

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO A DISTÂNCIA
ESPECIALIZAÇÃO *LATO SENSU* EM GESTÃO EM ARQUIVOS**

**REFLEXÕES TEÓRICO-PRÁTICAS SOBRE
DESCRIÇÃO E INDEXAÇÃO EM ARQUIVOS**

MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO

Joice Coelho da Costa Silva

Santa Maria, RS, Brasil

2013

REFLEXÕES TEÓRICO-PRÁTICAS SOBRE DESCRIÇÃO E INDEXAÇÃO EM ARQUIVOS

Joice Coelho da Costa Silva

Monografia apresentada ao Curso de Pós-Graduação a distância Lato Senu em Gestão em Arquivos da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do grau de **Especialista em Gestão em Arquivos.**

Orientadora: Prof^a Dr^a Rosanara Pacheco Urbanetto

Santa Maria, RS, Brasil

2013

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO A DISTÂNCIA
ESPECIALIZAÇÃO *LATO SENSU* EM GESTÃO EM ARQUIVOS**

**A Comissão Examinadora, abaixo assinada, aprova a Monografia de
Especialização**

**REFLEXÕES TEÓRICO-PRÁTICAS SOBRE DESCRIÇÃO E
INDEXAÇÃO EM ARQUIVOS**

elaborada por
Joice Coelho da Costa Silva

como requisito parcial para obtenção do grau de
Especialista em Gestão em Arquivos

COMISSÃO EXAMINADORA:

Profª Drª Rosanara Pacheco Urbanetto - Orientadora
Universidade Federal de Santa Maria

Profª Me. Rosani Beatriz Pivetta da Silva
Universidade Federal de Santa Maria

Prof Dr. Carlos Blaya Perez
Universidade Federal de Santa Maria

Santa Maria, 7 de dezembro de 2013.

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, agradeço por acreditarem que a educação é o melhor caminho e assim investirem esforços na minha formação, abdicando por vezes de sonhos para que eu e o meu irmão pudéssemos conquistar os nossos. Agradeço aos meus avós, ao meu irmão e aos meus tios por todo o amor dedicado a mim.

Agradeço ao Leandro, meu namorado e amigo, pelo companheirismo, amor e amizade. Obrigada por estar sempre me apoiando e acreditando nos meus sonhos.

Agradeço aos meus verdadeiros amigos, os que consigo ver sempre e os que raramente encontro, mas que estão sempre nos meus pensamentos. Cada amizade carrega uma participação nas minhas conquistas.

Agradeço a empresa Petros, onde atuo profissionalmente, por possibilitar a concretização desta pesquisa. Agradeço aos meus gerentes, Wagner e Fátima, pelo reconhecimento e, sobretudo, pelo incentivo no decorrer deste curso de pós-graduação. Deixo os meus agradecimentos também aos colegas de trabalho pela parceria profissional.

Agradeço a minha professora e orientadora pela atenção e por todas as considerações no processo que gerou a pesquisa aqui apresentada. Agradeço também a alguns mestres, dos quais tive a oportunidade de ser aluna na trajetória de estudos até aqui. Admiro a luta pelo papel de ser professor perante os entraves do ensino no Brasil.

Agradeço aos meus colegas de turma desta pós-graduação pelos momentos que compartilhamos nestes dezoito meses. Deixo aqui o meu “muito obrigada”! Embora tenhamos realizado um curso à distância, tenho certeza que os seis encontros presenciais que tivemos em São Lourenço do Sul (RS) não serviram apenas para aproximar profissionais de diferentes regiões do nosso país. Criamos relações de amizade que permanecerão daqui em diante. Esta vitória é nossa!

Enfim, agradeço a todos que, de alguma maneira, contribuíram para mais esta conquista. Finalizo estes agradecimentos com versos de uma canção que retrata sentimentos que permeiam a busca pelos meus objetivos. Este curso de especialização foi um destes objetivos. “De um lado a poesia, o verbo, a saudade. De outro a **luta, a força e a coragem para chegar ao fim**. E o fim é o belo incerto... Depende de como você vê. O novo, o credo, **a fé que você deposita em você e só**”.

RESUMO

Monografia de Especialização
Curso de Pós-Graduação a Distância em Gestão em Arquivos
Universidade Federal de Santa Maria

REFLEXÕES TEÓRICO-PRÁTICAS SOBRE DESCRIÇÃO E INDEXAÇÃO EM ARQUIVOS

AUTORA: JOICE COELHO DA COSTA SILVA

ORIENTADORA: PROF^a DR^a ROSANARA PACHECO URBANETTO

Data e Local da Defesa: São Lourenço do Sul, 7 de dezembro de 2013.

Esta pesquisa abordou a representação da informação como um processo que facilita o acesso aos documentos arquivísticos. Analisa ainda a relação entre a classificação, descrição e indexação, a partir de um estudo de caso. Procurou ressaltar a importância do controle da qualidade nas atividades que caracterizam a gestão documental, com o foco na representação da informação em arquivos. Soma-se ainda a finalidade de desenvolver uma pesquisa de temas atinentes ao tratamento, acesso e compartilhamento das informações contidas nos documentos de arquivo, de forma a contribuir para o saber arquivístico. Conclui que a indexação baseada em metodologias de controle de qualidade é uma prática que pode garantir o acesso eficaz à informação nos arquivos. A pesquisa está dividida nos seguintes capítulos: “*Arquivos e Gestão de Documentos*”; “*Classificação arquivística e os desdobramentos de sua aplicação*”; “*Representação da informação em arquivos*”; “*Indexação no contexto arquivístico*”; “*Gestão da Qualidade e a indexação*”; “*Caso Petros: a representação da informação na área de previdência complementar*”; e, por fim, as considerações da autora a respeito dos aspectos teóricos e práticos abordados na pesquisa.

Palavras-chave: Gestão de Documentos; Arquivologia; Representação da Informação; Qualidade.

ABSTRACT

Monografia de Especialização
Curso de Pós-Graduação a Distância em Gestão em Arquivos
Universidade Federal de Santa Maria

REFLEXÕES TEÓRICO-PRÁTICAS SOBRE DESCRIÇÃO E INDEXAÇÃO EM ARQUIVOS

ANALYSES THEORETICAL AND PRACTICAL ABOUT DESCRIPTION AND
INDEXING IN ARCHIVES

AUTHOR: JOICE COELHO DA COSTA SILVA

ADVISER: ROSANARA PACHECO URBANETTO

Date and Place of Defense: São Lourenço do Sul, December 7th, 2013.

This research broached the information representation like a process that foment the access archival documents. The connection between the classification, description and indexing is analyzed too, by way of a case study. The importance of quality control in records management is evinced, jutting the information representation in archives. It has yet the purpose to develop a research about relevant issues for archival processing, access and information sharing, in order to contribute to knowledge from archival science. The indexing with quality control methodologies is a practice that enables the effective access to information in archives. The research is divided into following chapters: "*Arquivos e Gestão de Documentos*"; "*Classificação arquivística e os desdobramentos de sua aplicação*"; "*Representação da informação em arquivos*"; "*Indexação no contexto arquivístico*"; "*Gestão da Qualidade e a indexação*"; "*Caso Petros: a representação da informação na área de previdência complementar*"; and finally, the considerations from the author about the theoretical and practical aspects concerning this research.

Keywords: Records Management; Archival Science; Information Representation; Quality.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Organograma da Petros	58
Figura 2 – Indexação do Processo de Suplementação de Aposentadoria.....	74

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas

ABRAPP – Associação Brasileira das Entidades Fechadas de Previdência Complementar

CEDOC – Centro de Documentação da Petros

CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes

CONARQ – Conselho Nacional de Arquivos

CVM – Conselho Monetário Nacional

EAPC – Entidades Abertas de Previdência Complementar

EFPC – Entidades Fechadas de Previdência Complementar

GED – Gerenciamento Eletrônico de Documentos

ICA – Conselho Internacional de Arquivos

INSS – Instituto Nacional do Seguro Social

ISAD(G) – Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística

ISO – International Standard for Organization

MPAS – Ministério da Previdência e Assistência Social

NBR – Norma Brasileira

NOBRADE – Norma Brasileira de Descrição Arquivística

PCD – Plano de Classificação

PETROBRAS – Petróleo Brasileiro S/A

PETROS – Fundação Petrobras de Seguridade Social

PREVIC – Superintendência Nacional de Previdência Complementar

SAC – Sistema de Atendimento ao Cliente

TED – Termo de Eliminação de Documentos

TTD – Tabela de Temporalidade Documental

UFSM – Universidade Federal de Santa Maria

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	9
1.1 Objetivos.....	11
1.2 Justificativas.....	11
1.3 Metodologia.....	12
2 ARQUIVOS E GESTÃO DE DOCUMENTOS.....	14
2.1 Características intrínsecas ao documento de arquivo.....	14
2.2 Princípios arquivísticos e a gestão de documentos.....	17
3 CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA E OS DESDOBRAMENTOS DE SUA APLICAÇÃO.....	21
3.1 Métodos de classificação.....	23
3.2 Princípios arquivísticos no processo classificatório.....	24
3.3 Plano de Classificação.....	25
4 REPRESENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM ARQUIVOS.....	29
4.1 Descrição arquivística.....	30
4.1.1 Princípios normativos e gerais envolvidos na descrição arquivística.....	33
4.1.2 Instrumentos de pesquisa.....	35
5 INDEXAÇÃO NO CONTEXTO ARQUIVÍSTICO.....	38
5.1 Relação estabelecida entre a descrição e indexação em arquivos.....	41
5.2 Panorama da indexação em arquivos.....	42
6 GESTÃO DA QUALIDADE E A INDEXAÇÃO.....	45
6.1 Abordagem teórico-conceitual da qualidade.....	45
6.2 Qualidade no processo de representação da informação.....	48
7 CASO PETROS: A REPRESENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA ÁREA DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR.....	55
7.1 Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros.....	55
7.2 Centro de Documentação da Petros - CEDOC.....	59
7.2.1 Acervo e serviços.....	59
7.2.2 Usuários.....	64
7.2.3 Recursos humanos.....	64
7.2.4 Mobiliário.....	65
7.2.5 Preservação dos documentos.....	66
7.3 Reflexões sobre o processo de representação e recuperação da informação arquivística na Petros.....	67
7.3.1 Classificação arquivística como condição para o tratamento e acesso à informação.....	68
7.3.2 Representação da informação na Petros.....	72
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	77
REFERÊNCIAS.....	82

1 INTRODUÇÃO

A representação da informação arquivística com a finalidade de propiciar o acesso é recente para a Arquivologia. À medida que nos aprofundamos no estudo dos aspectos dos registros arquivísticos, notamos a problemática do acúmulo acelerado de informações e a ausência de gerenciamento dos recursos informacionais.

Sob a égide da gestão de arquivos, tornar acessível os documentos arquivísticos revela-se como um dos objetivos primordiais de um serviço de informação (arquivo, biblioteca ou centro de documentação). A gestão de massas documentais, bem como os processos que envolvem a recuperação da informação pressupõem procedimentos técnicos com premissas baseadas nas funções arquivísticas.

Entre as funções arquivísticas, destacamos a classificação como uma função cujas atividades têm repercussões sobre as demais etapas do tratamento documental, pois propiciará uma coerente avaliação dos documentos, assim como facilitar um eficaz processo de recuperação da informação.

No âmago das atividades de representação da informação, enfatizamos a descrição, a qual compartilha com a indexação o foco de análise e de representação do conteúdo dos documentos. Ambas supõem um trabalho de representação que visa a recuperação da informação e por isso nos dedicamos a analisar a indexação como parte do processo de descrição de documentos de arquivo.

A presente monografia consiste num estudo realizado na Fundação Petrobras de Seguridade Social (Petros), com o foco no Centro de Documentação (CEDOC) desta empresa e seus serviços, especificamente na análise e representação da informação arquivística. O escopo desta pesquisa envolve, portanto, o processo de indexação dos documentos da Gerência de Benefícios da Petros, que atualmente é a área com maior representatividade do acervo digitalizado e indexado.

O capítulo inicial apresenta a fundamentação teórica sobre a gestão de arquivos, abordando o caráter orgânico intrínseco aos documentos arquivísticos, as funções arquivísticas envolvidas na gestão documental e conceitos correlacionados ao tema.

No capítulo “Classificação arquivística e os desdobramentos de sua aplicação” abordamos a classificação arquivística, expondo os métodos de classificação e sua contribuição no tratamento de arquivos e recuperação da informação, a partir do uso do Plano de Classificação.

O capítulo seguinte, denominado “Representação da informação em arquivos”, apresenta o arcabouço teórico relacionado ao estudo empírico apresentado nesta pesquisa, tratando a descrição arquivística como base da representação da informação em arquivos, assim como as normas e princípios relacionados à mesma.

O capítulo “Indexação no contexto arquivístico” trata a indexação em arquivos reconhecendo-a como parte do processo de representação da informação em arquivos. O capítulo apresenta a relação estabelecida entre a indexação e descrição, delineando ainda as etapas concatenadas à indexação e o estado da arte da “indexação em arquivos”.

O capítulo seguinte, “Gestão da Qualidade e a indexação”, dispõe os aspectos teóricos básicos do campo da Gestão da Qualidade, relacionando-o especificamente ao contexto das atividades de representação da informação em arquivos. Neste contexto, vale pontuarmos que a área de Gestão da Qualidade trata como “cliente” a pessoa que requer algum serviço e, no escopo desta pesquisa, nos apropriaremos deste termo para correlacioná-lo ao termo “usuário” dos serviços informacionais prestados pelo arquivo.

A parte empírica está disponível no capítulo “Caso Petros: a representação da informação na área de previdência complementar”, cujo conteúdo dispõe uma apresentação geral sobre a Petros com o foco no CEDOC e análise do processo de indexação de documentos realizado na Petros. Apresenta ainda a importância desta atividade no ramo da Previdência Complementar, posto que fundos de pensão como a Petros precisam fornecer diariamente informações aos seus participantes, de forma precisa e ágil como diferencial de qualidade nos serviços oferecidos.

Por último, as considerações finais, que exprimem os resultados e observações obtidas ao longo da pesquisa, assim como sugestões que visam promover melhorias para os serviços prestados pelo CEDOC.

1.1 Objetivos

O objetivo geral adotado nesta investigação é analisar o processo da representação da informação dos documentos arquivísticos na Fundação Petrobras de Seguridade Social (Petros), como uma atividade que fomenta o fornecimento de informações aos usuários, o cumprimento de prazos regulatórios e também subsidia os processos de tomada de decisão.

Os objetivos específicos deste estudo são: a) evidenciar a indexação na Petros como um processo de análise documental; b) estabelecer as relações entre a classificação, descrição e indexação no contexto da gestão de documentos da Petros; c) dispor os procedimentos de controle específicos para que a qualidade no processo de pesquisa seja garantida, conforme as necessidades de busca e recuperação da informação por parte dos usuários.

Soma-se ainda, a partir desta reflexão teórica, a intenção de contribuir para o crescimento e futuras melhorias dos serviços e funções arquivísticas desenvolvidas no Centro de Documentação (CEDOC) da Petros.

1.2 Justificativas

Uma pesquisa permite adquirir novos conhecimentos, como também apresentar cenários e reflexões que contribuem para o progresso do saber científico e formação profissional. A representação da informação, sobretudo com o foco na indexação de documentos, é ainda um tema incipiente nas produções científicas da área arquivística, o que legitima o desenvolvimento desta investigação.

A presente pesquisa versa sobre temas atinentes ao acesso e compartilhamento das informações como métodos eficazes de tratamento dos documentos no escopo da Arquivologia, abordando também a qualidade como um campo ainda pouco explorado pelos arquivistas, cujas ferramentas e metodologias podem agregar contribuições ao fazer arquivístico.

Há também um interesse pessoal que motivou a pesquisadora no desenvolvimento desta investigação teórica, pois a mesma exerce suas atividades

profissionais na empresa Petros. A partir das reflexões teórico-práticas obtidas ao longo da pesquisa, será possível planejar e apresentar contribuições para o tratamento arquivístico dos documentos, bem como novas abordagens e melhorias contínuas para os processos de trabalho desempenhados no Centro de Documentação (CEDOC) da Petros.

1.3 Metodologia

Para Gil (1999, p. 42), a pesquisa tem um caráter pragmático, cujo objetivo fundamental é cobrir respostas para problemas mediante a adoção de procedimentos científicos. A pesquisa pode ser classificada quanto aos seus objetivos e procedimentos técnicos.

A presente pesquisa é uma pesquisa exploratória nos moldes de um estudo de caso, no qual foi adotada a revisão de fontes bibliográficas da área de Arquivologia, disponíveis tanto em livros referenciais da área como em periódicos da área de Ciência da Informação direcionados ao tratamento, representação e recuperação da informação. Foram consultados também textos pertinentes à área de Gestão da Qualidade e outros relacionados ao ramo de Previdência Complementar para embasar a análise da estruturação de processos e aspectos regulatórios da Petros.

Além do referencial teórico obtido por meio das fontes supracitadas, outra metodologia empregada nesta pesquisa foi a análise direta do processo de representação da informação da Petros, bem como dos processos, serviços e funções arquivísticas desenvolvidas no Centro de Documentação (CEDOC) da referida empresa. Quanto à forma de abordagem, trata-se, portanto, de uma pesquisa qualitativa. As análises que fomentaram o estudo de caso tornaram-se viáveis pela atuação profissional da pesquisadora na Petros, com a condição de que os resultados obtidos por este esforço teórico sejam apresentados à empresa posteriormente.

Diante da problemática inicial de estudar a representação da informação no âmbito arquivístico, algumas questões se colocaram para reflexão ao longo da pesquisa, tais como: Do que falamos quando nos fazemos referência à

representação da informação em arquivos? O que significa? Qual é o estado da arte da indexação em arquivos? Qual é a relação entre a descrição e a indexação no âmbito da representação de documentos de arquivo? Como a classificação pode ser base para o tratamento arquivístico de documentos? Quais os possíveis controles de avaliação e fatores estão associados ao desempenho e sucesso da indexação?

No desenvolvimento da pesquisa, a preocupação central foi elaborar um trabalho de averiguação teórica e crítica sobre o processo de representação e recuperação da informação em arquivos, no ensejo de passar a presente pesquisa e experiência do estudo de caso pelo crivo do exercício científico. Cabe pontuarmos que aspectos éticos estão envolvidos na metodologia, assim como no método de análise direta do processo de representação da informação e conteúdo informacional dos documentos da Petros.

2 ARQUIVOS E GESTÃO DE DOCUMENTOS

As falhas nos sistemas de controle da produção e tramitação de documentos, a acumulação desordenada e a ausência de normas e procedimentos arquivísticos comprometem a qualidade de atividades rotineiras da gestão de arquivos, uma vez que dificulta o acesso à informação, onera o espaço físico e recursos, bem como eleva os custos operacionais.

Schellenberg (1973, p. 75) expõe que “desde que se começou a registrar a história em documentos, surgiu para os homens o problema de organizá-los”. No cerne da gestão de arquivos, há ainda a dificuldade de se criar métodos eficazes para a recuperação das informações contidas nestes documentos, em virtude do aumento da informação produzida nas empresas e da valorização do compartilhamento das informações arquivísticas registradas em diferentes suportes.

Apresentaremos inicialmente as características do documento arquivístico e o elo com o seu contexto de sua produção. Do mesmo modo, abordaremos a fundamentação teórica acerca da Gestão de Documentos como um conjunto de procedimentos que orienta o tratamento documental em instituições, públicas ou privadas, cujos arquivos servem como fontes de informações sobre o exercício de suas atividades e para a agilidade nos processos internos de tomada de decisão.

2.1 Características intrínsecas ao documento de arquivo

O Manual dos Arquivistas Holandeses, como é conhecido o Manual de arranjo e descrição de arquivos, foi publicado pela Associação dos Arquivistas Holandeses em 1898 e é considerado um marco instituidor na literatura da área da Arquivologia, apresentando precursoramente o conceito de arquivo.

[...] o conjunto de documentos escritos, desenhos e material impresso, recebidos ou produzidos oficialmente por determinado órgão administrativo ou por um de seus funcionários, na medida em que tais documentos se destinavam a permanecer na custódia desse órgão ou funcionário (ASSOCIAÇÃO DOS ARQUIVISTAS HOLANDESES, 1973, p. 13).

Schellenberg (1973, p. 19) sintetizou a concepção de arquivo, consoante às concepções de importantes autores, como os arquivistas holandeses e o inglês Hilary Jenkinson. Os arquivos, segundo ele, são “documentos de qualquer instituição pública ou privada que hajam sido considerados de valor, merecendo preservação permanente [...] e que hajam sido depositados ou selecionados para depósito [...]”.

