido ao conceito de ciclo vital, anterior à ideia dos autores supramencionados, como afirma Rondinelli:

Ocorre que nos países anglo-saxões, geradores do conceito de gestão de documentos, o conceito de ciclo vital provocou uma cisão profissional, isto é, paralelamente à figura do arquivista passa a existir a do *records manager*, ou administrador de documentos. Enquanto o primeiro cuidaria dos documentos de valor permanente, ou histórico, o último se encarregaria dos documentos de valor corrente e intermediário. (RONDINELLI, 2005, p. 41).

A arquivística integrada deve atingir três objetivos essenciais:

Garantir a unidade e a continuidade das intervenções do arquivista nos documentos de um organismo e permitir assim uma perspectiva do princípio das três idades e das noções de valor primário e secundário; permitir a articulação e a estruturação das atividades arquivísticas numa política de organização de arquivos; integrar o valor primário e o secundário numa definição alargada de arquivo. (ROUSSEAU; COUTURE, 1998, p. 70).

Na linha de pensamento australiana encontra-se a abordagem dos *Records Continuum* ou “documentos arquivísticos contínuos”. Essa abordagem, diferente da abordagem de ciclo vital, extingue as fases estanques (corrente, intermediária e permanente), demonstra um pensamento continuado entre as fases e “[...] o documento arquivístico possui valor evidencial ao longo de toda sua existência.” (RONDINELLI, 2011, p. 185).

Com o aumento da produção e utilização dos documentos digitais,

[...] a ideia de documentos arquivísticos contínuos ganhou força na Austrália a partir dos anos de 1990. Isto porque a disseminação do uso dos documentos digitais nas instituições públicas a partir daquela década e a necessidade de gerenciá-los levaram à representação do conceito de contínuo num modelo, o chamado modelo de documentos arquivísticos contínuos, o qual passou a ser implementado em sistemas automatizados de gestão arquivística de documentos. (RONDINELLI, 2011, p. 187).

No que tange à linha americana, reconhece-se Schellenberg como um dos principais colaboradores. Rondinelli (2013, p. 158, grifo da autora) evidencia que Schellenberg (1956) concebeu seu conceito através dos termos *records* e *archives*.

Em relação à *records*, a definição é a seguinte: Todos os livros, papéis, fotografias, ou outros materiais documentais, independentemente da forma física ou de características, elaborados ou recebidos por qualquer instituição pública ou privada no exercício de suas obrigações legais ou em conexão com a transação de seu próprio negócio e preservados ou destinados à preservação por aquela instituição ou seu legítimo sucessor como evidência de suas funções, políticas, decisões, procedimentos, operações ou outras atividades, ou por causa do valor informacional dos dados ali contidos. Quanto ao termo *archives*, este é definido como aqueles *records* de qualquer instituição pública ou privada considerados dignos de preservação **permanente** para referência e propósitos de pesquisa e que foram depositados ou selecionados para depósito numa instituição arquivística.

Devido às características de produção/acumulação por pessoa física ou jurídica dos documentos, é possível identificar que tanto a conceituação de *records* quanto a de *archives* dada pelo autor trata-se de documento arquivístico, todavia reconhecem-se fases diferentes do ciclo de vida.

[...] no contexto conceitual de Schellenberg, embora os termos *records* e *archives* também possam ser traduzidos, respectivamente, para documentos arquivísticos e arquivos, o primeiro se aplica à entidade arquivística nas fases corrente e intermediária, enquanto o segundo à fase permanente. (RONDINELLI, 2013, p. 159).

Considerando essa separação em fases ou idades de um documento arquivístico, faz-se necessário evidenciar algumas questões sobre o ciclo vital dos documentos.

2.2 CICLO VITAL DOS DOCUMENTOS

De acordo com o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 100), a gestão de documentos é o “conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento.”

Paes (2005) destaca três fases básicas da gestão de documentos: produção, utilização e destinação dos documentos.

A fase de produção de documentos refere-se à criação dos documentos no desenvolvimento das atividades de pessoa física ou jurídica. Nessa fase recomenda-se a padronização dos documentos, dos processos de trabalho e a adoção da avaliação documental.

A utilização de documentos consiste nas atividades de protocolo, expedição, organização e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária.

A destinação de documentos é considerada a fase mais complexa, pois ocorre a análise e a avaliação dos documentos acumulados com intuito de estabelecer os prazos de guarda, determinando quais documentos serão recolhidos ao arquivo permanente e quais deverão ser eliminados por terem perdido seu valor administrativo, jurídico ou informacional para a organização.

Intrínseco ao conceito de gestão de documentos está o conceito de ciclo de vida dos documentos que evidencia que todo documento cumpre um ciclo que possui três fases: corrente, intermediária e permanente.

Os *arquivos de primeira idade ou correntes* são constituídos de documentos em uso ou consultados com frequência, que são mantidos próximos aos locais de produção e recepção dos documentos.

Os *arquivos de segunda idade ou intermediários* são constituídos de documentos que possuem baixa frequência de consulta, mas que não poderão ser eliminados, pois a qualquer momento o órgão receptor e produtor pode solicitá-los. Geralmente, ficam longe da área receptora e produtora.

Os *arquivos de terceira idade ou permanentes*, são constituídos de documentos que ultrapassam o valor administrativo e devem ser mantidos devido ao valor histórico ou informacional.

Segundo Llansó I Sanjuan (1993, p. 33), o norte americano Philip C. Brooks foi identificado por Anna Leonor Szlejcher como o primeiro a fazer referência ao ciclo vital dos

documentos. O conceito se consolidou mediante a criação de programas de gestão de documentos e a criação de arquivos intermediários.

Ernst Posner e Theodore R. Schellenberg são apontados como difusores do conceito nos anos 1950 e 1960 e seu uso nos Estados Unidos, Canadá, França e Reino Unido provocou uma revolução na disciplina arquivística.

James B. Rhoads (1983) em *La función de La gestión de documentos y archivos em los sistemas nacionales de información: um estudio del RAMP* entende a gestão de documentos como:

Um sistema integral de gestão de documentos se ocupará de tudo o que sucede aos documentos de uma organização através de seu “ciclo vital”, isto é, desde seu “nascimento”, passando por sua vida ativa e produtiva como meio de cumprir com as funções da organização, até a sua “morte” ou destruição quando tenham cumprido com todas as finalidades pertinentes, ou sua “reencarnação” como arquivos se tiverem valores que justifiquem sua conservação. (RHOADS, 1983, p. 19, tradução nossa).

Llansó I Sanjuan (1993, p. 34) aponta que esse sistema - também denominado programa – integral de gestão de documentos abarca os documentos de uma organização através de três fases do ciclo de vida elencados por Rhoads, são elas: criação de documentos, manutenção e uso dos documentos e eliminação de documentos.

Sobre a primeira fase – criação de documentos, o autor considera de particular importância, pois se for realizada adequadamente:

1) evitará a produção de documentos não essenciais, diminuindo o volume de documentos que posteriormente devem ser manipulados, controlados, armazenados, e eliminados; 2) ampliará a utilização e a utilidade dos documentos que são necessários; e 3) assegurará um nível adequado de recurso a reprodução e a automatização, com os benefícios que isto pode produzir durante todo o ciclo vital. (RHOADS, 1983, p. 19, tradução nossa).

O autor evidencia que os elementos específicos desta fase são: elaboração de fichas e formulários, gestão de formulários, preparação e gestão de correspondência, gestão de informes, sistemas de gestão de informação, gestão de diretrizes, processamento de termos e de texto.

Sobre a fase de utilização e conservação de documentos ou segunda fase, o autor afirma que ela compreende a utilização, o controle e armazenamento dos documentos que deve assegurar: “1) a disponibilidade da informação e os documentos necessários; 2) a utilização a baixo custo da informação e dos documentos ordinários; 3) seleção do material

auxiliar, equipes e lugar de armazenamento dos documentos adequados a frequência e natureza de sua utilização.”(RHOADS, 1983, p. 21, tradução nossa).

O autor demonstra que os componentes dessa fase são: sistema de arquivos e de recuperação da informação, gestão de arquivos, gestão de correio e de telecomunicações, seleção e gestão de copiadoras, análises de sistemas, programas de documentos essenciais e centros de arquivos.

A eliminação de documentos ou terceira fase é considerada pelo autor como crítica, porque implica em decidir quais documentos serão mantidos como testemunhos do passado e os documentos que podem ser eliminados, determinados por meio dos prazos de guarda previstos nas Tabelas de Temporalidade de Documentos, embasadas por razões administrativas e jurídicas.

O autor afirma que cada país adotará procedimentos diferentes, mas de alguma maneira o processo de eliminação abarcará as seguintes atividades:

Identificação e descrição dos documentos por séries e classes; 2) classificação destas séries ou classes com vistas a sua conservação ou eliminação; 3) determinação dos documentos que justifica conservação nos arquivos; 4) eliminação periódica de documentos não permanentes; 5) transferência de documentos permanentes aos arquivos nacionais. (RHOADS, 1983, p. 24, tradução nossa).

O sistema ou programa de gestão de documentos de Rhoads é um dos mais bem aceitos nos cenários nacional e internacional. Apresenta quatro níveis de aplicação:

- nível mínimo: o programa de gestão terá, no mínimo, sistemas para elaborar programas de retenção e eliminação de documentos, com procedimentos para a eliminação oportuna dos documentos, de conformidade com o previsto no programa respectivo e com procedimentos para transferir aos arquivos nacionais os documentos de valor permanente;
- nível mínimo ampliado: abarca os sistemas de programação, eliminação, avaliação e transferência do “nível mínimo” complementados por um ou mais centros de arquivos, que se utilizam sistematicamente;
- nível intermediário: inclui os sistemas e serviços de “nível mínimo ampliado”, assim como outros subprogramas básicos, que consiste geralmente na elaboração e gestão de formulários, gestão de correspondência e informes, elaboração de sistemas de arquivo e de recuperação, gestão de arquivos e programas sobre os documentos essenciais; e
- nível máximo: inclui todas as atividades anteriormente descritas, somadas a gestão de diretrizes, de correspondência e telecomunicações e de tecnologias para automação. (RHOADS, 1983, p. 31).

Difícilmente a gestão de documentos será implantada com sucesso sem utilizar a classificação, avaliação e seleção de documentos, sendo a seleção inerente à avaliação.

A classificação tem como objetivo dar visibilidade às funções e às atividades do organismo produtor do arquivo, deixando claras as ligações entre os documentos. Podemos entender que a classificação é, antes de tudo, lógica: a partir da análise do organismo produtor de documentos de arquivo, são criadas categorias, classes genéricas, que dizem respeito às funções /atividades detectadas (estejam elas configuradas ou não em estruturas específicas, como departamentos, divisões etc). (GONÇALVES, 1998, p. 12).

Souza (2007, p. 6) acredita que “a classificação é uma atividade matricial de todo que-fazer arquivístico, precedendo todas as outras funções, principalmente a avaliação e a descrição”. Indolfo (2007) também afirma que a classificação deve preceder a atividade de avaliação,

Torna-se fundamental para o processo de avaliação que os documentos tenham sido classificados, pois só a classificação permite a compreensão do conteúdo dos documentos de arquivo dentro do processo integral de produção, uso e acesso à informação arquivística, mantendo os vínculos orgânicos específicos que possui com a entidade geradora. (INDOLFO, 2007, p. 43).

Sousa (2007, p. 10) entende a classificação como a medida crucial dentro da gestão dos arquivos. A classificação de documentos determina e é determinada pelas demais atividades que compõem a gestão de documentos.

A avaliação não é simplesmente a aplicação da Tabela de Temporalidade de Documentos. A avaliação consiste em uma atividade analítica e de seleção de documentos que visa o estabelecimento de prazos de guarda e destinação de documentos, estipulando quais documentos serão preservados e em qual momento serão recolhidos ao arquivo permanente ou eliminados, de acordo com o seu valor para instituição e sociedade. A avaliação não é feita uma única vez e está sempre passível de revisões seguindo as mudanças na legislação ou até mesmo devido a demandas da sociedade.

A avaliação permite a identificação de valores dos documentos, considerando a função pela qual foi criado o documento. Os mesmos são classificados em primários e secundários.

Schellenberg (2006) afirma que:

Os documentos nascem do cumprimento dos objetivos para os quais um órgão foi criado - administrativos, fiscais, legais e executivos. Esses usos são, é lógico, de primeira importância. Mas os documentos oficiais são preservados em arquivos por apresentarem valores que persistirão por muito tempo ainda depois de cessado seu uso corrente e porque os seus valores serão de interesse para outros que não os utilizadores iniciais. (SCHELLENBERG, 2006, p. 180).

O valor primário refere-se, mais especificamente, ao uso administrativo, razão da criação do documento, tendo a finalidade de cumprir os fins administrativos, legais ou fiscais.

Já o secundário, refere-se aos documentos que adquirem valores diferentes daqueles para os quais foram produzidos, possuindo valor histórico, probatório e informativo. O vínculo estabelecido entre classificação e avaliação é vital para o controle dos fluxos informacionais e recuperação da informação.

Parte da atividade de avaliação pode ser visualizada concretamente na Tabela de Temporalidade Documental (TTD), um instrumento da gestão de documentos que explicita o tempo de guarda dos documentos definidos pela Comissão de Avaliação de Documentos, sendo seu cumprimento essencial para racionalização do espaço físico. Embora a TTD estipule prazos de guarda e determine a destinação final dos documentos, uma Comissão Permanente de Avaliação de Documentos deve existir desde a elaboração do instrumento supracitado até a validação da destinação final estipulada.

A informação sempre será o recurso primordial na tomada de decisão, sua quantidade e formas de acesso aumentaram e fez surgir a necessidade de profissionais capazes de gerenciar todo volume de informações produzido, tendo sempre em questão a necessidade do usuário.

Com a evolução das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) a produção dos documentos também em meio eletrônico aumenta ainda mais.

O avanço das tecnologias de informação e comunicação (TIC), a partir dos anos 90, muda radicalmente os mecanismos de registro e comunicação da informação nas instituições públicas e privadas. Os documentos produzidos no decorrer das atividades dessas instituições, até então em meio convencional, assumem novas características, isto é, passam a ser gerados em ambientes eletrônicos, armazenados em suportes magnéticos e ópticos, em formato digital, e deixam de ser apenas entidades físicas para se tornarem entidades lógicas. (CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, 2011, p. 16).

A diversidade de suportes e tecnologias da informação atua como ferramentas para potencializar o trabalho do arquivista, facilita o acesso à informação e diminui as fronteiras entre a informação e o usuário.

Na área da Arquivologia há uma grande utilização do GED (Gerenciamento Eletrônico de Documentos) que facilita o gerenciamento do fluxo informacional. Mais recentemente surgiu o e-ARQ Brasil que é um Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos (SIGAD) elaborado, inicialmente em 2006, no âmbito da Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ) do Arquivo Nacional do Brasil.

O e-ARQ Brasil define o SIGAD como:

Um conjunto de procedimentos e operações técnicas, característico do sistema de gestão arquivística de documentos, processado por computador. Pode compreender um *software* particular, um determinado número de *softwares* integrados, adquiridos ou desenvolvidos por encomenda, ou uma combinação destes. (CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, 2011, p. 10).

Para que um sistema informatizado seja considerado um SIGAD ele deve cumprir os requisitos do referido documento. Cumprindo esses requisitos o sistema não só fará o controle do fluxo informacional, mas manterá as qualidades dos documentos de arquivo e terá a sua programação baseada nas atividades arquivísticas.

De acordo com o e-ARQ Brasil para que um SIGAD seja bem sucedido é necessário que a gestão de documentos esteja implementada.

A produção de documentos digitais levou à criação de *sistemas informatizados de gerenciamento de documentos*. Entretanto, para se assegurar que documentos arquivísticos digitais sejam confiáveis e autênticos e possam ser preservados com essas características, é fundamental que os sistemas acima referidos incorporem os conceitos arquivísticos e suas implicações no gerenciamento dos documentos digitais. (CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, 2011, p. 10, grifo do autor).

Para que a gestão de documentos seja implementada de forma consistente, desde seu planejamento, políticas arquivísticas devem ser estabelecidas de acordo com as características intrínsecas e extrínsecas que influenciam a cultura, missão e objetivos de uma organização.

Entende-se por políticas de arquivo o conjunto de premissas, decisões e ações que ponderam os aspectos, administrativos, legais, científicos, culturais e tecnológicos que são relativos à produção, uso e preservação da informação arquivística de natureza pública e privada. (JARDIM, 2003, p. 2).

A gestão de documentos apoia a política global da organização, na medida em que torna mais eficiente o conhecimento e a articulação entre os vários subsistemas que a constituem; apoia os gestores na tomada de decisão; além de tornar mais eficiente o conhecimento interno da organização.

Ela auxilia no controle dos fluxos informacionais, garantindo o acesso rápido e eficaz às informações. E isso é o que toda instituição espera, afinal a organização que dispõe das informações necessárias de forma rápida é a que alcança o melhor desempenho.

No Brasil, a gestão de documentos se destaca quando em 1991 foi promulgada a denominada lei de arquivos – a lei nº 8.159 e, em seu art. 3º conceitua gestão de documentos 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).

Desta forma, apura-se que o conceito presente na referida lei segue a mesma essência da definição presente nos estudos RAMP, ou seja, é possível reconhecer as fases de produção, utilização e destinação de documentos.

Não por acaso, procurou-se destacar a abordagem de Rhoads nesta seção, uma vez que se optou por adotar para fins desta pesquisa o modelo apresentado pelo autor através do RAMP. Ressalta-se, porém, que a gestão de documentos será explorada como um macroprocesso.

Essa escolha de categoria se deu devido às diferentes formas como a gestão de documentos é tratada (programa, sistema, conjunto de procedimentos e operações técnicas). Sendo assim, encontrou-se na área de Administração o termo processo para enriquecer a demonstração de sua execução, bem como a auditoria, na área de Contabilidade ou Administração para evidenciar as conformidades com o que está previsto no âmbito da Administração Pública Federal.

2.3 GESTÃO DE DOCUMENTOS ENQUANTO MACROPROCESSO

Conforme explicitado na introdução, para fins deste trabalho considera-se a gestão de documentos um macroprocesso. Desta forma, faz-se necessário explorar a literatura que aborda este assunto.

Sordi (2012) considerando a origem da qualidade no Japão na década de 1950, e sua apropriação pelo ocidente na década de 1980, afirma que havia a preocupação com o desempenho de diversas funções com excelência, contudo, não incluía a satisfação do cliente final.

De acordo com Cierco et. al (2008, p. 26-27) o *Total Quality Control* (TQC), mais conhecido como qualidade total, ganhou fama na segunda metade da década de 1950, tornando-se o mais amplo conceito de qualidade. O TQC requer que todos os colaboradores participem das atividades de melhoria da qualidade e aborda a qualidade desde a fase de desenvolvimento do produto ou serviço.

O *Total Quality Management* (TQM) surge como uma evolução do TQC e representa uma abordagem gerencial com ênfase na participação de todos, com uma visão mais abrangente, destinada a atender o consumidor, as pessoas da própria organização e a sociedade.

Após todas essas mudanças em seus modelos de gestão, a partir de 1970, os produtos japoneses, como carros e televisões, superavam os produtos norte-americanos, no que diz respeito à qualidade.

Nesse contexto da garantia da qualidade, o modelo europeu com as normas ISO, evidenciou a preocupação com a satisfação do cliente. Nesse modelo a qualidade é atendida quando requisitos são atendidos, requisitos estes pensados para o cliente.

Com isso houve alteração do foco administrativo, do fluxo do trabalho de áreas funcionais para processos de negócio, sendo a denominada reengenharia total, *Business Process reengineering* (BPR).

Para Sancovski (1999, p. 65) a reengenharia de processos de negócio “é repensar fundamentalmente e reestruturar radicalmente os processos empresariais para alcançar melhorias drásticas em indicadores críticos e contemporâneos de desempenho, tais como custos, qualidade, atendimento e velocidade.”

Essas práticas evoluíram e culminaram no desenvolvimento da gestão orientada por processos.

Seja pelo apelo de marketing, uma vez que se tornou moderno falar em serviços de consultoria, softwares e demais recursos orientados a processos de negócio, seja por convicção técnica-administrativa, a verdade é que muitas das recentes práticas empresariais implementadas nas organizações acabaram por direcioná-las aos processos de negócio. Essa diversidade de atitudes empresariais adotadas pelas organizações proporcionou diversos resultados, sendo hoje muito comum encontrar estruturas organizacionais híbridas, parte organizada por função e parte organizada por processo. (SORDI, 2012, p. 16).

A evolução ocorrida no contexto dos processos representa um nível de gradação de importância que foi alcançado devido ao reconhecimento de agregação de valor, que essa abordagem proporcionou aos órgãos que passaram a utilizá-la.

Quando se tem processos mapeados sendo monitorados, mantidos sob controle e que estão funcionando conforme planejado, afirma-se que há gestão de processos. Enquanto que com a gestão por processos, procura-se ver a organização de forma mais ampla, com as áreas exercendo suas atividades de forma inter-relacionada tendo por objetivo a garantia da satisfação do cliente. Desta forma, vários processos estão interagindo e a gestão não é feita de modo individualizado como na gestão de processos.

A gestão de processos não garante o gerenciamento alinhado à estratégia da organização, foco no desenvolvimento do produto ou serviço para o cliente nem o

fortalecimento da comunicação em todos os níveis da organização, contudo esses são os benefícios quando se tem a gestão por processos.

A gestão por processos de negócio não é sinônimo da expressão gestão de processos. O uso da preposição *por* ao invés da preposição *de* atribui um valor semântico diferente, que significa finalidade.

“O valor semântico que se deseja atribuir na abordagem administrativa da gestão por processos é de prioridade, foco, desenvolvimento do processo de negócio, por essa razão utiliza-se a denominação **gestão por processo**.” (SORDI, 2012, p. 25, grifo do autor).

Para atender essa mudança administrativa surge a abordagem da gestão por processos que utiliza as práticas organizacionais de *Business Process Management* (BPM), uma nova forma de aplicar metodologias e ferramentas de modo integrado.

A tendência atual de BPM concentra-se em processos organizacionais e multifuncionais que agregam valor aos clientes (tanto internos como externos). Os processos de negócio definem como as organizações executam o trabalho para entregar valor aos seus clientes. O gerenciamento determinado desses processos cria práticas organizacionais mais fortes que conduzem a processos mais eficazes, a uma maior eficiência, mais agilidade e, finalmente, a um retorno mais alto dos investimentos das partes interessadas. (ASSOCIATION OF BUSINESS PROCESS MANAGEMENT PROFESSIONALS, 2009, p. 18).

De acordo com a segunda versão do Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio¹⁰: Corpo Comum de Conhecimento (CBOK¹¹), elaborado pela *Association of Business Process Management Professionals*¹²(ABPMP) e traduzido pelos membros da categoria Profissional da ABPMP Brasil, de 2009, BPM é:

um conjunto contínuo, em curso, de processos com o foco no gerenciamento de processos de negócio ponta-a-ponta nas organizações e inclui modelagem, análise, desenho e medição de processos de negócio de uma Organização. (ASSOCIATION OF BUSINESS PROCESS MANAGEMENT PROFESSIONALS, 2009, p. 24).

Conforme o CBOK, negócio “se refere a pessoas que interagem para executar um conjunto de atividades de entrega de valor a clientes e gerar retorno de investimento as partes interessadas.” (ASSOCIATION OF BUSINESS PROCESS MANAGEMENT PROFESSIONALS, 2009, p. 23).

¹⁰ Sua finalidade principal é identificar e fornecer uma visão geral das Áreas do Conhecimento que são geralmente reconhecidas e aceitas como boas práticas.

¹¹ *Common Body of Knowledge*.

¹² A ABPMP é uma associação internacional de profissionais de Gerenciamento de Processos de Negócio (BPM – Business Process Management), sem fins lucrativos, independente de fornecedores e dedicada à promoção dos conceitos e práticas de BPM.” (ASSOCIATION OF BUSINESS PROCESS MANAGEMENT PROFESSIONALS, 2009, p. 3).

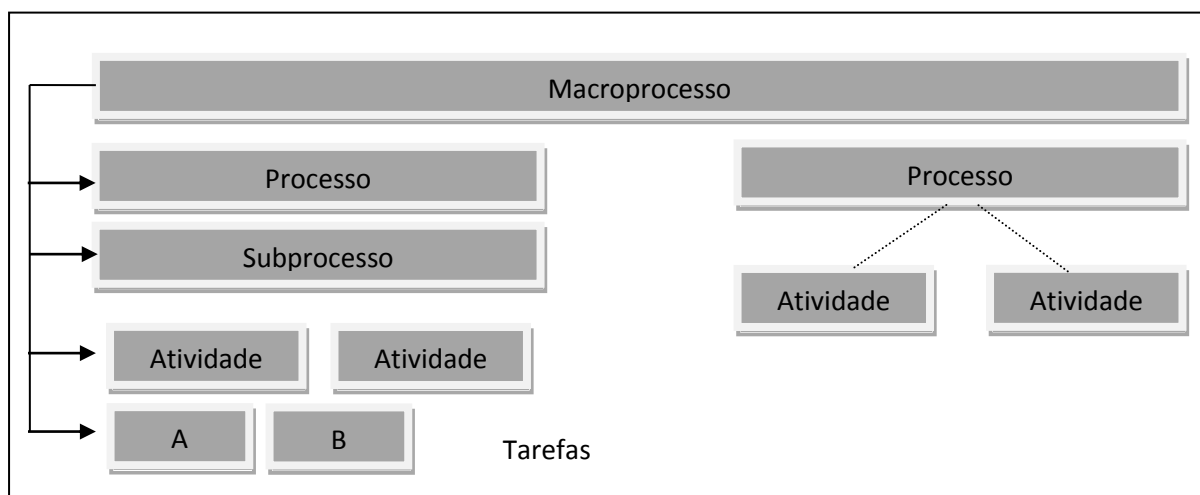
Seu uso não se restringe às organizações com fins lucrativos e abrange todos os tipos de organizações sem fins lucrativos, incluindo as governamentais. No caso do âmbito público, os clientes são os cidadãos que pagam impostos e devem receber serviços com qualidade.

Esse documento apresenta muitas definições sobre o tema, para fins desta subseção, destacam-se as seguintes:

- **Macroprocesso:** É um processo que usualmente envolve mais de uma função na estrutura organizacional e a sua operação tem impacto significativo na forma como a organização funciona.
- **Processo:** Conjunto definido de atividades ou comportamentos executados por humanos ou máquinas para alcançar uma ou mais metas. Os processos são disparados por eventos específicos e apresentam um ou mais resultados que podem conduzir ao término do processo ou a outro processo. Processos são compostos por várias tarefas ou atividades inter-relacionadas e consomem recursos na sua execução (tempo, dinheiro, materiais);
- **Subprocesso:** Detalhamento interno de um processo;
- **Atividade:** Decomposição de um subprocesso. Atividade é um trabalho realizado na organização composta de: a) Entrada – objeto real ou abstrato ou informação que sofrerá transformação pela atividade; b) Regras de negócio – objeto ou informação que restringe a atividade e regula a transformação de entradas em saídas; c) Saídas – objeto ou informação produzida como resultado da execução da atividade; d) Executor – recursos (equipamentos, pessoas) necessários para execução da atividade;
- **Tarefa:** É uma decomposição ou detalhamento de uma atividade. É a menor unidade de trabalho com significado executada por uma pessoa ou máquina.

A representação hierárquica de um macroprocesso pode ser exemplificada da seguinte forma:

Figura 1 – Hierarquia de macroprocesso



Fonte: elaboração própria com base no CBOK 2009

Maximiano (2011, p. 165) define processo como “seqüências de atividades que transformam insumos em produtos ou resultados”.

Segundo Cruz (2012), genericamente, um processo de negócio é um conjunto de três ações: introduzir, processar e enviar. A ação de introduzir fornece ao processo o que se chama de insumos. A ação de processar fornece ao processo o que se chama de resultados e a ação de enviar fornece ao cliente o que se chama de produto.

Cruz (2012, p. 63) apresenta, ainda, o que ele denomina como definição clássica de processos: “conjunto de atividades que tem por objetivo transformar insumos (entradas), adicionando-lhes valor por meio de procedimentos, em bens ou serviços (saídas) que serão entregues e devem atender aos clientes”.

Na norma NBR ISO 9000/2005 processo é definido como “conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam insumos (entradas) em produtos (saídas).” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005, p. 12).

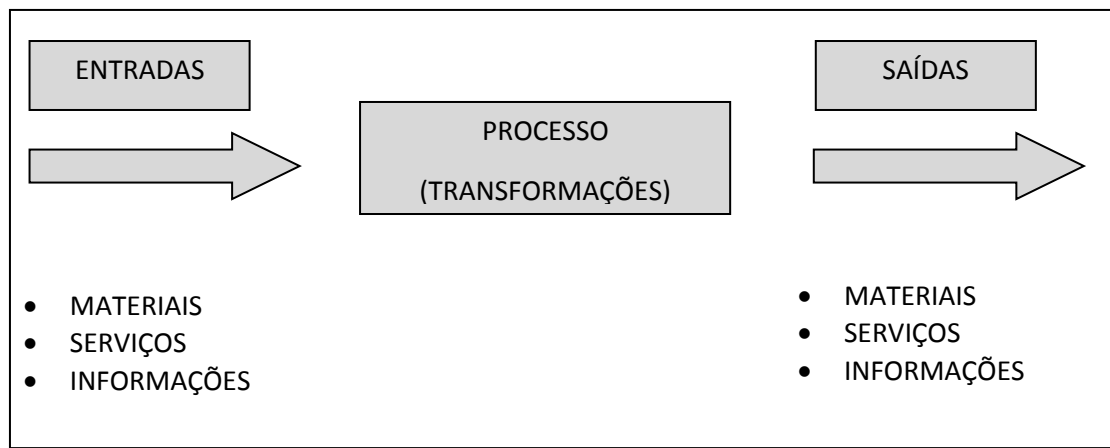
O fato de estar explícito na definição acima que a saída é um produto não significa que deve resultar necessariamente em algo tangível. No item 3.4 da mesma norma que trata dos termos relacionados com processo e produto, produto é definido como “resultado de um processo.” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005, p. 12) e na nota número 1 é evidenciado que existem quatro categorias genéricas de produto, tais como: serviços, informações, materiais e equipamentos e materiais processados.

Macieira e Maranhão corroboram a ideia apresentada acima e identificam em cada processo a presença de três agentes, são eles:

- A *entrada*, matéria-prima ou insumo – aquilo que vai ser transformado em outra coisa (os antecedentes, que vêm antes e que serão transformados).
- A *transformação* em si.
- O *resultado da transformação*, que chamamos de produto ou saída (os conseqüentes, que vêm depois, que foram transformados). (MACIEIRA; MARANHÃO, 2010, p. 13, grifo do autor).

Para facilitar a visualização da disposição desses agentes em um processo, os autores apresentam a representação da ideia na figura abaixo:

Figura 2 – Agentes em um processo



Fonte: MACIEIRA; MARANHÃO, 2010, p. 13

Os autores Rummler e Prache (1994) também apresentam que a saída de um processo não é exclusivamente um produto, para eles a realização de um processo é uma série de etapas que são criadas com a finalidade de produzir um serviço ou um produto.

Para Harrington (1991, apud, SORDI, 2012, p. 12) processo é “um grupo de tarefas interligadas logicamente, que utilizam os recursos da organização para geração de resultados predefinidos, visando apoiar os objetivos da empresa.”

