

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS  
CURSO DE ARQUIVOLOGIA

Aline Márcia Prade

**A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DOCUMENTAL NO CONTEXTO DO  
ACESSO AOS DOCUMENTOS E DIFUSÃO DOS ARQUIVOS**

Santa Maria, RS  
2016

**Aline Márcia Prade**

**A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DOCUMENTAL NO CONTEXTO DO ACESSO  
AOS DOCUMENTOS E DIFUSÃO DOS ARQUIVOS**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Curso de Arquivologia da  
Universidade Federal de Santa Maria  
(UFSM, RS) como requisito para  
obtenção do grau de **Bacharel em  
Arquivologia**

Orientador: Prof. Dr. Carlos Blaya Perez

Santa Maria, RS,  
2016

**Aline Márcia Prade**

**A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DOCUMENTAL NO CONTEXTO DO ACESSO  
AOS DOCUMENTOS E DIFUSÃO DOS ARQUIVOS**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Curso de Arquivologia da  
Universidade Federal de Santa Maria  
(UFSM, RS) como requisito para  
obtenção do grau de **Bacharel em  
Arquivologia**

**Aprovado em 06 de julho de 2016:**

---

**Carlos Blaya Perez, Dr.**  
(Presidente/Orientador)

---

**Glaucia Vieira Ramos Konrad, Dr<sup>a</sup> (UFSM)**

---

**Fernanda Kieling Pedrazzi, Dr<sup>a</sup> (UFSM)**

Santa Maria, 06 de julho de 2016

## AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por ter me dado saúde e força para vencer este desafio.

À minha família, pelo incentivo e compreensão nos momentos em que não pude estar presente em vista dos compromissos com a vida acadêmica. Obrigada pai, mãe e avó Vilma *“in memórian”*, por não medirem esforços para me auxiliarem nesta etapa da vida. Sem este apoio nada disso seria possível.

Ao Sr. Amaro e D. Neusa por abrirem as portas de sua casa para mim. Obrigada pela confiança, amizade e carinho, os considero minha segunda família.

Agradeço ao meu namorado, por estar sempre ao meu lado me apoiando e auxiliando. Obrigada por cada minuto dedicado a mim.

Às amigas que a Arquivologia me deu, obrigada por estarem sempre presentes, pelos trabalhos em grupo, conversas e conselhos.

Ao meu orientador, que não mediu esforços para incentivar e apoiar esta pesquisa, pela confiança em mim depositada, por cada orientação, correção e suporte. Agradeço pelas histórias compartilhadas, oportunizando-me crescer pessoal e profissionalmente. Muito obrigada pela oportunidade, amizade, paciência e incentivo.

À Universidade Federal de Santa Maria e ao curso de Arquivologia juntamente com seu corpo docente, pela oportunidade de concretizar um sonho.

Uma graduação é muito mais que a conquista de um diploma, é uma jornada na qual aprendemos a superar dificuldades, traçar uma linha de aprendizagem contínua, buscando sempre nos tornar pessoas melhores. Com este trabalho concluímos esta etapa, porém o conhecimento que adquirimos será levado para toda a vida.

## RESUMO

### A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DOCUMENTAL NO CONTEXTO DO ACESSO AOS DOCUMENTOS E DIFUSÃO DOS ARQUIVOS

AUTORA: Aline Márcia Prade

ORIENTADOR: Prof. Dr. Carlos Blaya Perez

Para que os arquivos possam proporcionar aos usuários um legado de conhecimento e cultura, estes devem estar preparados para aplicar técnicas de Gestão documental, compreendidas em três fases: a produção, a utilização e por último a avaliação e destinação de documentos. Ao passar por estes processos, os arquivos estarão preparados para desenvolver programas de difusão para que os usuários tenham acesso aos documentos, seja por meio digital ou analógico, visto que a principal tarefa dos arquivos é proporcionar o acesso aos documentos e informações contidas nos mesmos. Dentre as ferramentas que podem ser utilizadas para desenvolver a difusão dos arquivos, podemos destacar o *Marketing*, uma vez que a difusão pode ser desenvolvida de diversas formas e por vários meios, dando ao público externo a oportunidade de conhecer o acervo e os serviços que o arquivo tem a oferecer. Contudo, estes aspectos serão apresentados em conformidade com uma pesquisa de natureza aplicada e o problema é abordado de forma qualitativa. Em relação aos objetivos é considerada uma pesquisa descritiva, onde os pesquisadores tendem a analisar os dados indutivamente. Do ponto de vista dos procedimentos técnicos trata-se de uma pesquisa bibliográfica e, como instrumento de coleta e análise de dados desenvolveu-se uma revisão teórica. No entanto, serão apresentadas as relações existentes entre a Gestão, o acesso e a difusão, demonstrando que nenhum destes temas é excludente, pelo contrário eles se complementam ao passo que são desenvolvidos no arquivo, agregando inúmeros benefícios tanto ao arquivo quanto aos usuários que dele usufruem.

**Palavras-chave:** Arquivos. Gestão documental. Acesso. Difusão. Usuários.

## **ABSTRACT**

### **THE IMPORTANCE OF DOCUMENT MANAGEMENT IN THE CONTEXT OF ACCESS TO DOCUMENTS AND DISSEMINATION OF FILES**

AUTHOR: Aline Márcia Prade  
SUPERVISOR: Prof. Dr. Carlos Blaya Perez

So that the files can provide users with a legacy of knowledge and culture, they must be prepared to implement document management techniques, comprised of three phases: production, use and finally the evaluation and allocation of documents. By going through these processes, the files will be prepared to develop dissemination programs for users to have access to documents either by digital or analog means, as the main task of the files is to provide access to documents and information in the. Among the tools that can be used to develop the dissemination of files, we can highlight the Marketing, since diffusion can be developed in various ways and by various means, giving to the general public the opportunity to meet the collection and services that file has to offer. However, these aspects will be presented in accordance with a nature of applied research and the problem is addressed in a qualitative way. In relation to the objectives it is considered a descriptive research, where researchers tend to analyze the data inductively. From the point of view of the technical procedures it is a bibliographic research and, as a tool for data collection and analysis developed a theoretical review. However, the relationship between the management, access and dissemination will be presented, showing that none of these issues is exclusionary, rather they complement each other while they are developed in the file, adding numerous benefits to both the file and the users of it enjoy.

**Keywords:** Files. Document management. Access. Diffusion. Users.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	08
1.1	PROBLEMA .....	10
1.2	OBJETIVO GERAL .....	10
1.3	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	11
1.4	JUSTIFICATIVA .....	11
1.5	HIPÓTESES .....	12
<b>2</b>	<b>METODOLOGIA</b> .....	13
2.1	CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA .....	13
2.2	COLETA E ANÁLISE DE DADOS .....	13
<b>3</b>	<b>REVISÃO DE LITERATURA</b> .....	15
3.1	GESTÃO DOCUMENTAL .....	15
3.2	ACESSO .....	23
<b>3.2.1</b>	<b>Documentos ostensivos</b> .....	24
<b>3.2.2</b>	<b>Documentos sigilosos</b> .....	25
<b>3.2.3</b>	<b>Princípios de acesso aos arquivos</b> .....	26
3.3	DIFUSÃO .....	31
3.4	MARKETING NO AMBIENTE DE ARQUIVO .....	35
3.5	GESTÃO ARQUIVÍSTICA E PRESERVAÇÃO DE DOCUMENTOS ELETRÔNICOS .....	37
<b>4</b>	<b>RELAÇÃO EXISTENTE ENTRE GESTÃO DOCUMENTAL, DIFUSÃO E ACESSO</b> .....	42
4.1	A GESTÃO DOCUMENTAL E O CONTEXTO DA DIFUSÃO .....	44
<b>5</b>	<b>CONCLUSÃO</b> .....	46
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	49

## 1 INTRODUÇÃO

A presente pesquisa visa demonstrar a importância do processo de Gestão documental no contexto do acesso aos documentos e da difusão dos arquivos e de seus serviços. Este processo viabiliza a organização das informações e facilita a difusão, além de proporcionar um aumento no número de acessos.

A Gestão documental trata da organização das informações durante todo o ciclo de vida do documento (fases corrente, intermediária e permanente), com o intuito de facilitar a recuperação de informações, além de gerenciá-las com economia e eficácia. Entretanto, será desenvolvido um estudo apontando o que os principais autores abordam sobre este assunto, destacando que o campo da Gestão documental engloba as sete funções arquivísticas, sendo que a última destas funções refere-se ao acesso e à difusão: objeto desta pesquisa.

Contudo, para um bom desenvolvimento dos processos de Gestão documental é necessário conhecer a estrutura organizacional da instituição seja ela pública ou privada. Desta forma, os resultados da Gestão documental serão fundamentados, sendo possível recuperar o contexto de produção dos documentos, bem como a sua organicidade. Neste sentido, a Gestão documental contribui tanto para a pesquisa quanto para a recuperação das atividades e funções desenvolvidas pela instituição no decorrer do tempo.

Primeiramente, é conveniente destacar que a principal tarefa dos arquivos é possibilitar que os usuários tenham acesso aos documentos e informações contidas nos mesmos. Estes documentos podem estar disponíveis tanto para consultas presenciais quanto à distância e as informações requeridas devem ser apresentadas no menor tempo possível, porém com fidedignidade e confiabilidade. Para tanto, cabe salientar que existe uma série de requisitos que são comuns tanto para a Gestão documental, quanto para o acesso e à difusão.

Posteriormente, para a ampliação do número de acessos, pode-se recorrer à difusão. Este processo trata da divulgação do arquivo aos usuários para que os mesmos conheçam o acervo arquivístico e os serviços que a instituição coloca a sua disposição.

Os usuários do arquivo podem ser internos ou externos. Ao se tratar de

arquivos privados, o foco maior estará nos usuários internos, ou seja, aqueles que trabalham na empresa e utilizam o arquivo para desempenhar suas funções laborais. Já os arquivos públicos, principalmente os históricos, têm o foco direcionado aos usuários externos, visando ampliar o acesso e divulgar o arquivo e os serviços que este oferece à comunidade ao maior número possível de usuários.

Os usuários do arquivo podem ainda ser reais, potenciais, remotos ou ainda à distância. Os primeiros utilizam os serviços que o arquivo coloca a sua disposição, frequentam e pesquisam no arquivo. No entanto, os usuários potenciais são caracterizados por não frequentar o arquivo por desconhecimento, falta de tempo ou por não se acharem aptos a utilizá-lo. Os usuários remotos são aqueles que encontram formas de acessar os documentos e informações seja pela *internet*, que agrega mais comodidade à pesquisa, ou pelos métodos tradicionais como telefone, correspondência ou até mesmo através de visitas ao arquivo. E os usuários à distância são aqueles que fazem suas consultas sem se deslocarem até o arquivo, estas pesquisas acontecem, na maioria das vezes, por meio da *internet*, onde o usuário tem a possibilidade de fazer suas pesquisas à qualquer hora do dia e em qualquer dia da semana.