A definição dos canadenses Carol Couture e Rousseau (1998) amplia a definição do Manual dos Arquivistas Holandeses, explicitando a característica natural existente entre o documento e o seu contexto de produção. Os canadenses enfatizam o valor de uso dos documentos, de acordo com a sua finalidade para a entidade produtora, sejam estes fins administrativos, legais ou informativos.

[...] o conjunto das informações, qualquer que seja a sua data, natureza ou suporte, **organicamente (e automaticamente) reunidas** por uma pessoa física ou jurídica, pública ou privada, para as próprias necessidades da sua existência e o exercício das suas funções, conservadas inicialmente pelo **valor primário**, ou seja, administrativo, legal, financeiro ou probatório, conservadas depois ou, pelo **valor secundário**, isto é, de testemunho ou mais simplesmente, de informação geral (ROUSSEAU, COUTURE, 1998, p. 284, grifo nosso).

Na realidade brasileira, a Lei nº 8.159, de 08 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, também conceitua os arquivos como um conjunto de documentos relacionados às atividades que os geraram.

[...] Conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos (BRASIL, 1991, art. 2º).

O Dicionário brasileiro de terminologia arquivística (2005, p. 27) apresenta a definição de arquivo como “o conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma entidade coletiva, pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades, independentemente da natureza do suporte”, reforçando a relação natural existente entre os documentos arquivísticos, em decorrência das atividades da entidade produtora.

Analisando as definições supracitadas, observamos que apenas a definição dos canadenses expressa o conceito de arquivo relacionado a um conjunto de

informações e não a um conjunto de documentos. Os arquivistas canadenses analisam o conceito de informação arquivística, considerando que “as informações registradas orgânicas nascem no arquivo do organismo”, sendo a idéia de informação arquivística, portanto, intrínseca ao conceito de arquivo (COUTURE; DUCHARME; ROUSSEAU *apud* JARDIM; FONSECA, 1998, p. 370)

A abordagem acerca da informação arquivística é recente na literatura da área e, segundo Jardim e Fonseca (1998), a Arquivologia tende a reconhecer os arquivos como seu objeto de estudo e não a informação arquivística. Para os autores, o arquivo pode ser entendido como um “conjunto de informações orgânicas, acumuladas por uma instituição ou pessoa física no decorrer das suas ações” (JARDIM; FONSECA, 1998, p. 369-371).

Por sua vez, a autora italiana Luciana Duranti (1994) privilegia o caráter contextual do documento arquivístico e ratifica suas variadas finalidades, como fontes de informação para a História, Administração, Direito, entre outras áreas. O documento arquivístico tem, assim sendo, um valor de prova intrínseco a atividade que o gerou e também um valor informativo que suplanta os objetivos iniciais de sua produção.

[...] gerados ou recebidos no curso das atividades pessoais ou institucionais, como seus instrumentos e subprodutos, os registros documentais são as provas primordiais para as suposições ou conclusões relativas a essas atividades e às situações que elas contribuíram para criar, eliminar, manter ou modificar. A partir destas provas, as intenções, ações, transações e fatos podem ser comparados, analisados e avaliados, e seu sentido histórico pode ser estabelecido. Essa capacidade dos registros documentais de capturar os fatos, suas causas e conseqüências, e de preservar e estender no tempo a memória e a evidência desses fatos, deriva da relação especial entre os documentos e a atividade da qual eles resultam [...] (DURANTI, 1994, p. 50).

Diante do exposto, é importante constatar que o caráter orgânico é inerente ao conceito de arquivo, uma vez que as relações estabelecidas no decorrer das atividades para as quais os documentos foram criados instituem um elo entre o documento arquivístico e a ação que o gerou.

As particularidades destes documentos de arquivo são bem resumidas por Duranti (1994, p. 49-52): a *imparcialidade* (os documentos de arquivo são produzidos dentro de determinado contexto e para determinados fins); a *autenticidade* (os documentos de arquivo são criados, mantidos e preservados sob

custódia de acordo com procedimentos que podem ser comprovados); a *naturalidade* (os documentos de arquivo são produzidos e acumulados no curso de atividades); o *inter-relacionamento* (os documentos de arquivo estabelecem relações entre si e com as atividades que os geraram) e, por fim, a *unicidade* (cada documento arquivístico tem um lugar único na estrutura documental do conjunto ao qual pertence).

2.2 Princípios arquivísticos e a gestão de documentos

Percorrendo a literatura arquivística, notamos que diferentes marcos sustentam o desenvolvimento da ciência arquivística. As bases teóricas para a gestão dos arquivos têm como eixo três princípios: *respeito aos fundos*, *princípio da proveniência* e *manutenção da ordem original*.

Em 1841, meio século após a criação do Arquivo Nacional da França, a publicação de instruções que propunham contextualizar as informações no universo de sua criação visava à plena compreensão dos documentos, dispondo, sobretudo, que era necessário “manter grupados, sem misturá-los a outros, os arquivos (documentos de qualquer natureza) provenientes de uma administração, de uma instituição ou de uma pessoa física ou jurídica [...]” (DUCHEIN, 1986, p. 14).

Há, igualmente, dois outros princípios que norteiam o âmbito arquivístico por refletirem a mesma idéia de “respeito aos fundos”, são eles: o princípio da proveniência, que é sinônimo do princípio de respeito aos fundos, e o princípio de manutenção da ordem original. O primeiro ratifica que os arquivos, entendidos como conjuntos documentais, devem ser acumulados no decorrer das atividades que os produziram, não sendo misturados aos de origem diversa.

Quanto ao princípio da manutenção da ordem original, há diretrizes para que os documentos de um mesmo produtor sejam agrupados conforme o fluxo de atividades que os produziram ou receberam, conservando o arranjo dado pela entidade que o produziu (RODRIGUES, 2006, p. 106).

Segundo Schellenberg (1973), alguns fatores justificam o uso do princípio da proveniência, como: a manutenção da integridade dos conjuntos documentais, o

conhecimento das circunstâncias de criação dos documentos e a possibilidade de se ter um critério “universal” e seguro para o tratamento arquivístico dos documentos.

Embora os pilares teóricos que firmem a Arquivologia como uma ciência há aqueles que a tratam como uma disciplina empírica e técnica. A literatura arquivística admite o caráter científico da área e destaca a importância da inserção do arquivista no mercado de trabalho e na produção científica da área, no intuito de enfrentar reptos teóricos e práticos.

Paralelamente, há desafios no que se refere à organização de massas documentais para possibilitar o acesso às informações registradas em diversos suportes. Nesta perspectiva, revela-se a Gestão de Documentos como uma área que busca a racionalização e eficácia na produção, manutenção, uso e destinação final dos documentos arquivísticos.

A concepção de se ter uma gestão destes documentos originou-se no século XIX, da impossibilidade de se lidar com grandes massas de documentos produzidos pelas administrações. Jardim (1987) evidencia que o conceito de Gestão de Documentos, contudo, só se desenvolveu após a Segunda Guerra Mundial.

Desde o desenvolvimento da arquivologia como disciplina, a partir da segunda metade do século XIX, talvez nada a tenha revolucionado tanto quanto concepção teórica e os desdobramentos práticos da gestão ou a administração de documentos estabelecidos após a Segunda Guerra Mundial. Para alguns, trata-se de um conceito emergente, alvo de controvérsias e ainda restrito, como experiência, a poucos países (JARDIM, 1987, p. 35).

A Lei nº 8.159/1991 define a Gestão de Documentos, de forma objetiva, 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, art. 3º).

A Teoria das Três Idades dos documentos de arquivo é intrínseca ao conceito de Gestão de Documentos, pois afirma que os documentos cumprem um ciclo de vida de três fases, sendo as fases corrente, intermediária e permanente. O Dicionário brasileiro de terminologia arquivística (2005) conceitua estas três idades ou fases do documento arquivístico.

O arquivo corrente é entendido como o “conjunto de documentos, em tramitação ou não, que, pelo seu valor primário, é objeto de consultas freqüentes pela entidade que o produziu, a quem compete a sua administração” (DICIONÁRIO

BRASILEIRO DE TERMINOLOGIA ARQUIVÍSTICA, 2005, p. 29). Por isso, normalmente, os documentos em idade corrente são mantidos próximos aos locais de produção.

O Dicionário brasileiro de terminologia arquivística (2005, p. 32) define os arquivos em idade intermediária como o “conjunto de documentos originários de arquivos correntes, com uso pouco freqüente, que aguarda destinação”.

Por fim, os arquivos permanentes, entendidos como o “conjunto de documentos preservados em caráter definitivo em função de seu valor” (DICIONÁRIO BRASILEIRO DE TERMINOLOGIA ARQUIVÍSTICA, 2005, p. 34), posto que deixaram de ter o seu valor primário, ou seja, a razão pelo qual foi criado e adquiriram um valor secundário caracterizado como um valor histórico ou informativo.

Silva (2012, p. 37-68), em recente trabalho, buscou caracterizar a trajetória epistemológica da Arquivologia e para tal debruçou-se nos principais deslocamentos e bases do saber arquivístico. O autor destacou que há três visões sobre os arquivos: a visão histórica, gerencial e informacional, assim como ressaltou que estas são visões complementares e permitem a sistematização do percurso da área como ciência.

A visão histórica privilegia a dimensão da custódia inerente aos arquivos, estabelecendo o modelo de instituição arquivística do século XIX. A visão gerencial, por sua vez, estreita a relação dos arquivos e a administração, com base no cenário da Gestão de Documentos que emergiu no século XX. O outro enfoque, a visão informacional, institui a funcionalidade do arquivo em promover o acesso rápido às informações contidas nos documentos, que são gerados no curso das ações realizadas pelo organismo produtor.

Na atualidade, os arquivos constituem a base para decisões gerenciais nas organizações, sendo “órgãos de assessoramento e de pronta informação sobre os documentos produzidos; demonstrando que são gestão antes que cultura e história” (KURTZ, 1997, p. 94).

A gestão e o tratamento dos documentos são elementos essenciais no trabalho do arquivista nas instituições, públicas ou privadas, pois possibilitam a preservação, o acesso e compartilhamento das informações contidas nos documentos arquivísticos, demonstrando que “arquivos também servem para garantir responsabilidade e evidência. Arquivos confiáveis contêm evidência

confiável a respeito de decisões tomadas, direitos adquiridos e compromissos assumidos” (THOMASSEM, 2006, p. 7).

Couture e Rousseau (1998) alertam que as instituições nem sempre perceberam que a informação constituía um recurso fundamental. A partir da emergência da Gestão de Documentos, notamos a ampliação das funções arquivísticas que englobam em si o ciclo vital dos documentos, de forma que visam o acesso à informação de forma dinâmica e satisfatória, sendo elas: produção, avaliação, aquisição, classificação, descrição, conservação e difusão. Estas funções expandem a visão dos arquivos para além da custódia de acervos.

Lopes (1997) acrescenta, especialmente, que a classificação é a função que tem repercussões sobre as outras atividades de tratamento documental, uma vez que propicia uma coerente avaliação dos documentos e eficaz processo de recuperação da informação.

Para os objetivos desta pesquisa, vamo-nos deter às funções de classificação e descrição. Destarte, apresentaremos na próxima seção a verticalização teórica sobre a classificação arquivística, a fim de que, *a posteriori*, possamos destacar a sua aplicação no processo de representação da informação.

3 CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA E OS DESDOBRAMENTOS DE SUA APLICAÇÃO

Tanto a literatura como a prática arquivística enfatizam, a partir da perspectiva da Gestão de Documentos, o papel da classificação para a compreensão do processo integral de produção, uso, destinação e acesso aos documentos, ressaltando que a classificação permite a localização física e a conservação do elo característico da gênese dos documentos arquivísticos.

A classificação arquivística possibilita, assim, a compreensão das particularidades dos documentos de arquivo e o seu contexto de produção. De acordo com Gonçalves (1998), sem a classificação não é possível compreender os documentos de arquivo, pois a relação destes com a instituição produtora fica obscura, uma vez que **“nenhum documento de arquivo pode ser plenamente compreendido isoladamente e fora dos quadros gerais de sua produção – ou [...] sem o estabelecimento de seus vínculos orgânicos”** (GONÇALVES, 1998, p. 13, grifo da autora).

Na abordagem teórica e bases metodológicas sobre a classificação arquivística, autores eminentes – como Sousa (2007), Gonçalves (1998) e Schellenberg (1973) – advogam estudos na tentativa de erigir princípios conceituais para o campo da Arquivologia, bem como avaliam a dicotomia terminológica entre a “classificação” e o “arranjo” no fazer arquivístico.

Sousa (2004a) afirma que o conceito de classificação na Arquivologia possui as primeiras referências na literatura da área a partir do século XVII e aponta que as bases do processo classificatório na Arquivologia são intuitivas.

[...] trabalha-se com classificação esvaziando-a do caráter hipotético desse tipo de construção intelectual, dos elementos de representação que ela encerra e da relação dos conceitos, que forma a base do processo classificatório. [...] A procura pelo diálogo com outras áreas do conhecimento humano [...] pode abrir a possibilidade de construção de um novo marco referencial para o tratamento da classificação das informações arquivísticas (SOUSA *apud* INDOLFO, 2007, p. 50-51).

Na sua pesquisa para o doutoramento, Sousa (2004a) percorre os princípios da Teoria da Classificação para afirmar que muitos são aplicáveis ao processo

classificatório na Arquivologia, sendo eles em destaque: a) a classificação persegue um objetivo, que no caso da Arquivologia é a organização dos arquivos; b) a classificação em arquivos tem um produto, ou seja, o instrumento de classificação, no qual deverão estar representadas as hierarquias, equivalências e relações orgânicas das informações contidas nos documentos.

A autora espanhola Antonia Heredia Herrera (1991) entende a classificação como o princípio de relacionar o conjunto documental ao seu criador, estabelecendo classes, de tal forma que integrados formam parte de um todo e analisa que a classificação presta serviço à organização dos documentos.

Segundo o Dicionário brasileiro de terminologia arquivística (2005, p. 49), a classificação é definida como a “organização dos documentos de um arquivo ou coleção, de acordo com um plano de classificação, código de classificação ou quadro de arranjo”.

A referência ao “quadro de arranjo” como um instrumento de classificação confronta a distinção terminológica defendida por Schellenberg (1973) no tratamento de arquivos correntes e permanentes. No mesmo Dicionário (2005, p. 37), o termo “arranjo” possui uma definição similar ao conceito de “classificação”, sendo também uma “seqüência de operações intelectuais e físicas que visam à organização dos documentos de um arquivo ou coleção, de acordo com um plano ou quadro previamente estabelecido”.

Para Schellenberg (1973), a classificação corresponderia às operações técnicas destinadas a organizar a documentação de caráter corrente, enquanto o arranjo englobaria as operações técnicas destinadas à organização de documentos de caráter permanente. O autor entende que “os princípios que se aplicam ao arranjo de documentos públicos num arquivo de custódia devem ser distintos dos princípios [...] os quais se aplicam ao arranjo dos mesmos nas próprias repartições” (SCHELLENBERG, 1973, p. 207).

Sousa (2007, p. 85), entretanto, admite que “a confusão terminológica entre os dois termos (arranjo e classificação) não parece salutar ao desenvolvimento da Arquivística”.

A autora do segundo volume do “Projeto Como Fazer”, Janice Gonçalves, afirma que no meio arquivístico a diferenciação entre “arranjo” e “classificação” foi consagrada, mas reconhece que ambos consistem no procedimento de “definir

grandes classes abstratas que correspondam, de forma coerente e articulada, às funções e atividades do organismo em questão [...]” (GONÇALVES, 1998, p. 12).

3.1 Métodos de classificação

Bernardes e Delatorre (2008) apresentam os métodos de classificação como meio de organização dos documentos, sendo eles: método funcional, estrutural e por assunto.

O método de classificação *funcional* é a representação lógica das funções, subfunções e atividades do organismo produtor e independe da estrutura e de mudanças no organismo produtor. Considerando-se que as estruturas podem mudar com alguma frequência, o Plano de Classificação funcional permite atualizações periódicas sem afetar os códigos de classificação atribuídos aos documentos.

A classificação *estrutural* representa, entretanto, os vários níveis de divisão interna do organismo produtor. Se as atribuições de um setor forem redistribuídas entre outros setores, todos os documentos deverão ser reclassificados para acompanhar a reestruturação.

Por fim, um método, também citado por Schellenberg (1959), que se refere à utilização do *assunto* para a identificação da atividade que gerou o documento ou na identificação do próprio documento (BERNARDES; DELATORRE, 2008, p. 17-23).

A identificação da atividade como “assunto”, segundo alguns autores, pode acarretar dificuldades no processo de gestão documental. Se um documento for associado a assuntos distintos pode causar dificuldades no momento da sua classificação. O termo “assunto” refere-se ao conteúdo informativo do documento e, portanto, deveria ser analisado no momento da descrição, que consiste em outra função arquivística.

Schellenberg (1959) resume a classificação para os documentos correntes como uma forma básica de criação de um sistema de classes. No caso dos documentos públicos, o autor afirma que podem ser classificados de acordo com todos os tipos de classificação, mas que “como regra geral, há que classificar-se os documentos em relação à função. São eles o resultado da função; são usados em

referência à função; devem ser, portanto, normalmente, classificados de acordo com a função” (SCHELLENBERG, 1959, p. 33).

O Manual dos Arquivistas Holandeses elenca cem diretrizes sobre o arranjo e descrição de documentos arquivísticos. Embora não mencionem o termo “classificação”, os holandeses definem que o arranjo, por sua vez, deve ser sistemático e baseado na organização original do órgão administrativo que o produziu. O arranjo deve também restabelecer a ordem original do conjunto documental. Os interesses da pesquisa histórica devem ser atendidos somente em segundo lugar, ou seja, privilegiam o valor primário do documento, entre outras orientações. (ASSOCIAÇÃO DOS ARQUIVISTAS HOLANDESES, 1973, p. 41-78).

3.2 Princípios arquivísticos no processo classificatório

É notório o constante alerta para que as classes estabelecidas no processo classificatório reflitam a pesquisa do arquivista sobre a estrutura, funções da entidade produtora dos documentos, bem como as características do acervo.

A prática de pesquisa acerca do órgão produtor e o estabelecimento das relações dos documentos com as atividades que os geraram são fatores remetemos aos postulados da Arquivologia, tais como: o princípio de respeito aos fundos e princípio da proveniência. Sousa (2004a) dedica estudos relevantes sobre a classificação em arquivos e preconiza que os princípios arquivísticos estejam envolvidos no processo classificatório.

Podemos [...] entender os princípios de respeito aos fundos e o de ordem original como princípios de divisão ou de classificação naturais, pois são atributos essenciais e permanentes ao conjunto (arquivo) a ser dividido. [...] a origem [do] conjunto de documentos é sua marca indelével, inseparável, é o que lhe dá inteligibilidade e identidade (SOUSA, 2003, p. 251).

Desta forma, Sousa (2007) avigora a visão de Lopes (1997) e acentua que da mesma forma que a Teoria das Três Idades vem sendo adotada para definir os elementos da avaliação, os princípios arquivísticos são úteis na definição de estratégias de classificação (SOUSA, 2007, p. 117).

O estudo sobre o órgão produtor dos documentos permite o respeito à proveniência dos documentos e a estruturação lógica de uma hierarquia ou equivalência de classes consoantes à entidade produtora e que facilite o acesso às informações.

Sousa (2004a) explica que Heredia Herrera (1991) divide a classificação em dois níveis, seguindo o princípio da proveniência: é primeiramente identificada pela estrutura da instituição e corresponde às seções e subseções. E, posteriormente, equivale às séries documentais, que são os testemunhos das atividades resultantes da estrutura, sendo um agrupamento hierárquico dos documentos relacionados aos órgãos ou atividades desenvolvidas por uma instituição.

Para a Teoria da Classificação, os princípios arquivísticos servem como base ao processo classificatório em arquivos. Entendemos que ao compreender a proveniência dos documentos, é possível imputar a característica orgânica do documento de arquivo ao processo classificatório. Os princípios de classificação dos documentos de arquivo estão, assim, vinculados à compreensão da gênese documental (SOUSA, 2003).

3.3 Plano de Classificação

As relações hierárquicas ou equivalentes estabelecidas entre os documentos arquivísticos são registradas no Plano de Classificação, que consiste em um instrumento que visa à racionalização dos procedimentos de gestão documental.

Comumente conhecido como Plano de Classificação, este instrumento é também denominado como Esquema de Classificação, Tabela de Classificação ou Quadro de Arranjo. É um “esquema de distribuição de documentos em classes, de acordo com métodos de arquivamento específicos, elaborado a partir do estudo das estruturas e funções de uma instituição e da análise do arquivo por ela produzido” (DICIONÁRIO BRASILEIRO DE TERMINOLOGIA ARQUIVÍSTICA, 2005, p. 132) ou, meramente, um “esquema pelo qual se processa a classificação de um arquivo” (CAMARGO; BELLOTTO, 1996, p. 60).