Cruz (2012) apresenta a seguinte classificação dos processos:

Quadro 1 – Classificação dos processos

Quanto ao tipo	Primários: estão diretamente ligados à produção do produto que a organização tem por objetivo disponibilizar para os seus clientes.
	Secundários: também chamados de processos de suporte, são todos os que, como o próprio nome diz, suportam tanto os processos primários quanto os secundários, dando-lhes apoio para que possam existir.
Quanto à natureza	Industriais: podem ser de manufatura e de serviços – inclui produto e serviços
	Administrativos: dão apoio às áreas de produção e, também, às áreas administrativas de qualquer organização..
Quanto à complexidade	Simples: número baixo de subdivisões
	Complexos: número alto de subdivisões

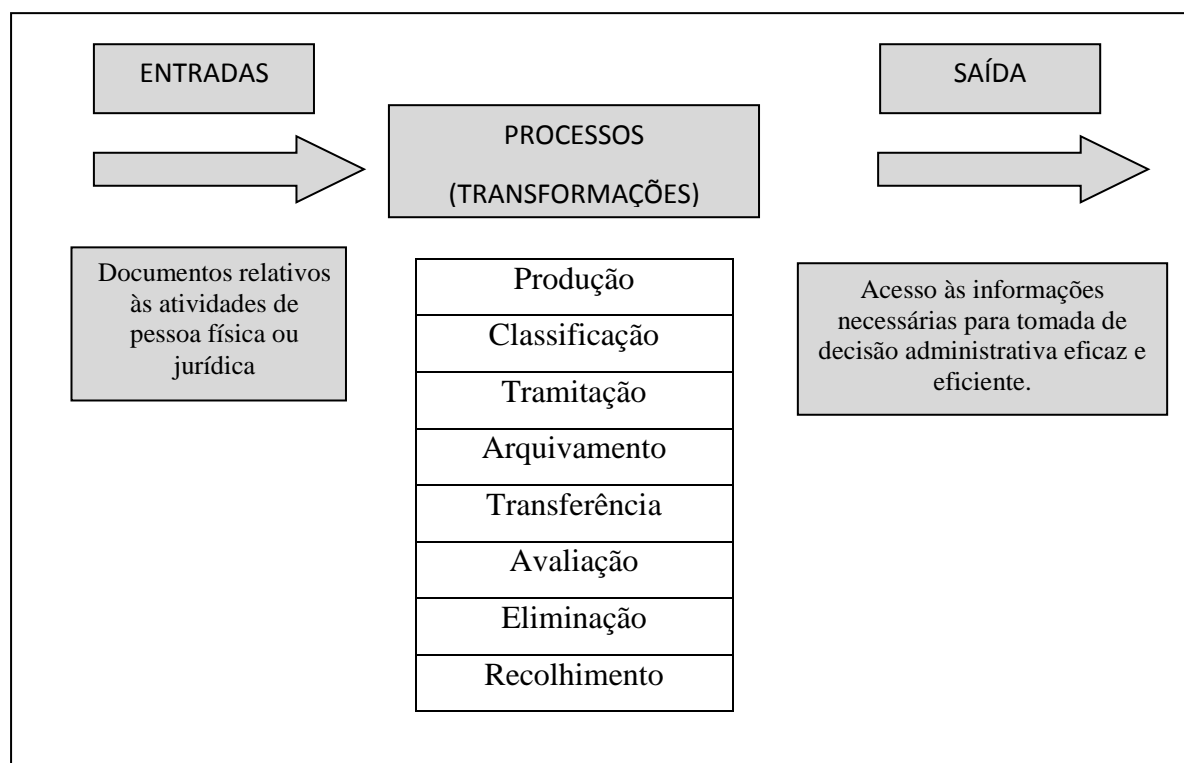
Fonte:elaboração própria com base em Cruz (2012)

No que diz respeito aos macroprocessos, eles caracterizam-se por representarem os processos mais abrangentes da organização, por abarcarem outros processos e por terem impacto significativo na forma como a organização funciona. Considerando que a gestão de documentos envolve uma série de processos para propiciar economia, eficiência e eficácia das operações da organização e o acesso às informações dos documentos arquivísticos, neste trabalho, compreende-se a gestão de documentos como macroprocesso.

Infere-se que a gestão de documentos pode ser considerada como um macroprocesso que resulta no fornecimento de um serviço. Um macroprocesso também deve ser planejado para a prestação de serviços e, no caso, a gestão de documentos é essencial para a boa execução dos serviços arquivísticos.

Desta forma, entende-se a gestão de documentos (Figura 3) como macroprocesso que envolve o planejamento, execução e acompanhamento dos processos de produção, classificação, tramitação, arquivamento, avaliação, transferência, recolhimento e eliminação – que suportam a transformação do insumo – documentos relativos às atividades de pessoa física ou jurídica – na saída que é o acesso às informações necessárias para tomada de decisão administrativa eficaz e eficiente.

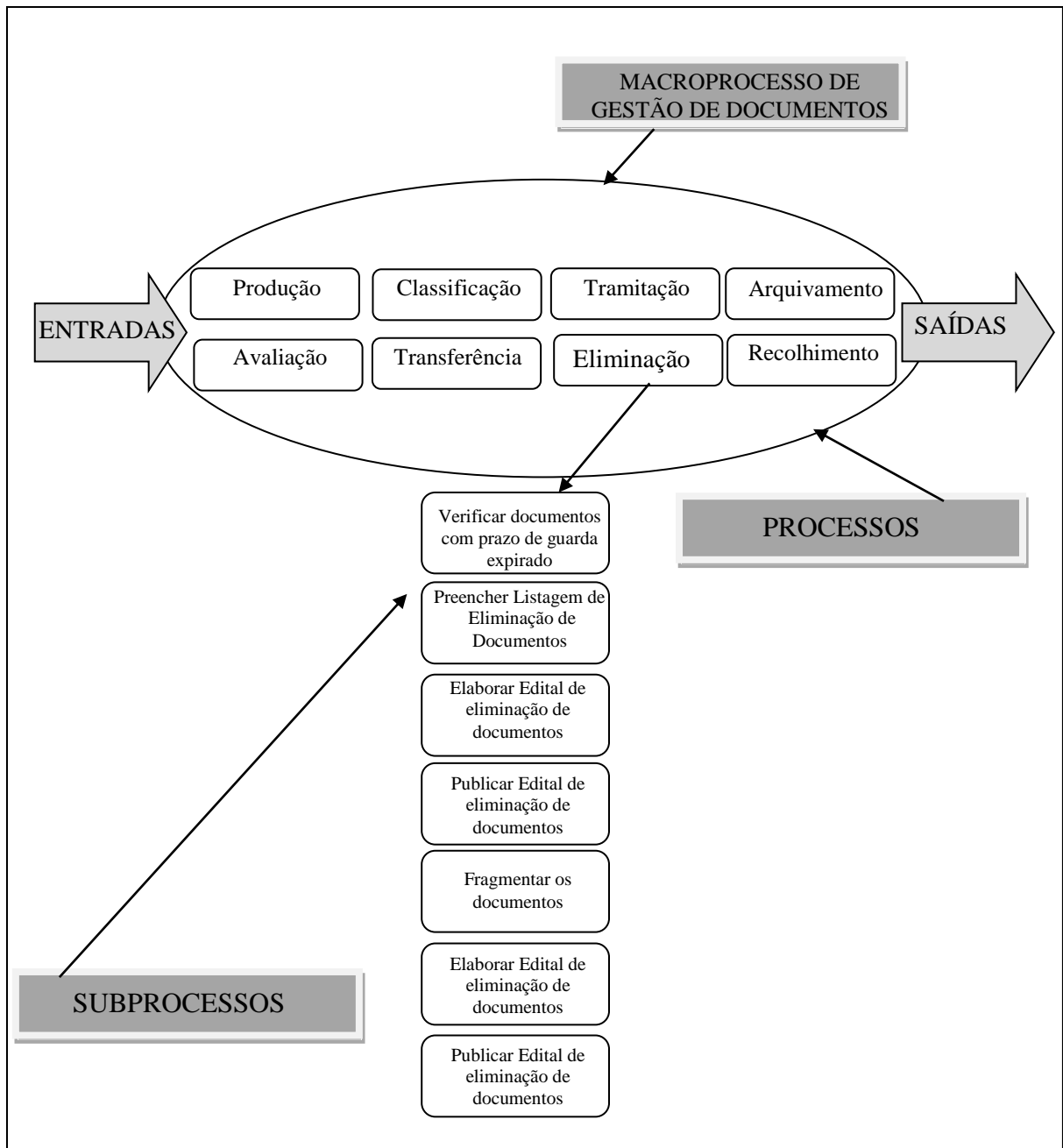
Figura 3 – Macroprocesso de gestão de documentos



Fonte: elaboração própria

Um exemplo de desdobramento do macroprocesso de gestão de documentos pode ser visualizado na figura abaixo.

Figura 4 – Exemplo de desdobramento do macroprocesso de gestão de documentos



Fonte: elaboração própria, baseado em MACIEIRA; MARANHÃO, 2010, p. 18

Processos devem ser controlados e permitem o registro do aprendizado sobre sua atuação. Além disso, devem ser melhorados, e de acordo com Paim et al, os processos “são objetos de controle e melhoria, mas também permitem que a organização os utilize como base

de registro do aprendizado sobre como atua, atuou ou atuará em seu ambiente ou contexto organizacional.” (PAIM et al, 2009, p. 103).

Para que se tenha um efetivo controle do processo, é importante observar vários aspectos no que diz respeito ao cumprimento de normas, legislação e padrões estabelecidos. Para tanto, a verificação desses aspectos deve ser realizada de forma organizada e padronizada, e nesse sentido infere-se que a auditoria pode ser utilizada para proporcionar efetiva verificação de conformidade do macroprocesso de gestão de documentos.

3 AUDITORIA¹³

Em linhas gerais, a auditoria consiste em comparar o fato concreto com o desejado ou normatizado, com o objetivo de expressar constatações que se materializam em relatórios de auditoria.

[...] o termo *auditoria*, etimologicamente falando, origina-se do latim *audire*, “ouvir”. Inicialmente os ingleses o traduziram como *auditing* para designar, exclusivamente, o conjunto de procedimentos técnicos para a revisão dos registros contábeis. Em nossos dias, é praticamente uníssono o entendimento de que prevalece o seu sentido mais amplo, que consiste na ação independente de confrontar uma determinada condição com um critério preestabelecido, que se configura como a situação ideal, para que se possa opinar ou comentar a respeito. (ARAÚJO, 2004, p. 13).

Muitas pessoas caracterizam a auditoria pejorativamente, pois acreditam ser um processo que é executado para apontar somente as falhas e punir os culpados, contudo para Campos e Lerípio (2009), esse pensamento é equivocado.

Como o termo *auditoria* é constantemente confundido com algo “que busca culpados” ou como uma espécie de espionagem, há uma rejeição natural contra a atividade, que é, de forma equivocada, encarada como verificação de problemas de uma atividade com propósitos punitivos. As auditorias bem conduzidas, ao contrário do pensamento anterior, constituem-se numa excelente ferramenta de orientação gerencial, pois permitem aos dirigentes de uma área ou organização identificarem as oportunidades de melhoria possíveis em determinada área ou organização. (CAMPOS; LERÍPIO, 2009, p. 7, grifo do autor).

Motta aponta que cada vez mais a auditoria assume um papel de assessoria e apresenta uma definição abrangente do termo:

Auditoria é o exame científico e sistemático dos livros, contas, comprovantes e outros registros financeiros de uma companhia, com o propósito de determinar a integridade do sistema de controle interno e contábil, das demonstrações financeiras, bem como o resultado das operações e assessorar a companhia no aprimoramento dos controles internos, contábeis e administrativos. (MOTTA, 1988, p. 15).

¹³ Optou-se por não abordar neste trabalho a relação existente entre auditoria e *accountability* apresentada por alguns autores da área de contabilidade, uma vez que o termo está diretamente ligado a essência do termo que é financeiro. A auditoria representa, nesse sentido, uma ação independente de um terceiro sobre uma relação de *accountability*. Desta forma, a auditoria é a verificação de como a prática de *accountability* está sendo cumprida. *Accountability*, por sua vez não apresenta tradução literal para o português e, na verdade, representa um conceito que vai além da tradução próxima que seria de responsabilidade. De acordo com Araújo (2004, p. 14) a “*accountability* vai além do conceito de responsabilidade, pois traz em seu âmago a noção de dever, comprometimento, de obrigatoriedade de resposta, de prestar e render contas. Não é simplesmente a prestação de contas – frise-se –, é a obrigação de prestar contas”.

A seção 3 da norma NBR ISO 19011, de 16 de maio de 2012 que estabelece diretrizes para auditoria de sistemas de gestão apresenta uma série de termos e definições e evidencia auditoria como um “processo sistemático, documentado e independente para obter evidência de auditoria¹⁴ e avaliá-la objetivamente, para determinar a extensão na qual os critérios de auditoria¹⁵ são atendidos.” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2012, p. 1).

A auditoria surgiu no ambiente administrativo para controlar os processos administrativos relacionados mais especificamente às finanças de uma organização com a denominação de auditoria financeira ou contábil.

A auditoria surgiu como consequência da necessidade de confirmação dos registros contábeis, em virtude do aparecimento das grandes empresas e da taxaço do imposto de renda, baseado nos resultados apurados em balanço. Sua evolução ocorreu paralelamente ao desenvolvimento econômico, que gerou as grandes empresas, formadas por capitais de muitas pessoas, que têm na confirmação dos registros contábeis a proteção ao seu patrimônio. (FRANCO; MARRA, 2001, p. 39).

O seu surgimento está diretamente relacionado ao desenvolvimento da disciplina da contabilidade. “A contabilidade foi a primeira disciplina desenvolvida para auxiliar e informar ao administrador, sendo ela a formadora de uma especialização denominada auditoria, destinada a ser usada como uma ferramenta de confirmação da própria contabilidade.” (ATTIE, 1994, p. 27).

De acordo com Seiffert (2013, p. 5),

Historiadores acreditam que desde 4000 a.C., sistemas formais de registro foram primeiramente instituídos por negócios organizados e governos no Oriente Próximo¹⁶ para reduzir as preocupações dos responsáveis quanto à correta contabilidade e fidedignidade de recibos, desembolsos e coleta de impostos. Desenvolvimentos semelhantes aconteceram na dinastia Zhao na China (1122-256 a.C.). A necessidade de auditorias pode ser rastreada nos sistemas de finanças de público na Babilônia, Grécia, no Império Romano e em cidades-estado da Itália etc. Todos os quais desenvolveram sistemas detalhados de verificação e reverificação.

Na literatura contábil não há unanimidade sobre o momento exato do surgimento do processo de auditoria, entretanto verifica-se o consenso do seu surgimento na Inglaterra.

¹⁴ Para efeitos da norma em referência, evidências de auditoria seriam “os registros, apresentação de fatos ou outras informações, pertinentes aos critérios de auditoria (3.2) e verificáveis.” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2012, p. 2).

¹⁵ Para efeitos da norma em referência, critério de auditoria é o “conjunto de políticas, procedimentos ou requisitos usados como uma referência na qual a evidência de auditoria (3.3) é comparada” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2012, p. 2).

¹⁶O Oriente Próximo compreende a região da Ásia próxima ao mar Mediterrâneo e inclui: Síria, Líbano, Israel, Palestina e Iraque.

Segundo Santi,

O berço da moderna auditoria foi a Inglaterra, que a exportou para outros países, inclusive Brasil, juntamente com seus investimentos, principalmente para a construção e administração de estradas de ferro e outros serviços de utilidade pública. (SANTI, 1988, p. 18).

De acordo com Franco e Marra (2001) baseados na Enciclopédia Britânica, a prática de auditoria contábil das contas públicas tem sua origem na Inglaterra desde o ano de 1314 e sua sistematização se deu no século XIX quando surgiram registros das primeiras associações de contadores públicos demonstrando indícios da profissão de auditor.

No século XIX, aparece o denominado perito contador, cuja função era descobrir erros e fraudes. A partir de 1900, a profissão de auditor tomou impulso através do desenvolvimento do capitalismo, e as empresas tiveram que aprimorar seus produtos para competir no mercado. (CORDEIRO, 2013, p. 3).

Sobre a profissão de auditor, Motta (1988), assim como Franco e Marra (2001), aponta que o seu surgimento se deu no século XIX. Devido à queda de prestígio da profissão que ocorreu entre 1845 e 1850 foram criadas associações da classe para defender a integridade moral dos auditores.

Embora somente em 1960 se tenha o registro da primeira associação da classe, no Brasil, a auditoria chega com as empresas multinacionais por volta da década de 1940, pois seus investimentos deveriam ser acompanhados por seus auditores. Desta forma, esses auditores precisavam de recursos humanos com habilidades para executar a atividade de auditoria e auditores brasileiros foram treinados pelos auditores estrangeiros.

Alguns fatos registram a evolução da auditoria no Brasil, que contribuíram tanto para o desenvolvimento da atividade de auditoria quanto para profissão de auditor:

Quadro 2 – Evolução da auditoria no Brasil

Ano	Fato
1960	Criação do Instituto dos Contadores Públicos do Brasil (primeira associação da classe)
1965	Criação da Lei nº 4.728, de 14 de julho de 1965 que exigiu que as companhias que tivessem ações na bolsa de valores apresentassem parecer de auditores independentes
1971	Mudança do nome do instituto para Instituto dos Auditores Independentes do Brasil
1972	Mudança do nome do instituto para Instituto Brasileiro de Contadores (IBRACON), bem como seu reconhecimento pela Resolução nº 317, do Conselho Federal de Contabilidade, da Resolução nº 220, do Banco do Brasil e da Resolução nº 321, do Conselho Federal de Contabilidade que aprovou normas e procedimentos de auditoria

1976	Criação da Comissão de Valores Mobiliários e da Lei nº 6.404, de 15 de novembro de 1976 que dispõe sobre as sociedades por ações
1977	Decreto-lei nº 1.598, de 26 de dezembro de 1977 que apresenta princípios contábeis e exigem a presença dos auditores nas sociedades anônimas de capital aberto

Fonte: elaboração própria com base em Motta (1988)

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA AUDITORIA E SUA APLICAÇÃO EM DIVERSAS ÁREAS

Motta (1988) evidencia que a auditoria apresenta-se em duas modalidades: auditoria interna e auditoria externa e, posteriormente, afirma que há quatro tipos, tais como: auditoria operacional, auditoria de balanço, auditoria de processamento eletrônico de dados e perícia contábil.

A evolução do processo de auditorias fez com que as mesmas passassem da simples verificação do nível de cumprimento dos requisitos legais aplicáveis para outros tipos mais sofisticados, complexos e abrangentes que tendem a variar em função do contexto e necessidades específicas da organização. O contexto de realização de uma auditoria está relacionado com sua abrangência física ou escopo de realização e seus objetivos que são orientados pelo critério de auditoria ou padrão normativo de referência. (SEIFFERT, 2013, p. 29).

De acordo com Araújo há uma vasta enumeração de tipos de auditoria:

A título de exemplo, citamos, a seguir, alguma das denominações geralmente encontradas para a auditoria: à distância; de programas; abrangente; de regularidade; administrativa; de recursos externos; ambiental; de resultados; analítica; de sistemas informatizados; articulada; de tomada de contas; contábil; do planejamento estratégico; da qualidade; especial; da regularidade; financeira; das práticas de gestão; fiscal; de acompanhamento; gestional; de contas; horizontal; de economia; informática; de eficácia; integrada; de eficiência; integral; de desempenho; operacional; de gestão; orçamental; de legalidade; orientada; de missão; parcial; de otimização de recursos; programática; de prestação de contas; total etc. (ARAÚJO, 2004, p. 19).

Araújo (2004) considera que a auditoria é uma atividade totalmente sistematizada e a classifica para ser melhor estudada da seguinte forma:

Quadro 3 – Classificação da auditoria

Quanto ao campo de atuação	Auditoria governamental: voltada para o acompanhamento das ações das entidades públicas, tanto da administração direta quanto indireta das três esferas do poder. Realizada por entidades superiores de fiscalização através dos tribunais de contas.
	Auditoria privada: voltada para o acompanhamento das ações das entidades que objetivam lucro.

Quanto à forma de realização	Auditoria interna: realizada por profissionais vinculados à entidade auditada e funciona como um órgão de assessoramento.
	Auditoria externa: realizada por profissionais qualificados que não são vinculados à entidade auditada. Tem por objetivo emitir opinião independente e geralmente fornece algum tipo de certificação.
Quanto ao objetivo dos trabalhos	Auditoria contábil ou financeira: conjunto de procedimentos normatizados aplicados de forma independente por profissional habilitado que expressa opinião sobre a adequação das demonstrações contábeis.
	Auditoria operacional: objetiva avaliar o desempenho e a eficácia das operações, sistemas de informação e de organização, métodos de administração, cumprimento de normas e adequação e oportunidade das decisões estratégicas.
	Auditoria integrada: envolve os aspectos de exame de demonstrações contábeis ou financeiras; exame de conformidade com as autorizações ou exame da legalidade; e exame de economia, eficiência e eficácia na gerência dos recursos públicos ou privados.

Fonte: elaboração própria com base em Araújo (2004)

No que diz respeito às formas de realização da auditoria, Cordeiro também aponta apenas duas, e expõe algumas diferenças sobre auditoria externa e interna.

Normalmente, os trabalhos executados por **auditores externos**, que são pessoas alheias à empresa, que não fazem parte da folha de pagamento, têm por objetivo principal a emissão de uma opinião sobre Demonstrações Contábeis (Balanço Patrimonial, Demonstração do Resultado, Demonstrações das Mutações do Patrimônio Líquido, Demonstrações dos Fluxos de Caixa, Demonstração de Valor Adicionado e Notas Explicativas), opinando se estas estão de acordo com práticas contábeis, em todos os seus aspectos relevantes. (...)

A tarefa de análise detalhada de políticas e procedimento interno coube à **auditoria interna**, que possui mais tempo para se dedicar às atividades de revisão de processos. A auditoria interna é uma atividade de avaliação independente dentro de uma organização para revisar as operações contábeis, financeiras e outras. Com a finalidade de prestar serviço à administração, é um controle administrativo cuja função é medir e avaliar a eficiência dos outros controles. (CORDEIRO, 2013, p. 8 e 9, grifo nosso).

Ainda sobre auditoria interna e externa Campos e Lerípio (2009) consideram ser as duas formas de execução existentes de auditoria. Sobre auditoria interna afirmam que:

A auditoria interna caracteriza-se por buscar o aperfeiçoamento e o monitoramento das normas traçadas pela empresa. Pode ser executada por pessoas pertencentes à própria organização auditada ou independentes da unidade auditada e especializadas no objeto de auditoria. (CAMPOS; LERÍPIO, 2009, p. 13).

Quanto à auditoria externa acreditam que ela:

É executada por pessoas idôneas, sempre independentes da empresa, isto é, sem qualquer subordinação à empresa que está sendo auditada. Seu objetivo principal é apresentar opinião sobre o segmento auditado, apresentando pareceres sobre o

escopo e a confiabilidade dos trabalhos dos auditores internos, quando houver, e identificando as possíveis “oportunidades de melhorias” na empresa auditada, no que concerne ao objeto de auditoria. (CAMPOS; LERÍPIO, 2009, p. 13).

Na norma NBR ISO 19011 também é possível encontrar notas sobre auditoria interna e externa que evidenciam uma característica de dividi-las como de primeira, segunda e terceira parte e assim, está diretamente relacionado com a forma de realização.

Nota 1: Auditorias internas, algumas vezes chamadas de **auditorias de primeira parte**, são conduzidas pela própria organização, ou em seu nome, para análise crítica pela direção e outros propósitos internos (por exemplo, para confirmar a eficácia do sistema de gestão ou para obter informações para a melhoria do sistema de gestão). Auditorias internas podem formar a base para uma auto-declaração de conformidade da organização. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2012, p. 1, grifo nosso).

Nota 2: Auditorias externas incluem **auditorias de segunda e terceira partes**. **Auditorias de segunda parte** são realizadas por partes que têm um interesse na organização, como clientes, ou por outras pessoas em seu nome. **Auditorias de terceira parte** são realizadas por organizações de auditoria independentes, como organismos de regulamentação ou organismos de certificação. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2012, p. 1, grifo nosso).

Embora o contexto de surgimento da atividade de auditoria seja o contábil, a sua função de verificação de normas com a finalidade de controle, com base em informações provenientes de sua execução passou a ser utilizada em outras áreas. Desta forma, a auditoria passou a ser utilizada como uma ferramenta informativa com essência de controle e verificação.

A auditoria passou a ser utilizada para verificar as áreas de uma organização, os processos e sua categoria. A importância da aplicação do processo de auditoria foi reconhecida por outras áreas, tais como: auditoria logística, auditoria de sistemas, auditoria da qualidade, auditoria ambiental, entre outras.

Sendo assim, a auditoria aplicada à gestão de documentos também é possível. Para fins deste trabalho, será considerada a auditoria na sua forma de realização interna com o objetivo dos trabalhos da auditoria operacional, uma vez que o que será proposto será a auditoria interna para a gestão de documentos enquanto macroprocesso.

Além de destacar a auditoria operacional que vai além da verificação dos aspectos financeiros, destaca-se também a auditoria da qualidade, pois ela possui reconhecimento no mercado.

3.1.1 Auditoria Operacional

De acordo com Motta (1988), a auditoria operacional foi um termo criado por auditores para descrever o trabalho de auditoria que objetiva a melhoria das operações examinadas.

A auditoria operacional se diferencia da auditoria contábil devido aos objetivos de seu trabalho. Esse tipo de auditoria “se constitui numa ferramenta fundamental para uma boa administração, pois ultrapassa a fronteira dos aspectos financeiros, adentrando-se nas questões de economia, eficiência e eficácia.” (ARAÚJO, 2004, p. 11).

A auditoria operacional ou *performance audit*, como a denominam os americanos, é a análise e avaliação do desempenho de uma organização – no todo ou em partes –, objetivando formular recomendações e comentários que contribuirão para melhorar os aspectos de economia, eficiência e eficácia. (ARAÚJO, 2004, p. 27, grifo do autor).

Haller, 1985 apud Araújo, 2004, p. 29 afirma que:

A auditoria operacional consiste em revisões metódicas de programas, organizações, atividades ou segmentos operacionais dos setores público e privado, com a finalidade de avaliar e comunicar se os recursos da organização estão sendo usados eficientemente e se estão sendo alcançados os objetivos operacionais. Resumindo, a auditoria operacional é um processo de avaliação do desempenho real, em confronto com o esperado, o que leva, inevitavelmente, à apresentação de recomendações destinadas a melhorar o desempenho e aumentar o êxito da organização.

As questões de economia, eficiência e eficácia são inerentes à auditoria operacional, sendo assim, faz-se necessário abordar esses termos mais detalhadamente.

“A auditoria operacional é o exame objetivo e sistemático da gestão operativa de uma organização, programa, atividade ou função e está voltada para a identificação das oportunidades para se alcançar maior **economia, eficiência e eficácia.**” (ARAÚJO, 2004, p. 34, grifo nosso).

Maximiano (2011) evidencia que as funções organizacionais são tarefas especializadas que são executadas por pessoas para que a organização consiga atingir seus objetivos. O autor considera que as funções mais importantes para qualquer organização são: produção (ou operações), marketing, pesquisa e desenvolvimento, finanças e recursos humanos.

Com relação à realização dessas funções, o autor destaca a importância da aquisição e do uso de recursos para atender às expectativas dos usuários e das pessoas que mobilizam

recursos. Esses atendimentos estão diretamente relacionados à eficácia e eficiência. Sendo assim, “**Eficácia** é a palavra usada para indicar que a organização realiza seus objetivos. Quanto mais alto o grau de realização dos objetivos mais a organização é eficaz.” (MAXIMIANO, 2011, p. 8, grifo nosso).

Maximiano (2011, p. 8) explica que **eficiência** “é a palavra usada para indicar que a organização utiliza produtivamente, ou de maneira econômica, seus recursos. Quanto mais alto o grau de produtividade ou economia na utilização dos recursos, mais eficiente a organização é.”

Para Araújo em administração, a economia, eficiência e eficácia ganha conotação técnica e representam formas de avaliação de uma organização.

A **economia** refere-se à produção ao menor custo. Uma ação é econômica quando proporciona a aquisição de insumos ao menor preço, sem prejuízo da qualidade. Ela deve ser avaliada não em função de seu resultado presente, e sim no decorrer de um determinado tempo. (ARAÚJO, 2004, p. 34, grifo nosso).

Araújo (2004) baseado em uma publicação¹⁷ de 1995 do Tribunal de Contas do Estado da Bahia¹⁸ identifica que há uma divisão da auditoria operacional: auditoria de economia e eficiência e auditoria de eficácia.

Foi verificado nesta pesquisa que a publicação mencionada foi atualizada pela última vez em 2003 e é possível perceber que essa observação feita pelo autor é mantida.

As auditorias operacionais abrangem uma ampla variedade de objetivos, inclusive os relativos à **avaliação da efetividade e dos resultados de um programa; à economia e eficiência; ao controle interno; ao cumprimento das exigências legais ou de outra índole;** e os objetivos relativos a apresentar análises prospectivas, orientações ou informações sumárias. (BRASIL, 2003, p. 46, grifo nosso).

Para fins desta pesquisa, reconhece-se um importante aspecto presente nessa divisão, no que diz respeito ao seu objetivo, está em consonância com o que se propõe neste trabalho, ou seja, tratar de verificação da eficácia de um processo e com as informações provenientes dessa verificação que possibilitará o planejamento de melhorias.

Corroborando essa percepção, Haller (1985) afirma que as auditorias de eficiência e economia preocupam-se com redução de custos e/ou aumento da produção, enquanto que as

¹⁷ Intitulada como *Normas de auditoria governamental* de 1995 traduzida pelo Tribunal de Contas do Estado da Bahia. Originalmente publicada pelo Escritório de Controladoria Geral dos Estados Unidos da América (GAO). A versão atual dessa publicação é de 2003 e sua referência consta neste trabalho.

¹⁸ O Tribunal de Contas do Estado da Bahia desde 1984 utiliza a metodologia para auditoria que ultrapassa os fins contábeis e contempla a auditoria operacional. Esse modelo denominado auditoria integrada é o canadense.

auditorias de eficácia “destinam-se a avaliar como se cumpre uma atividade, em relação a seus objetivos ou a outros parâmetros de desempenho apropriados.” (HALLER 1985 apud ARAÚJO, 2004, p. 52).

No que tange à forma de desenvolvimento da auditoria operacional, Araújo (2004) apresenta quatro estágios: planejamento, execução, relatório e acompanhamento.

A etapa de planejamento consiste em realizar as seguintes atividades:

- a) Análise geral: obter e analisar informações sobre o auditado, seu programa, processo ou projeto para subsidiar a elaboração do plano de auditoria;
- b) Análise específica: avaliação dos pontos de potencial importância identificados e resulta na revisão e avaliação dos controles internos e na elaboração do plano de auditoria.

A segunda etapa corresponde à execução que se destina aplicar os procedimentos de auditoria para obter evidências que constarão futuramente no relatório de auditoria. Os procedimentos de auditoria são: exame de registros (contábeis), exame de documentos, conferência de cálculos, entrevistas e inspeção física.

A terceira etapa do processo de auditoria se concretiza no relatório que constitui o terceiro estágio. O documento apresenta uma narração ou descrição ordenada e minuciosa dos fatos com base em evidências, ou seja, é um instrumento técnico que comunica os resultados dos trabalhos realizados. Nele, são apresentadas conclusões, opiniões, recomendações baseadas em informações concretas.

O quarto estágio que é o acompanhamento representa uma complementação do processo, no qual o auditor deve acompanhar a aceitação de suas recomendações à medida que as ações de correção são realizadas e visa contribuir para o aprimoramento da operação auditada.

3.1.2 Auditoria da Qualidade

A qualidade é considerada uma ferramenta gerencial e estratégica e a necessidade das organizações comunicarem que estão em conformidade com requisitos de seus sistemas tanto para os clientes quanto para os fornecedores criou a atividade de certificação.

Apresentar a qualidade no serviço que é prestado ou no produto que é produzido é exigência do mercado e não mais diferencial.