Para facilitar a relação entre esta gama de usuários e o arquivo, pode-se recorrer ao *marketing*, este quando aplicado aos arquivos possui como foco central os usuários. Desta forma, facilita-se a relação arquivo/usuários por meio de um serviço personalizado, onde além de atender as necessidades informacionais dos pesquisadores, busca-se realizar um trabalho diferenciado, isto é, através das técnicas de *marketing*, é possível repassar aos usuários informações que os mesmos desconheciam ser de seu interesse, bem como seus direitos.

Em relação à difusão dos arquivos, destaca-se que esta pode ocorrer através de ações de caráter cultural, editorial, educacional ou ainda digital. Referindo-se à disponibilização das informações arquivísticas aos usuários, ou seja, buscando atender as suas demandas informacionais, contemplando assim o acesso às informações.

Sobre o acesso aos documentos e informações contidas nestes, serão apresentadas observações sobre a Lei nº 12.527/2011, denominada Lei de Acesso à Informação (LAI), destacando que as informações referentes aos arquivos que não

possuem nenhum grau de sigilo devem ser colocadas à disposição dos cidadãos. Além disso, para que o arquivo exerça sua função social, é importante frisar que este proporcione ao pesquisador informações sobre fatos e direitos que até então o mesmo desconhecia, despertando assim a sua curiosidade e, conseqüentemente, atraindo-o para o ambiente do arquivo através da prestação de serviços com qualidade.

Ainda em relação ao acesso, nesta pesquisa serão apresentadas constatações sobre informações ostensivas, sigilosas e os respectivos graus de sigilo, visto que os arquivos devem disponibilizar os documentos ao acesso, porém quando tratar-se de informações sigilosas, os arquivistas devem estar atentos aos graus e prazos de sigilo.

Também serão explanados os Princípios de acesso aos arquivos que foram desenvolvidos pelo Conselho Internacional de Arquivos (CIA). Estes princípios buscam dar as bases aos arquivistas sobre as práticas e políticas de acesso nas instituições arquivísticas, apresentando os direitos dos cidadãos em relação ao acesso, preocupando-se também com as restrições impostas sobre alguns documentos em decorrência do teor informacional.

## 1.1 PROBLEMA

Tendo-se em vista a quantidade de documentos que são produzidos todos os dias e a necessidade de organizá-los de acordo com os preceitos arquivísticos relacionados com a Gestão documental, o acesso aos documentos e informações contidas nestes e a difusão do arquivo e dos serviços que coloca a disposição da comunidade, procura-se responder a seguinte questão: Qual a importância da Gestão documental no contexto do acesso aos documentos e da difusão dos arquivos?

## 1.2 OBJETIVO GERAL

Identificar a relação entre a Gestão documental, o acesso e a difusão, visando facilitar o acesso à documentação organizada além de auxiliar na posterior difusão do arquivo e dos seus serviços.

### 1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar uma abordagem teórica das questões que envolvem a Gestão documental, o acesso e a difusão.
- Analisar as fases e os principais instrumentos da Gestão documental.
- Relacionar as ações que são comuns à Gestão documental, ao acesso aos documentos e a difusão do arquivo e seus serviços.

### 1.4 JUSTIFICATIVA

O presente estudo alude a uma pesquisa bibliográfica que foi desenvolvida no decorrer do Curso, nas disciplinas de Metodologia da Pesquisa, posteriormente em Seminário de Pesquisa I e Seminário de Pesquisa II, finalizando com o Trabalho de Conclusão de Curso, onde foi apresentado ao curso de Arquivologia da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) em forma de Trabalho de Conclusão de Curso, como requisito para a obtenção do grau de Bacharel em Arquivologia.

Entretanto, foi abordada a relação existente entre a Gestão documental, o acesso aos documentos e informações contidas nestes e a difusão do arquivo. Neste contexto, foi realizado um levantamento de ideias dos principais autores da área em relação a estes temas, buscando esclarecê-los a fim de facilitar a compreensão à respeito deste assunto.

Também devemos considerar que atualmente existe a preocupação com o volume documental que vem crescendo exponencialmente no transcorrer dos anos, este fato reforça a necessidade de desenvolver esta proposta. Através desta constatação, surge também a necessidade de proporcionar aos documentos um tratamento técnico arquivístico desde sua criação/recebimento até sua destinação final. Desta forma, procura-se racionalizar este volume documental e facilitar o atendimento das necessidades de informação por parte dos usuários, disponibilizando os documentos à consulta e aplicando-se o princípio básico de Gestão de documentos, segundo o qual “a informação deve estar disponível no lugar certo, na hora certa, para as pessoas certas e com o menor custo possível”

(JARDIM, 1987, p. 4).

Contudo, evidencia-se que este estudo visa também fomentar a pesquisa nesta área do conhecimento arquivístico, ressaltando a importância do processo de Gestão documental que terá reflexos tanto no acesso como na difusão. Sendo assim, buscou-se demonstrar que através de cada etapa da Gestão é possível racionalizar a documentação.

Através destes aspectos pode-se alcançar a eficácia dentro das instituições, guardando permanentemente os documentos de caráter probatório, histórico e cultural e eliminando os que não mais servirão para atender as necessidades informacionais dos usuários. Assim, encontram-se melhores condições para difundir o arquivo, visto que este processo agiliza o acesso aos documentos.

## 1.5 HIPÓTESES

- Um bem elaborado programa de Gestão documental em uma instituição arquivística, agiliza o acesso e proporciona melhores condições para o desenvolvimento de programas de difusão.
- O acompanhamento dos documentos durante todo o seu ciclo vital garante que a informação chegue ao usuário de forma confiável e autêntica.
- A difusão seja ela educativa, cultural, editorial ou ainda digital, quando bem desenvolvida de acordo com seu público alvo, amplia o número de usuários e conseqüentemente o número de acessos.

## 2 METODOLOGIA

Neste capítulo será apresentada a metodologia adotada para a realização deste estudo. A mesma será dividida em dois tópicos: o primeiro abordará a classificação da pesquisa e o segundo a coleta e análise de dados.

### 2.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

Em relação à natureza é considerada aplicada, uma vez que objetiva gerar conhecimento preocupando-se com a solução de questões específicas. Já o problema é abordado de forma qualitativa, visto que não serão utilizados métodos estatísticos, “o ambiente natural é a fonte para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave” (SILVA E MENEZES, 2005, p. 20).

Considerando-se os objetivos, constitui-se em uma pesquisa descritiva, ou seja, “os pesquisadores tendem a analisar os seus dados indutivamente” (SILVA E MENEZES, 2005, p. 20). Do ponto de vista dos procedimentos técnicos trata-se de uma pesquisa bibliográfica, uma vez que é elaborada através da análise de materiais da literatura arquivística, além de textos atuais, bem como artigos e outras publicações.

### 2.2 COLETA E ANÁLISE DE DADOS

Como instrumentos de coleta e análise de dados desenvolveu-se uma revisão teórica à respeito do tema de Gestão documental possibilitando-se, assim, agregar conhecimento a esta área da arquivística, relacionando a mesma com a questão do acesso aos documentos com suas respectivas informações e ainda relacionando com a difusão do arquivo e dos serviços que este presta à comunidade. Ressaltando que a difusão é a última das sete funções arquivísticas, porém constitui-se em uma das mais importantes.

A relação existente entre a Gestão de documentos, o acesso e a difusão, auxilia nas tarefas primordiais dos arquivos, além de amparar os usuários,

incentivando-os a pesquisar nos arquivos e usufruir dos serviços que este coloca a sua disposição. Neste paradigma, a presente pesquisa visa ampliar os conhecimentos nesta área da arquivística, demonstrando que os processos que envolvem a Gestão documental, o acesso e a difusão estão intimamente ligados, para tanto devem andar juntos para haver eficácia, uma vez que através de um bom programa de Gestão e difusão nos arquivos, possibilita-se um significativo aumento no número de usuários e acessos. Esta é a razão da existência destas instituições.

### 3 REVISÃO DE LITERATURA

Para a elaboração da pesquisa foram analisados textos de diversos autores que abordam o tema da Gestão documental, o processo de difusão e a questão do acesso aos documentos no contexto da arquivística. Dentre eles destacam-se: Marilena Leite Paes, Theodore Schellenberg, Ieda Pimenta Bernardes, Edna Silva, José Maria Jardim, Ana Célia Rodrigues, Heloísa Liberalli Bellotto, além de recorrer às leis que regulamentam a Política Nacional de Arquivos Públicos e Privados (Lei nº 8.159/1991) e a Lei de Acesso a Informação (Lei nº 12.527/2011) e também publicações do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ). Constatou-se que todos tratam dos assuntos basilares da pesquisa, uns de forma mais clara e objetiva e outros menos, porém observou-se que há concordância e coerência nas abordagens realizadas pelos autores selecionados.

Neste capítulo serão apresentadas as constatações desenvolvidas em torno do tema da pesquisa. Contudo, para englobar os diversos aspectos que envolvem este assunto, faz-se necessário a divisão do capítulo em tópicos. Iniciaremos trazendo as constatações sobre Gestão documental, na sequência será apresentado o acesso juntamente com apontamentos sobre documentos ostensivos e sigilosos, os respectivos graus de sigilo e os princípios de acesso aos arquivos. Após será explanada a difusão, as relações estabelecidas entre os assuntos que norteiam a pesquisa, o *marketing* no arquivo, além de pareceres sobre temas mais atuais como os documentos eletrônicos e afins.

#### 3.1 GESTÃO DOCUMENTAL

De acordo com o arquivista e escritor americano Theodore Schellenberg (1980, p. 75), “desde que se começou a registrar a história em documentos, surgiu para o homem o problema de organizá-los”. Com esta afirmação podemos constatar a dificuldade existente em relação à organização documental desde os primórdios e que, na atualidade têm se tornado um verdadeiro desafio, visto que as massas documentais aumentam a cada dia, havendo cada vez mais a necessidade de proporcionar a elas um tratamento adequado.

Entretanto, o conceito de Gestão de documentos somente passou a ser utilizado após a explosão documental ocasionada posterior a Segunda Guerra Mundial, onde o reflexo das mudanças acarretou no surgimento da Teoria das Três Idades, “princípio pelo qual os documentos passam por fases estabelecidas de acordo com sua vigência administrativa e frequência de consulta: idade corrente, intermediária e permanente ou histórica” (RODRIGUES, 2007, p. 2). Destaca-se então, que a Gestão de documentos consiste no

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).

Cabe salientar, que a Gestão documental envolve todo o ciclo vital do documento, uma vez que realiza um acompanhamento desde sua criação até sua destinação final, possibilitando que a documentação seja racionalizada.

Segundo a arquivista e bibliotecária Marilena Leite Paes (2004) podem-se destacar três fases básicas da Gestão documental: a primeira fase refere-se à produção, a segunda consiste na utilização de documentos e já a terceira fase apoia-se na avaliação e destinação de documentos. Abaixo serão realizados mais apontamentos sobre as fases da Gestão documental.

A produção, considerada a primeira fase da Gestão documental, consiste na elaboração dos documentos em decorrência das atividades desempenhadas pela instituição, constitui-se em uma importante fase da Gestão, uma vez que neste processo o arquivista determina quais os documentos que são essenciais para a administração, evitando-se a duplicação de informações, além de auxiliar a instituição quanto à escolha de materiais e equipamentos, entre outros fatores relevantes.