O Plano de Classificação de documentos de arquivo apresenta os documentos organizados de acordo com a função, subfunção e atividade

(classificação funcional) ou de acordo com o grupo, subgrupo e atividade (classificação estrutural) responsáveis por sua produção ou acumulação.

Este instrumento pode apresentar as relações existentes entre os documentos, em consonância à *função*, *subfunção* e *atividade* do *órgão produtor*. As autoras Bernardes e Delatorre (2008, p. 32) adotam as seguintes definições para estes quatro termos:

- **Órgão produtor:** é o órgão público ou empresa privada juridicamente constituída e organizada responsável pela execução de funções e atividades.
- **Função:** corresponde ao conjunto das atividades que um órgão público ou empresa privada exerce para a consecução de seus objetivos. As funções podem ser diretas ou essenciais e indiretas ou auxiliares. As funções indiretas ou auxiliares são as que possibilitam a infra-estrutura administrativa, financeira, de recursos humanos, de material e patrimônio, transporte e de comunicação, infra-estrutura necessária ao desempenho concreto e eficaz das funções essenciais.
- **Subfunção:** refere-se a um agrupamento de atividades afins, correspondendo cada subfunção a uma vertente da respectiva função.
- **Atividade:** ações, encargos ou serviços decorrentes do exercício de uma função.

O Plano de Classificação tem como objetivo agrupar os documentos, representados por uma notação, que implica na organização física dos documentos e na sua recuperação. Esta notação, denominada como código de classificação, pode ser definida como o “código derivado de um plano de classificação” (DICIONÁRIO BRASILEIRO DE TERMINOLOGIA ARQUIVÍSTICA, 2005, p. 51).

Schellenberg (1973) antecedeu que a proximidade da Arquivologia com a Biblioteconomia poderia gerar a adoção de métodos estranhos para a estruturação de metodologias na classificação arquivística. Tal ressalva do autor pode ser observada no *Código de classificação de documentos de arquivo para a administração pública*, que é um material norteador para a elaboração de Planos de Classificação em instituições públicas brasileiras.

Esta proposta, publicada pelo Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ) em 2001, adota o modelo de classificação decimal, semelhante ao Sistema de Classificação Decimal desenvolvido pelo bibliotecário Dewey, em 1873.

O *Código de classificação de documentos de arquivo para a administração pública* foi divulgado por meio da Resolução nº 4, do Conselho Nacional de Arquivos, de 28 de março de 1996. O Código de Classificação sofreu modificações

em determinadas unidades de classificação, principalmente através da Resolução do CONARQ nº 14, de 24 de novembro de 2001.

O princípio do método decimal tem como objetivo a identificação da unidade de informação. Na Biblioteconomia a unidade intelectual é um produto informacional adquirido ou recebido, como o livro. No âmbito arquivístico, contudo, a finalidade é distinta, visto que o documento de arquivo tem características que o diferencia do objeto de estudo da Biblioteconomia.

[...] o documento de arquivo - ao contrário de um objeto de coleção ou de um dossiê constituído por peças heterogêneas de proveniências diversas - não tem razão de ser, isoladamente. Sua existência só se justifica na medida em que pertença a um conjunto. Situa-se dentro de um processo funcional do qual se constitui, por si mesmo, num elemento, por menor que seja. O documento de arquivo jamais é concebido, de início, como um elemento isolado. Possui, sempre, caráter utilitário, o qual só será aparente se for conservado em seu lugar dentro do conjunto de documentos que o acompanham (DUCHEIN *apud* SOUSA, 2004b, p. 56).

Certamente, o método de classificação a ser adotado nas instituições e o instrumento usado para sua aplicação são fatores importantes no desencadeamento do tratamento documental e, *a priori*, devem ser simples para facilitar a compreensão, tal como precisam ser flexíveis para agregar ou suprimir níveis de classificação.

Independente da distinção entre o tratamento documental do arquivo corrente e permanente, defendida por Schellenberg (1973), vale ressaltar que “se os documentos são adequadamente classificados, atenderão bem às necessidades das operações correntes” (SCHELLENBERG, 1973, p. 61). A classificação contribui para todo o fluxo de tratamento documental, pois interage com as outras atividades arquivísticas que visam o controle do ciclo de vida dos documentos.

Constituímos, de tal modo, a classificação como eixo principal do fazer arquivístico, na medida em que viabiliza o tratamento adequado em todas as idades do ciclo de vida documental e também o acesso às informações contidas nos documentos arquivísticos.

[...] a operação de definir a classificação e aplicá-la às informações é matricial. Sem ela, qualquer operação descritiva ou avaliativa tenderá a fracassar. Mesmo no que se refere às atividades de preservação e restauração, a classificação é que permitirá definir a prioridade de procedimentos. **Acervos guardados sem qualquer classificação estão no limbo do universo do conhecimento, porque não é possível acessá-los ao conteúdo informacional existente** (LOPES, 1996, p. 98, grifo nosso).

Não obstante a carência de produções científicas dedicadas ao tema “classificação arquivística”, percebemos o desdobramento de sua contribuição para o tratamento e gestão dos arquivos. No próximo capítulo contextualizaremos a representação da informação, enfatizando a descrição como a função arquivística com o objetivo de análise e representação do conteúdo dos documentos de arquivo.

4 REPRESENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM ARQUIVOS

O conceito de documento arquivístico, como vimos, está associado à idéia de que são testemunhas das etapas concernentes às atividades que a instituição desempenha no cumprimento de sua missão. A informação registrada nestes documentos é a matéria que diversas instituições adotam como parte das ações que desenvolvem.

A representação da informação arquivística com a finalidade de propiciar o acesso é recente para a Arquivologia. E, por conseguinte, também pouco estudada, de modo que na própria área “reconhece-se que os processos de transferência e uso da informação em seus diversos matizes constituem um dos cernes da contemporaneidade” (JARDIM, 1999, p. 1).

A representação da informação, analisada como um processo é uma atividade importante para viabilização do acesso à informação. A reflexão sobre o tema suscita os seguintes questionamentos: Do que falamos quando nos fazemos referência a “representação da informação” em arquivos? O que significa?

Para Andrade (2007, p. 73), a representação da informação “é conhecida na Arquivologia como Descrição Arquivística”. Podemos assumir, de antemão, que essa é uma função-chave no que diz respeito à representação do conteúdo dos documentos arquivísticos, fomentando o acesso aos mesmos.

Cook (apud HAGEN, 1998) diz que a representação em arquivos deve ser realizada em relação à substância e estrutura da documentação. A substância abrange o conteúdo e contexto da informação. A estrutura se relaciona ao suporte, meios de acesso e características formais dos documentos.

O trabalho de representação da informação de um bibliotecário e de um arquivista, ambos conhecidos como profissionais da informação, possui uma distinção que fica clara quando se percebe que os “arquivistas almejam a representação do conteúdo, contexto e estrutura dos conjuntos documentais” enquanto os “bibliotecários selecionam e criam representações de produtos informacionais”, como livros, periódicos, entre outros (HAWORTH *apud* ANDRADE; SILVA, 2008, p. 17).

Para Campos (2006) o tratamento descritivo da informação, independente do campo de estudo, é definido como um conjunto de operações sistemáticas sobre os dados dos documentos. Estas “operações incluem a descrição de dados objetivos e intelectuais do documento; no âmbito da biblioteconomia, dá-se o nome de catalogação e indexação [...]; no âmbito dos arquivos [...] descrição arquivística” (CAMPOS, 2006, p. 18).

Entendemos que a organização da informação é pré-requisito para a representação da informação em arquivos. Não é aconselhável representar conteúdos informacionais sem que tenham passado por um tratamento. Há prejuízo da economia de recursos e o resultado final poderá não ser satisfatório (ANDRADE, 2007, p. 73).

Para os objetivos deste capítulo, vamos nos deter aos aspectos teóricos da descrição arquivística na tentativa de legitimar esta atividade como base da representação da informação em arquivos, correlacionando-a na próxima seção à indexação de documentos arquivísticos.

4.1 Descrição arquivística

A descrição arquivística é, sinteticamente, o processo em que o arquivista cria representações de um determinado acervo, explicitando o conteúdo dos documentos que compõem este acervo.

O Manual dos Arquivistas Holandeses (1973, p. 79-99) dispõe de um capítulo dedicado à descrição, no qual aborda os procedimentos a serem seguidos pelos arquivistas e acentua a necessidade de uma descrição sem privilégios de um documento ou outro. Cita ainda a importância de uma descrição que parte do conjunto documental mais geral ao mais específico, isto é, o próprio documento. Embora o manual inicie um entendimento sobre a descrição em arquivos, não a conceitua.

O Dicionário de terminologia arquivística, editado pelo núcleo paulista da Associação dos Arquivistas Brasileiros, que a descrição é o “conjunto de procedimentos que, a partir de elementos formais e de conteúdo, permitem a

identificação de documentos e a elaboração de instrumentos de pesquisa” (CAMARGO; BELLOTTO, 1996, p. 23).

O Arquivo Nacional reitera que a descrição como o “conjunto de procedimentos que leva em conta os elementos formais e de conteúdo dos documentos para elaboração de instrumentos de pesquisa” (DICIONÁRIO BRASILEIRO DE TERMINOLOGIA ARQUIVÍSTICA, 2005, p. 67).

Estas acepções dicionarizadas nos levam a considerar a descrição arquivística como atividade que garante a compreensão do acervo arquivístico com a finalidade da pesquisa. Por isso, a prática é usualmente associada aos documentos em fase permanente.

Considerando que a descrição supõe um trabalho de representação que visa à recuperação do conteúdo informacional, Bellotto (2004) ratifica que a descrição é o “estabelecimento de um elo suficiente e necessário entre a indagação do pesquisador e sua solução” (BELLOTTO, 2004, p. 173) e que, deste modo, aplica-se tipicamente aos arquivos permanentes.

Alguns autores, como Maurel e Champagne (1999), contudo, consideram que a descrição para todo o ciclo de vida dos documentos seria o ideal, mas ainda dificilmente aplicável nas práticas arquivísticas. Lopes (1996) garante que a descrição acontece em todas as fases do tratamento documental, “começa no processo de classificação, continua na avaliação e se aprofunda nos instrumentos de busca mais específicos” (LOPES *apud* HAGEN, 1998, p. 3).

Heredia Herrera (1991) reforça que a descrição deveria ser aplicada aos arquivos correntes, facilitando a representação definitiva. A autora provoca ainda o questionamento se a Arquivologia pretende criar uma descrição para os arquivos correntes e outra para os permanentes (HEREDIA HERRERA *apud* HAGEN, 1998, p. 4).

Estas concepções, sobretudo a afirmação de Lopes (1996), possuem correlação com a perspectiva da Arquivística Integrada, defendida pelos canadenses Couture e Rousseau (1998). Nesta corrente teórica, entende-se que a gestão arquivística integrada possibilita que o documento seja tratado desde o momento de sua produção até o seu descarte ou guarda permanente (ROUSSEAU; COUTURE, 1998).

Podemos analisar que o estabelecimento de relações entre o órgão produtor e os documentos produzidos e/ou recebidos neste contexto – o que ocorre na

função de classificação arquivística – pode fomentar uma compreensão ampla do acervo, facilitando assim a função de descrição arquivística.

Andrade (2007, p. 73) e Lopez (2002, p. 11-12) afirmam que a classificação é imprescindível para a descrição, pois entender a lógica estabelecida para o conjunto documental na classificação permite que sejam impostas melhores declarações a respeito do conteúdo e do contexto dos documentos na atividade de descrição.

Schellenberg (1973, p.132) afirma que os documentos podem ser descritos em relação a dois aspectos:

[...] um deles é seu contexto substantivo, o outro é a sua estrutura ou apresentação física, isto é, a sua forma unitária e seu arranjo. Os documentos podem ser descritos quanto a substância em relação: a) às unidades de organização da entidade criadora; b) às funções, atividades e atos ou operações que ocasionaram a criação dos mesmos; e c) aos assuntos de que tratam (SCHELLENBERG, 1973, p. 132).

Assim, é conveniente notarmos que o trabalho do arquivista consiste em representar intelectualmente as informações contidas nos documentos com aspectos relacionados às atividades e contexto que geraram o documento, bem como o conteúdo informacional, ratificando que “as operações de natureza intelectual são, sem exceção, de natureza descritiva. [...] é difícil separar a descrição das duas outras atividades fundamentais da prática arquivística (no caso, a classificação e avaliação)” (LOPES, 1996, p. 101).

Leão (2006) também conclui que a descrição arquivística se apóia na classificação para facilitar a representação do conteúdo dos documentos e prover o acesso às informações contidas nestes documentos. O Plano de Classificação, segundo esta autora, serve até como base para a função de descrição arquivística: se cada documento for acomodado adequadamente num Plano de Classificação bem elaborado, as informações sobre a instituição e as atividades que os geraram serão mais consistentes no momento da descrição arquivística.

4.1.1 Princípios normativos e gerais envolvidos na descrição arquivística

Desde o final da década de 1980, a descrição demanda parte de esforços para a constituição de normas na comunidade arquivística. O Conselho Internacional de Arquivos (ICA), em 1988, iniciou a formulação de diretrizes para a criação de uma norma internacional de descrição arquivística.

No ano de 1992, foi apresentada a norma para a descrição de acervos, mas a proposta foi consolidada na Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística (ISAD(G)), publicada em 2003. Esta norma indica a padronização para a descrição arquivística, a partir de uma estrutura multinível, ou seja, do geral ao particular, incluindo cada elemento de descrição na estrutura geral do conjunto documental.

O Manual dos Arquivistas Holandeses (1973), já citado, dispunha nas suas diretrizes sobre a descrição arquivística a idéia de uma estruturação multinível. Assim, a norma internacional veio ratificar o que os holandeses tinham enunciado.

A descrição multinível permite “a recuperação das informações dos documentos [...] em diferentes níveis, do mais genérico ao mais específico, estabelecendo relações verticais e horizontais entre eles” (DICIONÁRIO BRASILEIRO DE TERMINOLOGIA ARQUIVÍSTICA, 2005, p. 67).

De acordo com a ISAD(G), a descrição arquivística é definida como:

A elaboração de uma acurada representação de uma unidade de descrição e de suas partes componentes, caso existam, por meio da **extração, análise, organização e registro de informação que sirva para identificar, gerir, localizar e explicar documentos de arquivo, o contexto e sistema de arquivo que os produziu** (CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, 2003, p. 4, grifo nosso).

A definição citada na norma faz menção ao imperativo da análise, extração e determinação de informações relevantes que possam contextualizar determinado conjunto documental, bem como fomentar a sua localização e gestão. Notamos, ademais, que esta acepção amplia a idéia da descrição somente para fins de pesquisa em arquivos permanentes, estreitando a relação da descrição com as demais funções arquivísticas que também preconizam o respeito à organicidade e características do arquivo no processo de gestão documental.

A mesma ISAD(G) esclarece que os princípios fundamentais da Arquivologia também estão relacionados à descrição, tal como ocorre com outras funções do fazer arquivístico.

Normas de descrição arquivística são baseadas em princípios teóricos aceitos. Por exemplo, o princípio de que a descrição arquivística procede do geral para o particular é uma consequência prática do princípio de **respeito aos fundos**. Este princípio deve ser claramente enunciado caso se deseje construir uma estrutura de aplicação geral e um sistema de descrição arquivística, manual ou automático, não dependente de instrumentos de pesquisa (CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, 2003, p. 2, grifado no original).

A descrição, portanto, deve obedecer a princípios gerais os quais estão ligados ao conjunto das funções arquivísticas (MAUREL; CHAMPAGNE, 1999), isto é, os processos de descrição multinível dos arquivos devem respeitar o princípio da proveniência.

No campo nacional, o órgão que regulamenta a normalização da descrição arquivística é o CONARQ, vinculado ao Arquivo Nacional. Este órgão acompanha os empenhos internacionais e elaborou a Norma Brasileira de Descrição Arquivística (NOBRADE), publicada em 2006.

A NOBRADE (2006) apresenta grandes campos descritivos, assim como a ISAD(G), mas acrescenta uma área. Nesta norma as diretrizes para a descrição estão estruturadas em oito áreas descritivas, sendo elas: *Área de identificação; Área de contextualização; Área de conteúdo e estrutura; Área de condições de acesso e uso; Área de fontes relacionadas; Área de notas; Área de controle da descrição e Área de pontos de acesso e indexação de assuntos.*

Fox (2007, p. 28) destaca que “os arquivistas no Brasil são afortunados por terem a NOBRADE”. Para ele existiria um problema porque “[...] conteúdo e estrutura da descrição de documentos variam de instituição para instituição”, mas a solução seria a aplicação de normas para estruturar o “conteúdo da informação arquivística”.

A norma brasileira caracteriza a instituição custodiadora como a responsável por conciliar as diretrizes apresentadas pelo CONARQ com as necessidades da instituição, isto é, a instituição custodiadora tem o poder de determinar os elementos a serem usados na descrição dos documentos. A NOBRADE (2006) evidencia esta atuação deliberativa.

Tem por objetivo estruturar a informação a partir de elementos de descrição comuns, buscando interferir o mínimo possível na forma final em que as descrições são apresentadas. **Cabe a cada entidade custodiadora e a seus profissionais a decisão acerca dos recursos utilizados para a descrição, bem como o formato final de seus instrumentos de pesquisa**, sendo apenas imprescindível a presença dos elementos de descrição obrigatórios (CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, 2006, p. 10, grifo nosso).

O uso de normas tem como finalidade apresentar diretrizes e propiciar o controle ao processo, uma vez que facilita o trabalho do profissional de arquivo, ao estabelecer parâmetros para a organização e representação da informação em arquivos.

A padronização da descrição, além de proporcionar maior qualidade ao trabalho técnico, contribui para a economia dos recursos aplicados e para a otimização das informações recuperadas. Ao mesmo tempo que influem no tratamento técnico realizado pelas entidades custodiadoras, as normas habilitam o pesquisador ao uso mais ágil de instrumentos de pesquisa que estruturam de maneira semelhante a informação (CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, 2006, p. 10).

Entretanto, “para que o ideal perseguido pela normalização se torne concreto resta um longo caminho” (LOPEZ, 2002, p. 17).

4.1.2 Instrumentos de pesquisa

Há instrumentos que facilitam a função da descrição em revelar ao usuário o significado e localização do documento. Tais instrumentos são denominados como instrumentos de pesquisa, sendo um “meio que permite a identificação, localização ou consulta a documentos ou a informações neles contidas” (DICIONÁRIO BRASILEIRO DE TERMINOLOGIA ARQUIVÍSTICA, 2005, p. 108).

Bellotto (2004) elenca os tipos tradicionais dos instrumentos arquivísticos de pesquisa, conforme síntese a seguir:

- Guia: é apresentado como o primeiro instrumento que deve ser consultado pelo pesquisador, pois oferece informações gerais sobre os fundos e coleções existentes em um ou mais arquivos;

- Inventário: detém representações de conjuntos documentais ou parcelas do fundo com descrições condensadas, permitindo um prévio conhecimento do conteúdo do documento, antes de se ter acesso a uma descrição mais detalhada;
- Catálogo: possui descrições de cada peça documental ou de uma parcela da documentação que tenha sido escolhida, respeitando ou não a ordem de classificação;
- Catálogo seletivo: os documentos são escolhidos dentre um ou mais conjuntos documentais para serem descritos minuciosamente;
- Índices: indicam, sistematicamente, nomes de pessoas, lugares, assuntos ou datas, acompanhados de referências para a localização;
- Edição de fontes: uma reprodução de documentos, possivelmente acompanhada de estudos de introdução e fontes paralelas.

Na definição de instrumento de pesquisa, Camargo e Bellotto (1996) reiteram que esse e, conseqüentemente a função de descrição, são características dos arquivos em idade permanente. Afirmam que instrumento de pesquisa é uma “obra de referência, [...], que identifica, localiza, resume ou transcreve, [...], fundos, grupos, séries e peças documentais **existentes num arquivo permanente**, com a finalidade de controle e de acesso ao acervo” (CAMARGO; BELLOTTO, 1996, p. 45, grifo nosso).

Com o aporte das normas de descrição arquivística, o contexto de produção dos documentos tornou-se ainda mais reconhecido como elemento necessário na representação do conteúdo documental, quer seja para atender à finalidade de pesquisa em arquivos permanentes ou controle e gestão eficiente do acervo, garantindo as mais evidentes competências do arquivista: o gerenciamento dos arquivos e a disponibilização do acesso à informação.