A NBR ISO 9000/2005 define qualidade como “grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos.” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005, p. 8).

Mills (1994, p. 4, grifo do autor) afirma que qualidade é:

colocar o “produto ou serviço certo” nas mãos do cliente no “momento certo” e “pelo preço certo”. A frase “produto ou serviço certo” implica que o produto ou serviço, entregue ao cliente, satisfará as necessidades daquele cliente sob as várias condições previsíveis e com a vida útil desejada.

Gryna e Juran (1991) acreditam que o uso da palavra qualidade é dominado por dois significados: “1. A qualidade consiste nas características do produto que vão ao encontro das necessidades dos clientes e dessa forma proporcionam a satisfação em relação ao produto. 2. A qualidade é a ausência de falhas.” (GRYNA; JURAN, 1991, p. 11).

Por volta do final da II Guerra Mundial, a qualidade já conquistara seu lugar e passou a ser uma disciplina bem aceita no ambiente organizacional, com técnicas específicas e resultados efetivos, com profissionais especializados e bem caracterizados na especialidade. (CIERCO et al., 2008, p. 26).

Como já foi visto, a auditoria é aplicada a várias áreas e uma delas é a qualidade. A auditoria aplicada à área de qualidade tem o nome de auditoria da qualidade e atua como uma ferramenta para a verificação de requisitos estabelecidos em normas e nos documentos da qualidade.

Para Gil (1994, p. 57, grifo do autor) qualidade é:

Uma condição de equilíbrio/sintonia/utilidade/perfeição/lógica, que caracteriza processos e resultados de planejamento, execução, controle e auditoria, que, para ser alcançada/exercida/trabalhada, necessita de planejamento, execução, controle e auditoria dos processos e resultados da “entidade” cuja qualidade está em foco/sob atuação/sendo objeto de esforços.

A auditoria contribui para a verificação do desempenho das atividades de uma organização e verificação de requisitos, no caso das normas. Em caso positivo dessa verificação haverá a constatação do cumprimento do que promete aos seus clientes, através da satisfação de uma necessidade por meio dos seus produtos ou serviços. Gerando, assim, uma relação de confiança com os seus clientes e com seus fornecedores.

Para que a qualidade se desenvolva, é fundamental estabelecer um processo de normalização, ou seja, a padronização de atos e conceitos para que as melhores práticas sejam desenvolvidas.

A qualidade está intrinsecamente ligada à padronização. O nível mais baixo de padronização são as normas e a sua construção advém da identificação de uma necessidade. O nível mais alto é representado pelo manual da qualidade que evidencia a política da qualidade, missão e objetivos de um Sistema de Gestão da Qualidade de uma organização.

Segundo informações que constam no portal da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), existem três níveis de organismos responsáveis pela atividade de normalização: nacional, regional e internacional. Os mesmos devem elaborar, aprovar e divulgar normas para uso da sociedade.

O nível regional engloba organismos nacionais de normalização reconhecidos por cada país situado em uma mesma área geográfica, política ou econômica. São exemplos de organizações regionais de normalização:

- Comité Européen de Normalisation (CEN);
- Comité Européen de Normalisation Electrotechnique (CENELEC);
- França (AFNOR), Itália (UNI) e Portugal (IPQ); a ABNT representa o Brasil.

O nível internacional de normalização deixa aberta a participação de todos os organismos de normalização nacionais existentes no mundo. Duas das principais organizações internacionais de normalização são:

- *International Organization for Standardization (ISO)*, organização não governamental integrada por organismos nacionais de normalização de 157 países; a ABNT é a representante do Brasil;
- *International Electrotechnical Commission (IEC)*, uma federação mundial integrada por 68 organismos nacionais de normalização, contando com um representante por país, atuando especificamente na normalização internacional no campo da eletricidade, eletrônica; o representante brasileiro é a ABNT, que conta com o Comitê Brasileiro de Eletricidade Industrial (COBEI) para sua representação.

Normalização é “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.” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2014).

A elaboração de uma norma surge de uma demanda da sociedade, pelo setor envolvido ou mesmo dos organismos regulamentadores. A pertinência do pedido e da demanda é estudada pela ABNT para somente então, após grande discussão e o consenso de todos os envolvidos, geralmente organizados em grupos de trabalho, o projeto de norma ser elaborado. A ABNT disponibiliza o projeto para toda a sociedade, para que todos os envolvidos possam ter o direito de opinar, por meio de consulta pública.

A ABNT, por sua vez, analisa as considerações emitidas pela sociedade e pelos envolvidos, se não houver nenhum empecilho, o projeto segue para a homologação. Então, após receber a respectiva numeração e a sigla, a norma vai para o acervo de normas brasileiras.

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) é o Fórum Nacional de Normalização. As normas brasileiras, cujo conteúdo é de responsabilidade dos Comitês Brasileiros (ABNT/CB), dos Organismos de Normalização Setorial (BNT/NOS) e das Comissões de Estudo Especiais Temporárias (ABNT/CEET), são elaboradas por Comissões de Estudo (CE), formadas por representantes dos setores envolvidos, delas fazendo parte: produtores, consumidores e neutros (universidades, laboratórios e outros). (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005, IV).

O objetivo geral da implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade é de “facilitar intercâmbios internacionais de bens ou insumos, através da adoção de normas comuns em organizações de diferentes países. Como objetivo específico, a busca do controle e da melhoria contínua dos processos de trabalho para uma crescente satisfação de seus clientes.” (CARDOSO; LUZ, 2005, p. 52).

Auditoria da qualidade é um exame sistemático e independente para determinar se as atividades da qualidade e respectivos resultados cumprem as providências planejadas e se estas providências são implementadas de maneira eficaz, e se são adequadas para atingir os objetivos. (MILLS, 1994, p. 2).

A auditoria da qualidade ganha destaque nesse contexto dos Sistemas de Gestão da Qualidade, no qual ela se realiza tanto da forma interna quanto externa.

“A auditoria da qualidade é um fator de importância fundamental para o gerenciamento do sistema da qualidade de qualquer organização, uma vez que fornece os dados para avaliar e aperfeiçoar a eficácia do sistema.” (MILLS, 1994, p. 3).

Ao definir o que é auditoria da qualidade Hutchins (1994, p. 31) aponta que:

Muitas vezes, termos como auditoria de sistemas da qualidade, auditoria da qualidade do processo e auditoria do serviço são usados de forma permutável. Estes três tipos de auditoria são chamados de auditorias dos sistemas da qualidade, que abrangem tudo o que se refere a uma avaliação da qualidade da organização, das autoridades, dos processos, dos procedimentos, dos produtos, do pessoal e dos recursos.

Mills (1994, p. 5) afirma ser a definição mais completa de auditoria da qualidade, é a seguinte:

um exame e uma avaliação oficiais e sistemáticos dos atos e/ou decisões das pessoas, realizados para assegurar que o sistema, programa, produto, serviço, processo, etc. aplicáveis atendam a todas as características, critérios, parâmetros, etc., exigidos ou desejados. Esta avaliação é feita através de consulta a testemunhas e registros. Portanto, ela verifica a metodologia atual e pretendida, bem como os resultados de tal metodologia. A avaliação precisa cobrir a aplicabilidade, o desenvolvimento e a implementação de cada elemento envolvido.

Sobre o entendimento da auditoria da qualidade enquanto uma ferramenta de melhoria, Mills (1994, p. 8) afirma que:

A auditoria da qualidade é uma ferramenta gerencial para determinar a eficácia de um sistema de qualidade. O sistema da qualidade pode ser da própria organização da gerência, de um fornecedor potencial, de um fornecedor ativo ou de uma organização independente. Os resultados da auditoria fornecem uma avaliação da adequação do programa existente e também podem estabelecer um referencial para desenvolver e avaliar os aperfeiçoamentos serem introduzidos no sistema.

Embora o que consta no posicionamento do autor seja destinado a Sistemas de Gestão da Qualidade, esse é o mesmo entendimento proposto neste trabalho com relação à auditoria, ou seja, entende-se que além da auditoria fornecer uma avaliação, ela atua como uma ferramenta que pode possibilitar o aperfeiçoamento do que está sendo auditado. Pois, será possível obter informações consistentes para planejar melhorias no sentido de realizar ações voltadas para adequação.

Na literatura verificada sobre auditoria da qualidade há um consenso sobre a existência de três atores no processo de auditoria, são eles: o cliente, o auditado e o auditor. O cliente e o auditado muitas vezes são os mesmos. O cliente é quem solicita, autoriza ou paga uma auditoria.

O cliente pode ser um comprador que deseja auditar fornecedores, uma organização querendo auditar a si mesma, um órgão regulamentador autorizado a requerer auditorias de produtos, ou uma terceira parte incumbida de catalogar companhias certificadas. (HUTCHINS, 1994, p. 135).

O auditado é a própria organização que se submete à auditoria e pode ser a externa, almejando a certificação. A interna funciona como uma espécie de ensaio para a auditoria externa ou é aquela que é feita de acordo com demandas do Sistema de Gestão da Qualidade.

O auditor é o responsável por conduzir a auditoria e pode ser auditor interno, que pertence à organização ou auditor externo que não faz parte do quadro funcional da organização e faz parte das empresas certificadoras.

Assim como a auditoria operacional, a auditoria da qualidade também apresenta na literatura, etapas de seu desenvolvimento.

Gil (1994, p. 60) acredita que na auditoria da qualidade deva ocorrer “via “constatação”/“verificação”, da atuação/utilização de recursos humanos, materiais, tecnológicos e financeiros, em processos e resultados de planejamento, execução, controle quando da aplicação da prática da qualidade às atividades organizacionais.”

Hutchins (1994) divide a realização da auditoria em três estágios: planejamento, implementação e encerramento/relatório de auditoria.

Já de acordo com Mills (1994) a auditoria da qualidade se realiza em cinco etapas: planejamento, análise, implementação, relatório e ações corretivas.

Alguns autores utilizam uma ou outra etapa a mais em relação à maioria que evidencia as etapas de planejamento, execução e elaboração de relatório para a realização da auditoria da qualidade. A norma NBR ISO 19011/2011 que estabelece diretrizes para a auditoria de sistemas de gestão também apresenta essa divisão. As etapas acrescidas por alguns autores são complementares ou acabam sendo percebidas dentro de outras.

Basicamente, na etapa de planejamento devem ocorrer reuniões para definir responsabilidades, bem como considerar os recursos humanos, materiais e financeiros envolvidos. Nessa etapa é ressaltada a importância da participação da alta direção da organização e as competências necessárias para o auditor.

A implementação é a execução em si do que foi planejado anteriormente, que resultará em documentos provenientes das visitas que são realizadas e de verificações documentadas de atividades.

A elaboração do relatório é a etapa final e é o resultado das atividades de auditoria que comunicará todo o processo.

O relatório dos resultados de uma auditoria da qualidade é a própria razão de ser da auditoria. Ele constitui o produto da atividade da auditoria, com todas as demais atividades constituindo apenas meios para atingir este fim. E este relatório, seja de

uma auditoria externa ou interna, precisa satisfazer as necessidades do cliente que encomendou a auditoria. (MILLS, 1994, p. 267).

Como etapa complementar encontra-se a de ações corretivas que, com base no relatório, serão planejadas ações a fim de realizar esforços para atingir a adequação aos parâmetros. Ressalta-se que essas ações não se aplicam somente ao sistema, pois podem ser realizadas para a própria auditoria da qualidade.

As normas em vigor relacionadas à auditoria da qualidade são: NBR ISO/IEC 17021 de 2011 e NBR ISO 19011 de 2012. A NBR ISO/IEC 17021 “Avaliação da conformidade - Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão” é direcionada aos requisitos em si para as auditorias de certificação¹⁹ de sistemas de gestão e podem considerar ou não as diretrizes contidas na NBR ISO 19011 “Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão” que são direcionadas para auditorias internas²⁰.

Conforme explicitado na introdução, a auditoria da qualidade representa uma das áreas que aplica a auditoria como uma ferramenta de controle e melhoria de seus processos. Desta forma, uma relação entre a auditoria e Arquivologia também pode ser percebida através da aplicação da auditoria à gestão de documentos enquanto macroprocesso.

¹⁹ Também chamada de auditoria externa ou de terceira parte.

²⁰ Também chamada de auditoria de primeira parte e de fornecedores/clientes.

4 GESTÃO DE DOCUMENTOS E AUDITORIA

Nesta seção pretende-se evidenciar a relação existente entre a auditoria, como categoria da área de Contabilidade e Administração e a gestão de documentos, como categoria da área de Arquivologia. Verifica-se a existência de contribuições mútuas, o que denota a interdisciplinaridade entre as áreas, uma vez que de acordo com Japiassu (1976, p. 53-54), a interdisciplinaridade “[...] se afirma como reflexão epistemológica sobre a divisão do saber em disciplinas para extrair suas relações de interdependência e de conexões recíprocas.”

Além de apresentar a relação entre auditoria e gestão de documentos, pretende-se apresentar as funções arquivísticas com papel relevante para a execução da auditoria para a gestão de documentos e as propostas de auditoria para área de Arquivologia no México e no Reino Unido.

Sendo o problema de pesquisa deste trabalho observado no Comando da Aeronáutica, órgão integrante da Administração Pública Federal, ressalta-se a importância de evidenciar a gestão de documentos enquanto macroprocesso e pensar em seu aperfeiçoamento, considerando a auditoria como uma ferramenta para sua verificação. Por outro lado, a gestão de documentos enquanto macroprocesso contribui para facilitar o acesso às informações contidas nos documentos que servirão para dar transparência às informações de um processo de auditoria.

No que tange ao acesso às informações públicas, é necessário destacar que desde a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, em seu Art. 5º, inciso XXXIII é assegurado ao cidadão o direito de receber informações dos órgãos públicos:

Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do estado. (BRASIL, 1988).

Em 1991 foi criada no Brasil a Lei nº 8.159, de 8 de janeiro, comumente denominada Lei de Arquivos. Em seu Art. 1º determina que “É dever do Poder Público a gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivos, como instrumento de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico e como elementos de prova e informação.” (BRASIL, 1991).

A mesma lei em seu Art. 3º evidencia o conceito de gestão de documentos já apresentado na seção sobre gestão de documentos do presente trabalho.

Sobre esse conceito apresentado na Lei n° 8.159, ressalta-se que embora seja possível identificar as fases da gestão de documentos: produção, uso e avaliação e destinação, da mesma forma como o que é evidenciado no modelo americano de Rhoads, ainda assim considera-se essa definição redutora para a gestão de documentos que pode ser tratada como um macroprocesso.

Com a criação da Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, a denominada Lei de Acesso à Informação (LAI), regulamentada pelo Decreto n° 7.724, de 16 de maio de 2012, a preocupação com a gestão de documentos destaca-se novamente.

Em seu Art. 5º, a LAI, preconiza que “É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.” (BRASIL, 2011).

No que se refere à garantia de acesso, destacam-se os seguintes artigos da lei mencionada:

- Art. 6º Cabe aos órgãos e entidades do poder público, observadas as normas e procedimentos específicos aplicáveis, assegurar a:

I - gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação;

II - proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade; e

III - proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso (BRASIL, 2011).

- Art. 8º É dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.

- Art. 32 Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público ou militar:

I - recusar-se a fornecer informação requerida nos termos desta Lei, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa.

II - utilizar indevidamente, bem como subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar, total ou parcialmente, informação que se encontre sob sua guarda ou a que tenha acesso ou conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública;

III - agir com dolo ou má-fé na análise das solicitações de acesso à informação;

IV - divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação sigilosa ou informação pessoal;

V - impor sigilo à informação para obter proveito pessoal ou de terceiro, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem;

VI - ocultar da revisão de autoridade superior competente informação sigilosa para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros; e

VII - destruir ou subtrair, por qualquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte de agentes do Estado. (BRASIL, 2011).

O fato da criação da LAI por si só pode não garantir o acesso à informação requerida

pelo cidadão ou para a tomada de decisões da administração, porque se os documentos não estiverem organizados, não será possível acessar as informações solicitadas. A ausência da gestão de documentos poderá comprometer o cumprimento da referida lei, uma vez que existem prazos para o atendimento às solicitações de informações.

A gestão de documentos deve ser implementada em todos os órgãos públicos, pois ela propiciará a racionalização dos documentos dotada de coerência na classificação e avaliação, o que garantirá a destinação correta e permanência somente do que servir como instrumento de apoio e como elemento de informação para o Estado.

O papel do Estado enquanto promotor do acesso às informações públicas para a sociedade é essencial para a garantia de dois dos cinco princípios que devem ser obedecidos pela administração pública direta e indireta de qualquer um dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, de acordo com o Art. 37 da Constituição Federal. Os cinco princípios são: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Destaca-se o princípio da publicidade que representa o dever da Administração Pública em manter a plena transparência dos seus comportamentos, inclusive de oferecer informações que estejam armazenadas em seus bancos de dados, quando sejam solicitadas, em razão dos interesses que ela representa quando atua. E o princípio da eficiência que representa o dever por parte da Administração Pública de buscar o aperfeiçoamento na prestação dos serviços públicos, mantendo ou melhorando a qualidade dos serviços, com economia de despesas.

Tratar do Estado como um campo informacional remete ao entendimento de que a informação é um recurso estratégico para as tomadas de decisão na administração pública e para a consolidação da cidadania, sendo, pois, um recurso fundamental para o desenvolvimento individual e das sociedades. (SILVA, 2008, p. 25).

Os documentos arquivísticos da Administração Pública refletem atos públicos e devem ter suas qualidades²¹ mantidas e considerando que não há controle sem gestão, a gestão de documentos deve atuar como uma ferramenta de controle para a sociedade no âmbito da Administração Pública. Os processos como classificação e avaliação que compõem o macroprocesso de gestão de documentos, quando executados garantem a manutenção das

²¹ Qualidades do documento arquivístico: organicidade, unicidade, confiabilidade, autenticidade e acessibilidade, de acordo com o e-ARQ Brasil (CONARQ, 2011, 21).

qualidades do documento arquivístico, bem como proporciona facilidade no acesso às informações.

A implementação de políticas públicas em diversos setores - com impactos evidentes na governança e governabilidade - torna imprescindível o desenho e execução de políticas de informação governamental. Tal situação tem sido pouco freqüente na história do Brasil, não apenas nos períodos de autoritarismo, mas também em conjunturas recentes, de maiores teores democráticos. (JARDIM; MARCONDES, 2003, p. 1).

Convém ressaltar que o planejamento da gestão de documentos deve ser pensado para se alinhar ao escopo de uma política pública de informação.

A política pública arquivística é uma das dimensões da política pública de informação²² e conforme evidenciado na seção 2 deste trabalho, de acordo com Jardim (2003, p. 39), política pública arquivística é o conjunto de decisões, inseridas nas agendas governamentais em nome do interesse social, que contemplam os diversos aspectos relativos à produção, uso, e preservação da informação arquivística de natureza pública e privada.

Desta forma, verifica-se a importância da existência da política arquivística nacional. A lei nº 8.159 em seu Art. 26 cria o Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ), órgão vinculado ao Arquivo Nacional, responsável por criar a política nacional de arquivos. Contudo, a ausência da política arquivística nacional não impede que políticas arquivísticas sejam definidas em outros níveis, tais como: regional, local ou institucional.

A auditoria permite a verificação do cumprimento de políticas, normas, procedimentos e outros instrumentos normativos de uma organização relacionados às atividades de gestão de documentos. Desta forma, a política arquivística, no mínimo a nível institucional, deve ser pensada para proporcionar maior qualidade à execução da auditoria para gestão de documentos.

Portanto, entende-se a auditoria aplicada à gestão de documentos neste trabalho como uma ferramenta para verificar e evidenciar o grau de cumprimento de critérios que proporcionará o fornecimento de informações que subsidiarão o planejamento de melhoria para o macroprocesso de gestão de documentos. Essa auditoria para gestão de documentos apresenta os seguintes objetivos:

²² Conjunto de princípios, leis, diretrizes, regras, regulamentos e procedimentos inter-relacionados que orientam a supervisão e gestão do ciclo vital de informação: a produção, coleção, organização, distribuição / disseminação, recuperação, uso e preservação da informação (ANDRYCHUK, 2004 apud JARDIM, SILVA e NHARRELUGA, 2009, p. 9).

- Verificar o cumprimento de legislação interna e externa referentes à gestão de documentos;
- Avaliar nas fases de produção, utilização e avaliação e destinação de documentos a execução das atividades que compõem os processos da gestão de documentos, de acordo com critérios pré-estabelecidos; e
- Evidenciar as não conformidades e apontar no relatório final as recomendações para adequação.

4.1 FUNÇÕES ARQUIVÍSTICAS COM PAPEL DETERMINANTE NA AUDITORIA APLICADA À GESTÃO DE DOCUMENTOS

A gestão de documentos é essencial para que as principais funções da Arquivologia sejam cumpridas: guarda, preservação e acesso.

Em “Os fundamentos da disciplina arquivística” Rousseau e Couture (1998), mencionam sete funções arquivísticas:

Os ensinamentos deste bloco deveriam examinar em profundidade cada uma das funções arquivísticas, ou seja, **a criação, avaliação, aquisição, conservação, classificação, descrição e difusão dos arquivos**. Repara-se que não se trata aqui de estabelecer distinções entre os arquivos correntes, os intermédios e os definitivos. Com efeito, as funções devem ser abordadas de modo a cobrir o conjunto dos princípios, dos métodos e das operações que se aplicam à organização e ao tratamento dos arquivos, independentemente da idade destes. (ROUSSEAU; COUTURE, 1998, p. 265, grifo nosso).

Considerando as sete funções supramencionadas, para fins desta seção, das sete funções apresentadas, serão abordadas cinco, são elas: **criação, avaliação, conservação, classificação e difusão**. Essa escolha foi feita, pois se acredita que as funções destacadas estão inseridas no macroprocesso de gestão de documentos, contempla suas fases ou é um processo que a compõe.

Apesar de Rousseau e Couture (1998) não fazerem distinção entre as idades do documento de arquivo no desempenhar das funções arquivísticas, não cabe abordar as funções arquivísticas de aquisição e descrição, pois elas estão relacionadas à idade permanente. De acordo com a abordagem de gestão de documentos já declarada para este trabalho, a idade permanente não é contemplada.

A função criação ou produção está relacionada aos procedimentos de produção de documentos de arquivo que se originam do cumprimento de uma dada finalidade, sendo produzidos, recebidos ou acumulados no desempenho de uma atividade por uma pessoa física ou jurídica. “[...] a execução adequada desta função demanda um conhecimento profundo da instituição, seus objetivos e missão, as tecnologias disponíveis e os tipos de documentos adequados ao exercício do negócio da instituição.” (SANTOS et al., 2009, p. 178).

Paes (2006) também destaca três fases da conceituação da gestão de documentos: a produção, utilização e destinação. Quando a autora explica a fase da produção, evidencia procedimentos para o desempenho da função de criação.

Produção de documentos: refere-se à elaboração dos documentos em decorrência das atividades de um órgão ou setor. Nesta fase, o arquivista deve contribuir para que sejam criados apenas documentos essenciais à administração da instituição e evitadas duplicação e emissão de vias desnecessárias; propor consolidação de atos normativos alterados ou atualizados com certa frequência, visando à perfeita compreensão e interpretação dos textos; sugerir criação ou extinção de modelos e formulários; apresentar estudos sobre a adequação e o melhor aproveitamento de recursos reprográficos e informáticos; contribuir para a difusão de normas e informações necessárias ao bom desempenho institucional; opinar sobre escolha de materiais e equipamentos; participar da seleção dos recursos humanos que deverão desempenhar tarefas arquivísticas e afins. (PAES, 2005, p. 54).

No que tange à função avaliação, ela não é simplesmente a aplicação da Tabela de Temporalidade Documental como já foi explanado na seção 2. Ocorre a análise e seleção de documentos que visa o estabelecimento de prazos de guarda e destinação de documentos, estipulando quais documentos serão mantidos e em que momento serão eliminados ou recolhidos ao arquivo permanente, de acordo com o seu valor para a instituição e sociedade. A avaliação não é feita uma única vez e está sempre passível a revisões de acordo com mudanças na legislação ou até mesmo devido a demandas da sociedade.

Quanto à função conservação, apesar de Rousseau e Couture utilizarem o termo como uma prática para a manutenção dos documentos, no que diz respeito ao seu tempo de guarda e métodos envolvendo a intervenção física, entende-se aqui, a conservação como preservação, ou seja, no sentido mais amplo. Verifica-se um problema terminológico entre os termos preservação, conservação e restauração.

O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística define preservação como “Prevenção da deterioração e danos em documentos, por meio do adequado controle ambiental e/ou tratamento físico ou químico.” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 135).

A conservação é definida pelo mesmo dicionário como “Promoção da preservação e da restauração dos documentos.” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 53) e a restauração

como “Conjunto de procedimentos específicos para recuperação e reforço de documentos deteriorados e danificados.” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 149).

Visto isso, observa-se que o verbete de preservação traz explicitamente a intervenção física com o uso de ações corretivas e Silva (2008) também aponta essa questão.

[...] o verbete retoma a idéia de preservação como conservação-restauração para documentos de arquivo, deixando de lado a tendência mundial que considera a preservação no seu sentido amplo e abrangente. Isto é, um conjunto de decisões estratégicas, que envolve opções políticas e tecnológicas, como, por exemplo, a reformatação de suporte por meio da microfilmagem e da digitalização. (SILVA, 2008, p. 75).

A preservação apresenta um sentido mais geral e engloba a conservação, a restauração, bem como a conservação preventiva. O dicionário apresenta na definição de conservação o termo preservação e acarreta certa confusão, sendo assim, o único termo que está definido de uma forma mais aceitável é o de restauração.

Verifica-se que há uma melhoria no conhecimento técnico, equipamentos e materiais voltados para a preservação, conservação e restauração, contudo a teoria não evoluiu nesse sentido, assim como pudemos perceber no problema terminológico que há na área.

A política de preservação e gestão de acervos culturais das ciências e da saúde produzida pela Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ) apresenta definições que seguem a tendência mundial supracitada.

Nessa política, a preservação é definida como:

medidas e ações definidas com o objetivo de salvaguardar os bens culturais e garantir sua integridade e acessibilidade para as gerações presentes e futuras. Inclui ações de identificação, catalogação, descrição, divulgação, conservação e restauração. (FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ, 2013, p.7).

A conservação como “ações realizadas diretamente sobre os bens culturais, com o objetivo de interromper ou retardar processos de deterioração” (FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ, 2013, p.7) e a restauração como:

ações realizadas diretamente sobre um bem que perdeu parte de sua significância ou função, devido à deterioração e/ou intervenções anteriores, com o objetivo de possibilitar sua apreciação, uso e fruição. Devem ser realizadas em caráter excepcional, e se basear no respeito pelo material preexistente. (FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ, 2013, p.7).

Sobre a falta de pesquisa e desenvolvimento teórico na área da conservação preventiva, é possível constatar esse déficit na fala das autoras Froner e Rosado (2008). As autoras apresentam que nos anos noventa a conservação preventiva começa a se destacar e

muitos organismos formadores de profissionais passaram a investir nessa área de conhecimento.

As autoras apontam os eventos realizados para discutir o tema, surgimento de cursos, contudo indicam ao mesmo tempo a carência de cursos formadores em vários níveis, bem como a carência de publicações.

Com a conservação preventiva a ação é preventiva e o intuito é de evitar a ação corretiva diferentemente do que se tem naturalizado no senso comum. No momento que se pensa em conservação remete-se à intervenção física no objeto com o uso dos conhecimentos das áreas de química e biologia, por exemplo.

É necessário haver um esforço maior no que diz respeito ao planejamento dos trabalhos voltados para a preservação de acervos. Preservar envolve a construção de uma política de preservação, manter a informação acessível ao longo do tempo de forma contínua e envolve, ainda, planejamento das atividades e gerenciamento de recursos humanos e financeiros.

A essência do gerenciamento de preservação está na alocação de recursos. Pessoas, fundos e materiais devem ser requeridos, organizados e postos em operação para assegurar que será dada proteção adequada às fontes de informação. A preservação preocupa-se com os objetos propriamente ditos e com a evidência – que Michael Buckland (1991) chama de “informação enquanto coisa” – embutida no conteúdo intelectual dos objetos. Investimentos eficazes em processos de preservação não podem ser adotados sem um compromisso com a obtenção de resultados reais. (CONWAY, 2001, p. 14 *apud* SILVA, 2008, p. 74).

Além disso, manter a informação arquivística acessível ao longo do tempo implica em adotar estratégias de preservação que acompanham a evolução tecnológica e as escolhas devem ser definidas no planejamento de preservação.

É sabido que estudos que abordam a associação entre a preservação da informação arquivística e a gestão de documentos são escassos, como afirma Silva (2008, p. 99):

Apesar de citada como uma das responsabilidades dos arquivos ou mesmo como objeto de pesquisa na Arquivologia, ainda é escassa, na literatura da área, a produção sobre a preservação como uma das funções arquivísticas específicas. Os estudos que associam a preservação da informação arquivística à gestão de documentos, à eficácia administrativa ou ao acesso e uso social das informações apenas começam a serem produzidos.

Desde o surgimento do documento arquivístico a preservação deve ser pensada e essa preocupação deve abarcar a sua tramitação, uso, arquivamento em fase corrente e intermediária, bem como ao seu recolhimento ao arquivo permanente, se for o caso.

Embora a abordagem americana de gestão de documentos escolhida para embasar este trabalho não contemple a idade permanente do documento, uma vez que as fases consideradas por ela são: produção, utilização e destinação, é importante pensar que um documento criado para uma dada finalidade num determinado período pode ser avaliado e adquirir valor secundário. Se não houver a preocupação com a sua preservação desde o momento de sua criação, esse documento pode ser perdido e impossibilitará o acesso às suas informações.

Desta forma, para fins deste trabalho considera-se a preservação como um processo que deve compor o macroprocesso de gestão de documentos, ou seja, deve estar associada à gestão de documentos.

Além disso, a preservação é uma função arquivística e o desempenho dessa função independe das idades do documento como afirmam Rousseau e Couture (1998, p. 265) “Com efeito, as funções devem ser abordadas de modo a cobrir o conjunto dos princípios, dos métodos e das operações que se aplicam à organização e ao tratamento dos arquivos, independentemente da idade destes.” (ROUSSEAU; COUTURE, 1998, p. 265).

Sendo assim, constata-se que a produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos que visam principalmente disponibilizar o acesso às informações não serão executados se elas não estiverem registradas e preservadas em algum suporte material.

Na literatura, autores como Souza (2007) e Indolfo (2007) defendem a precedência da função de classificação em relação à avaliação. A classificação permite a visibilidade das funções e atividades do organismo produtor dos documentos e evidencia as relações existentes entre os documentos, ou seja, o vínculo orgânico.

Sem a classificação, fica nebulosa a característica que torna os documentos de arquivo peculiares e diferenciados em relação aos demais documentos: a organicidade. Nenhum documento de arquivo pode ser plenamente compreendido isoladamente e fora dos quadros gerais de sua produção – ou, expresso de outra forma, sem o estabelecimento de seus vínculos orgânicos. (GONÇALVES, 1998, p. 13).

A função de difusão é também entendida como acesso. Relaciona-se à disseminação das informações contidas nos documentos de arquivo e aos procedimentos necessários para facilitar e agilizar ao máximo o acesso às informações.

O bom desempenho das atividades das funções explicitadas contribui para que um organismo satisfaça as necessidades dos seus clientes através do fornecimento de produtos e serviços. No caso dos arquivos, os seus clientes são os usuários que necessitam acessar as informações. Desta forma, torna-se necessário melhorar continuamente o macroprocesso de gestão de documentos para proporcionar um serviço arquivístico de qualidade.

Para verificar a conformidade dos procedimentos, normas, políticas e outros documentos normativos de um organismo, faz-se necessário a realização de uma auditoria, que evidenciará falhas e conformidade dos processos, o que permitirá planejar sua melhoria.