A segunda fase da Gestão, utilização de documentos, inclui as mais diversificadas atividades referentes ao protocolo, expedição, organização e arquivamento de documentos, tanto na fase corrente quanto intermediária.

Já a avaliação e destinação de documentos, considerada a terceira fase da Gestão documental, desenvolve uma análise com vistas a avaliar os documentos

meramente acumulados, identificando seus valores e estabelecendo seus prazos de guarda.

Ao controlar estas três fases é possível limitar os documentos que serão produzidos, auxiliando na racionalização e evitando a duplicação de informações. Neste contexto, esta pesquisa busca atentar sobre a importância da Gestão documental para o acesso aos documentos e a difusão dos arquivos, como bem ressalta Bernardes e Delatorre (2008, p. 6),

a ausência da política de Gestão conduz a uma pluralidade, heterogeneidade e, por vezes, ausência de normas, métodos e procedimentos de trabalho nos serviços de protocolo e arquivo dos órgãos da administração pública, que vêm dificultando o acesso às informações, bem como provocando o acúmulo desordenado de documentos, transformando os arquivos em meros depósitos empoeirados de papéis.

Tendo-se em vista esta preocupação, reafirma-se a necessidade da implantação de um sistema de Gestão documental já no momento da criação do documento, facilitando a sua guarda correta e, conseqüentemente, o acesso aos documentos.

Também é imprescindível ressaltar que, para realizar uma Gestão documental de qualidade, torna-se fundamental conhecer e entender o processo de produção documental da instituição.

O programa de Gestão documental deverá definir normas e procedimentos técnicos referentes à produção, tramitação, classificação, avaliação, uso e arquivamento dos documentos durante todo o seu ciclo de vida (idade corrente, idade intermediária e idade permanente), com a definição de seus prazos de guarda e de sua destinação final (BERNARDES & DELATORRE, 2008, p. 7).

Para a definição destes campos fundamentais para a racionalização da documentação, são utilizados dois importantes instrumentos, são eles: 1) Plano de Classificação Documental; 2) Tabela de Temporalidade de Documentos. O primeiro é responsável por organizar as informações dentro de classes e subclasses para facilitar a busca e recuperação das informações no ambiente do arquivo, além de demonstrar claramente a ligação entre os documentos. Já o segundo instrumento

baseia-se no Plano de Classificação Documental para identificar o valor de cada documento e atribuir um prazo de guarda a cada um deles com base no uso e na legislação vigente, bem como definir a destinação final dos documentos.

Dentro do paradigma em que se encontra a Gestão documental, os autores canadenses Jean-Ives Rousseau e Carol Couture (1998), destacam sete funções arquivísticas: criação ou produção, avaliação, aquisição, conservação, classificação, descrição e difusão.

Segundo o doutor em Ciência da Informação, Vanderlei Batista dos Santos (2008, p. 178) o processo de criação ou produção

contempla os procedimentos relacionados à manutenção do maior rigor possível na produção dos documentos de arquivo, abrangendo definição de normas, conteúdo, modelos, formato e trâmite; o papel do arquivista é de conselheiro, de consultor ao produtor do documento por meio da elaboração de manuais de produção de documentos; a execução adequada desta função demanda um conhecimento profundo da instituição, seus objetivos e missão, as tecnologias disponíveis e os tipos de documentos adequados ao exercício do negócio da instituição.

Em suma, os procedimentos relacionados com a criação documental exigem que o arquivista responsável pela documentação conheça a instituição, pois somente compreendendo suas normas ele poderá assimilar a função para a qual cada documento foi criado.

Quanto à avaliação, cabe destacar que esta etapa é responsável por identificar o valor dos documentos e atribuir-lhes prazos de guarda e de destinação final, definindo quais documentos devem ser preservados somente para fins administrativos e quais serão recolhidos ao arquivo permanente.

A fixação da temporalidade é essencial para se alcançar a racionalização do ciclo documental, para reduzir, ao essencial, a massa documental dos arquivos e para ampliar o espaço físico de armazenamento, assegurando as condições de conservação dos documentos de valor permanente e a constituição do patrimônio arquivístico nacional (INDOLFO, 2007, p. 43).

Para a aplicação do processo de avaliação documental é imprescindível que se utilize a Tabela de Temporalidade de Documentos, instrumento que determina os prazos de guarda e de destinação final dos documentos.

O levantamento dos prazos de guarda deverá ocorrer após a identificação dos documentos pelo processo de classificação e vincula-se à frequência de uso das informações e à existência de prazos legais a serem cumpridos, os chamados prazos prescricionais (INDOLFO, 2007, p. 47).

Já a aquisição refere-se à forma pela qual os documentos passam a fazer parte da instituição. Santos (2008, p. 179) salienta que esta fase

contempla a entrada de documentos nos arquivos correntes, intermediário e permanente; refere-se ao arquivamento corrente e aos procedimentos de transferência e recolhimento de acervo; cabe ao arquivista estabelecer as regras e procedimentos para assegurar que o acervo recebido é completo, confiável e autêntico e, desta forma, lhe conferir o máximo de credibilidade como evidência, testemunha do contexto de sua criação e fonte de informação; esta função, mais evidente nos arquivos permanentes [...] (SANTOS, 2008, p.179).

Qualquer que seja a forma pela qual o documento passa a fazer parte da instituição, a mesma estará contemplada na aquisição.

A quarta função arquivística aborda a conservação, no entanto Cassares apresenta três conceitos implícitos a este tema:

**Preservação:** é um conjunto de medidas e estratégias de ordem administrativa, política e operacional que contribuem direta ou indiretamente para a preservação da integridade dos materiais.

**Conservação:** é um conjunto de ações estabilizadoras que visam desacelerar o processo de degradação de documentos ou objetos, por meio de controle ambiental e de tratamentos específicos (higienização, reparos e acondicionamento).

**Restauração:** é um conjunto de medidas que objetivam a estabilização ou a reversão de danos físicos ou químicos adquiridos pelo documento ao longo do tempo e do uso, intervindo de modo a não comprometer sua integridade e seu caráter histórico (CASSARES, 2000, p. 12).

Por sua vez, a conservação trata-se de uma intervenção indireta, considerando a totalidade do acervo. Esta pode ser preventiva, ou seja, visa gerar melhorias no ambiente interno e externo com o objetivo de retardar o processo de degradação dos documentos.

Howes (2003, p. 9) ressalta que “a conservação define-se como um conjunto de medidas específicas e preventivas necessárias para a manutenção da existência física do documento”. Com base nesta afirmação, pode-se observar a importância

de haver um programa que englobe a conservação dentro das instituições, visto que, somente através de medidas de conservação é possível manter a existência física dos documentos, ou seja, salvaguardar as informações contidas nos suportes.

A classificação consiste na organização do arquivo corrente de acordo com as funções e atividades desenvolvidas pelo órgão produtor. Conforme a doutora em história, Janice Gonçalves (1998, p. 12), “o objetivo da classificação é, basicamente, dar visibilidade às funções e às atividades do organismo produtor do arquivo, deixando claras as ligações entre os documentos”. A partir desta análise, é possível criar categorias nas quais os documentos serão divididos, ou seja, classes e subclasses. Esse processo dará origem ao Plano de Classificação.

Atualmente, existem três métodos de classificação: estrutural, funcional e por assunto. A classificação estrutural tem por base o organograma da instituição com seus níveis de divisão interna, a inconveniência deste plano é que a estrutura está sempre passando por modificações e o Plano de Classificação deve acompanhar essas mudanças para que não se torne obsoleto.

Se a atribuição de um setor for transferida para um outro ou, então, se um novo setor for criado e suas atribuições forem redistribuídas, todos os documentos deverão ser *reclassificados* para acompanhar a reestruturação (BERNARDES E DELATORRE, 2008, p.23).

Já o método funcional é relacionado com as atividades meio e fim das instituições, ou seja, fim refere-se à finalidade de alguma determinada atribuição e meio diz respeito às atividades desenvolvidas para se atingir esta finalidade, a classificação funcional é embasada na função, subfunção e atividade do órgão, possui por vantagem a despreocupação com as alterações na estrutura, visto que estas não influenciam no plano funcional.

A classificação funcional é a representação lógica das funções, subfunções e atividades do organismo produtor. Por isso, ela independe da estrutura e de suas mudanças no decorrer do tempo. A classificação funcional é a mais apropriada para órgãos públicos do Poder Executivo que sofrem freqüentes alterações em sua estrutura, de acordo com as injunções políticas. Apesar de mais complexa, a classificação funcional é mais duradoura (BERNARDES E DELATORRE, 2008, p.21).

O método por assunto refere-se ao conteúdo informativo do documento exigindo uma análise mais aprofundada em cada tipo documental, visto que é necessário ler cada documento para compreender o assunto ao qual se refere (SCHELLENBERG, 2006). Porém, não é o mais indicado, uma vez que pode causar dificuldades no momento da identificação da função e da atividade a qual está relacionada, pois um tipo documental pode estar relacionado a diversos assuntos.

A identificação da função e atividade como “assunto” poderá causar dificuldades ao processo de avaliação, que deverá incidir sobre conjuntos documentais e não sobre assuntos ou unidades isoladas. Ainda, um mesmo tipo/série documental poderá ser associado a “assuntos” distintos, o que ocasionará dificuldades no momento da classificação (BERNARDES E DELATORRE, 2008, p.23).

Para Gonçalves (1998, p. 12),

o procedimento técnico de classificação alcança, portanto, os tipos documentais (identifica-os e articula-os entre si), mas considera, sobretudo a forma e as razões que determinaram sua existência (como e por quê foram produzidos).

Partindo-se deste princípio, pode-se afirmar que o procedimento da classificação é indispensável para a correta organização documental, visto que somente ele possibilita que seja feito um completo levantamento de todos os documentos produzidos e/ou recebidos pelas instituições, tanto no âmbito público quanto privado.

Quanto à descrição, Bellotto (2006, p. 179) salienta que esta fase “consiste na elaboração de instrumentos de pesquisa que possibilitem a identificação, o rastreamento, a localização e a utilização de dados”. Esse conjunto potencializa o acesso aos documentos.

Os instrumentos de pesquisa são, em essência, obras de referência que identificam, resumem e localizam, em diferentes graus de amplitude, os fundos, as séries documentais e/ou as unidades documentais existentes em um arquivo permanente (BELLOTTO, 2006, p. 180).

Cabe ressaltar, que o processo de descrição visa repassar para o papel o conhecimento que o arquivista possui em relação ao acervo com o qual está trabalhando, possibilitando assim, que outras pessoas possam inteirar-se do conteúdo existente no arquivo. “E, à medida que prossegue no seu trabalho de descrição, o acervo de seu depósito torna-se, gradativamente, mais acessível a todos que com ele trabalham ou que devam consultá-lo” (SCHELLENBERG, 2006, p. 314).

A última função arquivística – difusão – será apresentada em um capítulo à parte, visto que trata-se de uma etapa importante que irá dar coerência a todas as outras funções já explanadas.

Em suma, pode-se dizer que a Gestão documental está relacionada com a área da administração, visto que, para haver eficácia em todos os passos da Gestão estes devem englobar a vida do documento desde sua criação, ou seja, a sua concepção administrativa, além de relacionar-se com a história e outras áreas afins, uma vez que a correta disponibilização de informações auxilia o trabalho do historiador enquanto os documentos tornam-se a cada dia imprescindíveis fontes para rememorar a história.