A descrição demanda que o arquivista se intere não somente da proveniência, mas também do conteúdo, do método de classificação ou arranjo dos documentos. É uma atividade importante de representação da informação em arquivos, “pois é através dela que se criam as representações dos documentos (ou conjunto documental) com vista à sua posterior identificação e localização” (RIBEIRO, 1996, p. 9).

Além dos princípios enunciados nas normas de descrição arquivística, podemos sintetizar que esta função arquivística deve contemplar, de fato, as especificidades do documento de arquivo e orienta-se nos seguintes aspectos:

- A descrição depende da classificação. Ela é feita a partir das unidades de descrição definidas pela classificação;
- Deve orientar-se no princípio de respeito aos fundos (princípio da proveniência) já adotado na classificação, privilegiando o caráter orgânico e contexto de produção dos documentos arquivísticos;
- A descrição deve ser realizada do geral para o particular, ou seja, a idéia de descrição multinível;
- De acordo com autores, como Maurel e Champagne (1999) e Lopes (1996), a descrição ocorre de forma integrada, para todo o ciclo de vida dos documentos. Da fase corrente a permanente, a descrição pode variar com o tempo, pois novos elementos informativos podem ser adicionados.

Hagen (1998, grifo nosso) acrescenta ainda que há três elementos essenciais para a descrição arquivística: a identificação do produtor do documento (referindo-se novamente ao princípio da proveniência), a descrição de unidades documentais e a **indexação** (objetivando a fácil recuperação da informação).

Apresentaremos, na seção seguinte, a indexação como outro elemento da representação da informação em arquivos.

5 INDEXAÇÃO NO CONTEXTO ARQUIVÍSTICO

“A indexação é o ato de descrever e identificar o assunto do documento” (FUJITA; FERREIRA, 2008, p. 163). Esta definição é complementada por Chaumier (1988, p. 63) quando afirma que a indexação é uma “operação que consiste em escrever e caracterizar um documento, com o auxílio da representação dos conceitos nela contidos”.

A autora Fujita (2004) esclarece ainda que o processo de indexação requer a leitura do documento para permitir a análise do assunto de que se trata este documento. Maurel e Champagne (1999), arquivistas canadenses, sugerem que esta análise deve levar em conta o contexto de produção dos documentos, considerado nas funções de classificação e descrição arquivística.

O CONARQ define a indexação como o “processo pelo qual documentos ou informações são representados por termos, palavras-chave ou descritores, propiciando a recuperação da informação” (DICIONÁRIO BRASILEIRO DE TERMINOLOGIA ARQUIVÍSTICA, 2005, p. 107).

A indexação é constituída por duas etapas: a análise conceitual e a tradução. Lancaster (2004b, p. 9) determina a *análise conceitual* como “[...] decidir do que trata um documento”. No livro *Indexação e Resumos* (LANCASTER, 2004b), o autor afirma que o indexador deve formular perguntas sobre o documento no momento da análise conceitual, tais como: Do que trata o documento? Porque foi incorporado ao acervo? E quais de seus aspectos serão de interesse para os usuários?

A segunda etapa da indexação, a *tradução*, envolve a conversão da análise conceitual em termos de indexação (LANCASTER, 2004b, p. 18).

Chaumier (1988, p. 64-67) caracteriza a indexação em quatro etapas, sendo elas: a) Conhecimento do conteúdo do documento; b) Escolha dos conceitos; c) Tradução dos conceitos escolhidos; d) Incorporação de elementos sintáticos para que o indexador possa avaliar a relação dos conceitos com o assunto do documento, ponderando-os. As quatro etapas propostas por este autor aproximam-se das duas etapas (análise conceitual e tradução) indicadas por Lancaster (2004b).

A indexação pode ser manual ou automática, sendo a primeira realizada por um profissional capacitado para esta atividade; e a segunda uma forma mecanizada

de realizar as duas etapas citadas anteriormente, ou seja, o computador gera automaticamente “um conjunto de entradas de índices a partir de uma seqüência de termos” (LANCASTER, 2004b, p. 52).

Ainda com base em Lancaster (2004b, p. 18-19), a indexação pode ter duas formas de determinação de assunto do documento: a indexação atributiva e a indexação derivativa.

A indexação atributiva baseia-se no uso de termos retirados de outros instrumentos de indexação, denominados como linguagens documentárias. A atribuição de termos exige a leitura e a análise do documento para a identificação do seu conteúdo, ou seja, a análise conceitual enunciada por Lancaster (2004b). A prática atributiva requer também a conversão do assunto do documento em termos de indexação, ilustrando a etapa denominada por Lancaster (2004b) como tradução.

Na indexação derivativa, entretanto, o indexador emprega o vocabulário do próprio texto do documento. Não há uma análise interpretativa dos aspectos intelectuais para o controle dos termos adotados na indexação.

Destacamos, neste contexto, os níveis de exaustividade e especificidade da indexação. A exaustividade relaciona-se ao nível de profundidade que se representa o assunto do documento na indexação. Já a especificidade relaciona-se ao nível de precisão na indexação. Os aspectos de especificidade e exaustividade devem estar diretamente pautados com as necessidades de informação dos usuários dos sistemas de informação.

Para Lancaster (2004b) a indexação seletiva apresenta a visão geral do documento indexado e permite que se atribua uma quantidade limitada de termos aos documentos. O aspecto seletivo associa-se ao nível de especificidade no processo de indexação.

A indexação exaustiva, por sua vez, possibilita uma atribuição ilimitada de termos por parte do indexador (LANCASTER, 2004b, p. 8), uma vez que o nível de exaustividade aplicado na indexação permite que o indexador selecione ou atribua mais pontos de acesso acerca do assunto do documento.

No documento normativo NBR 12676:1992 (ABNT, 1992), a indexação versa sobre três estágios:

- Exame do documento e estabelecimento do assunto de seu conteúdo;
- Identificação dos conceitos presentes no assunto;

- Tradução desses conceitos nos **termos de uma linguagem de indexação** (ABNT/NBR 12676, 1992, p. 2, 4.1.1, grifo nosso).

Como grifado acima, a indexação transcreve o conteúdo dos documentos em linguagens documentárias, também conhecidas como linguagens de indexação. Esta tradução é realizada através de instrumentos de indexação, sejam eles, o sistema de classificação ou o tesouro (CHAUMIER, 1988, p. 67). A própria norma 12676:1992 indica o uso de instrumentos de indexação, como: tesouros, códigos de classificação, cabeçalhos de assunto, entre outros.

Os sistemas de classificação fazem alusão a uma estrutura hierárquica e podem ser comparados à sistematização hierárquica desempenhada na atividade de classificação, já abordada anteriormente. A idéia de estrutura do geral para o particular deste instrumento de indexação também remete à estrutura multinível proposta na descrição arquivística. Atuando como instrumentos de indexação, os sistemas de classificação

baseiam-se na pré-coordenação das noções para exprimir um conceito e no encaixe das classes de conceitos. Tais linguagens vão do geral para o particular, cada classe englobando a precedente, sendo o conjunto representado através de uma árvore hierárquica (CHAUMIER, 1988, p. 67).

O outro instrumento de indexação é o tesouro, definido como “uma linguagem controlada, construída de descritores (palavras ou expressões) passíveis de combinação entre si, no momento da indexação, [...]” (CHAUMIER, 1988, p. 70-71).

As linguagens documentárias, ou linguagens de indexação, desempenham um papel essencial para a representação da informação, uma vez que “[...] por meio delas, pode-se representar, de maneira sintética, as informações materializadas nos textos” (CINTRA *et al.*, 2002, p. 34).

Apropriamo-nos da concepção empregada por Souza (2007, p. 18) para as linguagens documentárias, sendo “linguagens artificiais, controladas, criadas dentro dos objetivos de uma organização/setor, a partir de um conjunto de documentos [...], para serem utilizadas na indexação [...]”.

No decorrer da pesquisa, a expressão “linguagem de indexação” será adotada para designar estes instrumentos que apóiam a representação do conteúdo e, principalmente, orientam o indexador na atribuição de pontos de acesso aos documentos arquivísticos.

As linguagens de indexação podem ser notacionais ou verbais, como também pré ou pós-coordenadas (SOUZA, 2007, p. 21). As notacionais, como o uso de códigos ou notações de classificação, apresentam um “plano geral lógico para a indexação de documentos” (CHAUMIER, 1988, p. 69). As linguagens de indexação verbais visam representar o assunto sem interferir na organização física dos documentos de arquivo.

O outro aspecto a ser observado em relação às linguagens de indexação é a pré ou pós-coordenação. Na linguagem pré-coordenada “os cabeçalhos são combinados na entrada do sistema” e nas linguagens de indexação pós-coordenadas “o relacionamento entre os termos se dá no momento da recuperação da informação” (LANCASTER *apud* SOUZA, 2007, p. 22).

5.1 Relação estabelecida entre a descrição e indexação em arquivos

No imo da representação da informação, a descrição compartilha com a indexação o foco de análise e de representação do conteúdo dos documentos. Leão (2006) considera que no início do século XX a descrição arquivística passou a ser uma atividade facilitadora da recuperação da informação, assim como a finalidade da indexação.

A indexação, segundo Campos (2006), está envolvida no processo de descrição arquivística, uma vez que na descrição a determinação de pontos de acesso para os documentos ocorre por meio de procedimentos que permitem a identificação de aspectos físicos e intelectuais do documento arquivístico.

Os aspectos físicos/objetivos e intelectuais/subjetivos são os pontos de acesso do documento de arquivo. O ponto de acesso é o “elemento de informação, termo ou código que, presente em unidades de descrição, serve à pesquisa, identificação ou localização de documentos” (DICIONÁRIO BRASILEIRO DE TERMINOLOGIA ARQUIVÍSTICA, 2005, 134).

Os aspectos físicos relacionam-se à autoria, data, local e outros que não necessitam de interpretação para a sua identificação no documento. Para a Biblioteconomia, estes aspectos são identificados na atividade de catalogação. Já os aspectos intelectuais necessitam da análise interpretativa a respeito do conteúdo do

documento, sendo na Biblioteconomia identificados e descritos na atividade de indexação (CAMPOS, 2006).

No artigo intitulado *Indexação e descrição em arquivos: a questão da representação e recuperação de informações*, Campos (2006) dedica-se a analisar os conceitos de indexação e descrição, evidenciando o vínculo entre estas atividades. Para a autora, a descrição arquivística abrange os processos de análise dos aspectos físicos (entendida como catalogação na Biblioteconomia) somados à análise dos aspectos intelectuais dos documentos (entendida como indexação pelos bibliotecários).

Sendo assim, os conceitos de indexação e descrição estabelecem uma relação direta no campo da representação da informação. Por envolver procedimentos que expressam o conteúdo de documentos, a descrição seria a união da catalogação e da indexação, como defende Campos (2006), com o objetivo de representar as informações, sob formas destinadas a fomentar a recuperação.

No viés da descrição arquivística, a ISAD(G) não contempla a definição de aspectos intelectuais por meio de uma política de indexação. Recomenda a análise da informação contida nos documentos, focando a capacidade do profissional em analisar o documento, elaborar resumos e identificar informações objetivas pertinentes aos documentos.

A NOBRADE vigora a interdisciplinaridade da atividade de descrição arquivística com a experiência da Biblioteconomia no ramo da indexação. A oitava área - *Área de pontos de acesso e indexação de assuntos* - esboça o encontro entre a indexação e a descrição em arquivos, preconizando que a indexação seja realizada de maneira controlada, com os elementos de descrição estratégicos para a pesquisa.

5.2 Panorama da indexação em arquivos

Ainda que a natureza dos documentos de arquivo seja categórica nas metodologias de sua organização, seja na classificação ou representação da informação, ressaltamos que a prática de indexação surgiu no campo da Biblioteconomia.

Lucia Maria Velloso de Oliveira e Isabel Oliveira (2007) delinearão um histórico do estudo do tema “indexação em arquivos” na literatura e eventos da Arquivologia. Este trabalho foi motivado pela busca do entendimento do conceito de indexação no âmbito arquivístico. As autoras apontam que a indexação está tradicionalmente relacionada à produção de índices, como forma de instrumentos de pesquisa na atividade de descrição arquivística (OLIVEIRA; OLIVEIRA, 2007, p. 52).

A comunidade arquivística apropriou-se das bases teóricas oriundas da indexação biblioteconômica para a representação da informação em arquivos, posto o objetivo comum de fomentar o acesso e a recuperação da informação. A questão da indexação vem sendo discutida em eventos da área e analisadas em publicações reconhecidas no campo da Arquivologia, desde a década de 1980, mas é ainda um tema embrionário nas produções científicas da área arquivística.

Em 1986, o tema foi debatido, de forma pioneira, no VI Congresso Brasileiro de Arquivologia, por meio do trabalho intitulado *O desafio da indexação nos arquivos permanentes textuais* (FERREZ; ARAÚJO; RONDINELLI, 1986), no qual as autoras enfatizaram o legado da Biblioteconomia para o tratamento de documentos arquivísticos no escopo da indexação.

O tema “indexação em arquivos”, junto à NOBRADE (2006), foi o centro da discussão no XVI Congresso Brasileiro de Arquivologia, em 2006. Sob uma perspectiva histórica, a indexação tinha como objetivo exclusivo a elaboração de índices. O uso de tecnologias na recuperação da informação, todavia, estimulou a substituição destes índices pela necessidade de representação do conteúdo dos documentos arquivísticos (SILVA; FUJITA, 2004, p. 137).

A NOBRADE (2006) é um referencial para o encontro das atividades de indexação e descrição, visto que a *Área de pontos de acesso e indexação de assuntos* tem como objetivo “registrar os procedimentos para recuperação do conteúdo de determinados elementos de descrição, por meio da geração e elaboração de índices baseados em entradas autorizadas e no controle do vocabulário adotado” (CONARQ, 2006, p. 59).

Na análise da relação determinada entre a descrição e indexação, Oliveira e Oliveira (2007) reforçam a visão de Campos (2006) sobre a “indexação” estar envolvida na função de descrição arquivística. A indexação, segundo as autoras, possui três concepções, sendo “uma série de etapas visando à elaboração de índices; um processo posterior à análise do documento ou uma **atividade inserida**

na operação de descrição física e temática do documento” (OLIVEIRA; OLIVEIRA, 2007, p. 53, grifo nosso).

Alguns autores advertem que há diferentes fatores que podem afetar todo o processo de representação da informação. Lancaster (2004b) lembra que o tipo de indexação adotada no serviço de informação é um dos fatores que pode comprometer a finalidade de recuperação da informação.

O próximo capítulo versará sobre a área de Gestão da Qualidade, avigorando a importância de determinarmos ferramentas de controle, avaliação e métodos de controle de qualidade dos serviços de um arquivo.

6 GESTÃO DA QUALIDADE E A INDEXAÇÃO

A gestão de arquivos, através das funções arquivísticas, permite que as organizações possam garantir o gerenciamento do ciclo de vida documental e as informações contidas nestes documentos, “desde a sua produção até a destinação final, permitindo, assim, que estejam organizadas sistematicamente, acessíveis e controladas” (NASCIMENTO; FLORES, 2007, p. 63). Quando relacionada ao seio da Qualidade, direciona-se às ferramentas de gestão que podem nortear e aperfeiçoar os processos de tratamento, acesso, uso e disseminação da informação, assim como para adequá-los às necessidades de busca e recuperação da informação de seus usuários.

De um modo geral, os autores investigam a inserção da Arquivologia no campo de estudo da Qualidade como forma de enfatizarem a importância da gestão documental como suporte para as auditorias relacionadas aos Sistemas de Gestão da Qualidade. Lembram Cardoso e Luz (2005), assim como Rosário (2009), que estudos sobre a Gestão da Qualidade estão mais articulados com a área de Gestão de Documentos pela principal constatação de que sem a gestão da informação não há uma gestão de qualidade.

Nesta seção contextualizaremos a base teórica da Qualidade, visando a aproximação da matéria aos serviços de informação, sobretudo no que se refere ao campo da representação da informação em arquivos.

6.1 Abordagem teórico-conceitual da qualidade

Na Administração moderna, a Qualidade passa a figurar uma filosofia de gestão com a intenção de alcançar a maior satisfação dos clientes. Juran (1990) define a qualidade como sendo a adequação à finalidade ou uso. Para Deming (1990), a qualidade deve ter como premissa maior as necessidades futuras e atuais dos clientes, bem mesmo que envolvam necessidades de mudança nos processos organizacionais (NASCIMENTO; FLORES, 2007, p. 66).

O conceito de Qualidade foi inicialmente usado em relação à conformidade de especificações técnicas no controle da produção de produtos, materiais e serviços. Posteriormente, essa abordagem voltou-se para a satisfação do cliente, conforme a tendência de desenvolver mecanismos que pudessem atribuir valor a um produto ou serviço como diferencial no mercado.

O conceito de Qualidade total ou de Gestão da Qualidade significa um modelo de gerenciamento amplo que busca a eficiência e eficácia organizacional. Todos os recursos humanos envolvidos são conscientizados de que o trabalho de cada parte reflete diretamente nos resultados do todo.

Essa preocupação permite que as empresas possam conhecer e adequar suas atividades a um processo de melhoria, que tem como objetivo beneficiar os envolvidos e buscar resultados decisórios e essenciais.

A empresa deve conhecer “as necessidades explícitas e implícitas de seus clientes reais e potenciais para, então, **modificar os processos que dão origem aos seus produtos [e serviços], buscando adequá-los ao que estes esperam**” (NASCIMENTO; FLORES, 2007, p. 63, grifo nosso). A gestão da Qualidade, portanto, configura-se como a implementação de processos e ferramentas que primam a padronização de procedimentos, melhorias e planejamento.

A Organização Internacional de Normatização instituiu a série ISO 9000, formada pelas normas: 9000, 9001, 9002, 9003 e 9004, que versam sobre os princípios de Qualidade que englobam o planejamento, os processos, a liderança, a organização, o foco no cliente, o envolvimento das pessoas, entre outros. Neste sentido, um dos princípios basilares da gestão da Qualidade é o “ênfase por processos”. De acordo com este princípio, os resultados são alcançados eficientemente quando as atividades e os recursos são gerenciados como um processo.

Dentre as diferentes metodologias de melhoria que existem na área de Qualidade, destacamos o ciclo PDCA, criado por Walter Shewart, mas conhecido como “ciclo de Deming”, seu principal disseminador. Basicamente, o ciclo PDCA consiste nas siglas das palavras em inglês: *Plan* (Planejar), *Do* (Fazer, executar), *Check* (Verificar) e *Act* (Agir, atuar corretivamente).

No que diz respeito ao âmbito dos arquivos, esta metodologia é aplicável no desígnio de produzir níveis elevados de excelência na prestação de serviços aos usuários: **Planejando** os objetivos, metas e meios dos serviços informacionais;

Desenvolvendo ações de treinamento, motivação, difusão e educação; **C**hecando os processos e atividades do arquivo, mediante controle e avaliação; e, por fim, **A**gindo no sentido de acompanhar, atualizar, programar novas ações, etc. (BELLUZZO; MACEDO, 1993, p. 128).

A essência que constitui a Qualidade no cenário atual é a de melhorar os processos e atividades para a garantia da satisfação de requisitos, ou seja, melhorar continuamente, considerando os fatores e recursos envolvidos para propiciar a satisfação dos clientes (ROSÁRIO, 2009, p. 32).

A Gestão da Qualidade aplicada aos arquivos está direcionada ao foco no usuário por meio do desenvolvimento de atividades que atendam de forma satisfatória as necessidades de uso e acesso daqueles que recorrem aos arquivos. Ou seja, presteza no atendimento, processos de avaliação por parte do usuário, tratamento fidedigno dos documentos visando a finalidade do acesso e critérios de preservação e conservação pautados em princípios difundidos pela Arquivologia.

A gestão de arquivos, com base nos preceitos da Qualidade, é um processo contínuo. As ferramentas da Qualidade contribuem para o controle do fluxo documental em conformidade, permitindo “[...] o monitoramento contínuo das atividades e produtos gerados, a melhoria do desempenho do processo e a sua rastreabilidade” (CARDOSO; LUZ, 2005, p. 56).

Para tanto, os serviços e funções arquivísticas precisam seguir critérios de aplicação arquivísticos e padrões de Qualidade que designem eficácia e eficiência para os processos de tratamento documental.

Andrade (2007, p. 72) afirma que “dos caminhos seguidos para a melhoria dos serviços da informação [...] estão aqueles que objetivam o aumento da qualidade das representações de informação”.

Nesta perspectiva, trataremos ainda nesta seção a aplicação da Qualidade no contexto da indexação de documentos, posto que esta se encontra no âmago da representação da informação nos arquivos, compartilhando com a descrição a intenção de representar o conteúdo e características dos documentos de arquivo.