Na verdade, todas as funções arquivísticas têm seu papel determinante para uma auditoria de gestão de documentos em serviços arquivísticos. Pois, o desempenho dos seus processos devem ser normatizados e controlados para verificar a conformidade ou não conformidade. Nesse momento, infere-se que a auditoria atua como uma ferramenta de controle e medição de desempenho e permitirá evidenciar os resultados positivos ou negativos do desempenho das funções arquivísticas através da auditoria de seus processos.

A NBR ISO 9000/2005 define Qualidade como “grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos.” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005, p. 8). Requisitos esses estipulados de acordo com a necessidade do cliente que quando atendidos proporcionam satisfação representada pelo produto ou serviço e em relação ao planejado não apresentam falhas.

Quando os processos não são executados em conformidade, não será possível atender as expectativas dos usuários e desta forma não proporcionará serviço de qualidade, uma vez que a qualidade é em sua essência satisfazer requisitos pré-estabelecidos.

Percebe-se, portanto, a importância da complementação entre as funções arquivísticas, uma não anula a outra. O desempenho de uma função arquivística considerada mais próxima das idades corrente e intermediária de um documento de arquivo quando bem desempenhada, impactará positivamente caso esse documento seja avaliado com valor secundário. Se os procedimentos forem realizados conforme o planejado proporcionará que a informação que carrega seja acessada ao longo do tempo.

4.2 PRÁTICAS DE AUDITORIA NA ÁREA DE ARQUIVOLOGIA

Conforme explicitado na introdução, ao longo desta pesquisa o uso da auditoria na área de Arquivologia por vários países foi identificado e optou-se por destacar as propostas do México e Reino Unido, por serem práticas reconhecidas na área de Arquivologia com resultados de suas pesquisas publicados nos canais científicos da área.

4.2.1 Auditoria arquivística no Arquivo Histórico do Distrito Federal do México

A principal instituição arquivística do México é o *Archivo General de La Nación* (AGN). De acordo com informações do seu sítio eletrônico, o arquivo teve sua criação em 23 de agosto de 1823 e foi denominado como *Archivo General y Público de la Nación*.

Em 1918, passou a pertencer a *Secretaría de Gobernación* então adquiriu sua atual designação de *Archivo General de la Nación*.

Em maio de 1977 foi determinado que suas novas instalações fossem a antiga *Penitenciaría de La ciudad de México*, conhecida como *Palacio de Lecumberri*; a partir deste momento, obras de modernização foram iniciadas e sua reabertura com a nova função se deu em 27 de agosto de 1982.

No que tange ao uso da auditoria no ambiente dos arquivos no México, Hernández Sánchez e Perea Valdes (2006, p. 23) apontam que pôde ser observado em 1996 com o licenciado em Archivonomia, Doroteo S. Hernández Guzmán a tentativa de usar a auditoria para verificar as atividades arquivísticas. O autor elaborou uma tese sobre a auditoria administrativa e sua aplicação aos arquivos do setor público e empregou o termo auditoria arquivística para propiciar seu reconhecimento.

Segundo Hernández Sánchez e Perea Valdes (2006, p. 23, tradução nossa), no *Archivo General de La Nación*:

[...] existe o Comitê da Qualidade que se dedica a auditoria arquivística, no qual a Lic. Em Archivonomia Beatriz Santoyo Bastida faz parte como Chefe do Centro de Informação Gráfica, e é aqui onde toma mais força para que não seja só interna como cita o Lic. Doroteo, e seja também externa, a auditoria é realizada pelo Sistema Nacional de Arquivos a nível municipal e estadual [...].

Embora a principal instituição arquivística do México utilize a auditoria, não foi possível encontrar na pesquisa realizada no site do *Archivo General de La Nación*, informações atualizadas sobre auditoria arquivística feita pela equipe do referido arquivo, tampouco publicações com orientações para sua realização. Além disso, não foi possível encontrar publicações sobre o tema que tratassem da sua realização na forma interna, distanciando-se, desta forma, do objeto da presente pesquisa.

Inicialmente, tomou-se conhecimento do uso da auditoria nos arquivos do México através do trabalho publicado pela *Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía*.

O trabalho em questão é sobre auditoria aplicada à área de Arquivologia escolhido

para levantar critérios de auditoria para gestão de documentos foi o trabalho apresentado em 2006 à Escola Nacional de Biblioteconomia e Arquivologia do México pelas autoras Rocio Alicia Hernández Sánchez e Lizbeth Perea Valdez sob o título “*La auditoría archivística como herramienta para evaluar y mejorar los procesos técnicos Del archivo histórico Del Distrito Federal.*”

Embora o foco do trabalho fosse aplicar a auditoria ao Arquivo Histórico do Distrito Federal do México (AHDF) e não fosse específico para a gestão de documentos, ele apresenta uma metodologia de auditoria que é válida e trata da realização da auditoria na sua forma de relação interna.

As autoras apresentam um breve histórico sobre auditoria, seus tipos, apresentam o Arquivo Histórico do Distrito Federal e seus processos técnicos, metodologia para a auditoria arquivística²³, bem como sua aplicação no AHDF.

Em relação ao arcabouço legal no qual o AHDF está inserido, as autoras enumeram por ordem de importância sete leis que abarcam o profissional de Arquivologia, os arquivos em geral, sua estrutura orgânica e as atividades arquivísticas em geral.

As leis que formam a base legal do AHDF são:

- Lei Federal sobre Monumentos e Zonas Arqueológicas, Artísticas e Históricas (1972);
- Lei Orgânica da Administração Pública Federal (1976);
- Lei de Bens Nacionais (1994);
- Lei Federal de Transparência e Acesso à informação Pública Governamental (2002);
- Lei Federal de Responsabilidades dos Servidores Públicos (2002);
- Lei Federal de Transparência e Acesso à informação Pública do Distrito Federal (2003); e
- Constituição Política dos Estados Unidos Mexicanos (2005).

A denominada auditoria arquivística do México apresenta as seguintes etapas:

- Planejamento;
- Avaliação;
- Elaboração de Relatório; e
- Preparação definitiva e entrega do relatório.

²³ Como explicitado na introdução, optou-se neste trabalho por não utilizar o termo auditoria arquivística por julgar não ser o mais adequado, no que diz respeito à adjetivação do termo auditoria, bem como para não avançar o limite existente entre as áreas envolvidas.

Quadro 4 – Procedimentos das etapas de auditoria arquivística no México

	Planejamento	Avaliação	Elaboração de relatório	Preparação definitiva e entrega do relatório
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> - Estudo geral da área, programa ou processo a ser auditado (estrutura orgânica, controle interno, marco jurídico e possível problemática); - Delimitação dos objetivos e atividades; e - Definição de recursos humanos; - Elaboração de cronograma de atividades 	Elaboração de diagnóstico composto por: <ul style="list-style-type: none"> - Compilação de dados (relacionada ao que está sendo auditado e aos documentos normativos); - Registro de Dados (registros, comprovações e conclusões das análises); e - Avaliação dos resultados (descrição das irregularidades, causas e efeitos e recomendações) 	Narra os resultados obtidos durante o processo de auditoria e apresenta recomendações para cada um dos problemas detectados. Apresenta a seguinte estrutura: <ul style="list-style-type: none"> - Introdução; - Período, objetivo e alcance da revisão; - Resultados e observações; e - Recomendações 	<ul style="list-style-type: none"> - Análise em conjunto com os representantes do auditado para destacar as recomendações, bem como o acompanhamento das providências

Fonte: elaboração própria com base em Hernández Sánchez e Perea Valdes (2006)

Além de apresentar as etapas necessárias para a auditoria, as autoras trazem as características necessárias para um auditor, tais como: ética, nível de formação, qualidades pessoais e profissionais e funções que devem desempenhar.

Ao longo do texto as autoras apresentam os procedimentos que devem ser realizados em cada etapa da auditoria.

Por fim, cabe ressaltar que em 23 de janeiro de 2012, o México teve sancionada pelo Presidente dos Estados Unidos Mexicanos, Felipe de Jesús Calderón Hinojosa, a Lei Federal de Arquivos, regulamentada pelo novo Regulamento publicado no Diário Oficial da Federação de 13 de maio de 2014.

A referida lei em seu Art. 4º declara que entende por administração de documentos o “Conjunto de métodos e práticas destinados a planejar, dirigir e controlar a produção, tramitação, organização, conservação, uso, seleção e destino final dos documentos de arquivo” (México, 2012). Desta forma, fica claro que acontece o mesmo que aconteceu na Lei nº. 8159, de 8 de janeiro de 1991, a Lei de arquivos do Brasil, na qual é evidenciado o conceito de gestão de documentos. Contudo, a lei mexicana apresenta um aspecto mais abrangente sobre gestão de documentos quando envolve o termo planejamento. Considerando que a diferença entre a publicação da lei brasileira e mexicana é de 21 anos, essa evolução

percebida na definição do México pode ter relação com influências de modelos de gestão de documentos de outros países.

4.2.2 Auditoria para gestão de documentos no Reino Unido

O Reino Unido é um Estado formado por quatro países: Inglaterra, Escócia, País de Gales e Irlanda do Norte, representado por um Chefe de Estado e por um primeiro-ministro, eleito por parlamento central, em Londres.

De acordo com informações do sítio eletrônico do *The National Archives* do Reino Unido, “como arquivo nacional para a Inglaterra, País de Gales e Reino Unido, o *The National Archives* abriga documentos permanentes de todo o governo central do Reino Unido e, em menor número, dos tribunais centrais.” (THE NATIONAL ARCHIVES, 2015, tradução nossa).

Além dessa informação que consta no site, na *Public Records Act 1958* fica evidenciado que o Lorde Chanceler pode designar outros locais como depósitos para abrigar os documentos públicos recolhidos.

Através da criação de algumas leis, mudanças surgiram e interferiram no funcionamento do sistema de documentos públicos do Reino Unido. Nesse sentido, faz-se necessário destacar a estrutura atual e alguns acontecimentos considerados marcos na área dos arquivos do Reino Unido.

Ao traduzir a palavra *record*, optou-se neste trabalho por não utilizar sua tradução direta, ou seja, registro. Considerando que ao utilizar a palavra *record*, tanto nas publicações do Reino Unido, quanto na legislação e informações do site do *The National Archives*, trata-se de documentos de arquivo, porque são documentos produzidos e acumulados em decorrência da execução das atividades dos órgãos do Reino Unido. Desta forma, a palavra *record* será traduzida como documento de arquivo.

Em relação à formação do *The National Archives*, o sítio eletrônico da instituição afirma que:

Entre 2003 e 2006, quatro órgãos do governo - cada um especializado em aspectos específicos da gestão da informação - se uniram para formar uma única organização, *The National Archives*, são eles:
- *Public Record Office*, criado como resultado da *Public Record Office Act 1838*- o arquivo nacional da Inglaterra, País de Gales e do Governo do Reino Unido,

dedicado a preservar registros públicos essenciais e torná-los acessíveis a pesquisadores;

- a *Royal Commission on Historical Manuscripts*, nomeados sob a autorização real em 1869 para localizar e identificar manuscritos e documentos privados de interesse histórico, informando o seu conteúdo;
- *Her Majesty's Stationery Office*, fundada em 1786, titular de direitos autorais da Coroa e imprensa oficial de todas as leis do Parlamento desde 1889; e
- o *Office of Public Sector Information*, criado em 2005 na sequência de uma determinação da União Européia para promover a reutilização de informações produzidas e recolhidas por organizações do setor público. (THE NATIONAL ARCHIVES, 2015, tradução nossa).

Embora represente a maior unificação das instituições arquivísticas do Reino Unido, cabe ressaltar que existem serviços nacionais de arquivo em outras instituições arquivísticas como da Escócia (*The National Archives of Scotland*) e Irlanda do Norte (*The Public Record Office of Northern Ireland*).

De acordo com Llansó I Sanjuan (1993), assim como em vários lugares do mundo, após a II Guerra Mundial, os arquivos administrativos tiveram seu volume aumentado significativamente e com base na legislação vigente não era possível fazer as eliminações necessárias para racionalizar a documentação. Ainda devido ao aumento da produção de documentos, o *Public Records Office* (PRO) recebia poucas transferências por falta de espaço físico.

Uma solução encontrada pelo *Deputy Keeper of the Records*, Sir. Hilary Jenkinson, foi criar no “[...] *Public Records Office* uma seção dos arquivos contemporâneos, e conseguiu que se criasse um grande depósito intermediário, o Limbo, no mesmo tempo em que os americanos lançavam seus *records Centers*.” (LLANSÓ I SANJUAN ,1993, p. 178, tradução nossa) .

Em 1952 após as autoridades financeiras perceberem a grande quantidade de documentos que deveriam ser conservados e o custo para sua manutenção, determinaram a criação de uma comissão para apresentar soluções. A comissão foi denominada como Comissão Grigg devido este ser o sobrenome do presidente da referida comissão, James Grigg, na época ex-subsecretário permanente do Ministério da Guerra.

Segundo informações do *The National Archives*, as principais conclusões da comissão no seu relatório de 1954 foram:

- a responsabilidade pela seleção e transferência para o PRO de registros dignos de preservação permanente deve ser dos departamentos;
- o PRO deve ser responsável pela orientação, coordenação e supervisão destes processos;
- a responsabilidade pelo PRO deve ser transferido do *Master of the Rolls* para um ministro; e
- a maioria dos documentos devem passar através de um sistema de primeira e

segunda avaliações, determinando quais documentos devem ser preservados até segunda revisão para fins próprios do departamento e, posteriormente, que deve ser preservado de forma permanente em razão da necessidade departamental e significado histórico;

- os documentos devem ser transferidos para o PRO após 30 anos de sua produção e deve ser aberto à inspeção pública geral quando eles tiverem 50 anos de idade, a menos que considerações especiais sejam dadas;
- cada departamento deve designar um oficial de registro departamental para ser responsável por seus registros a partir do momento em que forem criados, sofrerem a primeira avaliação até à sua destruição ou transferência para o PRO, reportando-se ao diretor de estabelecimentos ou um oficial de estatuto semelhante a um oficial de administração, deverão ser nomeados no PRO, apoiado por uma série de fiscais, para levar a cabo as responsabilidades ao PRO; e
- filmes cinematográficos, fotografias e gravações de som devem ser tratados como documentos públicos. (THE NATIONAL ARCHIVES, 2015, tradução nossa).

A criação de legislação foi necessária para implementar muitas das recomendações do Comitê Grigg e a *Public Records Act 1958* teve origem nesse contexto. Ela entrou em vigor em 1 de Janeiro de 1959 e forneceu o quadro legal para o novo sistema, e para a nova relação entre o *Public Record Office* e os departamentos.

Essa lei alterou o funcionamento do sistema de documentos públicos no Reino Unido passando a definir lugares de armazenamento dos documentos públicos, bem como responsabilidades pela gestão de documentos.

Passa a existir a responsabilidade de um oficial (funcionário público) em cada departamento para tratar da organização, disponibilização de informações, avaliação e transferência dos documentos para o Arquivo Nacional.

Atualmente, o trabalho do oficial departamental com relação à seleção dos documentos avaliados para serem preservados permanentemente no *The National Archives* é realizado com a orientação e supervisão do departamento de gestão de informações e prática do *The National Archives*. Além disso, de maneira geral esse departamento orienta outros departamentos governamentais para promover a gestão dos documentos de maneira eficaz e eficiente dos documentos em todo o governo.

A avaliação de documentos públicos ocorre em duas etapas. A primeira, quando os registros já não têm utilização ativa, geralmente ocorre cinco anos após a criação de um documento. Neste ponto, os registros que são, obviamente, sem valor são destruídos, e os que foram identificados como valiosos para o futuro necessidade administrativa, ou futuras pesquisas são mantidos para uma segunda avaliação em data posterior. Este processo, conhecido como segunda revisão ocorre quando o registro tem de 15 a 25 anos. O lapso de tempo dá perspectiva para o julgamento de quais documentos são dignos de preservação permanente. (THE NATIONAL ARCHIVES, 2015, tradução nossa).

Em relação aos documentos ativos Llansó I Sanjuan (1993, p. 184, tradução nossa) afirma que “No Reino Unido, os documentos ativos de uma instituição são geridos geralmente

por umas unidades denominadas *registries*. Contém expedientes organizados de acordo com um sistema de codificação.”

Sobre a idade corrente destaca que:

A gestão de documentos – *records management* – que efetua o *registry* compreende a supervisão da criação dos documentos – *records* -: assessora, coordena as políticas, estabelece as normas, analisa os procedimentos, desenvolve quadros de classificação para o arquivo corrente, define os sistemas de classificação e capacita as equipas. Também se ocupa da edição dos formulários, informes e memorandos internos. (LLANSÓ I SANJUAN, 1993, p. 184, tradução nossa).

A criação da *Freedom of Information Act 2000* introduziu alterações significativas, que entraram em vigor em janeiro de 2005 e pode ser considerada como outro marco para a área de Arquivologia no Reino Unido. Trouxe a ideia de liberdade de acesso à informação que impactou na redução do tempo de restrição de acesso aos documentos, assim como aconteceu em outros países.

Devido à abordagem sobre gestão de documentos do Reino Unido se aproximar da abordagem americana e por possuir experiência em auditoria para gestão de documentos, optou-se por analisar suas especificidades em relação a isso.

Verificou-se que o Reino Unido adota a prática de executar programas de auditoria para gestão de documentos. Para fins desta pesquisa, foram utilizados dois trabalhos desenvolvidos pelo governo do Reino Unido, elaborados para auxiliar as organizações a estabelecerem programas regulares de auditoria.

Os trabalhos supramencionados são: *An Approach to Records Management Audit* (2007) e *Internal Audit Records Management* (2011).

Esses trabalhos foram baseados na legislação do Reino Unido e em algumas normas internacionais, tais como:

- *The Freedom of Information Act 2000;*
- *The Environmental Information Regulations 2004;*
- *Lord Chancellor’s Code of Practice on the Management of Records under Section 46 of the Freedom of Information Act;*
- *The Data Protection Act 1998;*
- *The individual’s right to privacy must be protected;*
- *Human Rights Act ;*
- *ISO 15489 – International Standard on Records Management*
- *ISO 27701 and ISO27002 – Code of Practice on Information Security;*

- *Public Records Acts 1958 and 1967;*
- *Computer Misuse Act 1990;*
- *Limitation Act 1980;*
- *The HMG Security Policy Framework1; e*
- *National Audit Act 1983.*

O documento “*An Approach to Records Management Audit*” fornece orientações para os órgãos do Reino Unido estabelecerem programas regulares de auditoria para a gestão de documentos.

A orientação reconhece as diferentes maneiras que as organizações podem obter uma garantia da conformidade e fornece, em anexo, uma série de listas de verificação que podem ser usadas para medir o cumprimento e testar dentro dos componentes chave (o ciclo de vida de gerenciamento de registros); **criação, retenção, manutenção, utilização e eliminação.** (REINO UNIDO, 2007, tradução nossa, grifo nosso).

Na citação acima é possível identificar as fases da gestão de documentos no Reino Unido, aproximando-se da abordagem americana, que considera somente até o momento da destinação.

No mesmo documento há a definição de auditoria:

A palavra "auditoria" é mais frequentemente associada com um exame independente dos registros financeiros por auditores ou consultores externos, ou o organismo ou serviço desta empresa. Em seu contexto mais amplo, "auditoria" pode ser usada para descrever uma avaliação ou exame de qualquer sistema, ou dos processos que compõem um sistema. O principal objetivo de uma auditoria é fornecer garantia de que os sistemas e processos sejam eficazes, compatíveis e livre de riscos. Ela também fornece um mecanismo para controle regular e melhoria dos sistemas. (REINO UNIDO, 2007, tradução nossa).

A partir da análise feita nos documentos do Reino Unido, apurou-se que a prática de auditoria contempla as seguintes fases:

- Planejamento e preparação;
- Estabelecimento de um programa de auditoria;
- Determinação de responsáveis pela auditoria;
- Decisão do escopo da auditoria;
- Seleção de amostras;
- Componentes de gestão de documentos auditáveis; e
- Comunicação dos resultados de auditoria.

Além dos trabalhos, foi localizado um artigo intitulado por “*Using ISO 15489 as na Audit Tool*” publicado no Reino Unido, das autoras Margaret Crockett e Janet Foster, de 2004, no qual elas apresentam uma metodologia de auditoria para um programa de gestão de documentos utilizada por uma companhia farmacêutica do Reino Unido. As autoras afirmam que a metodologia tem quatro componentes principais:

1. Pesquisa inicial de campo e escopo do projeto;
2. Preparação, incluindo familiarização com os documentos da empresa e desenvolvimento de ferramentas de auditoria;
3. Coleta de informações de Auditoria; e
4. Relatório.

Desta forma, foi possível sintetizar as etapas identificadas, conforme pode ser verificado no quadro abaixo.

Quadro 5 – Procedimentos das etapas de auditoria para a gestão de documentos no Reino Unido

	Planejamento e preparação	Implementação	Elaboração de relatório
Procedimentos	- Pesquisa inicial de campo e escopo do projeto; - Preparação, incluindo familiarização com os documentos da organização; e - Decisão do escopo da auditoria	- Coleta de informações; - Seleção de amostras; e - desenvolvimento das atividades de auditoria	- Comunicação dos resultados de auditoria

Fonte: elaboração própria com base nos documentos do governo do Reino Unido e em Crockett e Foster (2004)

Após verificar a metodologia de auditoria do México e do Reino Unido, concluiu-se que a metodologia do México é mais completa e há componentes que existem nas duas metodologias analisadas, conforme pode ser verificado no quadro abaixo:

Quadro 6 – Comparação dos componentes de auditoria do México e do Reino Unido

Componentes	México	Reino Unido
Planejamento	X	X
Cronograma de atividades	X	
Designação de responsáveis	X	X
Planejamento de	X	

Recursos Humanos		
Diagnóstico	X	
Relatório	X	X
Acompanhamento de auditoria	X	

Fonte: elaboração própria

4.3 AUDITORIA PARA GESTÃO DE DOCUMENTOS NO COMANDO DA AERONÁUTICA

De acordo com a portaria do SISDOC, o CENDOC, enquanto órgão central deve, dentre suas competências no referido sistema, controlar as atividades de documentação do Comando da Aeronáutica, considera-se pertinente a adoção dos métodos e instrumentos de trabalho da auditoria para o cumprimento do referido controle.

Com a finalidade de evidenciar os motivos que provocaram o desenvolvimento do presente trabalho e o contexto no qual o resultado da pesquisa, faz-se necessário expor o cenário de fundo, no qual o resultado da presente pesquisa está inserido.

Sendo assim, cabe ressaltar que a pretensão de propor um produto que poderá ser usado para aprimorar o processo de gestão de documentos no Comando da Aeronáutica (COMAER) não poderia distanciar essa instituição como panorama empírico do estudo.

Para contemplar a contextualização necessária do cenário em questão, um breve histórico e elementos atuais do COMAER serão apresentados, bem como dados que foram levantados e serviram de base para análise qualitativa quanto à atual sistematização da verificação do macroprocesso de gestão de documentos.

4.3.1 Breve histórico do Comando da Aeronáutica e do Centro de Documentação da Aeronáutica

O Comando da Aeronáutica possui atualmente trezentas e dezesseis (316) Organizações Militares distribuídas em território nacional e internacional e assim como o Comando da Marinha e Comando do Exército, compõe as Forças Armadas Brasileira, sendo subordinado ao Ministério da Defesa (MD).

O recorte escolhido para consolidar a inquietação percebida consistirá em analisar os relatórios que foram elaborados, em consequência das Visitas de Assessoramento Técnico realizadas pelo Centro de Documentação da Aeronáutica (CENDOC). Conseqüentemente, a elaboração do produto proposto nesta pesquisa pretende contribuir para o aprimoramento das atividades arquivísticas desempenhadas pela FAB.

Portanto, em um breve histórico, é importante destacar que o Centro de Documentação em lide é subordinado ao Comando-Geral do Pessoal (COMGEP) e foi criado pelo Decreto nº 60.521, de 31 de março de 1967, com o nome de Diretoria de Acervo Histórico, porém, essa organização só foi ativada sob o nome de Núcleo da Diretoria de Documentação e Histórico da Aeronáutica (DIRDOC) em 20 de maio de 1969, através da Portaria nº 38/GM7, cujo Regulamento foi aprovado pelo Decreto nº 67.555, em 1970.

Em 7 de dezembro de 1977, a DIRDOC foi extinta e, em seguida, foi criado pelo Decreto nº 80.965, o Centro de Documentação e Histórico da Aeronáutica (CENDOC), ativado pela Portaria nº 542/GM3, de 19 de maio 1978 que passou a cumprir a mesma missão, herdando suas instalações, material e pessoal.

Mais recentemente a Portaria nº 730/GC3, de 19 de setembro de 2012 alterou a denominação de Centro de Documentação e Histórico da Aeronáutica para Centro de Documentação da Aeronáutica.

No Regimento Interno do Centro de Documentação da Aeronáutica – RICA 21-52, aprovado pela Portaria nº 16/5EM, de 27 de janeiro de 2006, constam as atribuições de todos os setores do Centro de Documentação da Aeronáutica. Cabe destacar, para fins desta pesquisa, que a Seção de Arquivologia através da Subseção de Assessoramento de Treinamento Técnico (SSATT) tem como atribuições:

- I – assessorar a Comissão e as Subcomissões Permanentes de Avaliação de Documentos da Aeronáutica;
- II – **assessorar as OM do COMAER sobre os assuntos relativos à Gestão de Documentos;**
- III – ministrar os cursos de Protocolo e Arquivo aos militares e civis do COMAER que atuam nos setores;
- IV – atualizar o material didático das instruções sobre Protocolo e Arquivo;
- V - fazer a manutenção de um cadastro atualizado da qualificação profissional do pessoal empenhado nas atividades de protocolo e arquivo das OM do COMAER; e
- VI - realizar Visitas Técnicas aos protocolos e arquivos das OM.** (BRASIL, 2006, p. 13, grifo nosso).

O CENDOC enquanto órgão central do Sistema de Documentação do Comando da Aeronáutica (SISDOC) tem a finalidade de planejar, orientar, coordenar, controlar e executar as atividades de documentação no âmbito do Comando da Aeronáutica (COMAER) e foi

instituído pela primeira vez pela Portaria nº 40/GM3, de 3 de abril de 1975 e em 24 de setembro de 2010 foi aprovada a Portaria nº 685/GC3 que reformulou o Sistema.

O sistema abrange as atividades de Arquivologia, Correspondência, Biblioteconomia, Imprensa e Publicações.

O SISDOC vincula-se ao Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo, da Administração Pública Federal - SIGA, criado pelo Decreto nº 4.915, de 12 de dezembro de 2003. Em seu Art. 2º evidencia que o SIGA tem por finalidade:

- I - garantir ao cidadão e aos órgãos e entidades da administração pública federal, de forma ágil e segura, o acesso aos documentos de arquivo e às informações neles contidas, resguardados os aspectos de sigilo e as restrições administrativas ou legais;
- II - integrar e coordenar as atividades de gestão de documentos de arquivo desenvolvidas pelos órgãos setoriais e seccionais que o integram;
- III - disseminar normas relativas à gestão de documentos de arquivo;
- IV - racionalizar a produção da documentação arquivística pública;
- V - racionalizar e reduzir os custos operacionais e de armazenagem da documentação arquivística pública;
- VI - preservar o patrimônio documental arquivístico da administração pública federal; e
- VII - articular-se com os demais sistemas que atuam direta ou indiretamente na gestão da informação pública federal. (BRASIL, 2003).

O COMAER tem representação na Subcomissão do SIGA do Ministério da Defesa (SSIGA MD) através de um representante do COMGEP e do CENDOC. Além do COMAER, também fazem parte da SSIGA MD o Comando da Marinha, Comando do Exército, Comando da Aeronáutica e o próprio Ministério da Defesa.

O Art. 18 do Decreto n.º 4.073, de 3 de janeiro de 2002 que regulamenta a Lei nº 8.159 determina que:

Em cada órgão e entidade da Administração Pública Federal será constituída comissão permanente de avaliação de documentos, que terá a responsabilidade de orientar e realizar o processo de análise, avaliação e seleção da documentação produzida e acumulada no seu âmbito de atuação, tendo em vista a identificação dos documentos para guarda permanente e a eliminação dos destituídos de valor. (BRASIL, 2002).

Em cumprimento ao estabelecido acima, em 2003 foi instituída através da Portaria nº 732/GC3, de 12 de agosto de 2003, a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos da Aeronáutica (CPADAER) que é o órgão máximo de avaliação de documentos no âmbito do COMAER.

A CPADAER é o órgão responsável por orientar o processo de análise, avaliação, seleção e arquivamento de documentos no âmbito da Aeronáutica e é assessorado pelo

CENDOC. De acordo com a atual Portaria N° 185/GC3, de 17 de abril de 2012, ela deve ser presidida pelo Chefe do Estado-Maior do Comando-Geral do Pessoal (EMGEP) e terá em sua composição uma equipe multidisciplinar composta por Oficiais Superiores ou civis assemelhados, das seguintes Organizações Militares (OM) do COMAER: Estado-Maior da Aeronáutica (EMAER), Comando-Geral de Apoio (COMGAP), Comando-Geral de Operações Aéreas (COMGAR), Comando-Geral do Pessoal (COMGEP); Departamento de Ciência e Tecnologia Aeroespacial (DCTA), Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA), Departamento de Ensino da Aeronáutica (DEPENS); Secretaria de Economia e Finanças da Aeronáutica (SEFA); Instituto Histórico-Cultural da Aeronáutica (INCAER), Gabinete do Comandante da Aeronáutica (GABAER), Centro de Inteligência da Aeronáutica (CIAER) e Centro de Documentação da Aeronáutica (CENDOC).

Devido ao grande número de Organizações Militares do COMAER que dificulta a operacionalização da avaliação de documentos, foi estabelecido na mesma portaria que cria a CPADAER, que cada OM deve instituir sua Subcomissão Permanente de Avaliação de Documentos da Aeronáutica (SPADAER), através de portaria interna assinada pelo Comandante, chefe ou diretor da OM.

As Subcomissões são órgãos responsáveis por orientar e realizar o processo de análise, avaliação e seleção de documentos de arquivo produzidos e recebidos em cada OM do COMAER e são assessoradas tecnicamente pelo CENDOC.

De acordo com a NSMA 214-1, de 1993, por constituição regimental, toda Organização Militar (OM) do Comando da Aeronáutica deve ter um arquivo geral para armazenamento dos documentos nas fases corrente e intermediária. Ressalta-se que a OM tem a opção de manter os documentos em fase corrente na seção produtora, desde que, conste em Norma Padrão de Ação (NPA)²⁴ da OM.

Conforme já explicitado, dentre as atribuições do CENDOC estão as Visitas de Assessoramento Técnico (VAT). Ao longo da realização das VAT são feitos diagnósticos para a verificação do cumprimento dos instrumentos normativos com relação à gestão de documentos do COMAER e do estado de conservação dos documentos.

Nesse momento, verificou-se que os relatórios que são elaborados em consequência das visitas, teriam maior potencial informativo, se a verificação de conformidade com os instrumentos normativos fosse feita de forma mais aprimorada, no sentido de utilizar parâmetros que padronizem a verificação do macroprocesso de gestão de documentos.

²⁴Usada para padronizar os procedimentos a serem seguidos para o desempenho das atividades da OM.

A análise de uma amostragem dos relatórios das visitas técnicas realizadas entre 2010 e 2013 permitiu a identificação das categorias ou questões que são sistematicamente investigadas, sua periodicidade e pontos que são questionados. Tal análise qualitativa serviu como ponto de partida para justificar a necessidade de padronização da verificação que é realizada nas visitas técnicas.