Contudo, o processo da Gestão documental deve atender além da administração, história e áreas afins, o público em geral, uma vez que após realizar a Gestão deve-se pensar na disponibilização das informações, e estas devem contemplar todos os usuários do arquivo.

De acordo com Bernardes (2015, p. 165),

a Gestão documental no setor público é, sobretudo, um dever legal e uma ação governamental com finalidade social: o direito à informação. Por essa razão, deve ser concebida e praticada como política pública, mesmo porque o acesso à informação antecede e viabiliza o exercício de outros direitos sociais, como a participação popular e o controle social.

Neste contexto, percebe-se a relevância do processo de Gestão documental, tanto para a garantia do direito à informação quanto para a afirmação de outros direitos dos cidadãos. Contudo, o arquivo deve participar ativamente no exercício da cidadania, visto que é detentor de ricas fontes informacionais e estas fontes devem ser repassadas aos usuários por meio da difusão.

### 3.2 ACESSO

“A finalidade de todo o trabalho de arquivo é preservar os documentos de valor e torná-los acessíveis à consulta” (SCHELLENBERG, 2006, p. 345). Através desta constatação, pode-se perceber a importância de permitir o acesso aos documentos por parte dos usuários. Esse processo se dá principalmente na esfera pública, onde surgiu a necessidade de divulgar as informações para os cidadãos, para que estes não ficassem alheios aos trabalhos realizados por esta esfera.

Portanto, em 16 de maio de 2012 entrou em vigor a Lei de nº 12.527/2011 denominada Lei de Acesso à Informação (LAI), possibilitando que qualquer pessoa receba informações públicas sem a necessidade de apresentar alguma justificativa.

De acordo com a Lei de Acesso à informação “todas as informações produzidas ou custodiadas pelo poder público e não classificadas como sigilosas são públicas e, portanto, acessíveis a todos os cidadãos” (BRASIL, 2011).

O Artigo 5º da Lei de Acesso à Informação destaca que “é dever do estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão” (BRASIL, 2011). Ou seja, é dever do Estado assegurar que o cidadão receba as informações requeridas de forma consistente.

Ainda conforme a Lei nº 12.527/2011, ao se tratar de arquivo público, “o acesso à informação é a regra. O sigilo é a exceção” (BRASIL, 2011). Através desta constatação, fica claro que sempre deve-se permitir o acesso às informações, a não ser que o documento possua algum grau de restrição.

Outra forma encontrada para as instituições ampliarem o número de acessos é a difusão, visto que esta traz diversos métodos para disseminar as informações ao público externo. Neste paradigma, surgem como meio de auxiliar o usuário, mecanismos digitais que dispõem de inúmeras possibilidades de receber informações desejadas dos órgãos públicos sem precisar de deslocamento.

Conforme o doutor em Ciência da Informação José Maria Jardim (1999, p. 1),

a crescente ampliação das tecnologias da informação tendo como uma das suas expressões mais evidentes a *Internet*, amplia a discussão em torno do

tema, associando-o à novas possibilidades de usos da informação e a emergência de espaços informacionais virtuais.

Através da *internet*, as instituições encontram facilidades quanto à divulgação de informações, possibilitando que o fluxo informacional atinja um público cada vez mais amplo em um curto espaço de tempo, atribuindo agilidade e eficiência aos serviços prestados.

No entanto, o serviço de referência torna-se uma peça fundamental quando o assunto é acesso. Segundo Marília Cossich, “qualidade no serviço de referência é a satisfação das necessidades informacionais dos usuários” (2014, p. 27). Não basta apenas atender bem ao usuário que busca informações, é necessário ir além e satisfazê-lo por meio de um atendimento personalizado.

Já o professor espanhol José Vega (2009, p. 79, tradução nossa), destaca que “os serviços de referência utilizam fontes de informação de todos os tipos para resolver a variedade de consultas que recebe”.<sup>1</sup> Contudo, percebe-se que para auxiliar o acesso às informações, o serviço de referência deve estar preparado para atender os mais diversos tipos de consultas.

Atualmente o serviço de referência tem encontrado suporte na *internet*, meio pelo qual é possível manter diálogos e trocas informacionais entre o arquivo e o usuário sem que este necessite se deslocar.

Ainda sobre acesso, é importante salientar que os documentos podem ser ostensivos ou sigilosos, cujo grau se classifica entre documentos ultrassecretos, secretos, ou ainda reservados. Abaixo serão apresentados alguns tópicos para melhor compreensão destes conceitos.

### **3.2.1 Documentos ostensivos**

Os documentos ostensivos dizem respeito àqueles que possuem livre acesso, isto é, os documentos que não possuem restrições e a sua disponibilização ao público em geral não prejudica a administração. De acordo com o Manual de Gestão

---

<sup>1</sup> Citação original: “los servicios de referencia emplean fuentes de información de todo tipo para resolver la variedad de consultas que recibe” (VEGA, 2009, p. 79)

de Documentos do Governo do Estado do Rio de Janeiro (2012, p. 31) “o acesso aos documentos ostensivos é um direito constitucional assegurado por lei, cabendo sanções ao órgão e o servidor que descumprir as normas legais”. Ou seja, estes documentos devem ser disponibilizados aos usuários quando forem requisitados, e quando contiverem informações de interesse público devem ser divulgados independente de solicitações, conforme a LAI (BRASIL, 2011).

### **3.2.2 Documentos sigilosos**

Os documentos sigilosos são aqueles que possuem restrições de acesso, normalmente ocasionadas em função da natureza do seu conteúdo. Estes documentos são classificados em ultrassecretos (documentos que acarretam danos à segurança da sociedade ou do estado), secretos (possuindo alto grau de sigilo), ou ainda reservados (que não devem ser de conhecimento do público em geral). De acordo com a LAI, podem receber alguma classificação de sigilo as informações consideradas indispensáveis à segurança da sociedade ou do Estado, ou se a divulgação da informação possa

pôr em risco a defesa e a soberania nacionais ou a integridade do território nacional, prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações ou as relações internacionais do País, prejudicar ou pôr em risco informações fornecidas em caráter sigiloso por outros Estados e organismos internacionais, pôr em risco a vida, a segurança ou a saúde da população, oferecer elevado risco à estabilidade financeira, econômica ou monetária do País, prejudicar ou causar risco a planos ou operações estratégicas das Forças Armadas, prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como a sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico nacional, pôr em risco a segurança de instituições ou de altas autoridades nacionais ou estrangeiras e seus familiares ou comprometer atividades de inteligência, de investigação ou de fiscalização em andamento, relacionadas com prevenção ou repressão de infrações (BRASIL, 2011).

A classificação dos documentos no grau de ultrassecretos é de competência do Presidente da República, do Vice-Presidente, dos Ministros de Estado e autoridades com as mesmas prerrogativas, Comandantes da Marinha, do Exército e da Aeronáutica e dos Chefes de Missões Diplomáticas e Consulares permanentes

no exterior (BRASIL, 2011). O prazo máximo de restrição de acesso às informações ultrassecretas é de 25 anos (BRASIL, 2011).

Os documentos secretos só podem ser classificados neste grau pelo Presidente da República, do Vice-Presidente, dos Ministros de Estado e autoridades com as mesmas prerrogativas, Comandantes da Marinha, do Exército e da Aeronáutica e dos Chefes de Missões Diplomáticas e Consulares permanentes no exterior, além destes, a LAI também destaca os titulares de autarquias, fundações ou empresas públicas e sociedades de economia mista (BRASIL, 2011). O prazo máximo das restrições de acesso às informações secretas é de 15 anos (BRASIL, 2011).

Em relação aos documentos reservados, cabe ressaltar que só podem classificá-los o Presidente da República, do Vice-Presidente, dos Ministros de Estado e autoridades com as mesmas prerrogativas, Comandantes da Marinha, do Exército e da Aeronáutica e dos Chefes de Missões Diplomáticas e Consulares permanentes no exterior, os titulares de autarquias, fundações ou empresas públicas e sociedades de economia mista, ou ainda as autoridade que exerçam funções de direção, comando ou chefia, o Grupo-Direção e Assessoramento Superiores, ou de hierarquia equivalente, de acordo com regulamentação específica de cada órgão ou entidade (BRASIL, 2011). O prazo máximo de restrição de acesso às informações reservadas é de 5 anos (BRASIL, 2011).

A partir destes apontamentos trazidos da Lei nº 12.527, pode-se perceber a seriedade com que devem ser tratados os documentos que possuem algum grau de restrição, sejam eles ultrassecretos, secretos ou ainda reservados.

### **3.2.3 Princípios de acesso aos arquivos**

Os “Princípios de acesso aos arquivos” foram elaborados pelo grupo de trabalho sobre acesso, instituído pelo “Comitê de boas práticas e normas” do Conselho Internacional de Arquivos (CIA). São dez os princípios que visam dar as bases de referência internacional para que os arquivistas avaliem as práticas e políticas de acesso nas instituições arquivísticas.

Estes princípios podem ser adotados por arquivos governamentais, não governamentais, públicos ou ainda privados. Os “Princípios de acesso aos arquivos” determinam que “as instituições que custodiam arquivos são encorajadas a comparar suas políticas de acesso com os Princípios e a adotá-los como um guia técnico para o acesso aos arquivos sob sua custódia” (CIA, 2012, p. 10).

Neste paradigma, os “Princípios de acesso aos arquivos” reconhecem a importância de haver políticas de acesso nas instituições arquivísticas, visto que dentre outras finalidades,

o serviço de acesso conecta arquivos ao público; fornece informação aos usuários sobre a instituição e seu acervo; influencia o público quanto à confiança nos custodiadores das instituições arquivísticas e no serviço que prestam. (CIA 2012, p. 09).

Ou seja, ao implantar uma política de acesso nos arquivos, é possível além de disponibilizar os documentos à consulta, realizar a difusão do acervo e dos serviços que o arquivo presta à comunidade. Desta forma, a instituição arquivística estará cumprindo com a sua função e, mais do que isso, estará abrindo as portas para que novos usuários conheçam o arquivo e nele façam suas consultas.

Na sequência serão apresentados os dez “Princípios de acesso aos arquivos”.

O primeiro princípio afirma que “o público tem o direito de acesso aos arquivos de órgãos públicos. Entidades públicas e privadas devem abrir seus arquivos o mais amplamente possível” (CIA, 2012, p. 13).

Este princípio está intimamente relacionado com a Lei de Acesso à Informação, uma vez que traz a obrigatoriedade dos arquivos públicos colocarem seus documentos e respectivas informações ao alcance do público em geral. Porém, este princípio vai além ao dizer que entidades privadas também devem ampliar o acesso aos seus arquivos. De acordo com este princípio:

A pressão dos arquivistas para abertura dos arquivos ajuda a manter a transparência e credibilidade institucional, melhora a compreensão pública da história da instituição e suas contribuições para a sociedade, e ajuda a própria entidade a efetivar a responsabilidade social em partilhar a

informação para o bem público, fortalecendo a sua imagem (CIA, 2012, p. 13).