6.2 Qualidade no processo de representação da informação

A representação da informação perpassa por, pelo menos, três etapas: a análise conceitual, a tradução e o controle de qualidade (PINTO, 2001, p. 227). O entendimento do controle de qualidade na atividade de indexação de documentos arquivísticos, todavia, não é comum na literatura especializada da área de Gestão da Qualidade e nas produções científicas no campo da Arquivologia.

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) editou normas internacionais e delas podemos extrair dois conceitos importantes para o escopo desta pesquisa (ABNT, 1990):

- **Controle de qualidade:** envolve técnicas operacionais e atividades utilizadas para atender aos requisitos da qualidade;
- **Qualidade do serviço prestado:** refere-se ao atendimento eficaz das necessidades do cliente, sendo importante considerar, na identificação de critérios e indicadores para sua mensuração, a forma como o usuário sente a satisfação dos seus anseios.

Lancaster (2004b) e a NBR 12676:1992 (ABNT, 1992) destacam a importância do controle de qualidade, ou seja, uma prática avaliativa na indexação de documentos para fins de uma eficaz recuperação da informação e um atendimento eficiente às necessidades dos usuários.

Sob uma visão sistemática poderiam os arquivistas avaliar a qualidade de um serviço de informação como executores destas atividades? Acreditamos que sim, dependendo do que os arquivistas definem como fatores que contribuem para a qualidade na resposta aos usuários dos arquivos.

O estabelecimento de padrões para a realização de atividades, nesse sentido, é uma condição essencial para a garantia da qualidade em todo o processo de tratamento documental, seja nas atividades voltadas para a Gestão de Documentos ou na indexação como meio de representação da informação.

Em linhas gerais, Belluzzo e Macedo (1993) indicam três passos para criar os critérios de avaliação, sejam em quaisquer atividades:

- Olhar ao redor para detectar os problemas e tentar sua solução em termos do estabelecimento de alvos;
- Fazer um levantamento para verificar as expectativas e necessidades dos usuários e torná-las o alvo dos padrões;
- Fazer uma "análise de cima para baixo" do trabalho [...], desde o estabelecimento da missão, objetivos gerais e específicos, serviços oferecidos, até à determinação dos alvos e processos para alcançá-los (BELLUZZO; MACEDO, 1993, 127).

O controle da qualidade das atividades de uma instituição deve, portanto, congrega o planejamento e a implementação de procedimentos necessários para o monitoramento, análise e melhoria dos serviços.

Os interesses do cliente são, comumente, relacionados à qualidade do serviço prestado. O campo da Gestão da Qualidade trata como "cliente" a pessoa que solicita um serviço e espera que o mesmo seja realizado com presteza e qualidade. Aproximaremos o termo "cliente" ao termo "usuário" dos serviços de informação, a fim de abranger tanto a idéia da qualidade envolvida na gestão documental quanto o conceito de qualidade na indexação.

Segundo a NBR ISO 9000:2000, um Sistema de Gestão da Qualidade busca apoiar as organizações a aumentarem a satisfação dos clientes, atentando para as suas necessidades e expectativas (ABNT, 2000a).

O usuário percebe a qualidade de todo o processo de tratamento documental no momento em que obtém a informação, o documento ou, simplesmente, a satisfação de ter recorrido aos arquivos como fontes de informação. Neste contexto, os estudos de usuários em arquivos revelam-se como um diferencial interessante para a adequação dos serviços arquivísticos ao perfil e demanda dos usuários.

Souza (2007) salienta que os procedimentos de trabalho de um centro de documentação devem estar alinhados e dispostos num plano de ação, visando atender os usuários e as metas da instituição, onde o arquivo está inserido.

A base da Gestão da Qualidade é o controle (CARDOSO; LUZ, 2005; NASCIMENTO; FLORES, 2008). O gerenciamento dos documentos produzidos ou recebidos pelas instituições é um elemento importante que conduz às organizações ao controle.

A indexação pode ser incluída nesta perspectiva, figurando um processo de análise documental que requer avaliação e controle, como qualquer outra atividade considerada no gerenciamento de documentos e no Sistema de Gestão da Qualidade nas instituições. Através de uma indexação eficiente, as informações

arquivísticas podem ser recuperadas com maior presteza e, possivelmente, uma indexação monitorada determinaria a qualidade na prestação de serviços de informação.

As normas de qualidade, especialmente a NBR ISO 9000:2000 (ABNT, 2000a), não se referem ao termo “arquivo” ou “informação arquivística”, como os reconhecemos conceitualmente no campo da Arquivologia. Estes termos aparecem subentendidos nos termos “documentação” e “registro”.

Na NBR 9578:1986 define-se o termo “arquivo”. A aceção lembra, novamente, a característica orgânica dos documentos arquivísticos.

[...] designação genérica de um conjunto de **documentos produzidos e recebidos por uma pessoa física ou jurídica, pública ou privada, caracterizado pela natureza orgânica de sua acumulação** e conservado por essas pessoas ou por seus sucessores, para fins de prova ou informação. De acordo com a natureza do suporte, o arquivo terá a qualificação respectiva como, por exemplo: arquivo audiovisual, fotográfico, iconográfico, de microformas, informático (ABNT, 1986, p. 1, grifo nosso).

A norma ISO 9001:2000 exige que sejam adotados procedimentos para o tratamento e recuperação dos registros documentais, contemplando um Sistema de Gestão da Qualidade.

Registros devem ser estabelecidos e mantidos para prover evidências da conformidade com requisitos e da operação eficaz do sistema de gestão da qualidade. Registros devem ser mantidos legíveis, prontamente identificáveis e recuperáveis. **Um procedimento documentado deve ser estabelecido para definir os controles necessários para identificação, armazenamento, proteção, recuperação, tempo de retenção e descarte dos registros** (ABNT, 2000b, p. 4-5, grifo nosso).

A NBR 12676:1992, denominada *Métodos para análise de documentos – determinação de seus assuntos e seleção de termos de indexação* (ABNT, 1992), foi elaborada para tratar da indexação de documentos. Esta norma confirma que o desempenho e a qualidade da indexação dependem de fatores referentes a:

- Consistência na especificidade dos termos atribuídos a um documento e o nível de exaustividade atingido na indexação [...];
- Qualificação do indexador (imparcialidade, conhecimento, etc.);
- Qualidade dos instrumentos de indexação (ABNT, 1992, p. 4, 5.1).

A indexação é entendida na norma NBR 12676:1992 (1992, p. 2, 3.4) como o “ato de identificar e descrever o conteúdo de um documento com termos representativos dos seus assuntos e que constituem uma linguagem de indexação”.

Afinal, o que é uma boa indexação? Entendemos que seja a indexação que permite que se recuperem informações proveitosas durante as pesquisas para as quais estas informações sejam respostas úteis.

De acordo com a NBR 12676:1992, a qualidade das linguagens de indexação, como citado acima, pode intervir no objetivo final da indexação, isto é, na recuperação da informação.

As linguagens de indexação ou linguagens documentárias, como já mencionamos no capítulo anterior, podem ser verbais ou notacionais, sendo que as linguagens notacionais podem ser baseadas em termos ou símbolos derivados da classificação arquivística. Neste caso, podemos compreender que a qualidade na atividade de classificação arquivística é fundamental para o uso adequado dos instrumentos de indexação notacionais, como o Plano de Classificação de documentos de arquivo, por exemplo.

Analisamos, assim, que o Plano de Classificação, entendido aqui como linguagem documentária notacional, pode afetar diretamente na qualidade final da indexação, caso a indexação seja baseada em termos deste instrumento: se um código for atribuído equivocadamente na indexação de um documento, a pesquisa para a recuperação da informação pode ser mal sucedida.

Deste modo, segundo a NBR 12676:1992, o indexador deve ter um conhecimento acerca do assunto dos documentos que serão indexados e, especialmente, deve compreender a linguagem de indexação que utiliza como instrumento do seu trabalho (ABNT, 1992, p. 4, 5.1.2).

No que tange às práticas avaliativas, Souza (2007) assinala que os estudos estão associados ao desempenho do serviço de indexação, focando a qualidade do produto ou informação oferecida pelo sistema e se este produto atende às solicitações dos usuários (SOUZA, 2007, p. 33).

Lancaster (2004) publicou duas obras que abordam a visão teórica e avaliativa dos serviços de informação. No livro *Avaliação de Serviços de Bibliotecas* (LANCASTER, 2004a), o autor indica os procedimentos de avaliação aplicáveis no campo da Biblioteconomia. Estas recomendações podem ser adaptadas ao âmbito

arquivístico, sobretudo o último capítulo, que versa sobre o *controle de qualidade* permanente.

O enfoque da qualidade permanente relaciona-se com a filosofia de Gestão da Qualidade Total, que induz as instituições a atuarem de modo sistêmico no aprimoramento e melhoria contínua dos seus processos de trabalho, em prol da qualidade.

No clássico *Indexação e Resumos* (2004b) notamos um capítulo dedicado somente ao conceito de qualidade da indexação (LANCASTER, 2004b, p. 83-99). O autor afirma que existem muitos fatores inerentes à eficácia ou falha da indexação, pois cada etapa do processo de indexação pode ser afetada por diferentes variáveis que influenciarão todo o processo de recuperação da informação. As falhas básicas ocorrem nas etapas de análise conceitual e tradução.

Na etapa de análise conceitual, os problemas podem relacionar-se aos seguintes fatores:

- Deixar de reconhecer um tópico que se revista de interesse potencial para o grupo usuário atendido.
- Interpretar erroneamente de que trata realmente um aspecto do documento, acarretando a atribuição de um termo (ou termos) inadequado (LANCASTER, 2004b, p. 85).

Os fatores que podem afetar a qualidade da indexação na etapa de tradução são:

- Deixar de usar o termo mais específico disponível para representar um assunto;
- Empregar um termo que seja inadequado para o conteúdo temático devido à falta de conhecimento especializado ou por causa da desatenção (LANCASTER, 2004b, p. 85).

Os outros fatores inerentes à qualidade da indexação referem-se às escolhas feitas para a prática de indexação. A escolha por uma indexação derivativa, por exemplo, não exige a interpretação dos aspectos intelectuais do documento, assim o indexador pode usar algum vocabulário do próprio texto que não seja apropriado para indexá-lo.

A exigência de metas de produtividade para os documentos indexados também é mencionada por Lancaster (2004b, p. 91) como um fator que pode

ocasionar o descuido e as atribuições de pontos de acesso equivocados no ato de indexar.

A NBR 12676:1992 alerta que, quando possível, é necessário realizar testes da qualidade da indexação, posto que quaisquer erros prejudicam a recuperação da informação. Os critérios a serem usados para os testes de qualidade, porém, estão sucintamente indicados na norma, sendo: a análise dos resultados da recuperação e o contato direto com os usuários para ter uma percepção do resultado de suas pesquisas (ABNT, 1992).

Lancaster (2004b) complementa estes critérios com a sugestão de revisão de documentos já indexados, por meio de amostragem, como uma possível forma de controle de qualidade. Esta revisão pode ser plausível dependendo da quantidade de documentos indexados e do número de pessoal qualificado disponível para a revisão da indexação.

Uma boa seleção e treinamento dos indexadores, conjugada ao controle permanente da qualidade da atividade de indexação e a freqüente avaliação das linguagens de indexação são ações que possibilitam um processo eficiente de representação da informação nos arquivos e, portanto, uma eficaz recuperação da informação.

A maneira como cada indexador representará o conteúdo dos documentos dependerá não somente da linguagem documentária (notacional ou verbal), mas também de uma política interna de indexação. Esta deve ser definida em consonância com a missão da instituição produtora dos documentos, considerando o perfil dos usuários dos serviços de informação.

É notório que o controle de qualidade da indexação ainda é um tema incipiente na literatura da Arquivologia e, do mesmo modo, pouco estudado no campo de Gestão da Qualidade. Chaumier (1990) reforça que “de nada adianta arquivar um documento que não saberemos encontrar porque ele não foi indexado ou, ainda, porque ele foi indexado de maneira incorreta” (CHAUMIER *apud* PINTO, 2001, p. 225).

O intercâmbio entre Arquivologia e a área da Qualidade pode fomentar melhorias em todo o processo de gestão documental, desde a produção, classificação, descrição, avaliação e destinação dos documentos, como também afirma Rosário (2009). No viés da Qualidade, a Arquivologia pode ainda estabelecer métodos eficazes para o controle qualitativo da indexação em arquivos.

A recuperação da informação contida nos documentos arquivísticos está pautada na qualidade com que os documentos são geridos e, conseqüentemente, representados. Por conseguinte, observamos que a Qualidade pode contribuir para a Arquivologia no que se refere aos padrões nos serviços de arquivo das instituições.

Neste sentido, as atividades de representação da informação podem ser consideradas como processos de análise documental que demandam procedimentos baseados em normas (como a ISAD(G) e a NOBRADE) e procedimentos internos, da mesma forma que requerem o controle efetivo para atingir a finalidade de recuperar a informação para os usuários.

Ao analisar o processo de indexação de documentos arquivísticos, a Gestão da Qualidade poderia subsidiar a Arquivologia a identificar outros fatores nevrálgicos que acarretam erros na indexação. As metodologias e ferramentas da Qualidade analisam e transformam a cultura organizacional em diversos matizes do tratamento dos documentos, pois demanda o controle, tal como a Gestão de Documentos.

[...] O controle quantitativo e qualitativo dos documentos produzidos, evitando, dessa maneira, a acumulação desordenada e irracional de documentos; a supervisão permanente dos arquivos desde a sua produção até a sua destinação final; a simplificação das atividades de criação, de manutenção e de uso dos arquivos; a melhoria do fluxo informacional da empresa; a racionalização dos arquivos físicos, bem como a economia de custos a eles referentes (NASCIMENTO; FLORES, 2007, p. 68).

Não há uma regra exclusiva para a representação da informação em arquivos. Ainda que existam diretrizes teóricas que norteiem o arquivista nas suas atividades, a indexação e a descrição arquivística têm particularidades ligadas às características dos documentos de arquivo e também a cada instituição. Os arquivistas devem buscar o atendimento e adequação à realidade de cada instituição.

Cada instituição deve escolher o tipo de indexação mais adequado, os melhores pontos de acesso aos documentos para atendimento ao usuário e, de fato, a forma mais viável e eficiente de controlar a qualidade da indexação dos documentos de arquivo como documentos orgânicos e fidedignos ao seu contexto de produção.

7 CASO PETROS: A REPRESENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA ÁREA DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR

O presente capítulo consiste na parte empírica deste trabalho. Trata-se de um estudo de caso da Fundação Petrobras de Seguridade Social (Petros), com base no enfoque no Centro de Documentação (CEDOC) e seus serviços, versando sobre a representação da informação arquivística no arquivo desta instituição.

7.1 Fundação Petrobras de Seguridade Social – Petros

Na década de 1970, surgiram os primeiros fundos de pensão, que se caracterizam como entidades sem fins lucrativos. Para a representatividade destas instituições, foi criada a Associação Brasileira das Entidades Fechadas de Previdência Complementar (ABRAPP), cujo objetivo era ser um órgão interlocutor e defensor dos interesses dos fundos de pensão junto ao poder público e instituições privadas.

Um fundo de pensão tem a finalidade de complementar os benefícios da Previdência Social. Existem entidades de Previdência Complementar de dois tipos: entidades fechadas ou entidades abertas.

As Entidades Abertas de Previdência Complementar (EAPC) têm fins lucrativos e podem vender planos de previdência para pessoas físicas ou jurídicas, sendo normalmente oferecidos por bancos e seguradoras. Já as Entidades Fechadas de Previdência Complementar (EFPC), não tem finalidade de lucro e estão autorizadas a instituir planos de previdência que complementam os benefícios do Regime da Previdência Social. Os planos de benefícios são exclusivos para os empregados de instituições ou grupos formados por associações profissionais que estão associadas ao fundo de pensão (ABRAPP, 2008).

No Brasil, os maiores fundos de pensão são a Previ, a Petros e a Funcef, cujas patrocinadoras principais são, respectivamente, o Banco do Brasil, a Petrobras e a Caixa Econômica Federal.

O marco regulatório dos fundos de pensão foi a modernização impulsionada pelas Leis Complementares nº 108 e nº 109, ambas de 29 de maio de 2001.

A Lei Complementar nº 109/2001 dispõe sobre a relação entre a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, suas autarquias, fundações, sociedades de economia mista e outras entidades públicas e suas respectivas entidades fechadas de previdência complementar, e dá outras providências. Enquanto a Lei nº 108/2001, de forma conceitual, dispõe sobre o Regime de Previdência Complementar e dá outras providências.

O artigo 31º da Lei Complementar nº 109/2001 define as Entidades Fechadas de Previdência Complementar, confirmando que estas são mantidas por empresas patrocinadoras e os seus empregados, entendidos como *participantes* e também por membros de associações profissionais, denominados como *instituidores*.

As entidades fechadas são aquelas acessíveis, na forma regulamentada pelo órgão regulador e fiscalizador, exclusivamente:

I - aos empregados de uma empresa ou grupo de empresas e aos servidores da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, entes denominados **patrocinadores**; e

II - aos associados ou membros de pessoas jurídicas de caráter profissional, classista ou setorial, denominados **instituidores** (BRASIL, 2001, art. 31, grifo nosso).

A Fundação Petrobras de Seguridade Social foi fundada no mês de julho de 1970. É o segundo maior fundo de pensão do Brasil, sendo a pioneira no mercado de Previdência Complementar, prezando por uma imagem de solidez, eficiência e modernidade. Em 2000, a Petros ganhou o Prêmio Banas Qualidade, consagrando-se como o fundo de pensão de melhor qualidade de gestão em todo o Brasil.

A ética e transparência são valores que devem ser praticados nas relações com os participantes e, desta forma, os fundos de pensão tem um compromisso legal e social com os seus “clientes”, isto é, seus participantes, patrocinadores e associados.

Observamos que, conforme o parágrafo único do art. 24º da Lei nº 109/2001, os fundos de pensão tem o dever de prestar contas e fornecer informações aos seus participantes.

As informações requeridas formalmente pelo participante ou assistido, para defesa de direitos e esclarecimento de situações de interesse pessoal específico deverão ser atendidas pela entidade no prazo estabelecido pelo órgão regulador e fiscalizador (BRASIL, 2001, art. 24º, parágrafo único).

O órgão regulador das Entidades Fechadas de Previdência Complementar é a Superintendência Nacional de Previdência Complementar (PREVIC), que impõe o prazo máximo de trinta dias para resposta às demandas dos participantes.

A Resolução MPS/CGPC nº 23, de 06 de dezembro de 2006, orienta os procedimentos das EFPC na divulgação de informações aos participantes, sobretudo as informações contidas em documentos produzidos e/ou recebidos pela Petros no exercício de suas atividades.

Sem prejuízo de outras informações cuja divulgação esteja prevista em lei, atos normativos, estatutos da EFPC e regulamentos de planos de benefícios, ou determinadas pela Secretaria de Previdência Complementar, deverão ser prestadas no **prazo máximo de trinta dias**, contados a partir da data da formalização do pedido pelo participante ou assistido, outras informações de seu interesse (BRASIL, 2006, art. 6º, grifo nosso).

Além da PREVIC, a Petros também é submetida a outros órgãos reguladores e fiscalizadores, como o Ministério da Previdência e Assistência Social (MPAS) e o Conselho Monetário Nacional (CVM).

A Petros tem como missão oferecer produtos e serviços, com foco em seguridade, adequados às expectativas de seus participantes, empresas patrocinadoras e instituidores, geridos com eficácia, transparência e responsabilidade social. Sua visão de negócio é ser uma entidade multipatrocinada de produtos de seguridade, reconhecida pela sociedade como líder no mercado por sua competência e eficácia.

Inicialmente, a Petros foi criada para administrar os planos de previdência dos empregados da Petrobras (Petróleo Brasileiro S/A), mas hoje em dia desenvolve, administra e implanta planos de Previdência Complementar para outras empresas e associações de classe. É, portanto, um fundo de pensão multipatrocinado.

O prédio Sede da Petros localiza-se na Rua do Ouvidor, 98, no Centro da cidade do Rio de Janeiro. Possui 12 andares, sendo dois subsolos reservados para a sala do gerador (1º subsolo) e para o Centro de Documentação (2º subsolo). A Petros possui também três postos de atendimentos para os participantes, em Salvador (BA), Santos (SP) e Aracaju (SE).

Conforme o organograma da instituição (Figura 1), notamos que a Petros é dividida em três Diretorias e uma Presidência, assim como pelo Conselho

Deliberativo e Conselho Fiscal. Estes possuem membros indicados pelas patrocinadoras e membros eleitos pelos participantes através de votação.