A escolha da auditoria operacional e da qualidade para a identificação de critérios de auditoria que podem ser utilizados para a construção do produto proposto justifica-se pelo fato de que a auditoria aplicada à gestão de documentos representa uma auditoria operacional que pode ser realizada para processos. Quanto à auditoria da qualidade, destaca-se sua representatividade de sucesso no mercado, através das certificações que conferem às organizações visibilidade, no que diz respeito ao seu compromisso em satisfazer as necessidades do cliente, de acordo com o cumprimento de requisitos contidos em norma.

As práticas em auditoria para a gestão de documentos que foram utilizadas como base para a construção dos parâmetros foram as do Reino Unido e do México, por serem experiências reconhecidas na área de Arquivologia com resultados de pesquisas publicados nos canais científicos da área.

Conforme explicitado na introdução deste trabalho, a presente autora pertence ao efetivo do CENDOC e é Chefe da Seção de Arquivologia. Durante o desempenho das atividades, percebeu-se a utilização de alguns instrumentos de auditoria (*checklist* e Relatório de Visita Técnica) que são utilizados nas VAT, contudo, não havia padronização dessa atividade e os instrumentos supramencionados necessitavam ser aperfeiçoados e mais específicos para verificar o processo de gestão de documentos.

Com a finalidade de confirmar tal problema identificado foi realizada a análise de quatro (4) relatórios de VAT. Essa análise contribuiu também para a elaboração do produto-técnico científico.

4.3.1.1 Análise dos Relatórios das Visitas de Assessoramento Técnico

Os relatórios das Visitas de Assessoramento Técnico têm como objetivo principal informar formalmente ao Comandante da Organização Militar, com base no diagnóstico realizado, as providências que devem ser adotadas em relação às impropriedades e incorreções apontadas pela equipe que realiza as visitas.

Nos anos de 2010, 2011, 2012 e 2013 foram elaborados trinta e quatro relatórios de Visitas de Assessoramento Técnico (VAT) em diferentes OM do COMAER com a coordenação do CENDOC. Foram escolhidos para fins de análise, os relatórios dos anos de 2010 e 2011 por serem anteriores ao *checklist* (ANEXO A) e os referentes aos anos de 2012 e 2013 por serem posteriores ao *checklist* que passaram a ser utilizados nas visitas.

Essas visitas são sempre realizadas por oficiais arquivistas acompanhados de suboficiais, sargentos ou cabos. Os oficiais arquivistas que realizam as visitas, não são sempre os militares pertencentes ao efetivo do CENDOC. Oficiais arquivistas de outras OM podem realizar as visitas desde que sejam designados pelo Chefe do CENDOC.

No período de realização das visitas dos anos de 2010 e 2011 o efetivo do CENDOC contava com dois Tenentes Arquivista. Nos anos de 2012 e 2013 o número de oficiais arquivistas aumentou para quatro.

Sendo assim, identificou-se que das trinta e quatro visitas, vinte e uma foram realizadas por militares do efetivo do CENDOC (Quadro 7).

Devido ao número considerável de visitas, optou-se por analisar um relatório de cada ano do período escolhido. Dentre as vinte e uma Organizações Militares que receberam as visitas do CENDOC, foram escolhidos para análise, os relatórios do Comando Geral de Apoio (COMGAP), da Diretoria de Intendência (DIRINT), da Base Aérea dos Afonsos (BAAF) e da Academia da Força Aérea (AFA) dos anos de 2010, 2011, 2012 e 2013, respectivamente.

Figura 5 – Visitas de Assessoramento Técnico nos anos de 2010-2013

2010	2011	2012	2013
ORGANIZAÇÃO MILITAR			
HOSPITAL DE AERONÁUTICA DE SÃO PAULO	DIRETORIA DE INTENDÊNCIA	BASE AÉREA DOS AFONSOS	ACADEMIA DA FORÇA AÉREA
COMANDO GERAL DE APOIO		BASE AÉREA DE SANTA CRUZ	COMANDO GERAL DE OPERAÇÕES AÉREAS
BASE AÉREA DE CANOAS		ESCOLA PREPARATÓRIA DE CADETES DO AR	HOSPITAL CENTRAL DA AERONÁUTICA
COMAR V		PREFEITURA DE AERONÁUTICA DE CURITIBA	ASSESSORIA DE SEGURANÇA OPERACIONAL DO CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO
CENIPA		BATALHÃO DE INFANTARIA DA AERONÁUTICA ESPECIAL DE BRASÍLIA	DEPÓSITO CENTRAL DE INTENDÊNCIA
BASE AÉREA DE FLORIANÓPOLIS		COMISSÃO AERONÁUTICA BRASILEIRA EM WASHINGTON	PRIMEIRA FORÇA AÉREA
COMISSÃO DE DESPORTOS DA AERONÁUTICA		PREFEITURA DE AERONÁUTICA DE NATAL	TERCEIRO CENTRO INTEGRADO DE DEFESA AÉREA E CONTROLE DE TRÁFEGO AÉREO
CINDACTA IV		BASE AÉREA DE CAMPO GRANDE	DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO
		CENTRO DE INSTRUÇÃO E ADAPTAÇÃO DA AERONÁUTICA	PARQUE DE MATERIAL AERONÁUTICO DOS AFONSOS
		PREFEITURA DE AERONÁUTICA DE SANTA CRUZ	CENTRO DE LANÇAMENTO DA BARREIRA DO INFERNO
		BASE AÉREA DE NATAL	ESCOLA DE ESPECIALISTAS DE AERONÁUTICA
		COMISSÃO COORDENADORA DO PROGRAMA AERONAVE DE COMBATE	PARQUE DE MATERIAL AERONÁUTICO DE RECIFE
		DESTACAMENTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO DE CURITIBA (DTCEA-CT)	
			Realizadas por militares do CENDOC: 11

Fonte: elaboração própria

4.3.1.1.1 Relatórios dos anos de 2010 e 2011

Os relatórios das Visitas de Assessoramento Técnico ao Comando Geral de Apoio (COMGAP) e à Diretoria de Intendência (DIRINT) apresentam a mesma estrutura:

- Capa
- Sumário
- Introdução
- Apresentação
- Análise do protocolo e arquivo
- Análise das condições do acervo de outros setores
- Análise da situação da Subcomissão Permanente de Avaliação de Documentos (SPADAER)
- Orientações básicas
- Conclusão
- Data e assinaturas dos oficiais arquivistas e do Chefe do CENDOC
- Referências
- Sítios recomendados

Na **introdução** constam os nomes e postos dos militares que realizaram a visita, o período de realização e o documento que contém a solicitação da visita, se for o caso.

A **apresentação** evidencia quem foi o militar da OM visitada que recebeu a equipe do CENDOC, as seções visitadas e necessidades apresentadas pela OM.

A seção de **Análise do protocolo e arquivo** conta com três categorias: aspectos observados e ações recomendadas para o acervo, aspectos observados e ações recomendadas para o efetivo do setor de protocolo e arquivo e aspectos observados e ações recomendadas para as instalações do setor de protocolo e arquivo. Os aspectos observados são: condições de acondicionamento do acervo, método de arquivamento e existência de documentos sigilosos.

As ações recomendadas são feitas em relação à importância das atividades da Subcomissão Permanente de Avaliação de Documentos da Aeronáutica (SPADAER) e acondicionamento adequado. Em relação ao pessoal verifica-se o quantitativo e recomenda-se a realização de cursos na área de Arquivologia para os militares do setor. Na categoria dos

aspectos observados, os relatórios sempre contêm fotos que são tiradas de acordo com um roteiro (ANEXO B) e depois são selecionadas para o relatório.

Na **análise das condições do acervo de outros setores** também ocorre a explanação sobre a situação encontrada e recomendações relacionadas à forma de arquivamento e melhor forma de acondicionamento. Na categoria dos aspectos observados os relatórios sempre contêm fotos. Essa seção só consta em relatório quando na solicitação da visita é mencionada a necessidade de verificação de outros setores além do protocolo e arquivo.

Na **Análise da situação da Subcomissão Permanente de Avaliação de Documentos (SPADAER)** somente verifica-se a existência da SPADAER e se a portaria está atualizada com relação aos seus membros.

A seção **orientações básicas** evidencia aspectos que são destacados das publicações oficiais do Comando da Aeronáutica, tais como: o objetivo da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos da Aeronáutica (CPADAER), constituição da Subcomissão Permanente de Avaliação de Documentos da Aeronáutica (SPADAER), importância da gestão de documentos, utilização dos códigos de classificação elaborados pelo Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ), avaliação documental, prazos de guarda e destinação, guarda intermediária e permanente, eliminação de documentos públicos, recursos humanos, recursos materiais, instalação de arquivo geral, segurança, controle ambiental, temperatura e umidade, limpeza e projeto de solução documental.

4.3.1.1.2 Relatórios dos anos de 2012 e 2013

Verificou-se que a partir do ano de 2012 as Visitas de Assessoramento Técnico passaram a ser feitas com o uso de um *ckecklist* na tentativa de padronizar a forma de verificar os aspetos de gestão de documentos e preservação nas OM.

Os relatórios das Visitas de Assessoramento Técnico à Base Aérea dos Afonsos (BAAF) e à Academia da Força Aérea (AFA) apresentam uma estrutura diferente dos anos de 2010 e 2011:

- **Capa**
- **Sumário**
- **Introdução**
- **Finalidade**
- **Considerações sobre a Organização Militar**

Histórico, missão e acervo documental

Agentes da Administração

- Aspectos positivos a ressaltar
- Impropriedades e falhas detectadas

Arquivo Geral

Protocolo

Subcomissão Permanente de Avaliação de Documentos da Aeronáutica –SPADAER

- Recomendações finais
- Conclusão
- Data e assinaturas dos oficiais arquivistas e do Chefe do CENDOC
- Referências

A nova estrutura do relatório ficou reduzida e mais objetiva em relação à outra estrutura adotada nos anos de 2010 e 2011. Destaca-se dentre as mudanças, a contextualização inicial que é feita sobre a OM visitada que permite um melhor entendimento de suas atividades.

Na **introdução** é evidenciada a atividade do CENDOC enquanto órgão central do Sistema de Documentação do Comando da Aeronáutica (SISDOC) e sua atribuição para realizar as visitas. Constam os nomes e postos dos militares designados para realizar a visita e o período de realização. A seção apresentação que constava na estrutura anterior foi incorporada à introdução da nova estrutura do relatório, na qual evidencia quem foi o militar da OM visitada que recebeu a equipe do CENDOC, as seções visitadas e necessidades apresentadas pela OM. Caso tenha algum registro de visita anteriormente realizada naquela OM também constará essa informação.

Na seção **finalidade** é referenciado o documento que solicita a visita e quais aspectos foram verificados, são eles: condições de preservação do acervo, gestão de documentos e funcionamento da SPADAER.

A seção **Considerações sobre a Organização Militar** apresenta um breve histórico, sua missão e principais atividades, bem como evidencia o nome dos agentes relacionados às atividades de Arquivologia na OM: o Comandante, presidente da SPADAER e chefe do protocolo e arquivo.

A seção **Aspectos positivos a ressaltar** evidencia o que já está de acordo com as normativas do COMAER ou aspectos específicos sobre a preocupação da OM com relação à preservação e segurança física do acervo.

Na Seção **Impropriedades e falhas detectadas** são apontadas todas as falhas com relação ao que está previsto nas normativas do COMAER, bem como aspectos negativos para a preservação dos documentos. Os pontos verificados são: cumprimento de normativas, instalações, acervo – que inclui a verificação de condições físicas, organização dos documentos e pessoal. Logo após o apontamento das falhas são feitas as recomendações para adequação. Essa seção também conta com fotos que retratam a realidade da OM e segue ainda o roteiro que está no ANEXO B tendo as fotos selecionadas posteriormente para constar em relatório.

Na seção **Recomendações finais** são ressaltadas as questões sobre preservação, importância da classificação e avaliação de documentos, bem como capacitação do efetivo da OM.

Apurou-se, portanto, que as questões verificadas nas Visitas de Assessoramento Técnico não são sempre as mesmas, contudo giram em torno dos aspectos de preservação, gestão de documentos e SPADAER. Esses aspectos nem sempre eram verificados em uma só visita.

Pode-se afirmar que o uso do *checklist* (a partir de 2012) influenciou de forma positiva a mudança da estrutura do relatório, apresentando um caráter mais objetivo. Contudo, esse *checklist* carece de uma estruturação de parâmetros, de acordo com as fases do macroprocesso de gestão de documentos: produção, utilização e destinação.

Além disso, foi percebido que o assessoramento realizado durante as visitas é entendido como atividade atrelada à verificação ou vice-versa. As visitas às instalações da OM para aplicação de *checklist* costumam constar na programação da VAT juntamente com as palestras de orientação e oficinas de classificação e avaliação de documentos, ou seja, acabam se misturando.

A elaboração de uma proposta de auditoria que padronize a verificação do macroprocesso de gestão de documentos, objetivo desta pesquisa, proporcionará a clarificação do exposto acima.

5 A CONSTRUÇÃO E COMPOSIÇÃO DO PRODUTO TÉCNICO-CIENTÍFICO

Conforme exposto na introdução, a última etapa da presente pesquisa foi a elaboração do produto técnico-científico, que neste caso, trata-se da proposição de auditoria para aplicação à gestão de documentos no COMAER.

A finalidade da norma proposta é definir os padrões de planejamento, execução, elaboração de relatório e acompanhamento da auditoria para o macroprocesso de gestão de documentos.

A proposta de auditoria apresenta a seguinte estrutura de normatização:

- Disposições Preliminares: apresenta a finalidade, competência, âmbito e as principais normativas do COMAER;
- Auditoria aplicada à gestão de documentos: apresenta a metodologia para aplicar a auditoria à gestão de documentos com o detalhamento de cada etapa (planejamento, preparação, execução, elaboração de relatório da auditoria e acompanhamento da auditoria);
- Elaboração de relatório de auditoria: apresenta a estrutura e as orientações para o preenchimento dos elementos do relatório;
- Acompanhamento da Auditoria: apresenta a necessidade de envio do informe de auditoria ao CENDOC para acompanhamento da auditoria; e
- Disposições finais: evidencia que os casos não contemplados na publicação serão levados para conhecimento do Chefe do CENDOC.

As etapas da auditoria para gestão de documentos no COMAER e suas atividades são as seguintes:

Quadro 7 – Etapas da auditoria para a gestão de documentos.

ETAPA	ATIVIDADES
Planejamento da auditoria	- Definição do objetivo e escopo - Definição dos critérios - Definição dos recursos necessários

Preparação da auditoria	<ul style="list-style-type: none"> - Definição da equipe de auditoria - Nivelamento da equipe: Análise de documentos Elaboração de plano de auditoria Elaboração/adaptação dos instrumentos de trabalho
Execução da auditoria	<ul style="list-style-type: none"> - Reunião de abertura - Visitas às Seções da OM com aplicação das listas de verificação e realização de entrevista, se for o caso - Reunião de encerramento para informar a finalização dos trabalhos - Reunião de Constatações
Elaboração de Relatório	<ul style="list-style-type: none"> - Reunião da equipe de auditores - Levantamento das inconformidades - Elaboração de recomendações de melhoria - Elaboração de relatório
Acompanhamento de auditoria	<ul style="list-style-type: none"> - Recebimento de Informe elaborado pela OM auditada, no prazo de seis meses a contar do recebimento do relatório. - Contato com os responsáveis das Seções auditadas, se for o caso.

Fonte: elaboração própria.

Cabe ressaltar que as etapas de planejamento e preparação irão contribuir significativamente para padronizar e melhorar o planejamento da verificação, antes inexistente.

Para etapa de execução, o principal instrumento escolhido foram as listas de verificação por serem objetivas e levantarem as informações sobre os critérios relevantes em cada fase da gestão de documentos. As informações estruturadas de forma compilada facilitarão o preenchimento do relatório de auditoria.

Quadro 8 – Critérios de auditoria para gestão de documentos

	FASE DE PRODUÇÃO	FASE DE UTILIZAÇÃO	FASE DE AVALIAÇÃO E DESTINAÇÃO
CRITÉRIOS	Produção de documentos	Funcionamento do Protocolo	Avaliação de documentos
	Controle dos documentos produzidos	Arquivos setoriais - trâmite, organização e arquivamento de documentos	Eliminação de Documentos
	Classificação de documentos produzidos	Transferência de documentos	Funcionamento do Arquivo Intermediário

Fonte: elaboração própria

Sobre os assuntos contemplados na lista de verificação, faz-se necessário apresentar algumas particularidades que foram consideradas para sua elaboração.

Pretendeu-se evidenciar dentro de cada fase da gestão de documentos, através dos itens de verificação, os critérios de auditoria encontrados na legislação interna e externa.

Além disso, destaca-se que o sistema corporativo referente à gestão de documentos existente no COMAER é o Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos da Aeronáutica (SIGADAER). O Comando Geral do Pessoal (COMGEP) é o responsável pelo sistema, e de acordo com o PCA 7-82, de 2003 designou a Diretoria do Pessoal da Aeronáutica (DIRAP) como gerente executivo, o CENDOC como gerente de negócios e o Centro de Computação da Aeronáutica de São José dos Campos (CCA-SJ) como desenvolvedor.

Embora o SIGADAER tenha sido criado para ser um Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos (SIGAD), o sistema atua com as funcionalidades de produção padronizada, protocolo e tramitação interna nas OM e ainda necessita desenvolver funcionalidades para atender aos requisitos obrigatórios do e-ARQ Brasil²⁵.

O produto não contemplará a auditoria específica para o referido sistema por se tratar de outro tipo de auditoria que envolve aspectos de programação, *software* e *hardware*. Preocupar-se-á somente com o uso dos modelos de formulários inseridos no Sistema que fornecidos pela ICA 10-1/2015, norma esta que padroniza os formulários referentes aos documentos oficiais do COMAER.

Neste trabalho considera-se que a preservação está associada à gestão de documentos, como já foi evidenciado na seção 4.1. A verificação desses aspectos, mesmo que de forma geral, também será contemplada.

Os principais critérios identificados na literatura que serviram para a construção do produto foram os seguintes:

²⁵ O e-ARQ Brasil é um Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos elaborado em 2006 no âmbito da Câmara Técnica do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ), atualizado em 2011.

Quadro 9 – Principais elementos utilizados na proposta de auditoria

Auditoria	Elementos utilizados na proposta de auditoria aplicada à gestão de documentos
Auditoria Operacional	<ul style="list-style-type: none"> - categorias para o levantamento de informações da etapa de planejamento; - Elementos de um plano de auditoria; - execução da auditoria com entrevistas e aplicação de listas de verificação; - adoção da etapa de acompanhamento da auditoria; e - Modelo de folha de rosto do relatório de acordo com o documento do Tribunal de Contas da União intitulado como “Padrões de Auditoria de Conformidade”, aprovado pela Portaria-Segecex nº 26, de 19 de outubro de 2009.
Auditoria da Qualidade	<ul style="list-style-type: none"> - Categorias para o levantamento de informações da etapa de planejamento; - Elementos de um plano de auditoria; - Características dos auditores; - Reunião de abertura na fase de execução; e - execução da auditoria com entrevistas e aplicação de listas de verificação.
Auditoria para gestão de documentos do Reino Unido	<ul style="list-style-type: none"> - execução da auditoria com entrevistas e aplicação de listas de verificação; e - Base para a construção de itens de verificação, principalmente nas fases de produção e avaliação e destinação da gestão de documentos.
Auditoria arquivística do México	<ul style="list-style-type: none"> - Adoção da etapa de acompanhamento da auditoria; - Características dos auditores; - Reunião de abertura na fase de execução; - aplicação de auditoria no local com entrevistas e aplicação de listas de verificação; - Reunião de abertura na fase de execução; e - adoção da etapa de acompanhamento da auditoria;

Fonte: elaboração própria

Todas as experiências de auditoria apresentadas contemplam as etapas de planejamento, execução e elaboração de relatório. A etapa de preparação, mesmo não estando explicitamente declarada como uma etapa, na auditoria operacional, na auditoria da qualidade e na auditoria arquivística do México pôde ser percebida por apresentar atividades específicas. Desta forma, optou-se por considerá-la como uma etapa.

Considerando que a gestão de documentos está inserida na atividade de Arquivologia, atividade esta que faz parte do SISDOC, justifica-se a escolha por elaborar a proposta de auditoria para gestão de documentos no formato de Norma de Sistema do Comando da Aeronáutica (NSCA).

De acordo com a NSCA 5-1 “Confecção, Controle e Numeração de Publicações Oficiais no Comando da Aeronáutica”, aprovada pela Portaria nº 1.444/DLE, de 14 de julho de 2011 uma NSCA é uma publicação destinada a disciplinar, tecnicamente, matérias e assuntos ligados às atividade-meio de sistemas e são elaboradas exclusivamente pelos órgãos centrais dos

sistemas. Sendo aprovadas por ato do Comandante da Aeronáutica, do Chefe do EMAER, do Secretário de Economia e Finanças da Aeronáutica, dos Comandantes-Gerais e dos Diretores-Gerais, para os sistemas cujos órgãos centrais se situem em suas estruturas de comando.

Sendo assim, a proposta será levada à apreciação da equipe de arquivistas do CENDOC, ao Senhor Chefe do CENDOC e, posteriormente, será avaliada por uma equipe especializada do Comando-Geral do Pessoal (COMGEP) para a validação da norma.

5.1 PRODUTO TÉCNICO-CIENTÍFICO: PROPOSTA DE AUDITORIA PARA GESTÃO
DE DOCUMENTOS NO COMANDO DA AERONÁUTICA

MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA
CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO DA AERONÁUTICA



ARQUIVOLOGIA

NSCA 214-X
AUDITORIA PARA GESTÃO DE DOCUMENTOS
NO COMANDO DA AERONÁUTICA

20XX



MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA
COMANDO-GERAL DO PESSOAL

PORTARIA COMGEP Nº XXX/5EM, DE XX DE XXXXX DE 20XX.

Aprova a edição da Norma de Sistema que dispõe sobre Auditoria para Gestão de Documentos no Comando da Aeronáutica.

O COMANDANTE-GERAL DO PESSOAL, no uso da atribuição que lhe confere o art. 9º, inciso VII, do Regulamento do Comando-Geral do Pessoal, aprovado pela Portaria nº 36/GC3, de 10 de janeiro de 2013, tendo em vista o disposto na ICA 700-1 “Implantação e Gerenciamento de Sistemas no Comando da Aeronáutica”, aprovada pela Portaria nº 839/GC3, de 29 de agosto de 2006, resolve:

Art. 1º Aprovar a edição da NSCA 214-x “Auditoria para Gestão de Documentos no Comando da Aeronáutica”, que com esta baixa.

Art. 2º Esta Norma entra em vigor na data de sua publicação na data de sua publicação no Boletim do Comando da Aeronáutica.

Ten Brig Ar XXXXXX X XXXXXX
Comandante-Geral do Pessoal

(Publicada no BCA nº XXX, de XXX de XXXXXX de 20XX)

SUMÁRIO

1 DISPOSIÇÕES PRELIMINARES	X
1.1 <u>FINALIDADE</u>	X
1.2 <u>COMPETÊNCIA</u>	X
1.3 <u>ÂMBITO</u>	X
1.4 <u>REFERENCIAIS NORMATIVOS</u>	X
2 AUDITORIA APLICADA À GESTÃO DE DOCUMENTOS	X
2.1 <u>ETAPAS DA AUDITORIA</u>	X
2.1.1 <u>PLANEJAMENTO</u>	X
2.1.1.1 <u>Definição dos objetivos e escopo</u>	X
2.1.1.2 <u>Definição de critérios</u>	X
2.1.1.3 <u>Definição dos recursos</u>	X
2.1.2 <u>PREPARAÇÃO DA AUDITORIA</u>	X
2.1.2.1 <u>Definição de equipe de auditoria</u>	X
2.1.2.1.1 <u>Características dos auditores</u>	X
2.1.2.2 <u>Análise de documentos</u>	X
2.1.2.3 <u>Plano de auditoria</u>	X
2.1.2.4 <u>Definição dos instrumentos de auditoria</u>	X
2.1.3 <u>EXECUÇÃO DA AUDITORIA</u>	X
2.1.3.1 <u>Preenchimento das listas de verificação</u>	X
2.1.3.2 <u>Crêterios para auditoria de gestão de documentos no Comando da Aeronáutica</u>	X
2.1.3.2.1 <u>Fase de produção de documentos de arquivo</u>	X
2.1.3.2.2 <u>Fase de utilização de documentos de arquivo</u>	X
2.1.3.2.3 <u>Fase de avaliação e destinação de documentos de arquivo</u>	X
2.1.4 <u>ELABORAÇÃO DE RELATÓRIO DE AUDITORIA</u>	X
2.1.5 <u>ACOMPANHAMENTO DA AUDITORIA</u>	X
3 DISPOSIÇÕES FINAIS.....	X
Anexo A – MODELO DE PLANO DE AUDITORIA.....	X
Anexo B – MODELO DE FORMULÁRIO DE ENTREVISTA.....	X
Anexo C - LISTA DE VERIFICAÇÃO PARA PRODUÇÃO DE DOCUMENTOS DE ARQUIVO.....	X
Anexo D - LISTA DE VERIFICAÇÃO PARA UTILIZAÇÃO DE DOCUMENTOS DE ARQUIVO.....	X

Anexo E - LISTA DE VERIFICAÇÃO PARA AVALIAÇÃO E DESTINAÇÃO DE DOCUMENTOS DE ARQUIVO	X
Anexo F – MODELO DE CAPA DO RELATÓRIO DE AUDITORIA.....	X
Anexo G – MODELO DE FOLHA DE ROSTO DO RELATÓRIO DE AUDITORIA.....	X

1 DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 FINALIDADE

Esta norma tem por finalidade definir os padrões de planejamento, execução, elaboração de relatório e acompanhamento da auditoria para o macroprocesso de gestão de documentos.

1.2 COMPETÊNCIA

1.2.1 É de competência do Centro de Documentação da Aeronáutica (CENDOC), Órgão Central do Sistema de Documentação do Comando da Aeronáutica (SISDOC), estabelecer os procedimentos e executar a auditoria para a gestão de documentos no COMAER.

1.2.2 A auditoria deve ser planejada para atender à Programação Anual de Auditoria (PAA) ou à solicitação do Chefe do CENDOC.

1.2.3 O planejamento, coordenação e acompanhamento do trabalho de auditoria para gestão de documentos devem ser feitos pelo CENDOC.

1.2.4 A composição da equipe de auditoria poderá contar com oficiais arquivistas de outras OM, desde que seja autorizado pelo Chefe do CENDOC e se os mesmos forem treinados com relação às atividades de auditoria pelo CENDOC.

1.3 ÂMBITO

A presente Norma de Sistema aplica-se a todas as Organizações Militares do COMAER.

1.4 REFERENCIAIS NORMATIVOS

1.4.1 Os principais referenciais normativos do COMAER desta Norma são:

- a) NSMA 214-1 “Protocolo e Arquivo”, de 1993;
- b) DCA 14-6 “Política Específica de Documentação da Aeronáutica”, de 2003;
- c) NSCA 92-2 “Organização e Funcionamento do Serviço de Prevenção, Salvamento e Combate a Incêndio em Edificações do Comando da Aeronáutica”, de 2005;
- d) RCA 205-1 “Regulamento para Salvaguarda de Assuntos Sigilosos da Aeronáutica, de 2006;
- e) PCA 7-12 “Plano de Implantação e Uso do Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos da Aeronáutica (SIGADAER), de 2010;
- f) ICA 214-3 “Avaliação de Documentos de Arquivo”, de 2011;
- g) FCA 214-1 “Gestão de Documentos: Terminologia Arquivística”, de 2012;

- h) NSCA 214-3 "Microfilmagem de Documentos Arquivísticos no Comando da Aeronáutica", de 2012;
- i) FCA 200-6 "Guia prático de execução das medidas do decreto de tratamento de informações classificadas no comando da aeronáutica", de 2013; e
- j) PCA 7-82 "Plano de Implantação e Uso do Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos da Aeronáutica (SIGADAER) a partir da versão 5.0 com ênfase na Assinatura e Expedição Digital de Documentos", de 2013.
- k) ICA 10-1 "Correspondência e Atos Oficiais do Comando da Aeronáutica", de 1015.

2 AUDITORIA APLICADA À GESTÃO DE DOCUMENTOS

A auditoria para a gestão de documentos consiste em verificar se os procedimentos e atividades dos processos inseridos nas fases de produção, utilização e destinação do macroprocesso de gestão de documentos estão sendo cumpridos, de acordo com critérios de auditoria baseados em legislação interna e externa. A auditoria é concluída em relatório que fornece informações acerca das não conformidades e fornece recomendações que possibilitam o planejamento de melhorias do processo de gestão de documentos do COMAER para o devido cumprimento das normativas.

2.1 ETAPAS DA AUDITORIA

A auditoria se divide nas etapas de planejamento, preparação, execução, elaboração de relatório final e acompanhamento. Para efeito desta Norma, a realização da auditoria segue as atividades evidenciadas no quadro abaixo:

ETAPA	ATIVIDADES	REALIZAÇÃO E LOCAL
Planejamento da auditoria	<ul style="list-style-type: none"> - Definição do objetivo e escopo - Definição dos critérios - Definição dos recursos necessários 	Atividades antecedentes (no CENDOC)
Preparação da auditoria	<ul style="list-style-type: none"> - Definição da equipe de auditoria - Nivelamento da equipe: Análise de documentos Elaboração de plano de auditoria Elaboração/adaptação dos instrumentos de trabalho 	Atividades antecedentes (no CENDOC)
Execução da auditoria	<ul style="list-style-type: none"> - Reunião de abertura - Visitas às Seções da OM com aplicação das listas de verificação e realização de entrevista, se for o caso - Reunião de encerramento para informar a finalização dos trabalhos - Reunião de Constatações 	Atividades nas instalações da OM auditada e a última reunião no CENDOC
Elaboração de Relatório	<ul style="list-style-type: none"> - Reunião da equipe de auditores - Levantamento das inconformidades - Elaboração de recomendações de melhoria - Elaboração de relatório 	Atividades posteriores (no CENDOC)

Acompanhamento de auditoria	- Recebimento de Informe elaborado pela OM auditada, no prazo de seis meses a contar do recebimento do relatório - Contato com os responsáveis das Seções auditadas, se for o caso.	Atividades posteriores (no CENDOC)
-----------------------------	--	------------------------------------

Figura 1 – Etapas da auditoria para gestão de documentos

2.1.1 PLANEJAMENTO

A etapa de planejamento deve contemplar a definição dos objetivos e escopo da auditoria, a definição de critérios e a definição de recursos necessários para sua realização. Esses elementos estarão expressos em documento próprio, o plano de auditoria na etapa de preparação da auditoria.

2.1.1.1 Definição dos objetivos e escopo

O objetivo da auditoria será do tipo conformidade legal para verificar o cumprimento de normas internas e externas relacionadas ao macroprocesso de gestão de documentos.

Para delimitar o escopo, as seguintes informações deverão ser levantadas:

- a) instalações da OM: endereço, telefone, fax e e-mail. Verificar se a OM tem outras instalações além da principal, caso haja, os dados anteriormente citados também serão coletados;
- b) informações organizacionais: missão, visão, valores, estrutura organizacional, identificação do Comandante, Chefe ou Diretor, regimento interno, organograma principais atividades, Normas Padrão de Ação (NPA), manuais de procedimentos, entre outros;
- c) principais áreas e responsáveis: levantamento de informações dos militares que exercem função de chefe ou encarregado de todas as seções da OM;
- d) objeto de auditoria: o objeto será a verificação do cumprimento de legislação e da execução dos procedimentos e atividades dos processos inseridos nas fases de produção, utilização e destinação do macroprocesso de gestão de documentos; e

- e) período: quanto tempo será necessário para realizar a auditoria na OM. O tempo deve ser estabelecido de acordo com o objetivo da auditoria, sua complexidade, localização, entre outros fatores.

Essas informações serão necessárias para preenchimento do plano de auditoria que deve ser elaborado na etapa de preparação da auditoria.