Através desta constatação evidencia-se a importância de abrir as portas dos arquivos tanto públicos quanto privados, visto que esta prática beneficia não só os usuários, mas também a instituição como um todo.

Já o segundo princípio diz que “instituições custodiadoras de arquivos tornam pública a existência dos arquivos, inclusive a de documentos fechados ao acesso, e divulgam as restrições que afetam os arquivos” (CIA, 2012, p. 13).

De acordo com este princípio os arquivistas devem manter a descrição dos documentos atualizada de modo que os usuários saibam quais documentos estão sob a custódia da instituição, isso facilita o acesso. E, em relação aos documentos que possuem alguma restrição de acesso, este princípio esclarece que os arquivistas “asseguram que tais restrições estejam claramente escritas, de modo que o público possa compreendê-las e imprimir consistência à sua aplicação” (CIA, 2012, p. 14).

Ainda sobre este princípio, cabe destacar que “os arquivistas fornecem o máximo de dados a respeito do material restrito, inclusive o motivo para a restrição e a data em que os documentos serão revisados ou estarão disponíveis para acesso” (CIA, 2012, p. 14). Ressalta-se, no entanto, que estas informações devem ser repassadas aos usuários de forma que não violem a lei.

O terceiro princípio de acesso aos arquivos enuncia que “instituições custodiadoras de arquivos adotam uma abordagem proativa para acesso” (CIA 2012, p. 14). Este princípio mantém relações com a difusão, uma vez que busca divulgar os documentos e informações contidas nos mesmos, pelas mais diversas ferramentas de que se dispõe atualmente, com o intuito de atingir o máximo de usuários possíveis.

Conforme este princípio “os arquivistas consideram as necessidades dos usuários ao determinar como os documentos devem ser publicados”. (CIA, 2012, p. 14). No entanto, pode-se perceber a responsabilidade que o arquivista possui em relação ao acesso e à difusão de informações, neste contexto, o arquivista deve

conhecer o usuário a fim de disponibilizar informações que sejam de seu interesse, assim estará demonstrando profissionalismo e proatividade no arquivo.

O quarto princípio declara que as

instituições custodiadoras asseguram que restrições de acesso sejam claras e de duração determinada, baseadas em legislação pertinente, reconhecem o direito de privacidade de acordo com as normas culturais e respeitam os direitos dos proprietários de documentos privados (CIA, 2012, p. 15).

Ou seja, os arquivistas são os guardiões da memória dos arquivos e devem assegurar que os documentos sejam acessíveis, porém quando houver restrições de acesso, estas devem ficar claras aos usuários.

Em conformidade com este princípio, “as restrições são impostas por legislação ou por política institucional, da instituição arquivística ou sua instância superior, ou por um doador” (CIA, 2012, p. 15). Cabe ressaltar que estas restrições devem ser impostas por um período limitado, seja ele o tempo ou uma circunstância.

Em relação ao quinto princípio pode-se destacar que os “arquivos são disponibilizados em condições de acesso igualitárias e justas” (CIA, 2012, p. 15). Isto é, o acesso à informação é um direito de todos, não se pode fazer discriminação entre os usuários, pelo contrário, deve-se oferecer um acesso igualitário e justo.

Entretanto, existem categorias diferentes de usuários que pesquisam em um arquivo e as regras de acesso podem mudar de uma categoria para outra, por exemplo: uma vítima de violação dos direitos humanos pode pesquisar em documentos que tenham restrição para os demais usuários. Porém “as regras de acesso devem ser aplicadas igualmente a todas as pessoas dentro de cada categoria, sem discriminação” (CIA, 2012, p. 16).

Conforme mencionado no exemplo anterior, o sexto princípio trata dos casos especiais em que o acesso é permitido aos documentos restritos. Este princípio elucida que

instituições custodiadoras de arquivos garantem que vítimas de crimes graves segundo as leis internacionais tenham acesso a documentos que proporcionam a evidência necessária à afirmação de seus direitos humanos e à prova de sua violação, mesmo se esses documentos estiverem fechados ao público em geral (CIA, 2012, p. 16).

Neste contexto, o acesso deve ser concedido, visto que os arquivos devem promover a proteção dos direitos humanos. No entanto, “o direito de acesso com fins de direitos humanos aplica-se a arquivos públicos e, o mais extensamente possível, a arquivos privados” (CIA, 2012, p. 17).

O sétimo princípio de acesso aos arquivos diz que os “usuários têm o direito de apelar de uma negação de acesso” (CIA, 2012, p. 17). Essa constatação afirma que em caso de negativa de acesso os usuários podem interpor recursos. De acordo com este princípio os usuários devem ser informados da possibilidade e dos prazos para recorrer em caso de negativa de acesso, o que a LAI também prevê.

O CIA (2012, p. 17) afirma que “quando um pedido de acesso aos arquivos é negado, as razões para a negação devem ser claramente declaradas por escrito e transmitidas ao solicitante tão logo quanto possível”. Estes procedimentos devem constar na política de acesso das instituições arquivísticas.

Já o oitavo princípio destaca que “instituições custodiadoras de arquivos garantem que as restrições operacionais não impeçam o acesso aos arquivos” (CIA, 2012, p. 17). Isto é, todos os usuários, devem ter condições igualitárias para acessar os documentos, neste paradigma, além de promover o acesso os arquivos precisam pensar em políticas de acessibilidade para proporcionar aos portadores de necessidades especiais condições para pesquisar nos arquivos.

Também é importante ressaltar que em caso de restrições de acesso em conjuntos documentais bem como dossiês, é necessário avaliar se há a possibilidade de ocultar as partes sigilosas e disponibilizar o restante do documento para consulta. Através destas liberações parciais dos documentos, o arquivo contribui com o acesso aos documentos.

Em relação ao nono princípio de acesso, ressalta-se que os “arquivistas têm acesso a todos os arquivos fechados e neles realizam o trabalho arquivístico necessário” (CIA, 2012, p.18). Com o intuito de analisar, organizar e preservar a documentação, os arquivistas possuem liberação de acesso à todos os documentos fechados ao acesso que estiverem sob a custódia do arquivo. O CIA (2012, p. 18), destaca que “este trabalho arquivístico ajuda a evitar que os arquivos sejam destruídos ou esquecidos proposital ou inadvertidamente e contribui para assegurar

a sua integridade”. Contudo, ao tratar desta documentação, os arquivistas devem estar atentos à ética profissional.

O décimo princípio, afirma que os “arquivistas participam do processo de tomada de decisão sobre acesso” (CIA, 2012, p. 19). Os profissionais de arquivo devem participar da formulação e revisão das políticas de acesso nos arquivos, bem como a monitorar as restrições de acesso, liberando os documentos para acesso assim que as restrições não se aplicarem mais. Em conformidade com este princípio, destaca-se que os arquivistas “ajudam a instituição a tomar decisões fundamentadas e consistentes e a alcançar resultados razoáveis” (CIA, 2012, p. 19). Ou seja, são peças fundamentais nos arquivos quando o assunto é tratamento documental e acesso.

Neste paradigma, as instituições arquivísticas devem preocupar-se com uma política de acesso igualitária que seja clara e objetiva, visando promover os direitos dos cidadãos. Para tanto, os princípios elencados anteriormente tornam-se fundamentais para o desenvolvimento de uma política de acesso de qualidade nos arquivos, sejam eles públicos ou privados.

### 3.3 DIFUSÃO

A difusão é a última das sete funções arquivísticas, porém é considerada uma das mais importantes, visto que é responsável por fazer uma propaganda do acervo e dos serviços que o arquivo tem a oferecer aos cidadãos.

Merillas (2003, p. 120, tradução nossa) afirma que “a difusão pode ser entendida como sinónimo de propagação ou extensão, deste modo, a difusão do património cultural pretende dar conhecimento cada vez a um público maior, o conteúdo de seu legado”.<sup>2</sup>

Porém, a difusão não se refere somente a isto, é imprescindível que se conheça o usuário, contribuindo-se assim para melhor atender as suas expectativas

---

<sup>2</sup> Citação original: “*la difusión puede ser entendida como sinónimo de propagación o extensión, de este modo, la difusión del patrimonio cultural pretendería dar a conocer cada vez a un mayor número de público, el contenido de su legado*” (MERILLAS, 2003, p. 120).

e sanar suas necessidades informacionais. Para tanto, destacam-se os estudos de usuários, que visam fornecer informações acerca dos usuários através do preenchimento de formulários. Com estas informações é possível conhecer o usuário e seu interesse de pesquisa, além de facilitar a fidelização daqueles que já conhecem o arquivo.

De acordo com Fratini (2009, p. 3), a difusão é encarada como “função obrigatória e implícita aos arquivos”, uma vez que visa dar acessibilidade às informações contidas nos documentos. Indo ao encontro deste pensamento, ressalta-se que a tarefa primordial dos arquivos é garantir o acesso às informações contidas em seu acervo. Conforme a arquivista Danièle Xavier Calil (2009, p. 34 e 35),

a difusão arquivística constitui-se numa função primordial para garantir a democratização do acesso à informação. Deve oferecer ao usuário um panorama do acervo documental e do contexto da produção dos documentos, a fim de que saiba quais os serviços que o arquivo tem a oferecer.

A difusão pode ser direcionada a qualquer faixa etária, porém é interessante que atinja o público infantil, uma vez que as crianças têm um grande poder de persuasão, no entanto, elas passarão a considerar os arquivos como ricas fontes informacionais, além de promover a difusão destes para seus familiares e amigos.

No entanto, para as crianças a difusão pode ser inserida de diversas formas, por exemplo, através de histórias em quadrinhos e revistas educativas. Deste modo, as crianças passarão a assimilar um pouco da terminologia arquivística, compreender o funcionamento do arquivo, além de conhecer melhor a comunidade na qual estão inseridos. Essa compreensão é possível por meio de atividades lúdicas como jogos, brincadeiras e desafios.

Levar o arquivo ao conhecimento das crianças é imprescindível, tanto para elas quanto ao próprio arquivo, uma vez que ao ensiná-las as diversas formas de pesquisa, auxiliar-se-á na formação de novos usuários de arquivo.

Para uma melhor compreensão do processo de difusão podemos rever as colocações realizadas por Bellotto (2006), onde indica que o processo de difusão

documental é dividido entre difusão educativa, cultural e editorial. Podemos acrescentar ainda a difusão digital, que a cada dia ganha maior destaque.

Mogarro (2006 apud FREIRE, 2009, p. 4) explica que

a difusão educativa nos arquivos permanentes compreende-se pelo reconhecimento da importância que seus acervos têm, pelo poder da visibilidade que eles conferem aos acontecimentos do passado e aos fenômenos sociais. Com eles o cidadão comum e as populações em geral evocam as recordações de sua infância e juventude, as histórias da sua vida, as recordações, o seu passado que é trazido até o presente.

Além disso, “a abertura dos arquivos a um novo público – o escolar, o dos alunos do ensino fundamental e médio – pode propiciar benefícios didáticos surpreendentes” (BELLOTTO, 2006, p. 230).

Pode-se salientar que as atividades culturais devem estar ligadas ao cotidiano do arquivo, uma vez que este possui um caráter cultural intrínseco às suas tarefas.