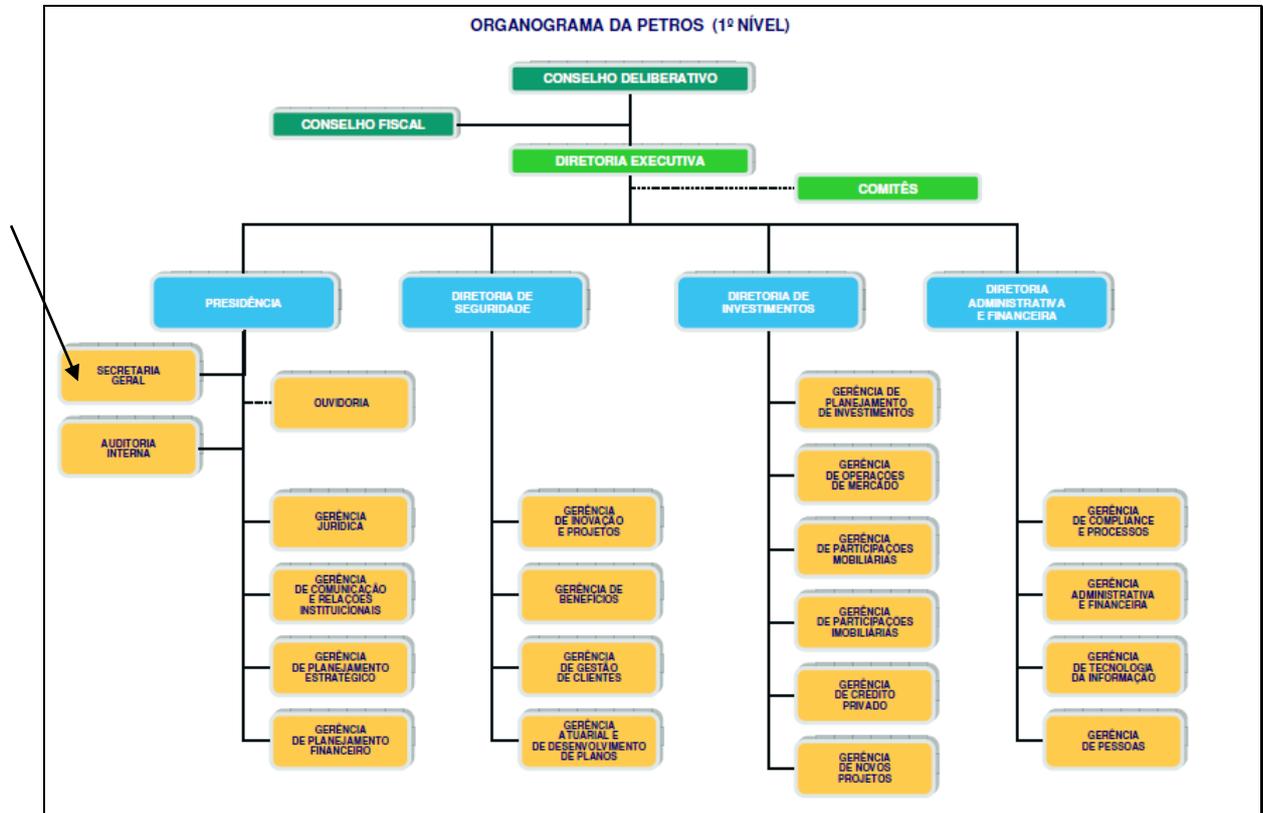


Figura 1 – Organograma da Petros

Fonte: Plano Básico de Organização, 2013.

O Centro de Documentação da Petros está situado junto à Secretaria Geral, conforme o destaque no organograma e, por sua vez, subordinado à Presidência.

Destacamos que os fluxos de trabalho e atividades da Petros estão modelados, descritos e disponibilizados na *Intranet* da instituição. A possibilidade de acesso à normatização dos procedimentos corporativos e operacionais revela uma transparência administrativa da Petros.

A Gerência de Pessoas possui também um “Programa de Educação Corporativa”. Os cursos referem-se a diversos segmentos concernentes ao negócio da instituição e são ministrados por empregados que exercem competências relacionadas aos assuntos em epígrafe, sendo eles: Formação em Previdência

Complementar, Gestão de Investimentos de Planos de Previdência Complementar, Legislação da Previdência Oficial (INSS) e **Gestão Documental**, entre outros.

7.2 Centro de Documentação da Petros – CEDOC

Conforme mencionado, o Centro de Documentação da Petros está subordinado à Secretaria Geral, mais especificamente sob a coordenação da Célula de Apoio Administrativo, cujas competências englobam o apoio aos órgãos decisórios (Diretoria Executiva e Conselhos), as atividades do protocolo, do arquivo (Centro de Documentação) e biblioteca.

O objetivo final do CEDOC é prestar serviços informacionais com qualidade e disponibilidade a todos os órgãos da Petros. A alçada de competências do CEDOC abarca o apoio técnico em todo o processo de gestão documental na Petros, as consultorias para instruir a organização dos arquivos, a administração dos instrumentos de gestão documental (Plano de Classificação e Tabela de Temporalidade Documental), a gestão do processo de digitalização e indexação de documentos. Cabe ainda ao CEDOC a atividade biblioteconômica, com a gestão do acervo bibliográfico (livros, periódicos e assinaturas de jornais e revistas).

O Centro de Documentação da Petros situa-se no 2º subsolo do edifício Sede da Petros. É composto por três salões: há um salão ambientado como escritório, seguindo o padrão dos outros andares do edifício (com estações de trabalho e copiadoras) e mais dois salões, que são reservados para a guarda do acervo arquivístico e bibliográfico.

7.2.1 Acervo e serviços

O acervo gerido e custodiado pelo Centro de Documentação compreende os documentos de todos os órgãos da Petros. Possui cerca de 20 milhões de documentos em suporte de papel, com tipos documentais diversificados, recebidos

e/ou produzidos por todas as áreas da Petros, tanto as áreas-fim quanto as áreas-meio.

Há também um acervo com cerca de 9.600 microfimes, relacionados aos diversos órgãos da Petros, principalmente à área de Contabilidade, que solicita a microfilmagem de todo o movimento contábil da Petros, no intuito de preservar a documentação original da instituição.

O CEDOC possui ainda outras microformas, como as microfichas e jaquetas, contendo as Fichas Financeiras dos participantes e Fichas Analíticas de Razão da área de Contabilidade nas microfichas e, respectivamente, alguns Processos de Suplementação de Benefício em jaquetas. Nas jaquetas constam processos deferidos até 2001, pois com a implementação da TTD os processos são encaminhados somente para a digitalização.

Como a Petros é um fundo de pensão, cuja finalidade é administrar planos de benefícios daqueles que aderem à Previdência Complementar, podemos assegurar que grande parte do acervo do CEDOC é composta por documentos da área de Previdência, ou seja, os documentos inerentes ao exercício das atividades de algumas áreas-fim da Petros, como por exemplo: a Gerência de Benefícios e o Setor de Relacionamento com Participantes.

De um modo geral, o acervo das áreas supracitadas é composto por documentos pertinentes ao processo de adesão do participante na Petros e documentos gerados na concessão dos benefícios de suplementação da aposentadoria, auxílio-doença, pecúlio e pensão. Os tipos documentais que constituem o acervo são diversos, sendo os mais comuns: o Pedido de Inscrição, o Pedido de Suplementação de Benefício, a Carta de Concessão do Benefício do INSS, a Planilha de Cálculo do Benefício da Petros, entre outros.

Como citado acima, além de gerir e preservar os documentos da área de benefícios de Previdência Complementar, o CEDOC é igualmente responsável pela gestão dos documentos das outras áreas da Petros, tais como: as áreas de contato da Presidência, da Diretoria de Seguridade, da Diretoria de Investimentos e da Diretoria Administrativa e Financeira.

Após o término do prazo de guarda dos documentos em idade corrente, todas as áreas da Petros têm a recomendação de transferir os documentos para o CEDOC.

O requisito fundamental para a transferência de quaisquer documentos ao CEDOC é a *classificação arquivística*, isto é, a indicação do código de classificação nos próprios documentos, na capa dos processos de benefícios ou no lado externo das caixas encaminhadas ao setor de arquivo.

Perante a adoção de procedimentos adequados na produção e uso dos documentos arquivísticos, o CEDOC pratica coerentemente a gestão dos documentos que tem o uso pouco freqüente na Petros, ou seja, os arquivos intermediários, bem como recuperar as informações de forma rápida, sempre que necessário.

Uma gestão documental efetiva, desde o momento da produção, também permite que o CEDOC preserve os documentos que, em função de seu valor informativo para a Petros, devem ser mantidos em caráter definitivo no Centro de Documentação, isto é, os arquivos permanentes.

O Centro de Documentação da Petros compreende os seguintes serviços:

• **Gestão do Atendimento ao Usuário Interno:**

Todos os setores e Gerências da Petros registram solicitações para o CEDOC através do Sistema de Atendimento ao Cliente Interno (SAC). Todas as áreas requerem a prestação de serviços como:

- Cópia de documento;
- Transferência de documentos para o CEDOC;
- Digitalização de documentos;
- Consulta ao documento original;
- Microfilmagem de documentos.

Os indicadores de desempenho dos atendimentos são detalhados e aferidos no Relatório Mensal de Atividades do CEDOC, por meio de dados quantitativos e estatísticos pertinentes às solicitações recebidas pelo Centro de Documentação (área de arquivo) durante um período de vinte dias úteis no mês. Em média, o CEDOC realiza 300 atendimentos por mês.

Caso alguma solicitação destinada a atender demandas da área de seguridade não seja atendida pelo CEDOC e este atendimento esteja identificado como um risco para a instituição, é necessário elaborar um relatório explicativo para a área de Compliance da Petros, visto que as EFPC têm um prazo máximo de

resposta aos participantes e a Gerência de Compliance é responsável por monitorar os riscos relativos às normas legais vinculadas às atividades da Petros.

- **Gestão de Documentos:**

Cabe ao CEDOC prestar consultoria nos setores para instruir a organização e classificação dos documentos em idade corrente, assim como desempenhar os procedimentos de gestão documental (classificação, avaliação, descrição e destinação dos documentos) na Petros.

O CEDOC avalia os documentos e os destina, seguindo as diretrizes da Tabela de Temporalidade Documental da Petros (TTD).

Os documentos seguem diversas formas de destinação: o arquivamento nos dossiês dos participantes, a guarda intermediária nos arquivos deslizantes do CEDOC ou a cópia em outras mídias para a preservação dos documentos, isto é, a microfilmagem e a digitalização. Há casos em que a destinação dos documentos incide na transferência para a empresa responsável pela custódia externa de documentos.

Nos casos em que os documentos são passíveis de eliminação, a equipe do CEDOC elabora o Termo de Eliminação de Documentos (TED) para aprovação do Gerente Executivo do órgão produtor dos documentos.

A Petros firmou um contrato com uma empresa que presta o serviço de custódia de documentos. Esta empresa disponibiliza uma base de dados, com acesso *on-line*, para que o CEDOC realize a descrição arquivística dos documentos que são transferidos para a guarda externa.

Através desta mesma base de dados é possível recuperar as informações e solicitar a entrega dos documentos nas dependências no CEDOC. O acesso aos documentos custodiados externamente ocorre em tempo hábil para o atendimento de quaisquer pesquisas, pois a empresa custodiante entrega-os no prazo máximo de 24 horas, tendo a entrega emergencial em até 06 horas.

A Petros também contratou uma empresa especializada para prestar o serviço de microfilmagem dos documentos. São encaminhados para a microfilmagem apenas os documentos que, conforme a TTD, devem ser preservados em outra mídia, além do suporte original.

Neste contexto de gestão documental, cabe também a responsabilidade de organizar e custodiar os dossiês dos participantes assistidos (aposentados) e seus respectivos beneficiários.

Nesta perspectiva, além de executar as funções arquivísticas, cabe salientarmos que o CEDOC tem como competência promover a administração dos instrumentos de gestão de documentos (o Plano de Classificação e Tabela de Temporalidade Documental).

• **Gestão do Processo de Digitalização e Indexação de Documentos:**

A digitalização, como já citado, é uma das formas de destinação adotadas na Petros para preservar e facilitar o acesso aos documentos arquivísticos.

O CEDOC acompanha todo o processo de preparo e digitalização dos documentos. O serviço é realizado por uma empresa terceirizada, cujos empregados exercem suas funções lotados no CEDOC.

Diante da exigência de que cada órgão da Petros deve classificar os documentos, conforme o seu Plano de Classificação, antes de transferi-los para o CEDOC, podemos destacar que o CEDOC responsabiliza-se pela conferência da classificação e listagens dos documentos antes de prosseguir no processo de digitalização.

Após a conferência, os documentos são encaminhados para a digitalização e posteriormente incorporados ao sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos utilizado na Petros, que será analisado com maior detalhamento posteriormente.

Competem ainda ao CEDOC as atividades de indexação dos documentos arquivísticos. A indexação dos documentos é realizada por outros empregados terceirizados, que não são os mesmos que digitalizam.

Os procedimentos necessários para cada serviço prestado pelo arquivo também estão disponíveis na *Intranet* da Petros, visando nortear os usuários internos e os executores das atividades arquivísticas. Os fluxogramas dos processos de trabalho do CEDOC também podem ser consultados pelos empregados da Petros na *Intranet*.

- **Gestão do Acervo Bibliográfico:**

Esta competência compreende as atividades de remanejamento e aquisição do acervo bibliográfico e a renovação de assinaturas de jornais e revistas para todos os órgãos da Petros. Os jornais são de circulação diária e as revistas têm publicações semanais, quinzenais ou mensais.

7.2.2 Usuários

A maior demanda de solicitações registradas no Sistema de Atendimento ao Cliente Interno (SAC) refere-se aos documentos provenientes das atividades das áreas pertencentes à Gerência de Benefícios e do Setor de Relacionamento com Participantes. Esta grande demanda se deve a obrigação da Petros em fornecer informações aos seus participantes, em virtude do art. 24º da Lei nº 109/2001, como exposto anteriormente.

Por questões de segurança o acesso ao CEDOC é restrito. Através das solicitações registradas no sistema SAC, todos os usuários recorrem aos arquivos para subsidiar a realização de suas atividades, as tomadas de decisão e o cumprimento das exigências dos órgãos fiscalizadores.

Os usuários dos serviços do CEDOC são os próprios empregados da Petros, que se caracterizam como “usuários internos”. Em complemento, podemos analisar que os participantes da Petros são usuários indiretos dos serviços do CEDOC, uma vez que solicitam documentos para fins jurídico-administrativos por intermédio da Gerência Jurídica, setores da Gerência de Benefícios e Setor de Relacionamento com Participantes.

7.2.3 Recursos humanos

Para a realização das atividades citadas na seção 7.2.1, o CEDOC conta com uma equipe composta pelos seguintes colaboradores: 05 (cinco) empregados da

própria Petros, 12 (doze) empregados prestadores de serviços terceirizados (04 digitalizadores, 05 indexadores e 03 auxiliares de arquivo) e 01 (um) estagiário.

Entre os empregados da Petros lotados no CEDOC, quatro empregados são graduados em Arquivologia e um empregado graduado em Administração, que atua em serviços do arquivo há muitos anos, além do apoio de uma estagiária graduanda em Arquivologia. Na Célula de Apoio Administrativo, órgão que coordena as atividades do CEDOC, há também outro profissional graduado em Arquivologia.

Considerando que a maioria dos empregados lotados no CEDOC tem formação de nível superior em Arquivologia, podemos considerar que a Petros reconhece a importância de ter profissionais arquivistas no exercício das atividades de um Centro de Documentação, visando agregar caráter técnico e valor às funções desempenhadas no âmbito do arquivo.

Para auxiliar a realização das atividades, o CEDOC possui contratos com empresas prestadoras de serviços. Os serviços prestados por estas empresas terceirizadas são: a custódia externa de documentos, a custódia externa de mídias sensíveis (microfilmes, microfichas, etc.), o serviço de digitalização e indexação, o apoio nas atividades operacionais do CEDOC e o serviço de microfilmagem dos documentos.

Dentre os serviços citados acima, somente os serviços de digitalização, indexação e o apoio nas atividades operacionais têm profissionais lotados nas dependências da Petros. Há três empregados contratados para o auxílio nas atividades de conferência e transferência dos documentos e mais n empregados contratados para a prestação do serviço de digitalização dos documentos.

No sentido de aferir a qualidade dos serviços contratados, vale informar que compete aos fiscais de contrato o controle da prestação dos serviços fornecidos e/ou executados pelas empresas.

7.2.4 Mobiliário

O CEDOC possui dois grandes armários deslizantes para o acondicionamento dos documentos, em caixas-box, e também para o armazenamento dos microfilmes e microfichas. Cada armário deslizante possui cerca de 10 metros de comprimento e

tem capacidade para o armazenamento de 2.500 caixas-box, bem como gavetas para o armazenamento das microfichas/jaquetas e módulos específicos para o acondicionamento dos microfilmes (rolo).

Os módulos dos armários, devido a constante necessidade de pesquisa e recuperação da informação, são diariamente abertos e por serem deslizantes otimizam o uso do espaço físico do CEDOC.

Um dos arquivos deslizantes é destinado para o acondicionamento das caixas-box que armazenam os dossiês dos participantes da Petros e também para a guarda dos microfilmes. O outro arquivo deslizante, adquirido recentemente, tem dois módulos reservados para o acervo bibliográfico e os outros módulos para as caixas que contêm os documentos arquivísticos de diversas áreas da Petros.

Além dos armários deslizantes, o CEDOC possui também dois equipamentos leitores de microfilmes, que permitem a leitura de microfilmes em rolo ou formato de jaqueta e microfichas e também a cópia dos documentos reproduzidos fotograficamente nestas microformas.

7.2.5 Preservação dos documentos

No que diz respeito aos aspectos de preservação e conservação dos acervos documentais, verificamos que a Petros considera as questões necessárias para a adequação da infraestrutura do arquivo aos possíveis sinistros gerados por água ou fogo e os riscos pertinentes aos fungos.

Em conjunto com a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), a Petros organiza a Brigada de Incêndio, que realiza treinamentos periódicos e simulação de escape do prédio.

Há equipamentos manuais e automatizados para prevenção e combate do fogo e fumaça em todos os setores, sobretudo, nos salões do arquivo. São seis extintores distribuídos em todas as saídas do setor, com propriedades para combater o fogo em papel, madeira, plástico e incêndios de ordem elétrica. Em todas as escadas, que são saídas alternativas dos andares do prédio Sede, há portas corta-fogo.

O arquivo situa-se numa área sem insolação. A temperatura do arquivo é controlada diariamente, na medida aproximada de 23,5° C. A iluminação artificial é controlada de acordo com os parâmetros adequados ao trabalho e conservação dos documentos.

As caixas-box que armazenam os dossiês dos participantes e também os documentos das diversas áreas da Petros são de papelão alcalino. Os documentos dos dossiês dos participantes são armazenados no interior das caixas com a separação das divisórias.

Os microfilmes passam por rotinas de inspeção para a avaliação da qualidade do serviço de microfilmagem, ora prestado por uma empresa terceirizada, como já mencionado.

Em consonância com as normas de segurança propostas pela NBR 11515:1990, que versa sobre os critérios de segurança física para o armazenamento de dados, e também com base na legislação pertinente à microfilmagem de documentos, os microfilmes originais são armazenados em uma empresa responsável pela custódia de mídias sensíveis, sob condições ambientais exigidas na norma. Há microfilmes-cópia reservados para a consulta no CEDOC.

Destacando a atividade de representação da informação como um dos serviços do CEDOC e objetivo central desta pesquisa, analisaremos a seguir como a mesma é realizada na Petros.

7.3 Reflexões sobre o processo de representação e recuperação da informação arquivística na Petros

Antes de iniciarmos, efetivamente, a análise do processo de representação da informação (descrição e indexação), apresentaremos o Projeto Arquivologia como a iniciativa que norteou as atividades de Gestão de Documentos na Petros, sendo estas ações alguns dos fatores que contribuem para o escopo de atuação da instituição.

7.3.1 Classificação arquivística como condição para o tratamento e acesso à informação

Desde o ano de 2003, a Petros vem adotando a política de aprimorar as atividades arquivísticas, compatibilizando-as com as necessidades de recuperação da informação, de forma ágil e eficiente.

Com o tratamento dos documentos a Petros assegura as condições de preservação e de acesso ao patrimônio documental para a defesa dos interesses e direitos da Petros e de seus participantes.

Compreendendo a Gestão de Documentos como 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” (DICIONÁRIO BRASILEIRO DE TERMINOLOGIA ARQUIVÍSTICA, 2005, p. 100), podemos afirmar que na Petros há uma Gestão de Documentos concretizada, ocorrendo inclusive a interlocução entre os setores responsáveis pela produção dos documentos e o CEDOC, ao qual compete a gestão do ciclo de vida, por meio de funções arquivísticas, e destinação dos documentos.