2.1.1.2 Definição de critérios

Os critérios utilizados para esse tipo de auditoria são pré-definidos e estão de acordo com a teoria arquivística e com a legislação interna e externa relacionadas à Arquivologia.

Os critérios, bem como os itens de verificação poderão ser acrescidos dependendo da OM, contudo não deverão ser suprimidos.

Os critérios pré-definidos distribuídos nas fases do processo de gestão de documentos são:

- a) fase de produção:

Critério P1: Produção de documentos

Critério P2: Controle dos documentos produzidos

Critério P3: Classificação de documentos produzidos

- b) fase de utilização:

Critério U1: Protocolo Geral

Critério U2: Arquivos setoriais - trâmite, organização e arquivamento de documentos

Critério U3: Transferência de documentos

Critério U4: Arquivo Geral

- c) fase de avaliação e destinação:

Critério AD1: Avaliação de documentos

Critério AD2: Eliminação de Documentos

Critério AD3: Microfilmagem

Critério AD4: Recolhimento de documentos

2.1.1.3 Definição dos recursos

Devem ser levantadas necessidades como: diárias, hospedagem e deslocamento para a equipe de auditoria, auditórios ou salas de reunião na OM que será auditada, computadores, projetores, autorização para entrar em determinadas áreas, entre outras.

2.1.2 PREPARAÇÃO DA AUDITORIA

Na etapa de preparação da auditoria devem ser contempladas as seguintes atividades: definição de equipe de auditoria, análise de documentos, elaboração de plano de auditoria e definição dos instrumentos de auditoria.

2.1.2.1 Definição de equipe de auditoria

A equipe de auditores deve ter no mínimo dois oficiais arquivistas e dois graduados (suboficial ou sargento) do CENDOC, sendo facultativa a participação de até dois oficiais arquivistas do Serviço Geral de Correspondência e Arquivo da Aeronáutica (SEGECAE), de acordo com a necessidade da auditoria.

Existirão três tipos de auditores: auditor coordenador, auditor de nível 1 e auditor de nível 2.

O auditor coordenador será o Chefe da Seção de Arquivologia do CENDOC ou seu substituto legal. O auditor coordenador poderá participar ou não da etapa de execução da auditoria, todavia deverá sempre orientar a equipe de auditoria, participar do planejamento e supervisionar a execução, participar da elaboração do relatório final e do acompanhamento da auditoria.

O auditor coordenador deve selecionar a equipe de auditores considerando os conhecimentos arquivísticos, qualidades pessoais e profissionais e deve promover treinamentos sobre as atividades de auditoria.

Os oficiais arquivistas atuarão como auditores de nível 1 e os militares de outros postos atuarão como auditores de nível 2.

Os auditores de nível 1 devem supervisionar e executar as etapas de planejamento e de elaboração do relatório final e são os responsáveis pela execução da auditoria, enquanto que os auditores de nível 2 devem apoiar todas as atividades da auditoria.

Após a definição da equipe de auditoria um documento deverá ser enviado do Chefe da Seção de Arquivologia ao Chefe da Divisão de Administração do CENDOC, solicitando a designação dos militares em Boletim Interno para atuarem em Comissão de Auditoria. No documento deverão constar os nomes e posto/graduação dos militares envolvidos, nome da OM auditada e período de realização.

Os militares designados, antes de seguir em missão fora do estado do Rio de Janeiro deverão se apresentar na Seção de Pessoal Militar do CENDOC e registrar tal atividade em Ficha de Apresentação do Militar.

Nos casos de participação de militares de outra OM, o mesmo procedimento deve ser feito na OM do militar envolvido.

2.1.2.1.1 Características dos auditores

Os auditores do macroprocesso de gestão de documentos devem adotar uma postura positiva, no sentido de buscar o atendimento dos critérios ao invés do não atendimento, sendo necessária uma análise abrangente e objetiva. Desta forma, os auditores necessitam ter capacidade de comunicação que lhes permitam interagir com todos os níveis hierárquicos da OM.

As características pessoais, comportamentais e profissionais dos auditores são essenciais para que a execução da auditoria seja realizada a contento.

As seguintes qualidades são esperadas para auditores:

	Pessoais	Profissionais
Características	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ética 2. Diplomacia 3. Observação 4. Versatilidade 5. Percepção 6. Criatividade 7. Estabilidade emocional 8. Facilidade para ouvir 9. Positividade 10. Facilidade para trabalhar em grupo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Responsabilidade 2. Pontualidade 3. Disciplina 4. Facilidade para comunicação 5. Objetividade 6. Flexibilidade 7. Coerência 8. Organização 9. Comprometimento 10. Imparcialidade

Figura 2 – Qualidades dos auditores

2.1.2.2 Análise de documentos

A realização desta atividade tem a finalidade de minimizar o tempo de permanência na OM auditada. A otimização do tempo obtida com a coleta prévia das informações permitirá redução de custos decorrentes com diárias e outros custos relacionados à execução da auditoria.

As informações organizacionais levantadas no planejamento devem ser analisadas juntamente com a legislação e normas pertinentes.

Uma reunião com a equipe de auditoria deve ser promovida pelo auditor coordenador a fim de nivelar os conhecimentos sobre a OM que será auditada.

2.1.2.3 Plano de auditoria

De posse de todas as informações necessárias para embasar a execução da auditoria, a equipe deverá elaborar o plano de auditoria que reunirá vários elementos das etapas anteriores.

O plano de auditoria deve garantir o cumprimento satisfatório do objetivo definido e deve ter as seguintes informações:

- a) objetivos e escopo da auditoria;
- b) identificação dos membros da equipe de auditoria;
- c) logística da auditoria (local e data, cronograma de atividades, etc);
- d) identificação da OM e suas seções que serão auditadas;
- e) instrumentos de auditoria que serão utilizados devem ser anexados;
- f) documentos de referência; e
- g) prazo para elaboração e distribuição de relatório.

O plano de auditoria (Anexo A) será assinado pelo auditor coordenador e deve ser aprovado pelo Chefe do CENDOC ou por seu substituto legal.

Cada membro da equipe deverá receber uma cópia digitalizada do plano de auditoria em seu e-mail institucional.

Após a aprovação do plano de auditoria, o mesmo seguirá como anexo de documento enviado à OM para comunicar a realização de auditoria. O referido documento deverá ser enviado até sete dias antes da data de execução da auditoria.

2.1.2.4 Definição dos instrumentos de auditoria

Os instrumentos de auditoria têm como objetivo principal obter informações que posteriormente serão transpostas no relatório final. São classificados como entrevistas (questionários), listas de lembrete, protocolos e listas de verificação.

Na auditoria do processo de gestão de documentos deve ser utilizada a combinação da entrevista com a aplicação das listas de verificação, de acordo com o julgamento do auditor.

Para melhor aproveitamento do tempo de realização da auditoria, as listas de verificação deverão ser utilizadas prioritariamente, uma vez que têm caráter objetivo e abrangem especificamente as questões relevantes em cada fase da gestão de documentos. As listas de verificação facilitam as anotações dos auditores e fornecem informações compiladas para que posteriormente sejam inseridas no relatório final.

Fica autorizado ao auditor na medida em que entenda ser necessário para constituir evidência de auditoria, a cópia de determinado documento caso este apresente algum tipo de inconformidade. Desta forma, ao inspecionar os arquivos setoriais (seções da OM), Arquivo Geral e Protocolo da OM, caso julgue necessário, poderá ser solicitado ao militar entrevistado algum documento como forma de amostragem para complementar determinada informação da lista de verificação.

Ressalta-se que as listas de verificação contidas nesta publicação apresentam as questões mais relevantes relacionadas à gestão de documentos considerando a teoria arquivística, os instrumentos normativos internos e externos que envolvem os órgãos da Administração Pública Federal. Essas questões devem ser consideradas como essenciais para a execução do processo de auditoria para a gestão de documentos, contudo, de acordo com a necessidade de cada auditoria, a equipe auditora com o consentimento do auditor coordenador, pode sugerir a inserção de outras questões nas listas de verificação no momento de planejamento da auditoria.

Para a elaboração das listas de verificação foram utilizados códigos alfanuméricos para cada critério por fase da gestão de documentos para facilitar a referência no relatório final, se for necessário, tais como:

- a) fase de produção de documentos de arquivo: critérios P;
- b) fase de utilização de documentos de arquivo: critérios U; e
- c) fase de avaliação e destinação de documentos de arquivo: critérios AD.

Dentro de cada critério são verificados itens e os mesmos são numerados sequencialmente, por critério. Desta forma, sendo necessário fazer referência a algum dos itens dos critérios, os códigos poderão ser utilizados. Exemplo: item 2 P2.

Após a realização de todas as atividades das etapas anteriores, a equipe de auditoria deve elaborar um cronograma de atividades contendo as atividades, os prazos para realização e os responsáveis.

2.1.3 EXECUÇÃO DA AUDITORIA

A execução da auditoria para gestão de documentos tem como objetivo obter, analisar e avaliar evidências em relação ao cumprimento dos critérios de auditoria, através da verificação dos procedimentos e atividades dos processos inseridos nas fases de produção, utilização e destinação do processo de gestão de documentos.

É constituída por quatro atividades: reunião de abertura, visitas às seções da OM com aplicação das listas de verificação e realização de entrevista, quando for preciso, reunião de encerramento para informar a finalização dos trabalhos e reunião de constatações.

A duração da fase de execução dependerá da complexidade da OM auditada, todavia deverá durar, no máximo, de três a cinco dias úteis.

A realização da reunião de abertura consiste na apresentação da equipe de auditoria ao Comandante, Chefe ou Diretor da OM ou ao seu representante, apresentação do plano de auditoria, bem como da programação. Essa reunião deverá ter no máximo vinte minutos de duração.

Após a reunião de abertura, a programação deverá ser seguida e a equipe deverá se dividir para realizar as atividades de acordo com a programação constante do plano de auditoria.

Todas as seções da OM devem ter seus espaços físicos visitados. As visitas às seções da OM têm por objetivo a aplicação das listas de verificação e de formulários de entrevista (Anexo B), quando necessário, para verificação dos procedimentos e atividades dos processos inseridos nas fases de produção, utilização e destinação do processo de gestão de documentos.

Em casos de impossibilidade de visita a todas as seções da OM, o Protocolo e Arquivo Geral devem ser visitados, como tarefa mínima. O motivo da não visitação a todas as seções, quando ocorrer, deve ser inserido no relatório e deve ser evidenciado no mesmo o

prejuízo ao objetivo da auditoria haja vista o não cumprimento de uma das atividades prevista no processo.

A reunião de encerramento é a última atividade realizada nas instalações da OM auditada para informar a finalização dos trabalhos e constatações gerais, bem como para a equipe se apresentar por término de auditoria ao Comandante, Diretor ou Chefe da OM auditada.

Após o retorno da equipe ao CENDOC, a última atividade da etapa de execução, a reunião de constatação deve ocorrer para a equipe analisar as evidências objetivas, ou seja, os documentos de trabalho da equipe e possíveis amostras de documentos recolhidas.

As constatações de auditoria são resultados da avaliação da evidência de auditoria coletada e verificada, comparada com os critérios de auditoria. Essa atividade é essencial para a elaboração do relatório final, pois constará em uma de suas seções.

2.1.3.1 Preenchimento das listas de verificação

As listas de verificação devem ter todos os seus campos preenchidos obrigatoriamente, exceto o campo observação que será utilizado nos seguintes casos:

- a) sempre que a resposta para o item de verificação for Não atende (NA) e Atende Parcialmente (AP). No geral, o campo observação deve ser preenchido com informações complementares;
- b) quando a resposta for Não se aplica (NSA) o preenchimento do campo observação é obrigatório; e
- c) ao verificar boas práticas, o auditor deve preencher o campo observação referente ao item de verificação que merecer destaque nesse sentido.

Por se tratar de um registro de auditoria, seu preenchimento deve ser claro e sem rasuras. O preenchimento durante a execução da auditoria poderá ser feito à mão ou diretamente no computador. Quando preenchido à mão, as informações deverão ser passadas para o formulário eletrônico e deverá ser salvo em formato pdf. Esse registro deverá ser mantido em meio eletrônico juntamente com outros documentos relativos à execução da auditoria.

2.1.3.2 Critérios para auditoria de gestão de documentos no Comando da Aeronáutica

O desempenho do macroprocesso de gestão de documentos engloba as fases de produção, utilização e avaliação e destinação de documentos, sendo assim para que a auditoria seja realizada de forma consistente faz-se necessário verificar os principais aspectos de cada uma dessas fases.

2.1.3.2.1 Fase de produção de documentos de arquivo

A fase de produção refere-se à origem dos documentos, ou seja, a criação dos documentos ao longo do desenvolvimento das atividades das OM do COMAER. Esta fase tem importância significativa para o processo de gestão de documentos por se tratar, principalmente, da padronização e gestão de modelos e formulários dos documentos produzidos.

Quando realizada adequadamente evita que documentos sem importância sejam criados, impedindo a duplicação desnecessária, além de diminuir o volume de documentos que serão utilizados, controlados, arquivados e eliminados, bem como amplia a utilização correta e assegura o nível adequado de reprodução dos documentos.

O Sistema Informatizado de Gerenciamento Arquivístico de Documentos da Aeronáutica (SIGADAER) é o sistema cooperativo do COMAER que deve ser utilizado para garantir essa padronização de modelos de documentos. De acordo com a ICA 10-1 “Correspondência e Atos Oficiais do Comando da Aeronáutica”, o sistema apresenta em sua funcionalidade de redação de documentos, toda estrutura dos documentos oficiais que tramitam no COMAER.

A classificação dos documentos de arquivo deve ser feita no momento da produção para que o processo de avaliação realizado pelas Subcomissões Permanentes de Avaliação de Documentos da Aeronáutica (SPADAER) seja facilitado, uma vez que ao produzir um documento, se a seção responsável por ele já atribuir o código de classificação referente às atividades-meio ou atividades-fim – Código de Classificação de Documentos de Arquivo Relativos às Atividades-meio da Administração Pública Federal e com o Código de Classificação de Documentos de Arquivo relativos às Atividades-fim do Ministério da Defesa – o mesmo estará vinculado às Tabelas de Temporalidade Documental que embasam o processo de avaliação.

Na realização da auditoria, para permitir a adequada verificação, de acordo com os instrumentos normativos do Conselho Nacional de Arquivos e do COMAER, auditor de nível 1 deve aplicar a Lista de verificação da fase de produção de documentos de arquivo (Anexo C) em todas as seções da OM auditada, exceto em casos nos quais não seja possível a visita em todas as seções da OM, devendo constar o motivo em relatório final.

A Lista de Verificação da fase de produção de documentos de arquivo deve ser aplicada com o objetivo de verificar os seguintes parâmetros dentro de três critérios:

a) Critério P1: Produção de documentos:

- 1- Verificar se todos os militares da Seção têm perfil de acesso ao sistema e se o utilizam para produzir documentos contidos na ICA 10-1/2015 "Correspondência e atos oficiais do Comando da Aeronáutica (ICAER)";
- 2- Verificar se os documentos externos são aprovados e assinados por quem tem tal competência. Exemplos de documentos produzidos podem ser solicitados para confirmação;
- 3- Verificar se os documentos internos são aprovados e assinados por quem tem tal competência. Exemplos de documentos produzidos podem ser solicitados para confirmação;
- 4- Verificar se o efetivo tem conhecimento sobre a elaboração de documentos no SIGADAER; e
- 5- Verificar se há padronização de outros formulários, além dos documentos previstos na ICA 10-1/2015. Se houver, cópias desses formulários devem ser solicitadas para análise posterior do CENDOC.

b) Critério P2: Controle dos documentos produzidos:

- 1 - Verificar se a Seção mantém uma via do documento produzido (cópia de todo documento produzido e assinado).

c) Critério P3: Classificação de documentos:

- 1- Verificar se o documento é codificado, de acordo com os códigos de classificação aprovados pelo CONARQ/Arquivo Nacional; e
- 2- Verificar se o efetivo tem conhecimento sobre normas que tratam da classificação de documentos.

2.1.3.2.2 Fase de utilização de documentos de arquivo

A fase de utilização abrange o uso, controle, armazenamento e recuperação dos documentos produzidos e recebidos, além da gestão de correspondências. Envolve o recebimento, a classificação, o registro, a distribuição e a tramitação de documentos que são atribuições do protocolo, bem como as atividades de expedição, de organização e de arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária.

Esta fase compreende a utilização, o controle e armazenamento dos documentos, deve assegurar a disponibilidade da informação e os documentos necessários, a utilização a baixo custo da informação e dos documentos ordinários, o controle e a disposição dos lugares de armazenamento dos documentos adequados, de acordo com a frequência e natureza de sua utilização.

Os principais aspectos a serem cobertos por esta fase são os sistemas de arquivo e de recuperação da informação, gestão de arquivos setoriais e/ou gerais, gestão de correio e de telecomunicações.

O auditor de nível 1 deve aplicar a Lista de verificação da fase de utilização de documentos (Anexo D) em todas as seções da OM auditada e, obrigatoriamente, no Protocolo e Arquivo Geral da OM. Em casos nos quais não seja possível a visita em todas as seções da OM, o motivo do impedimento deve constar em relatório final.

A Lista de Verificação da fase de utilização de documentos de arquivo deve ser aplicada com o objetivo de verificar os seguintes parâmetros dentro de quatro critérios:

a) Critério U1: Protocolo Geral:

- 1- Verificar se o protocolo tem um espaço físico e se suas atividades estão expressas em Regimento Interno. Fisicamente, pode funcionar junto ou separado ao Arquivo Geral. Referência NSMA 214-1/1993 "Protocolo e Arquivo";
- 2- Verificar se há controle do protocolo em relação a todos os documentos recebidos e expedidos da OM (relações de entrada e saída de documentos);
- 3- Verificar se os documentos recebidos são classificados, de acordo com os códigos de classificação aprovados pelo CONARQ/Arquivo Nacional;
- 4- Verificar se há separação física entre os documentos sigilosos e ostensivos com os cuidados previstos no RCA 205-1/2006 "Regulamento para Salvaguarda de Assuntos Sigilosos da Aeronáutica" e FCA 200-6/2013 "Guia prático de execução das medidas

- do decreto de tratamento de informações classificadas no comando da aeronáutica” (cofres e armários com fechadura);
- 5- Verificar se no efetivo do protocolo há militar(es) com credencial de segurança, de acordo com a RCA 205-1/2006;
 - 6- Verificar se há o devido cuidado com o acesso às instalações do protocolo, bem como placas na porta ou parede próxima a entrada indicando a restrição de acesso, de acordo com o FCA 200-6/2013;
 - 7- Verificar o estado de conservação (ferrugem e integridade) do mobiliário do Protocolo;
 - 8- Verificar se a disposição do mobiliário impede o devido acondicionamento dos documentos;
 - 9- Verificar se o uso de *clips*, grampos e prendedores de ferro é evitado, bem como a qualidade dos materiais; e
 - 10- Verificar se o efetivo existente é suficiente para atender a necessidade da OM, bem como se têm conhecimento para execução das atividades do protocolo.
- b) Critério U2: Arquivos setoriais - trâmite, organização e arquivamento de documentos:
- 1- Verificar se o documento é organizado, de acordo com as instruções da ICA 214-3/2011 "Avaliação de documentos de arquivo";
 - 2- Verificar se o registro de entrada e saída de documentos é feito em livro de protocolo;
 - 3- Verificar se o trâmite e despachos dos documentos são registrados tanto na Folha de Encaminhamento quanto no SIGADAER através da funcionalidade "encaminhamento";
 - 4- Verificar se o efetivo da Seção sabe como utilizar as funcionalidades que envolvem a expedição e recebimento dos documentos no SIGADAER;
 - 5- Verificar se o arquivamento dos documentos produzidos e recebidos é feito nas seções ou no Arquivo Geral. Os dois casos são permitidos desde que conste em regimento ou NPA;
 - 6- Verificar qual método de arquivamento é utilizado e se é suficiente para recuperar os documentos;
 - 7- Verificar o estado de conservação (ferrugem e integridade) do mobiliário das seções;
 - 8- Verificar se a disposição do mobiliário impede o devido acondicionamento dos documentos; e

9- Verificar se o uso de *clips*, fitas, grampos e prendedores de ferro é evitado, bem como de materiais inapropriados (papel colorido, caixas coloridas em contato direto com o documento).

c) Critério U3: Transferência de documentos:

- 1- Verificar se há o registro do que é encaminhado ao Arquivo Geral, de acordo com Anexo E e F da ICA 214-3; e
- 2- Verificar se a SPADAER é informada sobre expiração de prazos de retenção em fase corrente e intermediária dos documentos, de acordo com a alínea “g” do item 5.2.1 da ICA 214-3.

d) Critério U4: Arquivo Geral:

- 1- Verificar se o Arquivo Geral tem um espaço físico e se suas atividades estão expressas em Regimento Interno. Fisicamente, pode funcionar junto ou separado ao Protocolo, e acordo com a NSMA 214-1/1993;
- 2- Verificar se o controle da entrada de documentos no Arquivo Geral é feita de forma correta e se as Relações são mantidas;
- 3- Verificar se o Arquivo Geral recebe os documentos dentro dos critérios corretos para que o Arquivo Geral não tenha o trabalho que deve ser realizado na origem;
- 4- Verificar se os acervos intermediário e permanente não estão misturados;
- 5- Verificar se há controle de empréstimo com os devidos registros relacionados ao responsável pela retirada dos documentos do Arquivo Geral;
- 6- Verificar se a área do Arquivo Geral apresenta paredes espessas, piso industrial ou cerâmico e lajes impermeabilizadas. Deve ser observado se há vidro em excesso e uso de madeira;
- 7- Verificar se há algum material não afeto ao Arquivo Geral no local;
- 8- Verificar a existência e condições dos extintores de incêndio, de acordo com o item 4.2.2 da NSCA 92-2/2005 "Organização e funcionamento do serviço de prevenção, salvamento e combate a incêndio em edificações do Comando da Aeronáutica";
- 9- Verificar a existência de ameaça de sinistros devido à proximidade de encanamentos e fios com os documentos;
- 10- Verificar se as instalações apresentam janelas e porta que permitem sua abertura visando ventilação do local quando necessário;

- 11- Verificar se os documentos estão acondicionados corretamente, bem como a existência de janelas e telhas quebradas para evitar a incidência de luz inapropriada;
- 12- Verificar se há planejamento com relação à prevenção contra pragas;
- 13- Verificar se há rotina de limpeza para evitar o acúmulo de poeira no local e nos documentos e se orientações como não alimentação no local, uso de luvas e máscaras para manusear os documentos são seguidas;
- 14- Verificar se o acesso ao Arquivo Geral é restrito ao seu efetivo para impedir o acesso não autorizado, dano, roubo ou qualquer outro tipo de perda de documentos;
- 15- Verificar o estado de conservação (ferrugem e integridade) do mobiliário do Arquivo Geral;
- 16- Verificar se a disposição do mobiliário impede o correto acondicionamento dos documentos;
- 17- Verificar se foram retirados dos documentos clips, fitas, grampos e prendedores de ferro, bem como as condições dos invólucros disponíveis; e
- 18- Verificar se o efetivo existente é suficiente para atender a necessidade da OM, bem como se sabem executar as atividades inerentes ao Arquivo Geral.

2.1.3.2.3 Fase de avaliação e destinação de documentos de arquivo

A fase de avaliação e destinação de documentos é a fase mais complexa e envolve a análise, avaliação e seleção de documentos acumulados nos arquivos das seções das OM, com a finalidade de verificar os prazos de guarda e destinação nas Tabelas de Temporalidade e Destinação de Documentos de Arquivo relativas às atividades-meio da Administração Pública Federal e das atividades-fim do Ministério da Defesa.

Com base nesses instrumentos a Subcomissão Permanente de Avaliação e Destinação de Documentos da Aeronáutica (SPADAER) de cada OM procederá à avaliação e determinará quais documentos de arquivo serão objeto de recolhimento ao arquivo permanente (Arquivo Geral da OM) e quais deverão constar em Listagem de Eliminação de Documentos (LED) por terem perdido seu valor de prova e de informação para o COMAER.

Para a ideal execução desta fase, considera-se que os documentos já estão classificados, caso os documentos estejam acumulados sem a classificação, esse trabalho deverá ser feito pelos membros da SPADAER.

O auditor de nível 1 deve aplicar a Lista de verificação da fase de avaliação e destinação de documentos (Anexo E) em todas as seções da OM auditada, exceto em casos nos quais não seja possível a visita em todas as seções da OM, devendo constar em relatório final o motivo do impedimento.

A Lista de Verificação da fase de utilização de documentos de arquivo deve ser aplicada com o objetivo de verificar os seguintes parâmetros dentro de quatro critérios:

a) Critério AD1: Avaliação de documentos:

- 1- Verificar se a SPADAER foi instituída por portaria;
- 2- Verificar quando publicada somente em boletim interno, se a portaria que institui a SPADAER foi enviada ao CENDOC ou se a mesma foi publicada no Boletim do Comando da Aeronáutica (BCA);
- 3- Verificar se há algum componente da SPADAER que não pertence mais ao efetivo da OM, ou seja, se a portaria da SPADAER está atualizada;
- 4- Verificar se há pelo menos um representante de cada seção da OM e mandatoriamente o Chefe do Protocolo e Arquivo Geral na SPADAER, de acordo com o item 4.2.1.1 da ICA 214-3/2011 "Avaliação de documentos de arquivo";
- 5- Verificar se há regularidade das reuniões da SPADAER, de acordo com o item 4.2.3.1 da ICA 214-3/2011;
- 6- Verificar se há regularidade na execução das atividades do processo de avaliação de documentos;
- 7- Verificar se o efetivo envolvido tem conhecimento sobre avaliação de documentos, bem como da existência dos instrumentos de gestão (Código e Tabela de Temporalidade Documental);
- 8- Verificar as condições de armazenamento da massa documental acumulada, se houver;
- e
- 9- Verificar se existe documentação avaliada aguardando a elaboração de Listagem de Eliminação de Documentos.

b) Critério AD2: Eliminação de Documentos:

- 1- Verificar se a SPADAER observa os prazos contido nas Tabelas de Temporalidade e Destinação de Documentos de Arquivo;
- 2- Verificar o nível de conhecimento dos envolvidos no preenchimento das listagens;

- 3- Verificar se a SPDAER faz o devido encaminhamento das LED para fins de aprovação;
- 4- Verificar se a SPADAER faz a devida elaboração e encaminhamento do Edital de Ciência de Eliminação de Documentos para publicação no Diário Oficial da União e no BCA;
- 5- Verificar se o Termo de Eliminação de Documentos é elaborado e publicado;
- 6- Verificar se o Termo de Eliminação de Documentos é enviado ao CENDOC; e
- 7- Verificar se a eliminação dos documentos tem o devido acompanhamento por algum integrante da SPADAER.

c) Critério AD3: Microfilmagem:

- 1- Verificar se OM possui documentos avaliados com guarda permanente ou com prazo de guarda superior a 100 anos organizados e quantificados para a elaboração do Projeto de Solução Documental;
- 2- Caso a OM tenha microfimes, verificar se são originais ou cópias, bem como sua data-limite com a finalidade de verificar se a microfilmagem aconteceu antes de 8 de março de 2012 (autorização de microfilmagem somente pelo CENDOC e execução pelo SEGECAE);
- 3- Caso a OM tenha microfimes, verificar as condições de armazenamento desses microfimes (local, umidade e temperatura);
- 4- Verificar se a microfilmagem é feita pelo SEGECAE, de acordo com a NSCA 214-3/2012;
- 5- Caso a OM tenha contratado empresa terceirizada para realização da microfilmagem, verificar se o período antecede ao surgimento da NSCA 214-3/2012 que evidencia que a atividade deve ser autorizada pelo CENDOC e executada pelo SEGECAE; e
- 6- Caso a OM tenha contratado empresa terceirizada para realização da microfilmagem, verificar a reputação da empresa.

d) Critério AD4: Recolhimento de documentos:

- 1- Quanto ao recolhimento de documentos, verificar se a relação é feita corretamente, de acordo com a ICA 214-3; e
- 2- Verificar se a SPADAER é informada sobre os documentos que devem ser recolhidos ao arquivo permanente, de acordo com a alínea “h” do item 5.2.1 da ICA 214-3/2011.

2.1.4 ELABORAÇÃO DE RELATÓRIO DE AUDITORIA

Através do relatório final a equipe de auditoria comunica formalmente o resultado da mesma, conclusões e recomendações de providências a serem tomadas pela OM auditada. É um instrumento administrativo que pode apoiar a tomada de decisão para planejar e implementar melhorias para a gestão de documentos.

O relatório deve ser elaborado pela equipe de auditoria, revisado pelo auditor coordenador e aprovado pelo Chefe do CENDOC, ou seja, deve ser assinado pela equipe de auditores, pelo auditor coordenador e pelo Chefe do CENDOC.

Após sua aprovação, deve ser enviado à OM auditada no prazo máximo de cinco dias úteis a contar da data final da realização da auditoria.

O relatório deve fornecer um registro completo, preciso, conciso, objetivo e claro da auditoria, incluindo os seguintes elementos:

- a) A identificação da OM (histórico da OM, Comandante, Chefe ou Diretor, missão, visão, valores);
- b) Objetivos da auditoria;
- c) Escopo da auditoria com a identificação do processo e seções auditadas;
- d) A identificação da equipe de auditoria e dos responsáveis pelas seções auditadas;
- e) Data/período da realização da auditoria;
- f) Constatações de auditoria e evidências relacionadas;
- g) Conclusões da auditoria com recomendações (informar o prazo de 6 meses para que a OM envie um informe de atendimento às recomendações do relatório); e
- h) Boas práticas identificadas

O relatório deve apresentar a seguinte estrutura:

- a) Capa (Anexo F);
- b) Folha de rosto (Anexo G);
- c) Sumário;
- d) Introdução;
- e) Considerações sobre a Organização Militar;
Histórico, missão e acervo documental
Agentes da Administração
- f) Constatações da auditoria;

- g) Aspectos positivos a ressaltar
- h) Recomendações complementares
- i) Conclusão

O preenchimento da capa e da folha de rosto deve seguir os modelos em anexo desta publicação.

A introdução deve trazer uma breve apresentação da atividade do CENDOC, da equipe de auditoria, objeto e escopo da auditoria, bem como um resumo da programação.

A seção “Considerações sobre a Organização Militar” deve apresentar um breve histórico da OM auditada, sua missão e principais atividades. A subseção “Agentes da Administração” deve trazer os nomes dos responsáveis pelas áreas da OM, desde o Comandante, Chefe ou Diretor até os responsáveis pelas seções.

Na seção “Constatações da auditoria” devem constar as informações sobre as inconformidades encontradas de acordo com os critérios de auditoria e deve em seguida ter as recomendações para adequação do aspecto verificado.

A seção “Aspectos positivos a ressaltar” deve apresentar boas práticas encontradas na OM em relação ao desempenho da gestão de documentos.

A seção “Recomendações complementares” deve trazer todas as situações não contempladas nas listas de verificação que o auditor julgar necessário abordar.

Acrescentar nesta seção quando for possível quantificar, o acervo de Boletins Internos e Alterações de Militares e Assentamentos de Civis para a elaboração do Projeto de Solução Documental.

Por fim, a seção “Conclusões” deve apresentar de forma resumida as principais informações do trabalho de auditoria realizado e ressaltar a importância do cumprimento legal sobre a gestão de documentos e a consequência positiva gerada para o COMAER.

Após a aprovação do relatório, uma parte deve ser enviada ao Sr. Agente de Controle Interno do CENDOC solicitando a publicação em Boletim Interno do CENDOC a dispensa da comissão de auditores.

2.1.5 ACOMPANHAMENTO DA AUDITORIA

A OM auditada terá o prazo de seis meses a contar da entrega do relatório final para enviar ao CENDOC um informe de acompanhamento da auditoria.