No que tange a difusão cultural, pode-se dizer que existem diversas formas de promovê-la no espaço arquivístico, dentre as mais comuns destacam-se palestras, debates, exposições, dentre outras formas de interagir com o público, sempre com o intuito de aproximá-lo ao arquivo, trazendo-os para o ambiente do arquivo ou promovendo ações que levem o arquivo para junto do público, com o objetivo de conquistar novos usuários.

Cabem ao serviço de difusão cultural duas vias contrárias de ação: a que lança elementos de dentro do arquivo para fora, procurando atingir um campo de abrangência cada vez mais amplo, e a que permite o retorno dessa mesma política, acenando com atrativos no recinto do arquivo (BELLOTTO, 2006, p. 228).

No que diz respeito à difusão editorial, pode-se ressaltar que esta consiste em disseminar a informação através da imprensa escrita, ou seja, em livros, jornais, revistas, anais e outras publicações, bem como instrumentos de busca, ou seja, guias, catálogos, entre outros. Possibilitando-se assim, que o arquivo seja conhecido e se torne parte do cotidiano das pessoas.

As publicações merecem uma consideração à parte. Elas são canais comunicantes com o exterior, pois levam à comunidade, à administração e ao meio acadêmico informações sobre o conteúdo do acervo documental, das atividades e dos programas do arquivo. Com as publicações, o arquivo pode, por outro lado, atrair novos usuários e fazê-los compreender o que é e o que representa (BELLOTTO, 2006, p. 229).

Neste contexto, destaca-se que uma das fases da Gestão documental trata da descrição arquivística. Ao realizar este processo, facilita-se a posterior difusão das informações por meio editorial, uma vez que a documentação já estará descrita, auxiliando na produção e impressão dos meios de busca.

Com a era da informação que vivenciamos atualmente, surge também o conceito de difusão digital, que consiste em transmitir as informações por meio eletrônico, ou seja, busca atender as necessidades dos usuários através de um sistema computacional atingindo um público que está se multiplicando diariamente.

Com base no cenário atual, torna-se cada dia mais fácil fazer difusão através das redes de informação, para tanto existem uma série de estudos que visam dar suporte aos serviços oferecidos aos usuários que estão cada vez mais interativos e geograficamente dispersos.

Dentre estas redes destaca-se a Rede Mundial de Computadores – *Internet*, a qual permite que se faça contato com usuários de qualquer parte do mundo em tempo real. Tanto o usuário quanto a instituição saem ganhando com a difusão digital, de um lado o usuário tem o benefício de ter acesso a uma variedade de recursos informacionais sem necessitar se deslocar, do outro lado a instituição é beneficiada por difundir o seu acervo e seus serviços a um público que talvez não tivesse condições de acessar os documentos ali armazenados, seja em função do tempo, seja em função da distância, no entanto, a *internet* possibilita esta aproximação.

Esta tarefa é desenvolvida principalmente pelos arquivos públicos e históricos que tem como meta disponibilizar o conteúdo de seus acervos aos usuários para tanto utilizam *sites*, *blogs*, redes sociais e outras ferramentas de divulgação.

A criação de bancos de dados, páginas *web*, *blogs* e *sites* auxiliam na Gestão documental, visto que agregam economia e eficácia aos processos, neste paradigma, ao passo que estão agilizando o processo de Gestão, estão também difundindo o arquivo e os serviços que este coloca a disposição dos seus usuários.

No entanto, cabe destacar que as formas de se fazer a difusão não são excludentes, ou seja, uma não anula a outra, pelo contrário, ambas se complementam. Por exemplo, pode-se fazer difusão editorial (revista de histórias em quadrinhos) e difundi-la em alguma página ou *site* na *internet*, ou ainda, fazer difusão educativa em escolas e manter um espaço em um jornal para divulgação das atividades.

### 3.4 *MARKETING* NO AMBIENTE DE ARQUIVO

A fase permanente do documento é a que mais chama a atenção para o arquivo, uma vez que estes documentos devem ser preservados para fins informativos, garantindo direitos e servindo de prova das atividades administrativas do órgão gerador. Entretanto, as fases corrente e intermediária não podem ser esquecidas, visto que nestas fases o documento passará por todo o tratamento necessário para atender as necessidades do órgão no momento em que passar ao arquivo permanente.

O professor Vanderlei Batista dos Santos (2006, p. 5, tradução nossa) destaca que “os estudos sobre o tema de ‘arquivos correntes’ têm privilegiado a função de organização (tratamento). O acesso é visto como resultado de uma boa organização e em parte pela responsabilidade do usuário”.<sup>3</sup>

No entanto, o *marketing* se torna uma ferramenta importante para o âmbito do arquivo, uma vez que têm por foco central os usuários. Já a missão do *marketing* no arquivo é conhecer profundamente as necessidades dos usuários, para satisfazê-los da melhor forma possível.

Para conhecer a gama de usuários que são atendidos pelos arquivos, é interessante pensar em um estudo de usuários. Santos (2006, p. 8, tradução nossa) destaca que “o nível de satisfação pode ser medido por meio de técnicas de estudo

---

<sup>3</sup> Citação original: “los estudios sobre el tema de ‘archivos corrientes’ han privilegiado la función de organización (tratamiento). El acceso es visto como resultado de una buena organización y en parte responsabilidad del usuario” (SANTOS, 2006, p. 5)

de usuários”.<sup>4</sup> Quando for desenvolvido um estudo de usuários, torna-se indispensável dar continuidade, visando estabelecer melhorias no atendimento de arquivo. Para realizar esta sucessão, destaca-se a segmentação de mercado que busca direcionar a difusão para um público identificado através do estudo de usuários.

Por exemplo, pode-se dividir os usuários de acordo com seus interesses de pesquisa, faixa etária, profissão, entre outros. Um usuário que pesquisa arquitetura do século XX, pode ser classificado para um grupo diferente do que aquele que pesquisa sobre genealogia, por exemplo.

O *marketing* também é importante quando o arquivista precisa conhecer as necessidades informacionais dos gerentes das organizações, visto que elas podem ser de grande valor no momento do planejamento estratégico preconizado pela administração. Em contrapartida, é indispensável promover o arquivo para que o gerente saiba que estas informações estão armazenadas no arquivo. Para solucionar estes entraves, podem ser criados formulários para melhor conhecer os gestores.

Este estudo tem por objetivo analisar os aspectos relativos a divulgação da informação arquivística, como suporte na tomada de decisões correntes e atuais, necessárias para o exercício efetivo de um negócio ou atividade (SANTOS, 2006, p. 6, tradução nossa).<sup>5</sup>

Outra área do *marketing* que merece a atenção dos arquivistas é o *Marketing Mix*, que hoje é conhecido pelos 4 P's (produto, praça, preço e promoção). Entretanto, no arquivo podemos interpretá-los de uma forma distinta, ou seja, de uma forma diferente da adotada na área da administração.

O produto no arquivo diz respeito à informação. A praça é a forma que a informação será distribuída, ou o local em que ela será disponibilizada. O preço é o

---

<sup>4</sup> Citação original: “*el nivel de satisfacción puede ser medido por médio de técnicas de estudio del usuario*” (SANTOS, 2006, p. 8).

<sup>5</sup> Citação original: “*Este estudio tiene como objetivo analizar los aspectos relativos a la divulgación de la información archivística, como soporte en la toma de decisiones corrientes y actuales, necesarias para el ejercicio efectivo de un negocio o actividad*” (SANTOS 2006, p. 6).

custo que estará por trás da informação, no caso de arquivos públicos nem sempre a informação será cobrada, porém sempre haverá um custo relativo à manutenção da instituição e de seus acervos documentais. Já a promoção está diretamente ligada com a difusão, é a propaganda, a forma pela qual a informação irá ser promovida na instituição, seja ela pública ou privada.

Pode-se perceber que o *marketing* aplicado aos arquivos é de extrema importância, uma vez que acompanha o documento durante a Gestão documental, de forma que torne o arquivo um espaço visível, demonstrando que se trata de um ambiente detentor de informações indispensáveis para a realização de projetos dentro da instituição, ou até mesmo um acompanhamento da evolução institucional.

Com base neste raciocínio, se a Gestão documental for realizada corretamente, o arquivo terá condições de receber um maior número de usuários. Para atraí-los a este ambiente, podem ser aplicadas técnicas de *marketing* que irão auxiliar no aumento do número de usuários e acessos através de um bom programa de difusão no arquivo. Esta integração da Gestão documental com o acesso e a difusão, aliados à técnicas de *marketing* culminará em variados benefícios ao arquivo em questão.

Em suma, uma das funções do *marketing* é perceber as necessidades dos usuários, antes que estes percebam que necessitam dela. Uma vez que há informações nos arquivos relacionadas aos direitos dos cidadãos, estas devem ser repassadas a eles. Por exemplo, o *marketing* pode servir para informar aos cidadãos sobre a isenção da taxa para confecção de uma nova carteira de identidade em caso de assalto, somente é necessário possuir uma ocorrência policial. Este exemplo demonstra uma informação importante e que, em contrapartida, poucos cidadãos sabem deste direito.

### 3.5 GESTÃO ARQUIVÍSTICA E PRESERVAÇÃO DE DOCUMENTOS ELETRÔNICOS

No que tange à Gestão documental, não se pode esquecer que com o advento das novas tecnologias, este procedimento teve de ser adotado também no sistema computacional, uma vez que os documentos produzidos neste meio devem

manter sua autenticidade em todo o seu ciclo vital para que possam ser acessíveis. Surge, no entanto o conceito de Gestão arquivística de documentos eletrônicos.

O Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ), através da publicação *Gestão arquivística de Documentos Eletrônicos* (2014, p. 7), destaca que

a Gestão arquivística de documentos eletrônicos não difere essencialmente da Gestão arquivística de documentos em papel, mas a manutenção dos documentos eletrônicos é mais dependente de um bom sistema de Gestão arquivística de documentos.

Neste contexto, ressalta-se a utilização de repositórios arquivísticos digitais que garantam a autenticidade e confiabilidade destes documentos, uma vez que os documentos digitais estão a cada dia sendo ameaçados pela obsolescência e transmissões através do espaço ou do tempo, também são vulneráveis pelo fato de serem facilmente duplicados, reformatados e falsificados. Para auxiliar no tratamento destes documentos, necessitou-se buscar na diplomática as bases para a análise documental.

Contudo, para guiar o trabalho do arquivista neste âmbito, o CONARQ criou diretrizes para a implementação de repositórios digitais confiáveis para documentos arquivísticos, visando garantir a autenticidade à longo prazo destes materiais digitais.

Cabe destacar que os repositórios arquivísticos digitais, quando utilizados em todo o ciclo vital do documento, garantem que não haja interrupções na cadeia de custódia, ou seja, os documentos que nascem no ambiente digital devem permanecer neste ambiente sem quebrar esta linha. Pode-se, no entanto, disponibilizar estes documentos à consulta, cumprindo a tarefa primordial dos arquivos: dar acesso às informações.

De acordo com o CONARQ, através das *Diretrizes para a Implementação de Repositórios Arquivísticos Digitais Confiáveis – RDC-Arq* (2015, p. 9), é possível constatar que “um repositório arquivístico digital é um repositório digital que armazena e gerencia esses documentos, seja nas fases corrente e intermediária, seja na fase permanente”.