O Projeto Arquivologia, concluído em 2005, foi criado e implementado para a reorganização de todo o CEDOC, centralizando a guarda dos documentos em idade intermediária e permanente. O projeto foi realizado por uma empresa de consultoria, em parceria com os empregados da Petros.

Por essência, a gestão documental é um processo que passa por um aprimoramento continuado, combinante à idéia da melhoria contínua proposta pela área da Qualidade. Como a idéia de gerir os documentos com o intuito de preservá-los e recuperá-los posteriormente é ainda recente nas instituições, observamos que é sempre benéfico ao êxito da Gestão de Documentos a orientação para a transferência da documentação de forma padronizada, com os documentos devidamente classificados e as caixas corretamente identificadas, como ocorre na Petros.

Após a avaliação dos documentos que devem ser eliminados, pautados no prazo de guarda, o CEDOC tem como responsabilidade encaminhar o TED para a autoridade competente do órgão produtor dos documentos, a fim de solicitar a autorização definitiva para eliminação dos documentos por meio de trituração.

O Plano de Classificação Documental (PCD) e a Tabela de Temporalidade Documental da Petros (TTD) são outros elementos que fazem parte das ações e produtos estabelecidos pelo referido Projeto que instituiu o conceito de Gestão de Documentos na Petros.

O Plano de Classificação Documental é usado para classificar todo documento produzido e recebido por um órgão da Petros no exercício de suas atividades, com o objetivo de facilitar a gestão e a localização dos documentos nos arquivos correntes e no CEDOC.

A Tabela de Temporalidade Documental tem como objetivo definir os prazos de guarda e arquivamento em fase corrente, intermediária e permanente, transferência para o CEDOC, eliminação ou cópia em outra mídia (digitalização e microfilmagem), em função da frequência de uso das informações contidas nos documentos ou de acordo com as leis que regulam a sua prescrição legal.

O Plano de Classificação constitui-se de códigos numéricos, denominados como códigos de classificação, que estabelecem as relações entre os documentos arquivísticos e as funções de cada órgão da Petros. A elaboração deste PCD teve como atividade principal o estudo sobre a Petros, analisando sua estrutura, suas atividades e seus fluxos de trabalho. Esta fase do Projeto Arquivologia ratifica a prática de pesquisa do arquivista como imperativo para o respeito da proveniência dos documentos.

Diante da pesquisa sobre o órgão produtor, como vimos, torna-se possível identificar as relações estabelecidas entre os documentos arquivísticos no decorrer das atividades para as quais foram criados. Assim, as classes estabelecidas no processo classificatório da Petros puderam refletir a estrutura, as atividades e as características do acervo da instituição produtora dos documentos.

As entrevistas com os órgãos produtores e o diagnóstico dos tipos documentais e da massa acumulada no CEDOC também possibilitaram a elaboração do Plano de Classificação na Petros. A pesquisa arquivística gerou a divisão do fundo Petros em dois blocos: atividades-meio e atividades-fim.

Com base em análises detalhadas do Plano de Classificação elaborado na Petros, observamos que cada classe está dividida nos seus processos de trabalho, ou seja, os códigos de classificação foram atribuídos para as funções exercidas pelos órgãos da instituição.

O Plano de Classificação da Petros é estruturado da seguinte forma:

Classe 010 - ADMINISTRAÇÃO GERAL
 Classe 020 - AUDITORIA INTERNA
 Classe 030 - ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO
 Classe 040 - ATIVIDADES JURÍDICAS
 Classe 050 - ADMINISTRAÇÃO
 Classe 060 - COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES INSTITUCIONAIS
 Classe 070 - COMPLIANCE
 Classe 080 - RECURSOS HUMANOS
 Classe 090 - PRODUTOS DE SEGURIDADE
 Classe 100 - OPERAÇÕES
 Classe 200 - CLIENTES INSTITUCIONAIS
 Classe 300 - PLANEJAMENTO DE INVESTIMENTO
 Classe 400 - ASSESSORIA DE NOVOS PROJETOS
 Classe 500 - OPERAÇÕES DE MERCADO
 Classe 600 - PARTICIPAÇÕES
 Classe 700 - ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA
 Classe 910 - CONTROLE
 Classe 920 – INFORMÁTICA

O Plano de Classificação da Petros, diante da fundamentação teórica desta pesquisa, é entendido como um Plano de Classificação funcional, mas com base estrutural.

A sua base estrutural, *a priori*, deve-se ao fato de cada classe identificar os órgãos (áreas) produtores e, portanto, representa especificamente os níveis de divisão interna da Petros. Cada classe, porém, é desmembrada nas funções dos seus respectivos órgãos, ou seja, nos seus processos de trabalho. Cada função do órgão produtor possui seu código de classificação. Logo, é também um Plano de Classificação funcional porque representa as atividades dos órgãos produtores dos documentos de arquivo, conforme os exemplos elencados a seguir:

Classe 100 - OPERAÇÕES
 100.5 CONCESSÃO DE APOSENTADORIA
 100.6 CONCESSÃO DE PECÚLIO POR MORTE
 100.7 CONCESSÃO DE AUXÍLIO-DOENÇA
 100.8 CONCESSÃO DE PENSÃO POR MORTE
 100.9 CONCESSÃO DE AUXÍLIO-RECLUSÃO
 100.10 REVISÃO DE BENEFÍCIOS
 100.10.1 REVISÃO JUDICIAL DE BENEFÍCIOS
 100.11 CONCESSÃO BENEFÍCIO INSS

Vimos que o método de classificação a ser adotado nas instituições é importante para todo tratamento documental e, principalmente, para a recuperação da informação. O instrumento de gestão documental deve ser simples para a compreensão e operacionalização. O Plano de Classificação da Petros é simples e flexível, pois permite agregar outros níveis de classificação.

Há um planejamento que visa criar uma periodicidade bienal de atualização dos instrumentos de gestão documental, ou seja, o PCD e a TTD da Petros. Ultimamente, a atualização é realizada de acordo com a demanda de cada setor produtor dos documentos, ou seja, o setor encaminha o pedido de atualização e/ou alteração para a análise técnica dos profissionais da equipe do CEDOC.

Neste ano de 2013, a partir do apoio da área responsável por gerenciar o CEDOC, iniciou-se um projeto de revisão completa dos Planos de Classificação e Tabelas de Temporalidade Documental da Petros. Um dos fatores que motivaram esta revisão foi a reestruturação organizacional ocorrida em 2012 que gerou mudanças nos órgãos internos e seus respectivos processos de trabalho.

Como já abordamos, Schellenberg (1973) afirma que a classificação é eficiente à administração dos documentos. Ratificando este fundamento, há a constante orientação para que os documentos sejam transferidos para o CEDOC somente após a classificação feita no momento de sua produção, para que o CEDOC possa interagir as ações que visam todo o tratamento documental e, conseqüentemente, a recuperação da informação.

Isto posto, notamos que na Petros consolida-se a idéia conhecida como Arquivística Integrada, proposta por Couture e Rousseau (1998). Na Petros não se faz distinção terminológica entre a classificação e o arranjo. Corrobora-se, assim, autores como Sousa (2007), que afirmam que a diferenciação terminológica entre “arranjo” e “classificação” não tem distinção na organização dos acervos documentais.

7.3.2 Representação da informação na Petros

Diante do conteúdo já exposto, a representação da informação é uma atividade importante para a viabilização do acesso à informação arquivística.

A descrição arquivística na Petros não segue normas consolidadas na área arquivística, como a NOBRADE e a ISAD(G), mas segue procedimentos internos de descrever aspectos físicos e intelectuais do documento, ou seja, descreve-se a respeito do conteúdo, da classificação arquivística e contexto de produção dos documentos, sob formas destinadas a facilitar a recuperação da informação, sobretudo quando documentos são destinados à custódia na empresa responsável pela guarda externa.

Um dos principais aspectos representados na descrição dos documentos na Petros é o código de classificação e, especificamente, nos casos de descrição de documentos das áreas-fim da instituição o outro ponto de acesso é a matrícula Petros dos participantes, além dos nomes dos tipos de documentos.

A descrição arquivística é realizada mediante a análise e descrição de *aspectos físicos* (a matrícula Petros, a data ou período de produção do documento, o nome do órgão produtor, o nome do tipo documental, etc.) e de *aspectos intelectuais* (como o assunto, o contexto de produção, o código de classificação e outros aspectos do documento que possam auxiliar a sua recuperação).

Como já analisamos, alguns autores apresentam o conceito de indexação como uma atividade inserida na função de descrição documental. O processo de indexação na Petros é a representação de documentos ou informações por meio de palavras-chave ou termos, a fim de propiciar o acesso e recuperação da informação.

A Petros familiarizou-se com a atividade de indexação ao reconhecer o Gerenciamento Eletrônico de Documentos como uma forma de sistematização da pesquisa dos documentos da área relacionada aos benefícios dos participantes. Em 2002, ocorreu um maior compartilhamento de informações no momento que a Petros adquiriu o software OnBase da empresa Hyland®.

O OnBase permite o gerenciamento integrado de documentos, possibilitando a criação, recuperação, gestão e distribuição eletrônica dos documentos. É interessante, além disso, a funcionalidade de gerar relatórios para as áreas que concedem e administram benefícios e a praticidade de disponibilizar os

demonstrativos de pagamento, com acesso *on-line*, para os participantes já aposentados pelo regulamento de Previdência Complementar da Petros.

No escopo desta pesquisa, focamos o processo de indexação dos documentos dos participantes, ora produzidos por áreas como a Gerência de Benefícios. Consideravelmente, as áreas ligadas à Gerência de Benefícios são as que possuem o maior acervo já digitalizado e a estrutura eletrônica no OnBase usada há mais tempo na Petros.

Os documentos produzidos e/ou recebidos por estas áreas são transferidos para o CEDOC segundo os prazos de guarda contemplados na TTD. Após a transferência, são conferidos e destinados para a digitalização, quando indicado na TTD da Petros. Os principais aspectos verificados na conferência das listagens enviadas junto aos documentos são os códigos de classificação e a matrícula Petros dos participantes.

Tal como disposto no Dicionário brasileiro de terminologia arquivística (2005, p. 69), a digitalização na Petros é o “processo de conversão de um documento para o formato digital por meio de dispositivo apropriado [...]”. No módulo OnBase adotado na Petros, os documentos em suporte de papel são digitalizados e convertidos em documentos de imagem e assim direcionados para uma “Fila de Indexação”.

Posteriormente, o indexador seleciona o lote de documentos que será indexado e clica na opção “Indexar Documentos” do menu do OnBase. A caixa de diálogo “Indexação” se torna ativa e o primeiro documento do lote é exibido para o início da indexação.

Os documentos de um participante estão interligados pela matrícula Petros, que é única para cada participante e contém sete dígitos, formando um dossiê eletrônico de cada participante no OnBase.

Conforme podemos observar na Figura 2, na página a seguir, o processo de indexação na Petros consiste no ato de identificar o assunto e os aspectos do documento, indicando-os através de termos ou palavras-chave que propiciam a sua recuperação no sistema OnBase.

Parando Indexação (211)
 OP - Operações - SAC 144.697 - 100.5 - AND
 Documento não indexado
 Indexação em Progresso (87)
 Parando reindexação (1)

Formato de digitalização
 Modo de digitalização Sem indexação Pré-índice
 Tipo de documento OP - Pedido de Sup.
 Data do documento 11/10/2007

Palavras-chave
 PETROBRAS
 PLANO PETROS

05 APOSENTADO
01 CONCESSÃO

Índice Anexar Imprimir chave Digitalizar

PETROS

Protocolo Petros 336436

PEDIDO DE SUPLEMENTAÇÃO DE APOSENTADORIA

Petrobras/Unidade	Data	Protocolo	Tipo do Benefício		
PETROBRAS/RPBC	16/05/08	029/2008	Aposentadoria		

Dados do Participante

Nome					Matrícula Petros
Estado Civil	Sexo	Data nascimento	Nacionalidade	Naturalidade	CPF
1	1	08/12/1967	D	SP	
Cart. Ident.	Emissão	UF	Data Emissão	E-mail	
	SSP	SP	16/03/1976		

Dados do Representante Legal

Nome					Tipo: () Tutor () Curador ()	
Estado Civil	Sexo	Data nascimento	Nacionalidade	Naturalidade	CPF	
Cart. Ident.	Emissão	UF	Data Emissão	Matrícula Petros		

Dados Bancários

Figura 2 – Indexação do Processo de Suplementação de Aposentadoria

Fonte: Tela do Sistema OnBase

No exemplo ilustrado na Figura 2, o documento é pertinente ao Processo de Suplementação de Aposentadoria e possui a notação 100.5 como código de classificação, posto que é um processo pertencente a Classe 100 do Plano de Classificação da Petros.

Na representação deste documento o indexador analisa o conteúdo do documento para determinar o seu assunto, identifica o tipo documental e a data de produção e, simultaneamente, traduz o assunto, correlacionando-o ao código de classificação do documento pertinente. O indexador, ao atribuir o código de classificação na lacuna marcada em vermelho na Figura 2, define a relação do documento com a atividade que o gerou, ou seja, estabelece o elo entre o documento e o código de classificação da função do setor que o produziu.

A indexação na Petros é realizada de forma atributiva, uma vez que o profissional realiza as duas etapas citadas por Lancaster (2004b) e atribui pontos de acesso ao documento. O indexador analisa o documento para versar sobre do que se trata (análise conceitual) e, posteriormente, traduz o assunto do documento em termos de indexação (tradução).

Como já apresentado anteriormente, a indexação atributiva consiste no uso de termos retirados de outro instrumento de indexação. No caso da Petros, a linguagem de indexação é o próprio “Plano de Classificação”. O indexador baseia-se no código de classificação para atribuir os termos de indexação adequados para a representação do documento.

Normalmente, os termos atribuídos na indexação agrupam os *aspectos físicos* (tais como a data de produção e a matrícula Petros) e os *aspectos intelectuais* determinados na análise interpretativa do indexador a respeito do conteúdo do documento (como o assunto e a notação referente à classificação arquivística), assim como sintetizamos ao abordar a função de descrição arquivística.

A indexação de documentos na Petros é acompanhada pelos profissionais arquivistas, que repassam orientações de trabalho específicas para os indexadores conforme cada estrutura de documentação eletrônica desenvolvida no software OnBase. Como mencionado acima, o Plano de Classificação é uma importante fonte de pesquisa para a etapa de tradução do assunto do documento em termos de indexação.

Na indexação de documentos da Gerência de Benefícios, além da matrícula Petros do participante, o próprio código de classificação é um dos termos atribuídos no momento da indexação, como demonstrado em vermelho na Figura 2. Assim, o sistema OnBase já relaciona o documento ao dossiê eletrônico do participante, através da matrícula Petros, da mesma forma que relaciona o documento à atividade do órgão que o produziu, por meio do código de classificação.

Cabe advertirmos, portanto, que se um código de classificação for atribuído equivocadamente na indexação de um documento, o processo de recuperação da informação contida neste documento pode ser prejudicado. Ou, caso o órgão produtor determine um código de classificação inadequado ao documento e a equipe do CEDOC não perceba este equívoco durante a conferência, aumentam as possibilidades de erro na representação do assunto no momento da indexação e, conseqüentemente, a recuperação da informação será afetada.

A descrição e indexação de documentos arquivísticos na Petros são concebidas como atividades que otimizam o fornecimento de informações aos participantes e também subsidiam as tomadas de decisão. Diante disso, revelamos a importância de um controle da qualidade aplicada, sobretudo, no decorrer da atividade de indexação.

Alguns autores, já citados anteriormente, ressaltam que há muitos fatores inerentes à qualidade da indexação. Como já pontuado, a NBR 12676:1992 (ABNT, 1992) elenca a análise dos resultados da recuperação e o contato direto com os usuários como critérios de controle de qualidade. Já Lancaster (2004b) complementa estes critérios com a sugestão de revisão de documentos já indexados por meio da amostragem.

No caso da Petros, nos dias atuais, não há um controle de qualidade consolidado no final do processo de indexação dos documentos. As correções das falhas são corrigidas quando percebidas no decorrer dos processos de pesquisa no sistema OnBase.

Em virtude do grande número de documentos digitalizados, talvez fosse favorável um controle de qualidade realizado por profissionais capacitados para avaliar a atividade de indexação dos documentos arquivísticos.

Cabe sinalizarmos que o OnBase dispõe dois aplicativos que estão desabilitados para o uso na Petros: a “Fila de Controle de Qualidade Aguardando Revisão” e a “Fila de Controle de Qualidade Aguardando Reindexação”.

Se o processo de indexação no sistema OnBase contasse com estas duas “filas”, logo após o profissional concluir a indexação, os documentos poderiam ser transmitidos para a “Fila de Controle de Qualidade Aguardando Revisão”, onde tanto a qualidade das imagens quanto os termos atribuídos para a representação das informações poderiam ser revisados por um outro profissional indexador.

O OnBase possibilita que este outro indexador (denominado como revisor) marque as imagens que precisam ser reindexadas. Assim, as imagens marcadas para a reindexação seriam encaminhadas para a “Fila de Controle de Qualidade Aguardando Reindexação”. Esta segunda “fila” poderia ser uma opção para a garantia de qualidade no processo de indexação, pois no momento da reindexação caberia a outro profissional analisar os pontos de acesso associados ao documento durante a indexação inicial, confirmando-os ou corrigindo-os.

Após a reindexação, os documentos seriam direcionados para a fase final do processamento de imagens do OnBase e, portanto, disponibilizados para a pesquisa dos usuários (órgãos da Petros) que fornecem informações aos participantes, patrocinadoras, instituidores e também utilizam os documentos como prova e subsídios para as demandas administrativas da instituição.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Gerenciar documentos arquivísticos, a partir da aplicação de metodologias e teorias disseminadas pela Arquivologia, garante que as empresas públicas ou privadas alcancem o controle sobre as informações que produzem e recebem, assim como a racionalização dos espaços de guarda dos documentos.

A gestão de arquivos envolve os aspectos de *gestão* (enquanto órgão na instituição), *processos técnicos* (funções arquivísticas; procedimentos técnicos) e *serviços* prestados diretamente aos usuários. Assim como outros processos, as dimensões envolvidas na gestão de arquivos também exigem planejamento, liderança, avaliação, instituição de melhorias contínuas, aperfeiçoamento e abordagem sistêmica dos processos.

De modo geral, há autores que estudam a qualidade voltada aos serviços de informação. Todavia, não se pode afirmar que haja uma base teórica sólida para o entendimento e aplicação dos conceitos da área de Qualidade na gestão de arquivos.

Ao pensarmos na Petros como uma sólida instituição do ramo de Previdência Complementar, ressalvamos a responsabilidade de gerenciar os documentos dos participantes e todos os documentos produzidos e recebidos no decorrer de suas atividades, em busca do sucesso na prestação dos seus serviços e plenitude da sua missão.

Como apresentado, os usuários dos serviços do CEDOC são os próprios órgãos da Petros, caracterizados como usuários internos. Os participantes e patrocinadoras da Petros, de forma indireta, também são usuários, pois registram demandas de informações e documentos que possuam um valor probatório ou informativo para comprovação de seus direitos e, do mesmo modo, para a verificação dos direitos e deveres da Petros.

Neste contexto, identificamos os serviços informacionais como ativos importantes para o negócio da Petros, visto que o CEDOC preza pelo atendimento eficiente às diversas solicitações registradas no SAC e responsabiliza-se pela gestão documental na instituição, assegurando as condições de preservação e de

acesso ao patrimônio documental para a defesa dos interesses e direitos da Petros e de seus participantes.

Tanto a literatura específica da área quanto as legislações e normativos analisados no decorrer desta pesquisa orientam a necessidade de gerenciamento de documentos, visto que uma boa organização interna da instituição implica nos resultados obtidos por esta, sejam as metas inerentes as suas atividades ou o alcance da qualidade na prestação dos seus serviços. A Gestão de Documentos na Petros é uma prática concretizada, como um diferencial competitivo no que se refere a ser uma instituição consciente da importância de gerir o seu patrimônio documental como garantia de sucesso e eficácia nas suas metas.

As instituições precisam incitar a sinergia entre os setores e o compartilhamento de informações para garantirem o crescimento e solidez no mercado. As orientações fornecidas pelo CEDOC para a transferência dos documentos tem o papel de construir um canal de comunicação constante entre os setores produtores/acumuladores dos documentos e o Centro de Documentação.

O requisito fundamental para a transferência de quaisquer documentos ao CEDOC, como abordamos, é a classificação arquivística. Ao longo do trabalho, foi possível inferirmos que a classificação arquivística assume um importante papel como atividade de gestão documental e também como base para o processo de representação da informação.