O informe deverá apresentar as ações tomadas para as adequações necessárias, de acordo com as recomendações presentes no relatório da auditoria.

Após o recebimento do informe, o auditor coordenador deverá reunir a equipe de auditoria para apresentar os resultados e avaliar em conjunto a necessidade de realização de auditoria de acompanhamento na OM.

3 DISPOSIÇÕES FINAIS

Os casos não previstos nesta Norma de Sistema serão submetidos ao Chefe do Centro de Documentação da Aeronáutica.

ANEXO B - MODELO DE FORMULÁRIO DE ENTREVISTA

Extrato de entrevista		Auditoria N° XX/ANO
OM/SEÇÃO		
1. Objetivo da entrevista		
2. Data/Horário		
3. Entrevistado(s) Nome/Posto do(s) militar(es)	4. Entrevistador(es) Nome/Posto do(s) militar(es)	
5. Síntese das informações obtidas		6. Critério relacionado
Resumir as perguntas efetuadas e as respostas dadas pelo(s) entrevistado(s) consideradas relevantes para a conclusão da auditoria		Fazer referência ao critério
Local/Data		

LISTA DE VERIFICAÇÃO PARA PRODUÇÃO DE DOCUMENTOS DE ARQUIVO DA AERONÁUTICA							Auditoria N° XX/ANO	
OM/SEÇÃO:							DATA: __/__/__	
Militar(es) responsável(eis):								
Auditor(es):								
	Item de verificação	Parâmetro de verificação	Situação				Observação	
			A	AP	NA	NSA		
Critério P1: Produção de documentos								
1	O SIGADAER é utilizado para a criação dos documentos oficiais?	Verificar se todos os militares da Seção têm perfil de acesso ao sistema e se o utilizam para produzir documentos contidos na ICA 10-1/2015 "Correspondência e atos oficiais do Comando da Aeronáutica (ICAER)"						
2	Quanto à produção de documentos externos, os mesmos são encaminhados pelo SIGADAER para aprovação, impressão e assinatura do Comandante, Diretor ou Chefe da OM?	Verificar se os documentos são aprovados e assinados por quem tem tal competência. Exemplos de documentos produzidos podem ser solicitados para confirmação						
3	Quanto à produção de documentos internos, os mesmos são aprovados, impressos e assinados?	Verificar se os documentos são aprovados e assinados por quem tem tal competência. Exemplos de documentos produzidos podem ser solicitados para confirmação						
4	O efetivo da seção sabe produzir documentos no SIGADAER?	Verificar se o efetivo tem conhecimento sobre a elaboração de documentos no SIGADAER						
5	Existe padronização para criação de tabelas, planilhas, entre outros?	Verificar se há padronização de outros formulários, além dos documentos previsto na ICA 10-1/2015. Se houver, cópias desses formulários devem ser solicitadas para análise posterior do CENDOC						
Critério P2: Controle dos documentos produzidos								
1	Após a aprovação, assinatura e encaminhamento do documento, uma cópia é mantida na seção?	Verificar se a Seção mantém uma via do documento produzido (cópia de todo documento produzido e assinado)						
Critério P3: Classificação de documentos produzidos								
1	Ao ser produzido, o documento é classificado?	Verificar se o documento é codificado, de acordo com os códigos de classificação aprovados pelo CONARQ/Arquivo Nacional						
2	O efetivo da seção tem conhecimento sobre classificação de documentos?	Verificar se o efetivo tem conhecimento sobre normas que tratam da classificação de documentos						
A - Atende AP - Atende Parcialmente NA - Não Atende NSA - Não Se Aplica								

LISTA DE VERIFICAÇÃO PARA UTILIZAÇÃO DE DOCUMENTOS DE ARQUIVO DA AERONÁUTICA						Auditoria N° XX/ANO	
OM/SEÇÃO:						DATA: ___/___/___	
Militar(es) responsável(is):							
Auditor(es):							
	Item de verificação	Parâmetro de verificação	Situação				Observação
			A	AP	NA	NSA	
Critério U1: Protocolo Geral							
1	O Protocolo Geral existe fisicamente e consta em Regimento Interno?	Verificar se o protocolo tem um espaço físico e se suas atividades estão expressas em Regimento Interno. Fisicamente, pode funcionar junto ou separado ao Arquivo Geral. Referência NSMA 214-1/1993 "Protocolo e Arquivo"					
2	Todas as expedições e recebimentos dos documentos da OM são registrados no protocolo?	Verificar se há controle do protocolo em relação à todos os documentos recebidos e expedidos da OM (relações de entrada e saída de documentos)					
3	Os documentos recebidos pela OM são classificados, de acordo com as orientações da ICA 214-3?	Verificar se os documentos recebidos são classificados, de acordo com os códigos de classificação aprovados pelo CONARQ/Arquivo Nacional					
4	A documentação sigilosa e ostensiva é armazenada em locais distintos?	Verificar se há essa separação física com os cuidados previstos no RCA 205-1/2006 "Regulamento para Salvaguarda de Assuntos Sigilosos da Aeronáutica" e FCA 200-6/2013 (cofres e armários com fechadura)					
5	Há militar(es) com credencial de segurança válida para tratar e acessar os documentos sigilosos?	Verificar se no efetivo do protocolo há militar(es) com credencial de segurança, de acordo com a RCA 205-1/2006					
6	Existe restrição de acesso a pessoas não afetas ao Protocolo?	Verificar se há o devido cuidado com o acesso às instalações do protocolo, bem como placas na porta ou parede próxima a entrada indicando a restrição de acesso, de acordo com o FCA 200-6/2013					
7	O mobiliário utilizado para o armazenamento dos documentos está em bom estado de conservação?	Verificar o estado de conservação do mobiliário (ferrugem e integridade)					
8	A disposição do mobiliário está apropriada para área disponível na Seção?	Verificar se a disposição do mobiliário impede o devido acondicionamento dos documentos					
9	As condições de acondicionamento dos documentos são adequadas?	Verificar se o uso de clips, grampos e prendedores de ferro é evitado, bem como a qualidade dos materiais					
10	O efetivo do Protocolo Geral é suficiente e capacitado para atender à demanda da Seção?	Verificar se o efetivo existente é suficiente para atender a necessidade da OM, bem como se sabem executar as atividades do protocolo					
A - Atende AP - Atende Parcialmente NA - Não Atende NSA - Não Se Aplica							

ANEXO D - LISTA DE VERIFICAÇÃO PARA UTILIZAÇÃO DE DOCUMENTOS DE ARQUIVO (CONTINUAÇÃO)

	Item de verificação	Parâmetro de verificação	Situação				Observação
			A	AP	NA	NSA	
Critério U2: Arquivos setoriais - trâmite, organização e arquivamento de documentos							
1	Após ser classificado, o documento é agrupado fisicamente por código?	Verificar se o documento é organizado, de acordo com as instruções da ICA 214-3/2011 "Avaliação de documentos de arquivo"					
2	O trâmite dos documentos da Seção é registrado no livro de protocolo?	Verificar se o registro de entrada e saída de documentos é feito					
3	A Folha de Encaminhamento e a funcionalidade de encaminhamento de documentos no SIGADAER são utilizados?	Verificar se o trâmite e despachos dos documentos são registrados tanto na Folha de Encaminhamento quanto no SIGADAER através da funcionalidade "encaminhamento"					
4	O efetivo da Seção sabe utilizar no SIGADAER as funcionalidades de encaminhamento, anexos e relacionamento de documentos?	Verificar se o efetivo da Seção sabe como utilizar as funcionalidades que envolvem a expedição e recebimento dos documentos no SIGADAER					
5	Os documentos produzidos e recebidos são arquivados pela Seção responsável enquanto vigora seu prazo de guarda em fase corrente?	Verificar se o arquivamento dos documentos produzidos e recebidos é feito nas seções ou no Arquivo Geral. Os dois casos são permitidos desde que conste em regimento ou NPA					
6	Há utilização de algum método de arquivamento?	Verificar qual método de arquivamento é utilizado e se é suficiente para recuperar os documentos					
7	O mobiliário utilizado para o armazenamento dos documentos produzidos está em bom estado de conservação?	Verificar o estado de conservação do mobiliário (ferrugem e integridade)					
8	A disposição do mobiliário está apropriada para área disponível na Seção?	Verificar se a disposição do mobiliário impede o devido acondicionamento dos documentos					
9	As condições de acondicionamento dos documentos são adequadas?	Verificar se o uso de clips, fitas, grampos e prendedores de ferro é evitado, bem como de materiais inapropriados (papel colorido, caixas coloridas em contato direto com o documento)					
A - Atende AP - Atende Parcialmente NA - Não Atende NSA - Não Se Aplica							

ANEXOD - LISTA DE VERIFICAÇÃO PARA UTILIZAÇÃO DE DOCUMENTOS DE ARQUIVO (CONTINUAÇÃO)

	Item de verificação	Parâmetro de verificação	Situação				Observação
			A	AP	NA	NSA	
Critério U3: Transferência de documentos							
1	Os documentos quando transferidos da seção produtora ou do protocolo para o Arquivo Geral seguem com a Relação e Termo de Transferência de Documentos?	Verificar se há o registro do que é encaminhado ao Arquivo Geral, de acordo com Anexo E e F da ICA 214-3					
2	Ao expirar o prazo de retenção dos documentos em sua fase corrente, os documentos que têm prazo de retenção no arquivo intermediário são listados na Relação de Transferência de Documentos e a mesma é encaminhada ao Presidente da SPADAER?	Verificar se a SPADAER é informada, de acordo com a alínea "g" do item 5.2.1 da ICA 214-3					
A - Atende AP - Atende Parcialmente NA - Não Atende NSA - Não Se Aplica							
	Item de verificação	Parâmetro de verificação	Situação				Observação
			A	AP	NA	NSA	
Critério U4: Arquivo Geral							
1	O Arquivo Geral existe fisicamente e consta em Regimento Interno?	Verificar se o Arquivo Geral tem um espaço físico e se suas atividades estão expressas em Regimento Interno. Fisicamente, pode funcionar junto ou separado ao Protocolo, e acordo com a NSMA 214-1/1993					
2	Os documentos não listados na Relação de Transferência de Documentos (Anexo E da ICA 214-3/2011) são devolvidos ao responsável pelo encaminhamento?	Verificar se o controle da entrada de documentos no Arquivo Geral é feita de forma correta e se as Relações são mantidas					
3	Os documentos são recebidos no Arquivo Geral, de acordo com a ICA 214-3/2011 (classificados)?	Verificar se o Arquivo Geral recebe os documentos dentro dos critérios corretos para que o Arquivo Geral não tenha o trabalho que deve ser realizado na origem					
4	Existe separação do acervo intermediário do acervo permanente?	Verificar se os acervos não estão misturados					
5	O Arquivo Geral possui controle de empréstimo por intermédio de requisições assinadas?	Verificar se há controle de empréstimo com os devidos registros relacionados ao responsável pela retirada dos documentos do Arquivo Geral					
6	A área do Arquivo Geral apresenta instalações adequadas?	Verificar se a área do Arquivo Geral apresenta paredes espessas, piso industrial ou cerâmico e lajes impermeabilizadas. Deve ser observado se há vidro em excesso e uso de madeira					
7	O espaço do Arquivo Geral é utilizado somente para a guarda de documentos?	Verificar se há algum material não afeto ao Arquivo Geral no local					
A - Atende AP - Atende Parcialmente NA - Não Atende NSA - Não Se Aplica							

ANEXO D - LISTA DE VERIFICAÇÃO PARA UTILIZAÇÃO DE DOCUMENTOS DE ARQUIVO (CONTINUAÇÃO)

	Item de verificação	Parâmetro de verificação	Situação				Observação
			A	AP	NA	NSA	
Critério U4: Arquivo Geral							
8	Há extintores de incêndio e suas cargas estão dentro prazo de validade?	Verificar a existência e condições dos extintores de incêndio, de acordo com o item 4.2.2 da NSCA 92-2/2005 "Organização e funcionamento do serviço de prevenção, salvamento e combate a incêndio em edificações do Comando da Aeronáutica"					
9	As instalações elétricas e hidráulicas são adequadas?	Verificar a existência de ameaça de sinistros devido a proximidade de encanamentos e fios com os documentos					
10	O local apresenta possibilidade de ventilação?	Verificar se as instalações apresentam janelas e porta que permitem sua abertura visando ventilação do local quando necessário					
11	Os documentos estão protegidos contra a incidência direta da luz artificial e do sol?	Verificar se os documentos estão acondicionados corretamente, bem como a existência de janelas e telhas quebradas para evitar a incidência de luz inapropriada					
12	Há controle de pragas?	Verificar se há planejamento com relação à prevenção contra pragas					
13	Existe rotina de limpeza no Arquivo Geral?	Verificar se há rotina de limpeza para evitar o acúmulo de poeira no local e nos documentos e se orientações como não alimentação no local, uso de luvas e máscaras para manusear os documentos são seguidas					
14	Existe restrição de acesso a pessoas não afetas ao Arquivo Geral?	Verificar se o acesso ao Arquivo Geral é restrito ao seu efetivo para impedir o acesso não autorizado, dano, roubo ou qualquer outro tipo de perda de documentos					
15	O mobiliário utilizado para o armazenamento dos documentos é adequado e está em bom estado de conservação?	Verificar estado de conservação do mobiliário (ferrugem e integridade)					
16	A disposição do mobiliário está apropriada para área disponível no Arquivo Geral?	Verificar se a disposição do mobiliário impede o correto acondicionamento dos documentos					
17	As condições de acondicionamento dos documentos são adequadas?	Verificar se foram retirados dos documentos clips, fitas, grampos e prendedores de ferro, bem como as condições dos invólucros disponíveis					
18	O efetivo do Arquivo Geral é suficiente e capacitado para atender à demanda da Seção?	Verificar se o efetivo existente é suficiente para atender a necessidade da OM, bem como se sabem executar as atividades inerentes ao Arquivo Geral					
A - Atende AP - Atende Parcialmente NA - Não Atende NSA - Não Se Aplica							

LISTA DE VERIFICAÇÃO PARA AVALIAÇÃO E DESTINAÇÃO DE DOCUMENTOS DE ARQUIVO DA AERONÁUTICA							Auditoria N° XX/ANO	
OM/SEÇÃO:							DATA: / /	
Militar(es) responsável(eis):								
Auditor(es):								
	Item de verificação	Parâmetro de verificação	Situação				Observação	
			A	AP	NA	NSA		
Critério AD1: Avaliação de documentos								
1	A OM possui SPADAER instituída?	Verificar se a SPADAER foi instituída por portaria						
2	A portaria da SPADAER foi enviada ao CENDOC ou publicada em BCA?	Verificar quando publicada somente em boletim interno se a portaria foi enviada ao CENDOC ou se a mesma foi publicada no BCA						
3	A portaria da SPADAER está atualizada?	Verificar se há algum componente da SPADAER que não pertence mais ao efetivo da OM						
4	A composição da SPADAER conta com representantes das Seções tendo obrigatoriamente a participação do Chefe do Protocolo e Arquivo Geral?	Verificar se há pelo menos um representante de cada seção da OM e mandatoriamente o Chefe do Protocolo e Arquivo Geral, de acordo com o item 4.2.1.1 da ICA 214-3/2011 "Avaliação de documentos de arquivo"						
5	As reuniões mensais da SPADAER ocorrem?	Verificar se há regularidade das reuniões, de acordo com o item 4.2.3.1 da ICA 214-3/2011						
6	O processo de avaliação pela SPADAER é feito com periodicidade?	Verificar se há regularidade na execução das atividades do processo de avaliação						
7	O efetivo envolvido no processo de avaliação tem consciência que a avaliação é apoiada na classificação feita por assunto e não por espécie documental?	Verificar se o efetivo envolvido tem conhecimento sobre avaliação de documentos, bem como da existência dos instrumentos de gestão (Código e Tabela de Temporalidade Documental)						
8	A massa documental acumulada encontra-se em condições apropriadas para guarda deste tipo de material?	Verificar as condições de armazenamento da massa documental acumulada, se houver						
9	Existe documentação avaliada aguardando a elaboração de Listagem de Eliminação de Documentos (LED)?	Verificar se há documentos que já poderiam ser eliminados						
A - Atende AP - Atende Parcialmente NA - Não Atende NSA - Não Se Aplica								

ANEXO E - LISTA DE VERIFICAÇÃO PARA AVALIAÇÃO E DESTINAÇÃO DE DOCUMENTOS DE ARQUIVO

ANEXO E - LISTA DE VERIFICAÇÃO PARA AVALIAÇÃO E DESTINAÇÃO DE DOCUMENTOS DE ARQUIVO (CONTINUAÇÃO)

	Item de verificação	Parâmetro de verificação	Situação				Observação
			A	AP	NA	NSA	
Critério AD2: Eliminação de Documentos							
1	Os documentos cujos prazos de guarda estejam expirados são listados em formulário de LED pela SPDAER?	Verificar se a SPDAER observa os prazos contido nas Tabelas de Temporalidade e Destinação de Documentos de Arquivo					
2	Os componentes da SPDAER têm conhecimento para preencher os formulários de LED?	Verificar o nível de conhecimento dos envolvidos no preenchimento das listagens					
3	A SPDAER encaminha as LED ao CENDOC?	Verificar se a SPDAER faz o devido encaminhamento das LED para fins de aprovação					
4	A SPDAER elabora e encaminha via cadeia de comando para publicação o Edital de Ciência de Eliminação de Documentos, após homologação da LED pela CPADAER, ?	Verificar se a SPDAER faz a devida elaboração e encaminhamento do Edital de Ciência de Eliminação de Documentos para publicação no Diário Oficial da União e no BCA					
5	A SPDAER elabora o Termo de Eliminação de Documentos e publica no Boletim Interno da OM, após 45 dias, caso não haja manifestação contra a eliminação?	Verificar se o Termo de Eliminação de Documentos é elaborado e publicado					
6	A SPDAER envia uma via do Termo de Eliminação de Documentos para o CENDOC?	Verificar se o termo é enviado ao CENDOC					
7	A SPDAER acompanha a eliminação dos documentos através de fragmentação manual ou mecânica, após publicação da eliminação autorizada pelos órgãos competentes?	Verificar se a eliminação dos documentos tem o devido acompanhamento por algum integrante da SPDAER					
A - Atende AP - Atende Parcialmente NA - Não Atende NSA - Não Se Aplica							

Critério AD3: Microfilmagem							
1	A OM possui documentos avaliados com guarda permanente ou com prazo de guarda superior a 100 anos organizados e quantificados para a elaboração do Projeto de Solução Documental (Microfilmagem)?	Verificar a possibilidade de microfilmagem de documentos					
2	A OM possui microfilmes?	Verificar se é original ou cópia, bem como sua data-limite com a finalidade de verificar se a microfilmagem aconteceu antes de 8 de março de 2012 (autorização de microfilmagem somente pelo CENDOC e execução pelo SEGECAE)					
3	Existe local de guarda apropriado?	Verificar as condições de armazenamento desses microfilmes (local, umidade e temperatura)					
4	A microfilmagem é feita pelo SEGECAE?	Verificar se a microfilmagem é feita, de acordo com a NSCA 214-3/2012					
5	A OM contratou empresa terceirizada para realização da microfilmagem?	Verificar se o período antecede ao surgimento da NSCA 214-3/2012 que evidencia que a atividade deve ser autorizada pelo CENDOC e executada pelo SEGECAE					
6	A OM terceiriza a guarda dos microfilmes?	Verificar a reputação da empresa					
A - Atende AP - Atende Parcialmente NA - Não Atende NSA - Não Se Aplica							
	Item de verificação	Parâmetro de verificação	Situação				Observação
			A	AP	NA	NSA	
Critério AD4: Recolhimento de documentos							
1	Ao expirar o prazo de retenção dos documentos em sua fase corente ou intermediária, os documentos que têm como destinação final a guarda permanente são listados na Relação de Recolhimento de Documentos?	Verificar se a relação é feita corretamente, de acordo com a ICA 214-3					
2	A Relação de Recolhimento de Documentos é encaminhada ao Presidente da SPADAER juntamente com o Termo de Recolhimento de Documentos?	Verificar se a SPADAER é informada, de acordo com a alínea "h" do item 5.2.1 da ICA 214-3/2011					
A - Atende AP - Atende Parcialmente NA - Não Atende NSA - Não Se Aplica							

ANEXO F – MODELO DE CAPA DO RELATÓRIO DE AUDITORIA

**MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA
CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO DA AERONÁUTICA**



RELATÓRIO DE AUDITORIA

NOME DA OM AUDITADA

MÊS/ANO

**ANEXO G – MODELO DE FOLHA DE ROSTO DO RELATÓRIO DE AUDITORIA
CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO DA AERONÁUTICA**

Auditoria n.º / Ano

RELATÓRIO Nº: XX/20XX

Data/Período abrangido pela auditoria:

DA AUDITORIA

Modalidade: Auditoria de conformidade para gestão de documentos

Objetivos da auditoria: inserir os objetivos de acordo com o plano de auditoria

Escopo da auditoria: inserir o escopo de acordo com o plano de auditoria

Documento originário: inserir espécie, n.º e data do documento que solicitou ou informou a realização de auditoria.

Composição da equipe: – posto/OM – (Papel)

..... – posto/OM – (Papel)

(Preencher os nomes por ordem de antiguidade)

Ato de designação da equipe de auditoria: Comissão designada através do Boletim Interno do CENDOC n.º, de de de (fl. ...)

DA OM AUDITADA

OM auditada:

Vinculação: Comando

Responsável pela OM: Comandante, Chefe ou Diretor e seu substituto

nome:

posto:

Outros responsáveis: preencher o nome, posto e função dos responsáveis por cada seção auditada.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa buscou resolver uma inquietação observada no ambiente de trabalho da autora, no que diz respeito à ausência de padronização da atividade de verificação de conformidade da gestão de documentos no COMAER.

Conforme explicitado ao longo do trabalho, o Centro de Documentação da Aeronáutica (CENDOC) é o órgão central do Sistema de Documentação da Aeronáutica (SISDOC), que deve planejar, coordenar, controlar e orientar a execução das atividades do Sistema que inclui a Arquivologia. A Seção de Arquivologia do CENDOC por atribuição deve normatizar, capacitar, assessorar tecnicamente os elos (todas as OM do COMAER) do SISDOC e verificar o cumprimento das normativas com relação à gestão de documentos.

Observou-se que na tentativa de verificar o cumprimento de normativas com relação à gestão de documentos, o CENDOC ao realizar Visitas de Assessoramento Técnico, além de fazer palestras e oficinas para orientação, visitava as instalações da OM para aplicar um *checklist* a fim de verificar alguns aspectos de protocolo e arquivo da OM, contudo essa verificação não era específica para a gestão de documentos.

Sendo assim, com esta pesquisa buscou-se resolver a seguinte questão: de que forma o cumprimento das normativas relativas à gestão de documentos pode ser verificado em serviços arquivísticos das OM do COMAER?

Nesta pesquisa, o objetivo de construir uma proposta de auditoria para gestão de documentos no COMAER foi atingido e a metodologia utilizada foi suficiente para atingir os objetivos específicos. Confirmou-se que a auditoria pode ser usada como uma ferramenta de verificação do grau de cumprimento de padrões estipulados por normativas internas e externas.

Além disso, o resultado da execução da auditoria fornece informações que evidenciam inconformidades encontradas e essas informações facilitam o planejamento de melhorias para a gestão de documentos.

A escolha de explorar métodos e técnicas da auditoria operacional e da auditoria da qualidade, bem como das propostas do México e do Reino Unido em relação ao uso da auditoria na área de Arquivologia, foi suficiente para embasar a construção do produto-técnico científico.

Destaca-se, porém, que a expectativa de encontrar parâmetros de auditoria específicos para a gestão de documentos, nos documentos do Reino Unido sobre o tema, não foi atendida

por completo. Os parâmetros encontrados eram muito genéricos e não auxiliaram da forma esperada.

Além disso, com esta pesquisa foi possível demonstrar que o entendimento que se tinha da atividade de verificação ser atrelada ao assessoramento não era apropriado. O fato de aproveitar as missões para realizar as VAT e fazer inspeções com o objetivo de reduzir custos, não deve caracterizar que são atividades unificadas. Cada uma possui procedimentos diferentes e as comunicações de seus resultados acabavam sendo misturadas e registradas em um único relatório.

Após a elaboração do produto, acredita-se que tenha clarificado o entendimento que o assessoramento deve estar relacionado às orientações técnicas e a verificação deve estar relacionada à apuração da conformidade com as normas. Consequentemente, a comunicação dos resultados consolidada em relatório deve ser feita separadamente, bem como seguir uma programação específica para cada uma, de acordo com seus planejamentos.

Por ser uma atividade específica e que demanda conhecimentos específicos, capacitação e pessoal, destaca-se que o atual efetivo do CENDOC não é suficiente para atender de forma satisfatória a execução da auditoria. Sendo necessário considerar o aumento do número de arquivistas em cinco pessoas, no mínimo, uma vez que deve haver regularidade de sua execução.

No produto apresentado, a expectativa de fornecer para o CENDOC uma proposta de metodologia de auditoria específica para sua aplicação à gestão de documentos, bem como fornecer itens de verificação de acordo com parâmetros melhor definidos por fase da gestão de documentos foi atendida. O produto evidenciou a padronização da atividade de verificação demonstrando as ações de planejamento, execução, registro dos resultados de auditoria (relatório) e acompanhamento.

A pesquisa desenvolvida permitiu revisitar a literatura sobre o tema e ampliou o conhecimento sobre gestão de documentos, reconhecendo-a como um macroprocesso. Identificou a auditoria como uma ferramenta de verificação que pode ser aplicada à gestão de documentos, bem como a outros processos da área.

A auditoria deve checar se todas as atividades previstas em normas, legislação, procedimentos internos e política estão sendo executadas. Nos casos de inconformidades, fornece informações para que melhorias possam ser planejadas visando adequações.

O controle do cumprimento de normas relativas à gestão de documentos é essencial para que os serviços arquivísticos sejam desenvolvidos de forma satisfatória. Dificilmente a gestão de documentos será bem sucedida sem controle e auditoria é controle. O efetivo

funcionamento da gestão de documentos influencia positivamente para que os documentos necessários sejam recuperados quando requeridos, no atendimento às necessidades informacionais para uma organização desempenhar suas operações com economia, eficiência e eficácia.

Mesmo que a pesquisa tenha sido desenvolvida para resolver um problema identificado no COMAER e o produto ter sido desenvolvido para resolvê-lo neste contexto, ressalta-se que o uso da auditoria enquanto ferramenta de verificação pode ser utilizada por qualquer tipo de organização. Além disso, o produto apresentado pode ser analisado e adaptado para atender a realidade de outra organização.

O fato de não existir programa de gestão de documentos, nem sistema de gestão de documentos no COMAER, provocou a necessidade de investigar uma forma de abordar a gestão de documentos diferente de como ela está conceituada na Lei de Arquivos. Tratá-la como um macroprocesso, foi uma forma de visualizá-la de forma mais abrangente envolvendo o planejamento, execução e acompanhamento de seus processos.

A auditoria do macroprocesso de gestão de documentos no COMAER permitirá também identificar oportunidades de melhoria, através das inconformidades encontradas. Esse fato provoca a necessidade de repensar práticas que culminará na atualização e elaboração de publicações sobre o tema, impactando positivamente na melhoria do macroprocesso de gestão de documentos e nos serviços arquivísticos de forma geral.

Faz-se necessário planejar medidas para que programas de gestão de documentos apoiados em políticas sejam criados a fim de melhor atender a demanda informacional. Deve-se considerar a possibilidade de certificação em gestão de documentos com o efetivo planejamento para atender aos requisitos das normas ISO 15489 “Informação e Documentação – Gestão de Documentos”.

A existência de normas internacionais voltadas para Sistemas de Gestão de Documentos já é realidade com a ISO 30300 “Sistemas de Gestão de Documentos”. A prospecção é que assim como acontece com os Sistemas de Gestão da Qualidade, a gestão de documentos também passe a contar com todas as ações voltadas para submeter os futuros Sistemas de Gestão de Documentos à certificação mediante auditoria externa.

Desta forma, este trabalho em nível de auditoria interna para macroprocesso de gestão de documentos, contribui para influenciar que outras pesquisas nesse sentido sejam feitas para que a realidade de programas de gestão de documentos e de sistemas de gestão de documentos sejam consideradas pelas organizações.

Por fim, indica-se que estudos referentes ao uso da auditoria sejam feitos, bem como o de outros elementos de outras áreas visando o aprimoramento dos serviços arquivísticos para assegurar o acesso à informação; seja para o cidadão que busca por informações pessoais, seja para o cidadão que deseja a transparência do Estado ou até mesmo para o usuário interno que necessita acessar as informações necessárias para dar continuidade às suas atividades.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Inaldo da Paixão Santos. **Introdução à Auditoria Operacional**. 2. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004. 140 p. (Coleção FGV Prática).

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Recomendações para a construção de Arquivos**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2000. Disponível em: <http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/recomendaes_para_construo_de_arquivos.pdf>. Acesso em: 16 jan. 2014.

_____. **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: 16 jan. 2014.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Associação Brasileira de Normas Técnicas**. Disponível em: <http://www.abnt.org.br/m3.asp?cod_pagina=931>. Acesso em: 15 dez. 2013.

_____. **NBR 8541**: Qualidade: terminologia. 1984. Cancelada em 24 de junho de 2010.

_____. **NBR 9578**: Arquivo. Rio de Janeiro, 1986.

_____. **NBR 10519**: Critérios de avaliação de documentos de arquivo: procedimento. Rio de Janeiro, 1988.

_____. **NBR 12676**: Métodos para análise de documentos - determinação de seus assuntos e seleção de termos de indexação: procedimento. Rio de Janeiro, 1992.

_____. **NBR ISO 9000**: Sistemas de gestão da qualidade: fundamentos e vocabulário. Rio de Janeiro, 2005.

_____. **NBR ISO 9001**: Sistemas de gestão da qualidade: requisitos. Rio de Janeiro, 2008.

_____. **NBR ISO 19011**: Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão. Rio de Janeiro, 2012.

_____. **ABNT ISO/TR 10013**: Diretrizes para a documentação de sistema de gestão da qualidade. Rio de Janeiro, 2002.

ASSOCIATION OF BUSINESS PROCESS MANAGEMENT PROFESSIONALS. **Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio - Corpo Comum de Conhecimento**. V. 2.0 1. Ed. Chicago (Estados Unidos), 2009. Tradução de: membros categoria "Professional" da ABPMP Brasil.

ATTIE, William. **Auditoria**: conceitos e aplicações. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1994. 393p.

BALDAM, Roquemar de Lima Baldam et al. **Gerenciamento de processos de negócios: BPM – Business Process Management**. 2. ed. São Paulo: Érica, 2007.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos permanentes: tratamento documental**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007. 320p.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em: 15 dez. 2013.

_____. Comando da Aeronáutica. Comando-Geral do Pessoal. **Avaliação de Documentos de Arquivo. Instrução do Comando da Aeronáutica – ICA 214-3**. Brasília – DF, 2011.

_____. Comando da Aeronáutica. Comando-Geral do Pessoal. **Confecção, Controle e Numeração de Publicações Oficiais no Comando da Aeronáutica. Norma de Sistema do Comando da Aeronáutica - NSCA 5-1**. Brasília-DF, 2011.

_____. Comando da Aeronáutica. Comando-Geral do Pessoal. **Correspondência e Atos Oficiais do COMAER. Instrução do Comando da Aeronáutica – ICA 10-1**. Brasília-DF, 2015.

_____. Comando da Aeronáutica. Centro de Documentação da Aeronáutica. **Gestão de Documentos: Terminologia Arquivística - FCA 214-1**. Rio de Janeiro – RJ, 2012.

_____. Comando da Aeronáutica. Comando-Geral do Pessoal. **Guia prático de execução das medidas do decreto de tratamento de informações classificadas no Comando da Aeronáutica. Norma de Sistema do Comando da Aeronáutica - FCA 200-6**. Brasília-DF, 2011.