No entanto, destacam-se dois tipos de repositórios: aqueles que tratam da documentação nas fases corrente e intermediária, e aqueles que são responsáveis pelo armazenamento permanente. O repositório responsável pelas fases corrente e intermediária é o Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos (SIGAD).

As *Orientações para contratação de SIGAD e serviços correlatos* do CONARQ (2011, p. 1), prevêem que “o Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos é um sistema que controla o ciclo de vida dos documentos arquivísticos”. Este sistema deve atender aos requisitos do e-ARQ Brasil, possibilitando-se assim que os documentos permaneçam autênticos e acessíveis durante as fases de Gestão documental (corrente e intermediária).

Entretanto, o SIGAD não pode ser usado para a armazenagem permanente, visto que este sistema permite que se façam alterações e até mesmo eliminações de documentos. De acordo com as *Diretrizes para a Implementação de Repositórios Arquivísticos Digitais Confiáveis - RDC-Arq* do CONARQ (2015, p. 4),

os documentos digitais em fase permanente são dependentes de um bom sistema informatizado que apoie o tratamento técnico adequado, incluindo arranjo, descrição e acesso, de forma a assegurar a manutenção da autenticidade e da relação orgânica desses documentos.

Dentro deste paradigma, pode se destacar como repositório para guarda permanente o Archivemática (RDC-Arq), que constitui-se em um sistema de preservação digital, tem por objetivo tornar a documentação acessível a longo prazo. Para tanto, o Archivemática foi desenvolvido e empacotado em conjunto com o AtoM (ICA-AtoM), sistema responsável pela descrição, difusão e promoção do acesso aos documentos arquivísticos digitais.

Para contemplar todo o ciclo vital dos documentos, corrente, intermediário e permanente, pode-se utilizar os dois repositórios citados anteriormente em conjunto.

Ao realizar a Gestão arquivística de documentos eletrônicos, surge concomitantemente a necessidade de criar estratégias que garantam a preservação digital destes documentos à longo prazo. Indo ao encontro deste pensamento, o professor Humberto Celeste Innarelli (2008, p 28) afirma que

um dos principais desafios da atualidade é tornar a preservação de acervos digitais acessível não só para grandes empresas, detentoras de grandes estruturas, mas também para as pequenas empresas e os pequenos usuários. Todo este patrimônio arquivístico digital se encontra em perigo de desaparecimento e de falta de confiabilidade.

Contudo, cabe ressaltar que os documentos digitais são perdidos com grande facilidade, seja pela fragilidade do suporte, seja pela obsolescência. Portanto, é indispensável que sejam elaboradas políticas de preservação digital que contemplem as necessidades e a realidade de cada instituição.

Conforme Innarelli (2013, p. 41) “o primeiro passo para a elaboração de uma política de preservação digital é a formação de uma equipe multidisciplinar ou interdisciplinar”. Após a criação desta equipe, é necessário elaborar as políticas de preservação digital destacando as normas, princípio, responsabilidade e procedimentos a serem adotados. Além disso, é de suma importância preparar a infra-estrutura e o ambiente da instituição onde irá ser implantada a política e, acima de tudo, é necessário aplicar esta política.

No entanto, para que a documentação não seja perdida devido à perda de confiabilidade, obsolescência e fragilidade dos formatos e suportes é importante fazer migrações periódicas. Innarelli (2008, p. 51) enfatiza que “nos dias de hoje a documentação digital faz parte dos acervos documentais, podendo ser produzida manipulada e visualizada de maneiras distintas, sofrendo modificações no seu formato e suporte ao longo do tempo”.

Além disso, deve-se replicar os documentos em locais fisicamente separados, visto que os arquivos não estão livres de catástrofes, possuindo uma cópia de segurança em outro prédio, por exemplo, evita que as informações sejam perdidas em caso de incêndio.

Ao dispor de políticas de preservação digital, bem como repositórios que acompanhem todo o ciclo vital dos documentos, as instituições estarão garantindo a autenticidade e confiabilidade dos documentos. Permitindo que estes estejam acessíveis à longo prazo sem por em risco o suporte e o formato dos documentos. Assim, parte da história das instituições não será perdida em razão da fragilidade do meio digital. E, no que tange a Gestão documental, pode-se afirmar que ela se faz presente nesse processo, uma vez que garante o acompanhamento dos

documentos durante todo seu ciclo vital, tanto em suporte analógico quanto digital, garantindo por meio de seus instrumentos o controle da produção documental, facilitando o acesso e a difusão.

#### 4 RELAÇÃO EXISTENTE ENTRE GESTÃO DOCUMENTAL, DIFUSÃO E ACESSO

Após trazer fundamentações sobre a Gestão, difusão e acesso, é possível identificar alguns pontos que se destacam na relação existente entre estas três áreas do saber arquivístico.

A Gestão documental reporta-se à organização da documentação através de instrumentos que acompanharão o ciclo vital do documento (fase corrente, intermediária e permanente), devendo isto ocorrer dentro dos padrões técnicos da legislação arquivística.

Contudo, o processo da difusão refere-se à disseminação do arquivo e dos serviços de que este dispõe para o público. Cabe ressaltar que neste momento o arquivo deve cativar o usuário, disponibilizando-lhe o documento do qual ele necessita e, além disso, despertando a sua curiosidade por meio de informações que o mesmo desconhecia estar sob a custódia do arquivo.

Por exemplo, o arquivo de uma determinada prefeitura municipal dispõe das guias de pagamento de IPTU<sup>6</sup> e, toda vez que o cidadão necessita deve se deslocar até a prefeitura. Através de um programa de difusão por meio da *internet*, bem como um *site* da administração pública municipal é possível que se disponibilize estas guias para consulta e até mesmo para impressão.

Tanto o usuário quanto a instituição saem ganhando com um programa de difusão via *internet*, visto que desta forma o usuário não necessitará se deslocar até a prefeitura, podendo imprimir as guias de IPTU em sua residência, no entanto perceberá que os arquivos possuem uma vasta fonte de informações tanto para pesquisa quanto para conhecimentos gerais. Já pelo viés da prefeitura em questão, pode se inferir que esta estaria economizando papel, energia elétrica, tinta para impressão, manutenção do equipamento, além do custo de um funcionário para

---

<sup>6</sup> Imposto sobre a Propriedade Predial e Territorial Urbana (IPTU) é um imposto de competência municipal.

localizar a guia do IPTU solicitada pelo cidadão. Desta forma a prefeitura estaria reduzindo custos, aprimorando a qualidade do atendimento ao público, além de ajudar o meio ambiente com estas pequenas atitudes.

Sem realizar a difusão, o arquivo não estará desenvolvendo uma de suas funções primordiais, desta forma não é possível que existam acessos ou os mesmos estariam estagnados. Voltando ao exemplo do IPTU, caso o arquivo guarde as guias e não as disponibilize em nenhuma página de *internet*, o acesso estaria dificultado.

Neste caso, o usuário não fica sabendo quais as informações que o arquivo tem sob sua custódia, ou até mesmo não tem ideia dos benefícios que certas informações podem trazer para sua vida. No entanto é imprescindível que o arquivo o informe sobre isto, pois assim, o arquivo estará cumprindo com esta função crucial que é disseminar as informações.

Quanto ao acesso, destaca-se que está relacionado com a consulta realizada por parte dos usuários. Trata-se do momento em que o usuário solicita o documento ao arquivo, nesta etapa é muito importante que os documentos tenham passado por um processo de Gestão, uma vez que a demanda informacional deve ser atendida com eficiência. Como exemplo de Gestão, podemos citar o plano de classificação documental, onde os documentos manterão sua organicidade e não perderão seu contexto de produção.

Se não houver Gestão será muito mais difícil localizar o documento no momento em que ele for requerido. Também é importante salientar que é comum haver muitos documentos que já poderiam ter sido eliminados que estarão dificultando o acesso àqueles documentos que de fato devem ser guardados permanentemente. Para resolver esta questão, pode-se citar o processo de avaliação que possui como instrumento a Tabela de Temporalidade Documental que terá como função primordial controlar, através de prazos de guarda, os documentos que deverão ser eliminados e os que deverão ser guardados permanentemente.

Além disso, ao reduzir o número de documentos através da avaliação, é agilizada a organização e conservação dos mesmos, ao passo que só serão aplicadas técnicas de restauração aos documentos de guarda permanente, uma vez que estas técnicas englobam um custo elevado, tornando-se um gasto

desnecessário quando aplicado à documentação que será eliminada em alguns meses ou anos.

#### 4.1 A GESTÃO DOCUMENTAL E O CONTEXTO DA DIFUSÃO

Tendo observado ao que se refere o processo de Gestão documental e a difusão, pode-se destacar a relação existente entre ambas. Paes (2004, p. 20) ressalta que “a função básica do arquivo é tornar disponível as informações contidas no acervo documental sob sua guarda”. Percebe-se, no entanto a importância da disseminação das informações contidas nos arquivos, uma vez que sem o acesso de nada servirá todo o processo envolvendo a Gestão documental e suas fases.

Em relação à primeira fase, ou seja, a de criação/produção de documentos, a preocupação com a difusão atua como uma forma de restringir ou regular a quantidade de documentos que são produzidos pelas instituições, uma vez que produzindo/conservando somente o que é necessário não haverá desperdício de tempo e trabalho, auxiliando o acesso às informações e, conseqüentemente à difusão.

A segunda fase consiste na utilização de documentos, ressaltando que ao produzir somente o necessário facilita-se o processo de utilização, racionalizando tempo para a organização e o arquivamento dos documentos. Quando esta documentação for requisitada aumentará a eficiência na disponibilização da informação ao usuário.

Já a terceira fase fundamenta-se na questão da avaliação e destinação de documentos, onde é identificado o valor do documento e atribuído um prazo de guarda. Contudo, ao controlar a produção documental, quando o documento chegar a esta etapa será mais fácil identificar seu valor, visto que não haverá informações supérfluas ou duplicadas dentro do conjunto documental e, se o documento for recolhido para a guarda permanente será mais fácil para recuperar esta informação e disponibilizá-la ao público, facilitando o acesso à estas informações.

Dentro deste paradigma, pode-se afirmar que a Gestão documental é o que permite o acesso as informações, pois somente um programa de Gestão integrado nas instituições permite que as mesmas sejam úteis.

No entanto, não há como desvincular a Gestão documental da difusão, uma vez que os documentos passarão por todas as etapas da Gestão durante seu ciclo vital com o intuito de serem racionalizados a fim de facilitar o acesso e a difusão aos documentos, seja de forma educativa, cultural, editorial ou ainda digital. Neste contexto, os arquivos devem buscar atingir um número vasto de usuários, aumentando também o número de acessos, desta forma o arquivo estará desempenhando plenamente suas funções.

## 5 CONCLUSÃO

Através desta pesquisa foi possível realizar um levantamento a cerca das questões que envolvem a Gestão documental, o acesso e a difusão, neste contexto constatou-se que nenhum dos pontos basilares deste estudo exclui o outro, ou seja, a difusão e a consequente ampliação do número de acessos estão intimamente relacionadas com as atividades desenvolvidas durante o processo de Gestão documental e vice versa.