O Plano de Classificação da Petros reflete a premissa da classificação arquivística orientada pelo princípio da proveniência dos documentos e evidencia a relação dos documentos arquivísticos com as funções que os produziram. A classificação arquivística permite a compreensão do ciclo de vida dos documentos. Assim, apontamos a classificação como uma atividade matricial do fazer arquivístico, de forma que viabiliza o tratamento adequado nas fases corrente, intermediária e permanente, possibilitando o posterior acesso aos documentos e às informações contidas neles.

Sob a visão da Arquivística Integrada adotada na Petros, corroboramos que a gestão estratégica dos documentos, desde o momento de produção, fomenta o controle de todo o ciclo de vida documental e também a seleção e filtragem da informação mais adequada à tomada de decisão.

A representação da informação em arquivos, conhecida também como descrição, possibilita o acesso às informações contidas nos documentos, sendo um

processo que assim como outros inerentes às funções arquivísticas permitem a aplicação das metodologias de gestão e qualidade. A indexação de documentos, ora apropriada pela Arquivologia, compartilha a mesma finalidade da descrição arquivística, ou seja, representar a informação contida nos documentos arquivísticos para facilitar o acesso.

Na Petros, como exposto antes, a indexação consiste na atribuição de termos que propiciam a recuperação do documento no sistema específico de GED, o OnBase. Estes termos agrupam os *aspectos físicos* (data de produção e matrícula Petros) e os *aspectos intelectuais* acerca do conteúdo do documento, como o assunto e a notação referente à classificação arquivística.

A classificação arquivística configura-se, de fato, não somente como uma função arquivística na gestão documental, mas também como uma aliada do processo de representação da informação no CEDOC. O Plano de Classificação é usado pelo indexador como fonte de pesquisa para a etapa de tradução do assunto do documento em termos de indexação, sendo uma linguagem de indexação é notacional e pré-coordenada, visto que os termos de indexação são combinados na entrada do documento no sistema OnBase.

Considerando que a descrição arquivística compreende a catalogação (aspectos físicos) e a indexação (aspectos intelectuais), podemos concluir que a indexação é uma parte do processo de descrição correspondente ao processo de análise de aspectos que precisam de interpretação do profissional, como também apresentam outros autores que examinam a indexação como uma atividade inserida na função de descrição arquivística.

A atividade que a Petros denomina como indexação, contudo, apresenta-se como uma união dos processos de análise dos aspectos físicos e aspectos intelectuais do documento. Por isso, analisamos que a prática de indexação de documentos arquivísticos na Petros amplia os conceitos de indexação localizados na literatura da área. A atividade engloba os dois processos de análise que autores observam como sendo pertinentes à descrição arquivística, ou seja, a indexação na Petros abarca não somente a análise dos aspectos intelectuais, mas também a análise dos aspectos físicos dos documentos.

A indexação de documentos na Petros seria, destarte, uma forma de *descrição* dos documentos arquivísticos adaptada ao sistema de Gerenciamento

Eletrônico de Documentos para atender os propósitos e necessidades de pesquisa na instituição.

O cerne da representação de conteúdo dos documentos é categórico para os serviços desenvolvidos pelo CEDOC na Petros, pois possibilita a pesquisa e recuperação da informação de forma ágil e precisa.

A indexação de documentos na Petros não é somente um componente da tecnologia de GED para a modernização dos processos da instituição. É um caminho impreterível de acesso dos usuários para a recuperação dos documentos arquivísticos com presteza, seja para o atendimento aos participantes da Petros, o cumprimento das exigências dos órgãos fiscalizadores, realização das atividades internas e tomadas de decisão.

Em face do exposto, salientamos também a importância do controle da qualidade aplicada na atividade de indexação. Não basta ter informações, é preciso gerenciá-las. As informações que suportam os processos de trabalho da instituição, bem como o atendimento às demandas dos usuários precisam estar cobertas de qualidade para que os processos sejam eficientes.

Os profissionais de Arquivologia e da área de Gestão da Qualidade precisam estreitar relações para estabelecer possíveis metodologias de controle e avaliação das atividades de representação da informação, sobretudo para a indexação. A Qualidade pode contribuir, além disso, com a filosofia de buscar sempre o melhor, com métodos de padronização e ferramentas de gestão que são proveitosas para o âmbito arquivístico, dedicando o foco para o usuário (cliente) e suas necessidades.

No escopo da indexação, sugerimos, complementarmente, que seja analisada à nível gerencial a possibilidade de habilitar a funcionalidade da “Fila de Controle de Qualidade Aguardando Revisão” e da “Fila de Controle de Qualidade Aguardando Reindexação” para o sistema OnBase na Petros.

Desta forma, seria possível garantir melhores parâmetros de qualidade no processo de indexação, pois com a indexação avaliada por um segundo profissional seria possível ponderar os pontos de acesso associados ao documento durante a primeira indexação, fazendo os ajustes necessários para facilitar o processo de recuperação do documento. Seria indispensável, contudo, a ampliação do quadro de pessoal, especialmente para a atividade de indexação.

A Petros possui profissionais graduados em Arquivologia no exercício das atividades da Célula de Apoio Administrativo, tanto no CEDOC quanto no apoio aos

órgãos estatutários, e este apontamento ratifica a inserção do arquivista no mercado de trabalho como um profissional capacitado para a gestão documental e atividades correlatas a este campo. Lembramos, portanto, que é sempre favorável a capacitação profissional continuada da equipe para melhorias e atualizações das metodologias de trabalho, tecnologias e conhecimentos aplicáveis ao negócio da Petros.

Como a Petros possui uma política que visa a capacitação do quadro de empregados, cabe sinalizarmos que a incorporação de palestras e cursos referentes às atividades do CEDOC e ao tema “Gestão de Documentos” no Programa de Educação Corporativa configura-se como um fator determinante para o entendimento sobre a importância da gestão documental, serviços e funções arquivísticas para o escopo da instituição.

A atividade de representação da informação arquivística na Petros, como analisado, é uma das atividades realizadas no âmbito do CEDOC, sob a esfera de suas competências na instituição. Vale destacarmos a importância da frequente atualização e procedimentos, assim como a criação de políticas de indexação e políticas de preservação dos documentos para que os serviços arquivísticos estejam aderentes à missão da instituição, com padrões de qualidade e eficiência.

As informações contidas nos arquivos servem como subsídios aos órgãos da Petros no atendimento às demandas dos participantes, da mesma forma que servem como base para os processos de trabalho da Petros. Por conseguinte, é importante concluirmos que um dos aportes da indexação na Petros é garantir da forma mais eficiente e econômica possível que documentos ou informações sejam fornecidos aos usuários no momento adequado.

Para estudos posteriores, sugerimos o aprofundamento da perspectiva teórico-prática da *representação da informação* nos arquivos e o estabelecimento da premissa da busca contínua por melhores práticas arquivísticas e de qualidade, aliadas às tecnologias de informação, no objetivo de potencializar a Gestão de Documentos nas instituições.

REFERÊNCIAS

ABNT (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS). **Coletânea de normas de garantia de qualidade**. Rio de Janeiro: ABNT, 1990. 49p.

_____. NBR 9578: **Arquivos**. Rio de Janeiro: 1986.

_____. NBR 11515: **Critérios de segurança física relativos ao armazenamento de dados**. Rio de Janeiro: 1990.

_____. NBR 12676: **Métodos para análise de documentos** – determinação de seus assuntos e seleção de termos de indexação. Rio de Janeiro: ABNT, 1992.

_____. NBR ISO 9000: **Sistemas de gestão da qualidade** – fundamentos e vocabulário. Rio de Janeiro, 2000a.

_____. NBR ISO 9001: **Sistemas de gestão da qualidade** – requisitos. Rio de Janeiro, 2000b.

ABRAPP. Associação Brasileira das Entidades Fechadas de Previdência Complementar. **Introdução à previdência complementar** – (coordenando editorial Wagner de Góes). 2 ed. São Paulo. 2008.

ANDRADE, R. Aspectos introdutórios da representação de informação arquivística: a norma brasileira de descrição arquivística (NOBRADE), a descrição codificada (EAD-DTD) e o projeto archives HUB. **PontodeAcesso**, América do Norte, 1, dez. 2007. Disponível em: <http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/1589/1813>. Acesso em: 16 set. 2013.

_____; SILVA, R. Aspectos Teóricos e Históricos da Descrição Arquivística e uma nova geração de instrumentos arquivísticos de referência. **PontodeAcesso**, América do Norte, 2, dez. 2008. Disponível em: http://www.arquivoestado.sp.gov.br/permanente/pdfs/aspectos_descricao_arquivistica.pdf. Acesso em: 16 set. 2013.

ASSOCIAÇÃO DOS ARQUIVISTAS HOLANDESES. **Manual de arranjo e descrição de arquivos**. Trad. Manoel Adolpho Wanderley. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1973.

BELLOTTO, H. L. **Arquivos permanentes: tratamento documental**. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

BELLUZZO, R.; MACEDO, N. A gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, Brasil, 22, ago. 1993. Disponível em: <http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/1179/823>. Acesso em: 20 set. 2013.

BERNARDES, I. P.; DELATORRE, H. **Gestão documental aplicada**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008.

BRASIL. Arquivo Nacional. **Classificação, temporalidade e destinação de documentos de arquivo**: relativos às atividades-meio da administração pública. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2001. 156 p.

_____. Lei Complementar n.º 108, de 29 de maio de 2001. Dispõe sobre a relação entre a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, suas autarquias, fundações, sociedades de economia mista e outras entidades públicas e suas respectivas entidades fechadas de previdência complementar, e dá outras providências. **Diário Oficial**. Brasília, 30 de maio de 2001, seção 1.

_____. Lei Complementar n.º 109, de 29 de maio de 2001. Dispõe sobre o Regime de Previdência Complementar e dá outras providências. **Diário Oficial**. Brasília, 30 de maio de 2001, seção 1.

_____. Lei n.º 8.159, de 08 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. **Diário Oficial**. Brasília, n. 6, p. 455, 9 de janeiro de 1991, seção 1.

_____. Resolução MPS/CGPC n.º 23, de 06 de dezembro de 2006. Dispõe sobre os procedimentos a serem observados pelas entidades fechadas de previdência complementar na divulgação de informações aos participantes e assistidos dos planos de benefícios de caráter previdenciário que administram, e dá outras providências. **Diário Oficial**. Brasília, 05 de janeiro de 2007.

_____. Resolução n.º 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 às atividades-meio da Administração Pública. **Diário Oficial**. Brasília, 08 de fevereiro de 2002.

CAMARGO, A. M. A.; BELLOTTO, H. L. (Coords.). **Dicionário de terminologia arquivística**. São Paulo: AAB, 1996.

CAMPOS, M. L. A. Indexação e descrição em arquivos: a questão da representação e recuperação de informações. **Arquivo e Administração**, v. 5, p. 17-31, 2006.

CÂNDIDO, C. A.; VALENTIM, M. L.; CONTANI, M. L. Gestão estratégica da informação: semiótica aplicada ao processo de tomada de decisão. **DataGramaZero**: Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 6, n. 3, jun. 2005. Disponível em: http://www.dgz.org.br/fev08/F_I_link.htm. Acesso em: 22 set. 2013.

CARDOSO, J. C.; LUZ, A. R. Os Arquivos e o Sistema de Gestão da Qualidade. **Arquivística.net**, Rio de Janeiro, v.1, n.1, p.51-64, jan./jun. 2005. Disponível em: <http://www.arquivistica.net/ojs/viewarticle.php?id=6>. Acesso em: 17 set. 2013.

CHAUMIER, J. Indexação: conceitos, etapas e instrumentos. **Revista Brasileira Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, n. 21, v.1/2, p. 63-79, jan./jun. 1988.

CINTRA, A. M. M. *et al.* **Para Entender as Linguagens Documentárias**. 2. ed. revista e ampliada. São Paulo: Polis, 2002. 92p.

CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS. **ISAD (G)**: Norma geral internacional de descrição arquivística. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2003.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. **NOBRADE**: Norma Brasileira de Descrição Arquivística. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2006.

DANTAS, M. C. B. **A gestão da informação na tomada de decisão em uma instituição financeira brasileira orientada para o cliente**. 2005. 137 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade de Brasília, Brasília, 2005. Disponível em: http://tupi.fisica.ufmg.br/~michel/docs/Artigos_e_textos/Tomada_de_decisao/gestao%20da%20informacao%20na%20tomada%20de%20decisao.pdf. Acesso em: 17 set. 2013.

DICIONÁRIO brasileiro de terminologia arquivística. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional (Brasil), 2005.

DICIONÁRIO de termos técnicos da Previdência Complementar Fechada. São Paulo: Associação Brasileira das Entidades Fechadas de Previdência Complementar, 2005.

DUCHEIN, M. O respeito aos fundos em Arquivística: princípios teóricos e problemas práticos. **Arquivo & Administração**, Rio de Janeiro, v. 10-14, n. 1, p.14- 33, abr. 1986.

DURANTI, L. Registros Documentais Contemporâneos. **Estudos Históricos**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 13, p. 49-64, jan./jun. 1994.

FERREZ, H. D.; ARAÚJO, J.; RONDINELLI, R. O desafio da indexação nos arquivos permanentes textuais. **Revista do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional**, Rio de Janeiro, v. 22, p. 191-192, 1987.

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

FUJITA, M. S. L. A leitura documentária na perspectiva de suas variáveis: leitor-texto-contexto. **DataGramZero**: Revista de Ciência da Informação, s.l., v. 5, n. 4 ago 2004. Disponível em: http://www.dgz.org.br/ago04/Art_01.htm. Acesso em: 13 set. 2013.

_____; FERREIRA, G. I. S. Ensino do processo de análise de assunto para indexação com a aplicação de um modelo de leitura: estudo de avaliação comparada em cursos de graduação em biblioteconomia do Brasil. Ibersid 2008 **Revista de Sistemas de Información y documentación**, 163-176, 2008.

GONÇALVES, J. **Como classificar e ordenar documentos de arquivo.** São Paulo: Arquivo do Estado, 1998.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** São Paulo: Atlas, 1999.

HAGEN, A. M. Algumas considerações a partir do processo de padronização da descrição arquivística. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, Brasil, v. 27, n. 3, p. 293-2999, set-dez, 1998. Disponível em: <http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/312/278>. Acesso em: 14 set. 2013.

HEREDIA HERRERA, A. **Archivística general**. Teoria y practica. Sevilla: Diputación de Sevilla, 1991.

INDOLFO, A. C. Gestão de Documentos: uma renovação epistemológica no universo da arquivologia. **Arquivística.net**. Rio de Janeiro, v. 3, n.2, p. 28-60, jul./dez. 2007. Disponível em: <http://www.arquivistica.net/ojs/viewarticle.php?id=155>. Acesso em: 10 set. 2013.

JARDIM, J. M.; FONSECA, M. O. Arquivos. In: CAMPELLO, Bernadete Santos; CALDEIRA, Paulo da Terra; MACEDO, Vera Amália Amarante. (Org.). **Formas e Expressões do Conhecimento**: Introdução às fontes de informação. Belo Horizonte, Escola de Biblioteconomia da UFMG, 1998, p. 367-391.

_____. O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação. Caderno de textos. **Mesa Redonda Nacional de Arquivos**, 1999. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1999.

_____. O conceito e a prática de gestão de documentos. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 2, p. 35-42, 1987.

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

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 2004a.

_____. **Indexação e resumos**: teoria e prática. Trad. de Antônio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 2004b.

LEÃO, F. C. **A representação da informação arquivística permanente**: a normalização descritiva e a ISAD(G). 81 f. 2006. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo: São Paulo. Disponível em: <http://www.moyak.com/papers/archival-descriptive-standards.pdf>. Acesso em: 8 set. 2013.

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

_____. **A informação e os arquivos**. Teorias e práticas. Niterói: Eduff, 1996.

LOPEZ, A. P. A. **Como descrever documentos de arquivos**: elaboração de instrumentos de pesquisa. São Paulo: APESP, Imprensa Oficial do Estado, 2002. (Projeto Como fazer nº. 6).

MAUREL, D., CHAMPAGNE, M. La description et l'indexation. In: COUTURE, Carol (org.). **Les fonctions de l'archivistique contemporaine**. Québec: Presses de l'Université du Québec, 1999, p. 255-371.

MPAS. Ministério da Previdência Social. **Fundos de Pensão**: coletânea de normas. Brasília: MPS, SPC, 2009.

NASCIMENTO, M.; FLORES, D. A gestão da informação arquivística na implementação de sistemas de qualidade. **PontodeAcesso**, América do Norte, 2, set. 2008. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000005116&dd1=988c1>. Acesso em: 12 set. 2013.

_____. A gestão da informação como subsídio ao alcance e à manutenção da qualidade. **Arquivística.net**. Rio de Janeiro, 3: 2 (2007), p. 62-77. Disponível em: <http://www.arquivistica.net/ojs/viewarticle.php?id=134>. Acesso em: 12 set. 2013.

OLIVEIRA, L. M. V.; OLIVEIRA, I. C. B. Descrição Arquivística: contexto arquivístico, controle de vocabulário e o usuário. In: Encontro de Bases sobre Informações Arquivísticas, 3, 2007, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Associação dos Arquivistas Brasileiros.

PETROS. Disponível em: <https://www.petros.com.br/portal/server.pt>. Acesso em: 20 set. 2013.

PINTO, V. B. Indexação Documentária: uma forma de representação do conhecimento registrado. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v. 6, n. 2, p. 223-234, 2001. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/423/239>. Acesso em: 13 set. 2013.

RIBEIRO, F. **Indexação e Controlo de Autoridade em Arquivos**. Lisboa, Câmara Municipal do Porto, 1996. 210p.

RODRIGUES, A. M. L. A teoria dos arquivos e a gestão de documentos. **Perspect. ciênci. inf.**, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, p. 102-117, jan/abr. 2006.

RODRIGUES, G. M. A representação da informação em arquivística: uma abordagem a partir da perspectiva da Norma Internacional de Descrição Arquivística. In: _____; LOPES, I. L. **Organização e representação do conhecimento na perspectiva da Ciência da Informação**. Brasília, Thesaurus, 2003, p. 210-230.

ROSÁRIO, D. P. do. **A gestão de documentos como suporte para sistemas de gestão da qualidade**. Niterói, 2009. 88 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) – Universidade Federal Fluminense, 2009. [Orientador: Prof. José Maria Jardim].

ROUSSEAU, J. Y.; COUTURE, C. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Dom Quixote, 1998.

SANTOS, M. J. V. C. A representação da informação em arquivos: viabilidade de uso dos padrões utilizados na biblioteconomia. **Acervo**, Rio de Janeiro, v.20, nº 1-2, p.57-66, jan/dez, 2007.

SCHELLENBERG, T. R. **Arquivos modernos**. Princípios e técnicas. Rio de Janeiro: FGV, 1973.

_____. **Manual de arquivos**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1959.

SILVA, E. P. da. A noção de informação arquivística. In: RODRIGUES, Georgete Medleg; COSTA, Marli Guedes da. (Org.). **Arquivologia-configurações da pesquisa no Brasil**: epistemologia, formação, preservação, uso e acesso. Brasília: Editoria Universidade de Brasília, 2012, p. 37-68.

SILVA, M. R.; FUJITA, M. S. L.. A prática de indexação: análise da evolução de tendências teóricas e metodológicas. **TransInformação**. Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, SP, v.16, n. 2, p.133-162, maio/ago.2004. Disponível em: <http://revistas.puc-campinas.edu.br/transinfo/viewarticle.php?id=65>. Acesso em: 19 set. 2013.

SOUSA, R. T. B. Os princípios arquivísticos e o conceito de classificação. In: RODRIGUES, Georgete M.; LOPES, Iza L. (Org.). **Organização e Representação do Conhecimento**. Brasília: Thesaurus, 2003. p.240-271.

_____. **Classificação em Arquivística**: trajetória e apropriação de um conceito. 2004. Tese (Doutorado em História). Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, 2004a.

_____. **O Código de Classificação de Documentos de Arquivo do Conselho Nacional de Arquivos:** um estudo de caso de um instrumento de classificação. Arquivo Rio Claro, São Paulo, n. 2, p. 26-69, 2004b.

_____. A Classificação como função matricial do que fazer arquivístico. In: SANTOS, V. B. (Org.). **Arquivística:** temas contemporâneos - classificação, preservação digital, gestão do conhecimento. Brasília: SENAC, 2007. p. 79-172.

SOUZA, J. C. C. E. **Avaliação de linguagem de indexação aplicada à informação jornalística:** estudo de caso. Niterói, 2007. 156 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal Fluminense. Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia. [Orientadora: Profa. Maria Luiza de Almeida Campos].

THOMASSEM, T. Uma primeira introdução a Arquivologia. **Arquivo & Administração**, Rio de Janeiro, v. 5, n.1, jan/jun 2006, p.5-16.