_____. Comando da Aeronáutica. Comando-Geral do Pessoal. **Microfilmagem de documentos arquivísticos no Comando da Aeronáutica. Norma de Sistema do Comando da Aeronáutica – NSCA 214-3**. Brasília – DF, 2012.

_____. Comando da Aeronáutica. Comando-Geral do Pessoal. **Organização e funcionamento do serviço de prevenção, salvamento e combate a Incêndio em edificações do comando da aeronáutica - NSCA 92-2**. Brasília-DF, 2005.

_____. Comando da Aeronáutica. **Padronização de processos administrativos. Instrução do Comando da Aeronáutica - ICA 35-1**. Rio de Janeiro – RJ, 2013.

_____. Comando da Aeronáutica. Comando-Geral do Pessoal. **Plano de Implantação e Uso do Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos da Aeronáutica (SIGADAER). Plano de Comando da Aeronáutica - PCA 7-12**. Brasília-DF, 2010.

_____. Comando da Aeronáutica. Comando-Geral do Pessoal. **Plano de Implantação e Uso do Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos da Aeronáutica (SIGADAER) a partir da versão 5.0 com ênfase na Assinatura e Expedição Digital de Documentos. Plano de Comando da Aeronáutica - PCA 7-82**. Brasília-DF, 2013.

_____. Comando da Aeronáutica. Comando-Geral do Pessoal. **Política específica de documentação da Aeronáutica - DCA 14-6**. Brasília-DF, 2003.

_____. Comando da Aeronáutica. **Portaria n. ° 185/GC3, de 17 de abril de 2012**. Dispõe sobre a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos do Comando da Aeronáutica e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/diarios/36197519/dou-secao-1-18-04-2012-pg-15>>. Acesso em: 15 dez. 2013.

_____. Comando da Aeronáutica. **Portaria n. ° 292/GC3, de 27 de fevereiro de 2013**. Aprova a reedição do Regulamento do Centro de Documentação da Aeronáutica. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/diarios/51359291/dou-secao-1-28-02-2013-pg-29>>. Acesso em: 15 dez. 2013.

_____. Comando da Aeronáutica. **Portaria n. ° 685/GC3, de 24 de setembro de 2010**. Reformula o Sistema de Documentação do Comando da Aeronáutica. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/diarios/20096551/pg-18-secao-1-diario-oficial-da-uniao-dou-de-27-09-2010>>. Acesso em: 15 dez. 2013.

_____. Comando da Aeronáutica. Comando-Geral do Pessoal. **Protocolo e Arquivo. Norma de Sistema do Ministério da Aeronáutica - NSMA 214-1**. Brasília-DF, 1993.

_____. Comando da Aeronáutica. Comando-Geral do Pessoal. **Regimento Interno do Centro de Documentação e Histórico da Aeronáutica – Regimento Interno do Centro de Documentação da Aeronáutica - RICA 21-52**. Brasília-DF, 2006.

_____. Comando da Aeronáutica. Gabinete do Comandante da Aeronáutica. **Regulamento do Centro de Documentação da Aeronáutica – ROCA 21-28**. Brasília-DF, 2013.

_____. Comando da Aeronáutica. Comando-Geral do Pessoal. **Regulamento para salvaguarda de assuntos sigilosos da aeronáutica - RCA 205-1**. Brasília-DF, 2005.

_____. **Decreto n. ° 4.073, de 3 de janeiro de 2002**. Regulamenta a Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2002/d4073.htm>. Acesso em: 15 dez. 2013.

_____. **Decreto nº 4.915, de 12 de dezembro de 2003**. Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo - SIGA, da administração pública federal, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2003/d4915.htm>. Acesso em: 15 dez. 2013.

_____. **Lei 8.159, de 8 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: 15 dez. 2013.

_____. **Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá

outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm>. Acesso em: 15 dez. 2013.

_____. Tribunal de Contas da União. **Normas de Auditoria**. Disponível em: <http://portal3.tcu.gov.br/portal/page/portal/TCU/comunidades/fiscalizacao_controle/normas_auditoria/BTCU-ESPECIAL-02-de-03-02-2010%20Padr%C3%B5es%20de%20Auditoria%20de.pdf>. Acesso em 16 jan. 2015.

_____. **Normas de auditoria governamental** elaboradas pelo Escritório da Controladoria Geral dos Estados Unidos da América (GAO). Revisão de 2003. Tradução de: Tribunal de Contas do Estado da Bahia. Disponível em: <<http://www.tce.sc.gov.br/files/file/auditoria/normas/normas.pdf>>. Acesso em: 10 out. 2014.

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

CAMPOS, Lucila Maria de Souza; LERÍPIO, Alexandre de Ávila Lerípio. **Auditoria ambiental: uma ferramenta de gestão**. São Paulo: Atlas, 2009.

CARDOSO, Júlio César; LUZ, André Ricardo. Os arquivos e os sistemas de gestão da qualidade. **Arquivística. Net**, Rio de Janeiro, v.1, n.1, p. 51-64, jan. /jun. 2005.

CAVALCANTI, Arlei Antonio; LIMA, Andréa Cavalcanti Correia; PONTE, Vera. Da onda da gestão da qualidade a uma filosofia da qualidade da gestão: *Balanced Scorecard* promovendo mudanças. **Revista Contabilidade & Finanças - USP**, São Paulo, Edição Especial, p. 79-94, 30 jun. 2004. Disponível em <http://www.eac.fea.usp.br/cadernos/completos/ed_comemor2/ec2_parte6_pg79a94.pdf>. Acesso em: 20 mai. 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 8 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

CIERCO, Agliberto Alves et al. **Gestão da qualidade**. 9 ed. Rio de Janeiro: FGV, 2008.

CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS. Comissão *ad hoc* para as normas de descrição. **ISAD (G): normas internacionais de descrição em arquivo**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1998 (Publicações técnicas, 48).

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS (Brasil). **e-ARQ Brasil: Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos**. 1.1. versão. - Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2011. Disponível em: <<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm>>. Acesso em 15 dez. 2013.

_____. **NOBRADE: Norma Brasileira de Descrição Arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2006.

_____. **Resolução nº 14, de 24 de outubro de 2001**. Aprova a versão revisada e ampliada da Resolução nº 4, de 28 de março de 1996, que dispõe sobre o Código de Classificação de Documentos de Arquivo para a Administração Pública: Atividades-Meio, a ser adotado como

modelo para os arquivos correntes dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos (SINAR), e os prazos de guarda e a destinação de documentos estabelecidos na Tabela Básica de Temporalidade e Destinação de Documentos de Arquivo Relativos as Atividades-Meio da Administração Pública. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 8 fev. 2002. Disponível em:

<<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=2&data=08/02/2002>>. Acesso em: 15 dez. 2013.

_____. **Resolução nº 21, de 4 de agosto de 2004.** Dispõe sobre o uso da subclasse 080 - Pessoal Militar do Código de Classificação de Documentos de Arquivo para a Administração Pública: Atividades-Meio e da Tabela Básica de Temporalidade e Destinação de Documentos de Arquivo Relativos às Atividades-Meio da Administração Pública, aprovados pela Resolução nº 14, de 24 de outubro de 2001, Conselho Nacional de Arquivos - CONARQ. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 9 ago. 2004. Disponível em:

<<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=4&data=09/08/2004>>. Acesso em: 15 dez. 2013.

_____. **Resolução nº 25, de 27 de abril de 2007.** Dispõe sobre a adoção do Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos - e-ARQ Brasil pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos - SINAR. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 27 abr. 2007. Disponível em:

<<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=14&data=27/04/2007>>. Acesso em: 15 dez. 2013.

_____. **Resolução nº 32, de 17 de maio de 2010.** Dispõe sobre a inserção dos Metadados na Parte II do Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos - e-ARQ Brasil. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 18 mai. 2010. Disponível em:

<<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=4&data=18/05/2010>>. Acesso em: 15 dez. 2013.

_____. **Resolução nº 35, de 11 de dezembro de 2012.** Altera o Código de Classificação de Documentos de Arquivo para a Administração Pública: Atividades-Meio e na Tabela Básica de Temporalidade e Destinação de Documentos de Arquivo Relativos às Atividades-Meio da Administração Pública, aprovados pela Resolução nº 14, de 24 de outubro de 2001. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 12 dez. 2012. Disponível em:

<<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=27&data=12/12/2012>>. Acesso em: 15 dez. 2013.

_____. **Resolução nº 40, de 9 de dezembro de 2014.** Dispõe sobre os procedimentos para a eliminação de documentos no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos - SINAR. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 11 dez. 2014. Disponível em:

<<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=29&data=11/12/2014>>. Acesso em: 03 mai. 2015

CORDEIRO, Cláudio Marcelo Rodrigues Cordeiro. **Auditoria Interna e operacional: fundamentos, conceitos e aplicações práticas.**São Paulo: Atlas, 2013.

CROCKETT, Margaret; FOSTER, Janet. Using ISO 15489 as an Audit Tool. **The Information Management Journal**. July/August 2004. Disponível em: <<http://www.arma.org/bookstore/files/crockettfoster.pdf>>. Acesso em: 29 ago. 2014.

CRUZ, Tadeu. **Sistemas, Métodos & Processos: Administrando Organizações por meio de Processos de Negócios**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012. 300 p.

DAVENPORT, Thomas H. **Reengenharia de processos**. 1. ed. São Paulo: Campus, 1994. 408 p.

DUMAS, Marlon et al. **Fundamentals of Business Process Management**. Berlin: Springer, 2013. 399 p.

FLORES, Antonio Carlos. A importância dos sistemas de arquivo na qualidade das informações empresariais. **Revista Eletrônica de Contabilidade**, UFSM, v. 2, n. 1, 2005. Disponível em: <<http://cascavel.ufsm.br/revistas/ojs-2.2.2/index.php/contabilidade/article/view/26/3740>>. Acesso em: 10 dez. 2013.

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

FLORES, Daniel; LAMPERT, Sérgio Renato. As funções de produção, classificação e avaliação de documentos arquivísticos no software *Nuxeo Document Management*. **Informação Arquivística**, Rio de Janeiro, RJ, v. 2, n. 1, p. 41-64, jan. /jun., 2013. Disponível em: <<http://www.aaerj.org.br/ojs/index.php/informacaoarquivistica/article/view/16>>. Acesso em: 20 jun. 2014.

FONSECA, Maria Odila. **Arquivologia e Ciência da Informação**. 1 ed. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

FRANCO, Hilário; MARRA, Ernesto. **Auditoria Contábil: normas de auditoria, procedimentos e papéis de trabalho, programas de auditoria e relatórios de auditoria**. 4 ed. São Paulo: Editoras Atlas S.A, 2001. 608 p.

FRONER, Yacy-Ara; ROSADO, Alessandra. **Princípios históricos e filosóficos da conservação preventiva**. Belo Horizonte: LACICOR/EBA/UFMG, 2008. Disponível em: <<http://www.lacikor.org/demu/pdf/caderno2.pdf>>. Acesso em: 02 abr. 2014.

FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ. CASA DE OSWALDO CRUZ. **Política de preservação e gestão de acervos culturais das ciências e da saúde**. Rio de Janeiro: Fiocruz/COC, 2013. Disponível em: <http://www.coc.fiocruz.br/patrimonio/images/stories/PDFs/politica_preservacao_gestao_acervos_coc.pdf>. Acesso em: 06 fev. 2014.

GIL, Antonio de Loureiro. **Auditoria da qualidade**. São Paulo: Atlas, 1994.

GONÇALVES, Janice. **Como classificar e ordenar documentos de arquivo**. São Paulo: Associação dos Arquivistas Brasileiros, 1998 (Projeto como fazer; v. 2).

HARRINGTON, H.J. **Aperfeiçoando processos empresariais**. São Paulo: McGraw-Hill, 1993.

HEREDIA HERRERA, Antonia. La gestión de calidad em losArchivos. In: _____. **Nuevos tempos, nuevos conocimientos, nueva archivística**. Las Palmas de Gran Canaria: AnroartEdiciones, 2008. 80 p. (Asarca Forma, ed. Especial).

HERNÁNDEZ SÁNCHEZ, Rocio Alicia; PEREA VALDES, Lizbeth. **La auditoria archivística como herramienta para evaluar y mejorar los procesos técnicos Del Archivo Histórico del Distrito Federal**. Tese de Licenciatura em Arquivologia – Escuela Nacional de Biblioteconomía Y Archivonomía, México, DF, 2006.

HUTCHINS, Greg. **ISO 9000: Um guia completo para o registro, as diretrizes da Auditoria e a certificação bem-sucedida**; tradução Ana Terzi Giova; revisão técnica Caramuru J. Tiede. São Paulo: Makron Books, 1994.

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

_____. **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.

INTERNATIONAL STANDARD FOR ORGANIZATION. **International Standard for Organization**. Disponível em: <<http://www.iso.org/iso/home.htm>>. Acesso em: 27 dez. 2013.

JAPIASSU, Hilton. **Interdisciplinaridade e patologia do saber**. Rio de Janeiro: Imago, 1976. 221p.

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

_____. **Transparência e opacidade do estado no Brasil: usos e desusos da informação governamental**. Niterói: EDUFF, 1999. p. 22, 29, 46, 97-99, 154.

_____. O inferno das boas intenções: legislação e políticas arquivísticas. In: MATAR, Eliane (Org.). **Acesso à informação e política de arquivos**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2003.

JARDIM, José Maria; MARCONDES, Carlos Henrique. Políticas de Informação Governamental: a construção de Governo Eletrônico na Administração Federal do Brasil. **Datagramazero**, v. 4, n. 2, p. 1-13, abr. 2003. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/abr03/F_I_art.htm>. Acesso em: 27 abr. 2015.

JARDIM, José Maria; SILVA, Sérgio Conde de Albite; NHARRELUGA, Rafael Simone. Análise de políticas públicas: uma abordagem em direção às políticas públicas de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 14, n. 1, p. 2-22,

Jan. /Abr. 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v14n1/v14n1a02.pdf>>. Acesso em: 04 maio 2014.

JURAN, Joseph. M.; GRAYNA, Frank M. **Controle de Qualidade** (Handbook). Editora: Makron Books, 1991.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003. 311 p.

LLANSÓ I SANJUAN, Joaquim. **Gestión de documentos: definición y analisis de modelos**. Bergara: IRARGI, Centro de Patrimonio Documental de Euskadi, 1993.

MACIEIRA, Maria Elisa Bastos Macieira; MARANHÃO, Mauriti. **O processo nosso de cada dia: modelagem de processos de trabalho**. 2. Ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2010.

MARTÍN-POZUELO, Maria Paz. **El futuro inmediato de la investigación archivística: cuestiones de prospectivas para una redefinición de la disciplina**. In: HERNÁNDEZ OLIVEIRA, Luis. Archivos híbridos: las transformaciones em materiales, procesos y productos. Salamanca: Asociación de Archiveros de Castilla y León, 2007. p. 85-101.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à Administração**. 2. Ed. revista e atualizada. São Paulo: Atlas, 2011.

MÉXICO. Lei Federal de Arquivos, de 23 de janeiro de 2012. **Diário Oficial da Federação do México**, 13 mai. 2014. Disponível em: <<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFA.pdf>>. Acesso em: 10 jan. 2015.

_____. Regulamento da Lei Federal de Arquivos, de 13 de maio de 2014. **Diário Oficial da Federação do México**, 23 jan. 2012. Disponível em: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg_LFA.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2015.

_____. ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. . **Archivo General de La Nación**. Disponível em: <<http://www.agn.gob.mx>>. Acesso em: 16 jan. 2015.

MILLS, CHARLES A. **A auditoria da qualidade: uma ferramenta para avaliação constante e sistemática da manutenção da qualidade**; tradução Luiz Liske; revisão técnica Eduardo Corrêa de Moura. São Paulo: Makron Books, 1994.

MINAYO, Maria Cecília de Souza et al (Org.). **Pesquisa Social: Teoria, Método e Criatividade**. 25. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1993. 80 p.

MORO CABERO, María Manuela. El archivo de empresa: un recurso a considerar desde la perspectiva TQM (Total Quality Management). **Revista General de Información y Documentación** – Universidad Complutense. Servicio de Publicaciones, Madrid, vol. 7, n. 2, p. 257-275, 1997.

_____. Certificación de calidad em los archivos: análisis y prospectiva. **Revista Española de Documentación Científica**, Madrid, vol. 34, n. 3, p. 447-460, jul.-set. 2011.

MOTTA, João Mauricio. **Auditoria: princípios e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1988. 166p.

OGDEN, Sherelyn. **Armazenagem e manuseio**. Rio de Janeiro: Projeto Conservação Preventiva em Bibliotecas e Arquivos – Arquivo Nacional, 2001. Disponível em: <http://www.arqsp.org.br/cpba/pdf_cadtec/1_9.pdf>. Acesso em: 02 abr. 2014.

OLIVEIRA, Lucia Maria Velloso de. Arquivos pessoais e documentos digitais: uma reflexão em torno de contradições. **Arquivo & Administração**. Rio de Janeiro: Associação dos Arquivistas Brasileiros, v. 7, n.1, p 35-48, 2008.

OLIVEIRA, Marcos Antonio Lima de. **Documentação para a ISO 9000**. 2. Ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1994.

OLIVEIRA, Marcos Antonio de; SHIBUYA, Marcelo K. **ISO 900: guia de implantação: guia de auditorias da qualidade**. São Paulo: Atlas, 1995.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo teoria e prática**. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

PAIM, Rafael et al. **Gestão de processos: pensar, agir e aprender**. Porto Alegre: Bookman, 2009.

REINO UNIDO. **An Approach to Records Management Audit**. 2007. Disponível em: <<http://systems.hscic.gov.uk/infogov/records/it04a.pdf>>. Acesso em 16 jan. 2015.

_____. **Internal Audit Records Management**. HM Treasuy: 2011. Disponível em: <https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/207215/Internal_Audit_Records_Management.pdf>. Acesso em 16 jan. 2015.

_____. **The National Archives**. Disponível em: <<http://www.nationalarchives.gov.uk>>. Acesso em 16 jan. 2015.

RHOADS, James B. **La función de La gestión de documentos y archivos em los sistemas nacionales de información: um estudio del RAMP**. Paris: UNESCO, 1983. 51 p.

RODRIGUES, Ana Célia. Identificação: uma nova função arquivística? **Revista Edicic**, Asociación de Educación e Investigación EnCiencia de La Información de Iberoamérica y El Caribe, v. 1, n. 4, p. 109-129, Oct./Dic. 2011. Disponível em: <<http://www.edicic.org/revista/index.php?journal=RevistaEDICIC&page=article&op=view&path%5B%5D=79>>. Acesso em: 02 mar. 2014.

_____. **Gestão de documentos: uma abordagem conceitual**. In: Os arquivos e a gestão arquivística na era digital: desafios e soluções, 1., 2007, Belo Horizonte. **Palestra**. Belo Horizonte: p. 1-12. Disponível em: <http://www.ejef.tjmg.jus.br/home/files/publicacoes/gest_arqui/palestra_ana_celia_rodrigues.pdf>. Acesso em: 20 jun. 2014.

RODRIGUES, Ana Márcia Lutterbach. A teoria dos arquivos e a gestão de documentos. **Perspectiva em Ciência da Informação**. Elo Horizonte, v. 11, n. 1, p. 102-117, jan. /abr. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v11n1/v11n1a09.pdf>>. Acesso em: 15 set. 2013.

RONDINELLI, Rosely Curi. **Gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos: uma abordagem teórica da diplomática arquivística contemporânea**. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2005. 160 p.

_____. **O Conceito de documento arquivístico frente à realidade digital: uma revisitação necessária**. 2011. 270 f. Tese (Doutorado) - Doutorado em Ciência da Informação, Universidade Federal Fluminense / Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Niterói, 2011. 270p.

_____. **O documento arquivístico ante a realidade digital: uma revisão conceitual necessária**. 1. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2013. 280 p.

ROSÁRIO, Duala Pessoa do. **A gestão de documentos como suporte para sistemas de gestão da qualidade**. 2009. Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2009. 85 p.

_____. A relação entre a Gestão de documentos e os Sistemas de Gestão da Qualidade. **Arquivo & Administração**, Rio de Janeiro: Associação dos Arquivistas Brasileiros, v. 11, n. 2, p. 65-91, 2012.

ROUSSEAU, Jean-Yves; COUTURE, Carol. **Os fundamentos da disciplina Arquivística**. Lisboa: Dom Quixote, 1998.

RUESTA, Carlota Bustelo. **Série ISO 30300: Sistema de Gestão para Documentos de Arquivo**. Lisboa: BAD, 2012. Disponível em: <
http://www.bad.pt/publicacoes/Serie_ISO_30300.pdf. Acesso em: 20 jun. 2014.

RUMMLER, Geary; PRACHE, Alan P. **Melhores desempenhos das Empresas**. Makron Books, 1994. 263 p.

SANCOVSCHI, Moacir. Reengenharia de processos e controle interno: uma avaliação comparativa. **Revista de Administração de Empresas - RAE**. Abr. /Jun. 1999. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v39n2/v39n2a09.pdf>>. Acesso em: 29 ago. 2014

SANTI, Paulo Adolpho. **Introdução à auditoria**. São Paulo: Atlas, 1988. 253 p.

SANTOS, Vanderlei Batista (org.); INNARELLI, Humberto Celeste; SOUSA, Renato Tarciso Barbosa de. **Arquivística: temas contemporâneos: classificação, preservação digital, gestão do conhecimento**. 3. ed. Brasília: SENAC, 2009. 224p.

SCHELLENBERG, T. R. **Arquivos Modernos: princípios e técnicas**. 6. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2006. 388 p.

SEIFFERT, Mari Elizabete Bernardini. **Auditoria de sistemas de gestão: princípios, procedimentos e práticas com ênfase nas normas ISO (9001, 14001, 22000) e OHSAS 18001**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2013. 184 p.

SILVA, Luciane Scoto da; FLORES, Daniel. Gestão da qualidade em arquivos: ferramentas, programas e métodos. In: SIMPÓSIO BAIANO DE ARQUIVOLOGIA, 3., 2011, Salvador. **Anais**. Salvador: AABA, 2011. p. 1 - 15.

SILVA, Sérgio Conde de Albite. **A preservação da informação arquivística governamental nas políticas públicas do Brasil**. 1. ed. Rio de Janeiro: AAB/FAPERJ, 2008. 284 p.

SOCIETY OF AMERICAN ARCHIVISTS. **Glossary of Archival and Records Terminology**. Disponível em:
<http://www2.archivists.org/search/saasearch_glossary>. Acesso em: 29 ago. 2014.

SORDI, José Osvaldo de. **Gestão por processos: uma abordagem da moderna administração**. 3. ed., rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2012.

SOUSA, Renato Tarciso Barbosa. Os princípios da teoria da classificação e o processo de organização de documentos de arquivo. **Arquivo & Administração**, Rio de Janeiro: Associação dos Arquivistas Brasileiros, v. 6, n.1, p. 5-26, 2007.

STANDARDS AUSTRALIA INTERNATIONAL. **Australian standard records management**. Part 1: general. AS ISO 15489.1 – 2002.

_____. **Australian standard records management**. Part 2: guidelines. AS ISO 15489.2 – 2002.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.). **Estudos avançados em arquivologia**. – Marília: Oficina Universitária; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2012.

VALLS, Valéria Martin. O enfoque por processos da NBR ISO 9001 e sua aplicação nos serviços de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 2, 2004.

ANEXO A – CHECKLIST UTILIZADO NAS VISITAS DE ACESSORAMENTO TÉCNICO A PARTIR DE 2012

CHECKLIST

OM:

1 - ARQUIVO GERAL

1.1 - ANÁLISE DAS NORMATIVAS	SIM	NÃO
O Arquivo Geral existe?		
O Arquivo Geral possui suas atribuições descritas no Regimento Interno da OM?		
As atribuições inerentes ao Arquivo Geral são desenvolvidas por outro setor, conforme Regimento Interno da OM?		
OBSERVAÇÕES:		
1.2 - INSTALAÇÕES	SIM	NÃO
A OM possui espaço destinado ao Arquivo Geral?		
A área do Arquivo Geral é utilizada como depósito de materiais não afetos ao setor?		
A área do Arquivo Geral apresenta cobertura adequada?		
A área do Arquivo Geral apresenta piso adequado?		
A área do Arquivo Geral é próxima a encanamentos, banheiros e/ou similares?		
Existe controle ambiental no Arquivo Geral?		
O local do Arquivo Geral recebe incidência de luz direta do sol e a luz artificial incorre em excesso nos documentos?		
Existem extintores de incêndio na área do acervo?		
Os extintores estão no prazo de validade?		
Existe uma rotina de limpeza no Arquivo Geral?		
Os procedimentos de limpeza são coordenados com ações de preservação (E.P.I.)?		
OBSERVAÇÕES:		
1.3 - ACERVO	SIM	NÃO
O mobiliário utilizado para o armazenamento do acervo é adequado e está em bom estado de conservação?		
A disposição do mobiliário está apropriada com a área disponível para o Arquivo Geral?		
O acondicionamento dos documentos encontra-se adequado?		
A documentação acondicionada está identificada (assunto, tipo de documentos, ano)?		
A documentação do Arquivo Geral está classificada, de acordo com o Código de Classificação de Documentos de Arquivo relativos às Atividades-Meio da Administração Pública Federal e a Subclasse 080 –		

Pessoal Militar?		
OBSERVAÇÕES:		
1.4 - PESSOAL	SIM	NAO
Há militares/civis do Arquivo Geral na Subcomissão Permanente de Avaliação de Documentos (SPADAER)?		
O efetivo do Arquivo Geral possui conhecimento dos instrumentos de gestão arquivística?		
O efetivo do Arquivo Geral é suficiente para atender à demanda de organização do acervo?		
OBSERVAÇÕES:		

2 - PROTOCOLO GERAL

2.1 - ANÁLISE DAS NORMATIVAS	SIM	NAO
O Protocolo Geral existe?		
O Protocolo Geral possui suas atribuições descritas no Regimento Interno da OM?		
As atribuições inerentes ao Arquivo Geral são desenvolvidas por outro setor, conforme Regimento Interno da OM?		
OBSERVAÇÕES:		
2.2 - INSTALAÇÕES	SIM	NAO
As instalações do Protocolo Sigiloso são separadas das do Protocolo Ostensivo?		
Existe restrição de acesso a pessoas não afetas ao Protocolo?		
OBSERVAÇÕES:		
2.3 - ACERVO	SIM	NAO
O acondicionamento dos documentos encontra-se adequado?		
A documentação acondicionada está identificada (assunto, tipo de documentos, ano)?		
A documentação sigilosa e ostensiva é armazenada em local distinto, obedecendo ao preconizado pelo RCA 205-1/2006 "Regulamento para Salvaguarda de Assuntos Sigilosos da Aeronáutica"?		
A documentação do Protocolo Geral está classificada, de acordo com o Código de Classificação de Documentos de Arquivo relativos às Atividades-Meio da Administração Pública Federal e a Subclasse 080 – Pessoal Militar?		
São produzidos documentos com grau de sigilo no SIGADAER, nas versões anteriores a 4.0.5?		
OBSERVAÇÕES:		

2.4 - PESSOAL	SIM	NAO
Há militares/civis do Protocolo Geral na Subcomissão Permanente de Avaliação de Documentos (SPADAER)?		
O efetivo do Protocolo Geral possui conhecimento dos instrumentos de gestão arquivística?		
O efetivo do Protocolo Geral é suficiente para atender à demanda de organização do acervo?		
Os militares do Protocolo Sigiloso possuem credencial de segurança válida?		
OBSERVAÇÕES:		

3 - SPADAER

	SIM	NAO
Há SPADAER?		
Se sim, a Portaria está atualizada? (Ano da última atualização)		
A SPADAER se reúne mensalmente?		
Os integrantes da SPADAER possuem conhecimento dos instrumentos de gestão?		
Há massa documental acumulada?		
A massa documental acumulada encontra-se em depósito, em condições apropriadas para guarda deste tipo de material?		
Existe documentação avaliada aguardando a elaboração da listagem de eliminação?		

4 - ARQUIVOS SETORIAIS

4.1 - INSTALAÇÕES	SIM	NAO
A área do Arquivo é utilizada como depósito de materiais não afetos ao setor?		
A área do Arquivo Geral apresenta cobertura adequada?		
A área do Arquivo Geral apresenta piso adequado?		
A área do Arquivo Geral é próxima a encanamentos, banheiros e/ou similares?		
Existe controle ambiental no Arquivo?		
O local do Arquivo Geral recebe incidência de luz direta do sol e a luz artificial incorre em excesso nos documentos?		
Existem extintores de incêndio na área do acervo?		
Os extintores estão no prazo de validade?		
Existe uma rotina de limpeza no Arquivo Geral?		
Os procedimentos de limpeza são coordenados com ações de preservação (E.P.I.)?		
OBSERVAÇÕES:		
4.2 - ACERVO	SIM	NAO
O mobiliário utilizado para o armazenamento do acervo é adequado e está em bom estado de conservação?		
A disposição do mobiliário está apropriada com a área disponível para o Arquivo?		
O acondicionamento dos documentos encontra-se adequado?		
A documentação acondicionada está identificada (assunto, tipo de documentos, ano)?		

A documentação do Arquivo está classificada, de acordo com o Código de Classificação de Documentos de Arquivo relativos às Atividades-Meio da Administração Pública Federal e a Subclasse 080 – Pessoal Militar?		
OBSERVAÇÕES:		
4.3 - PESSOAL	SIM	NÃO
Há militares/civis do Arquivo na Subcomissão Permanente de Avaliação de Documentos (SPADAER)?		
O efetivo do Arquivo possui conhecimento dos instrumentos de gestão arquivística?		
OBSERVAÇÕES:		

5 - MICROFILMAGEM

	SIM	NÃO
A OM possui microfimes? Se positivo, original ou cópia? _____		
Se positivo, existe local de guarda apropriado?		
A microfilmagem é feita pelo SEGECAE?		
A OM contratou empresa terceirizada para realização da microfilmagem?		
A OM terceiriza a guarda dos microfimes?		
A OM possui documentos permanentes organizados e quantificados para a elaboração do Projeto de Solução Documental (Microfilmagem)?		
OBSERVAÇÕES:		

ANEXO B – ROTEIRO PARA FOTOGRAFIAS DAS VISITAS DE ASSESSORAMENTO TÉCNICO

Roteiro para Fotografia de VAT

Arquivo Geral

- 1) Entrada do Arquivo Geral;
- 2) Materiais não afetos ao setor, caso existam;
- 3) Encanamentos, banheiro e ou similares;
- 4) Cobertura, Piso;
- 5) Ar condicionado, ventiladores, desumidificadores, exaustor(...);
- 6) Iluminação (externa, interna) Janelas e lâmpadas;
- 7) Extintores de incêndio;
- 8) Mobiliário (estado de conservação e disposição);
- 9) Acondicionamento (caixas, etc);
- 10) Identificação das caixas.

Protocolo

- 1) Balcão de atendimento;
- 2) Mobiliário (ostensivo/sigiloso);
- 3) Codificação dos documentos (caso já exista essa prática).

SPADAER

- 1) Massa Documental Acumulada;
- 2) Depósito de Documentos.

ARQUIVOS SETORIAIS

- 1) Entrada do Arquivo;
- 2) Materiais não afetos ao setor, caso existam;
- 3) Encanamentos, banheiro e ou similares;
- 4) Cobertura, Piso;
- 5) Ar condicionado, ventiladores, desumidificadores, exaustor(...);
- 6) Iluminação (externa, interna) Janelas e lâmpadas;
- 7) Extintores de incêndio;
- 8) Mobiliário (estado de conservação e disposição);
- 9) Acondicionamento (caixas, etc);
- 10) Identificação das caixas.

MICROFILMES

- 1) Local da guarda;
- 2) Estado de conservação dos microfilmes.