No entanto, o acompanhamento dos documentos durante todo o seu ciclo vital, garante que as informações cheguem aos usuários de forma confiável e autêntica, uma vez que estas já passaram por todas as funções arquivísticas e fases da Gestão documental. E, com o advento das tecnologias de informação, o processo de Gestão documental teve de ser expandido para contemplar os documentos eletrônicos em vista da fragilidade deste suporte e da necessidade de oferecer a estes documentos um tratamento técnico arquivístico adequado. Neste paradigma, ressalta-se a importância da utilização de repositórios arquivísticos digitais confiáveis que compreendam todo o ciclo vital destes documentos.

Ao retomar o problema desta pesquisa, pode-se afirmar que a Gestão documental é fundamental para que o número de acessos seja ampliado e o trabalho de difusão ocorra de maneira adequada. Visto que ao trabalhar todas as funções arquivísticas no arquivo (incluindo a aplicação dos instrumentos Plano de Classificação e Tabela de Temporalidade) a documentação é organizada, racionalizada, descrita e conservada, agregam-se assim, maiores facilidades no momento de disseminar estas informações. Enfim, o acesso fica muito mais fácil, rápido e eficiente, diminuindo consideravelmente as possibilidades de erros ou equívocos.

Em relação à difusão, pode-se ressaltar que há diversas formas de disseminar os arquivos e seus serviços para os cidadãos, visto que além dos meios culturais, editoriais e educacionais preconizados por Bellotto (2006), há também os meios digitais que a cada dia ganham maior destaque. Através da *internet*, pode-se manter contato com usuários geograficamente dispersos, desta forma, os usuários têm o acesso facilitado, uma vez que não haverá limitações em relação ao horário de funcionamento do arquivo e nem aos dias que o arquivo estiver aberto para o

público. Desta forma, o acesso poderá ocorrer sete dias por semana e 365 dias ao ano, tanto o usuário quanto o arquivo ganham com um programa de difusão.

Com base nestas constatações, pode-se compreender que as consequências positivas do processo de difusão, são recebidas pelos arquivos como uma forma de reconhecimento pelo trabalho desenvolvido. Uma vez que, a difusão faz, além da disseminação do acervo, uma espécie de propaganda dos serviços que o arquivo coloca a disposição de seus usuários.

Já em relação ao acesso, é importante destacar que os arquivistas devem observar a Lei nº 12.527 – Lei de acesso à Informação. Além disso, cabe ressaltar que os documentos podem ser ostensivos, ou seja, livres para o acesso, ou sigilosos, isto é, que possuem restrições de acesso. As informações sigilosas, independente de seu grau de restrição, devem ser protegidas do acesso em função do seu teor informacional.

Ainda sobre acesso, é indispensável que os arquivos elaborem políticas de acesso, visto que através destas políticas é possível repassar aos usuários uma gama de informações sobre os direitos de acesso que eles possuem, além disso, é possível explicar aos usuários as restrições de acesso que acometem os arquivos. Por meio de políticas de transparência, as instituições ganham maior credibilidade com relação aos cidadãos.

Ao analisar os objetivos da pesquisa, constata-se que foi possível atingi-los. Em relação ao primeiro objetivo específico apresentado, buscou-se explicar as fases e os principais instrumentos de Gestão documental, demonstrando por meio de autores da área que estes, quando aplicados corretamente, controlam a produção de documentos e, em consequência é possível reduzir as massas documentais acumuladas.

No que tange ao segundo objetivo específico, salienta-se que foram apresentadas constatações sobre a relação existente entre a Gestão documental, o acesso aos documentos com suas respectivas informações e a difusão do acervo e serviços que o arquivo coloca à disposição dos cidadãos. No entanto, pode-se dizer que estes temas se complementam, uma vez que o acompanhamento do ciclo vital dos documentos acarreta em inúmeras vantagens no momento de disponibilizar estes documentos à consulta.

Já em relação ao terceiro objetivo, pode-se afirmar que este também foi atingido, visto que no decorrer da revisão de literatura estes assuntos foram abordados trazendo inclusive o posicionamento de importantes autores da área.

Destaca-se ainda que este estudo trata-se de uma pesquisa exploratória, visto que foi desenvolvido um levantamento teórico das questões que englobam a Gestão documental, o acesso e a difusão. Ela não é conclusiva, pois pretendemos dar continuidade a mesma através da realização de pós-graduação na área, desenvolvendo atividades referentes à parte prática da Gestão documental, difusão e a consequente ampliação das consultas nos arquivos.

## REFERÊNCIAS

ARQUIVO NACIONAL. Conselho Nacional de Arquivos. **Diretrizes para a Implementação de Repositórios Arquivísticos Digitais Confiáveis – RDC-Arq.** Rio de Janeiro: O Conselho, 2015. Disponível em: <[http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/images/publicacoes\\_textos/diretrizes\\_rdc\\_arq.pdf](http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/images/publicacoes_textos/diretrizes_rdc_arq.pdf)>. Acesso em: 09 mar. 2016.

\_\_\_\_\_. Conselho Nacional de Arquivos. **Gestão Arquivística de Documentos Eletrônicos.** Rio de Janeiro: O Conselho, 2014.

\_\_\_\_\_. Conselho Nacional de Arquivos. **Orientações para contratação de SIGAD e serviços correlatos.** Rio de Janeiro: O Conselho, 2011. Disponível em: [http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/images/ctde/Orientacoes/ctde\\_orientacaotecnica1\\_contratao\\_sigad\\_e\\_arq.pdf](http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/images/ctde/Orientacoes/ctde_orientacaotecnica1_contratao_sigad_e_arq.pdf). Acesso em: 10 mar. 2016.

BELLOTTO, H. L. **Arquivos permanentes: Tratamento documental.** 4 ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

BERNARDES, I. P. **Gestão Documental e Direito de Acesso: Interfaces.** Acervo: Revista do Arquivo Nacional, v. 28, n. 2. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, p. 164-179. jul./dez. 2015. Disponível em: <<http://revista.arquivonacional.gov.br/index.php/revistaacervo/article/view/616/667>>. Acesso em 06 jun. 2016.

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

BRASIL. Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 9 jan. 1991. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8159.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm)>. Acesso em 05 dez. 2014.

\_\_\_\_\_. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso à informações. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 19 nov. 2011. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)>. Acesso em: 10 abr. 2015.

CALIL, D. X. **Estudo de usuários do Arquivo Histórico Municipal de Santa Maria: Um caminho indicativo para a proposição de ações de difusão arquivística**. 2009. 138 f. Monografia (Especialização em Gestão de Arquivos) - Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2009.

CASSARES, N. C. **Como fazer conservação preventiva em arquivos e bibliotecas**. São Paulo: Arquivo do Estado e Imprensa Oficial, 2000. 80 p. (Projeto Como Fazer, 5)

CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS. Comitê de Boas Práticas e Normas. Grupo de Trabalho sobre Acesso. **Princípios de acesso aos arquivos**. Tradução de Silvia Ninita de Moura Estevão e Vitor Manoel Marques da Fonseca. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2012. Disponível em: <<http://www.ica.org/sites/default/files/Principios%20pub%20eletronica.pdf>>. Acesso em: 01 jun. 2016.

COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE GESTÃO DE DOCUMENTOS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro. **Manual de Gestão de Documentos do Governo do Estado do Rio de Janeiro**. Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <<http://www.aperj.rj.gov.br/doc/manual%20de%20gestao.pdf>>. Acesso em: 20 mai. 2016.

COSSICH, M. **O papel da qualidade e do marketing no serviço de referência**. Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, v. 28, n. 2, p. 27-36. 2014.

FRATINI, R. **Educação Patrimonial em arquivos**. Arquivo Público do Estado de São Paulo. Revista Histórica, São Paulo, n. 34, jan. 2009. Disponível em: <<http://www.historica.arquivoestado.sp.gov.br/materias/anteriores/edicao34/materia05/>>. Acesso em: 15 abr. 2015.

FREIRE, L. G. L. **Difusão educativa em arquivos**. Arquivo Público do Estado de São Paulo. Revista Histórica, São Paulo, n. 34, jan. 2009. Disponível em: <<http://www.historica.arquivoestado.sp.gov.br/materias/anteriores/edicao34/materia06/>>. Acesso em: 20 abr. 2015.

GONÇALVES, J. **Como classificar e ordenar documentos de arquivos**. São Paulo: Arquivo do Estado e Imprensa Oficial, 1998 (Projeto Como Fazer, 2).

HOWES, R. **Preservação de documentos: métodos e práticas de salvaguarda.** Salvador – Ba: Universidade Federal da Bahia, 2003.

INDOLFO, A. C. **Gestão de Documentos: Uma renovação epistemológica no universo da Arquivologia.** Rio de Janeiro: arquivistica .net, v.3, n.2, p. 28-60 jul./dez. 2007. Disponível em: < <http://docplayer.com.br/8239637-Gestao-de-documentos-uma-renovacao-epistemologica-no-universo-da-arquivologia.html>> Acesso em 4 mai. 2015.

JARDIM, J. M. **O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação.** Rio de Janeiro: [s.n.], 1999. Disponível em: <<https://arquivoememoria.files.wordpress.com/2009/05/informacao-arquivistica-no-brasil.pdf>>. Acesso em: 11 jun. 2015.

\_\_\_\_\_. **O conceito e a Prática de Gestão de Documentos.** Acervo: Revista do Arquivo Nacional, Rio de Janeiro, v. 2, n. 2, jul.-dez. 1987. Disponível em: <<http://www.arquivonacional.gov.br/media/v.2,n.2,jul.dez.1987.pdf>>. Acesso em: 13 de novembro de 2014.

MERILLAS, O. F. **La educación patrimonial. Teoría y práctica en el aula, el museo y internet.** Espanha: Ediciones TREA, 2003.

PAES, M. L. **Arquivo: Teoria e Prática.** 3. Ed. rev. ampl. – Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004.

RODRIGUES, A. C. **Gestão de documentos: uma abordagem conceitual.** [S.l.: s.n.], 2007.

ROSSEAU, J. Y., COUTURE, C. **Fundamentos da disciplina arquivísticas.** Tradução de Magda Bigotte de Figueiredo. Portugal, Lisboa: Dom Quixote, 1998.

SANTOS, V. B. dos (org.), INNARELLI, H. C., SOUSA, R. T. B de. **Arquivística: temas contemporâneos.** Distrito Federal: SENAC, 2013.

\_\_\_\_\_. dos. **Una propuesta de marketing para um archivo institucional.** Alexandria, 2006, enero-junio, año III, n.6, p. 4-14.

SCHELLENBERG, T. R. **Arquivos Modernos. Princípios e técnicas.** Rio de Janeiro: FGV, 1980.

SILVA, E. L. da. MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação** – 4. ed. rev. atual. Florianópolis: UFSC, 2005. 138p. Disponível em: [http://www.convibra.com.br/upload/paper/adm/adm\\_3439.pdf](http://www.convibra.com.br/upload/paper/adm/adm_3439.pdf). Acesso em: 13 de novembro de 2014.

VEGA, J, A. M. **Información y referencia em entornos digitales: desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta.** Murcia. Universidad de Murcia, 2009.