

A INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA E A GESTÃO DE DOCUMENTOS: UMA ABORDAGEM ESTRATÉGICA*

Joelma Magalhães de Sena**

RESUMO

Considerando o papel crucial que a informação desempenha nas organizações na economia atual, o presente trabalho tem por objetivo compreender e provocar reflexões, sob uma perspectiva estratégica, acerca da importância da informação arquivística e da gestão documental nas organizações brasileiras como subsídio à implantação de soluções tecnológicas e de gestão do conhecimento. Reafirma a importância dos arquivos na gestão e no processo decisório das empresas, propondo uma mudança na percepção do mesmo de simples depósitos de documentos (papel) para unidades de informação fonte de conhecimento. Aborda a gestão documental enquanto processo administrativo cujas atividades permitirão que a informação armazenada nos documentos físicos ou eletrônicos gere conhecimento.

Palavras-chave: Tecnologia da informação. Gestão de documentos. Gestão do conhecimento.

* Trabalho de Conclusão de Pós-Graduação em Administração e Sistemas de Informação pela Universidade Federal Fluminense (UFF), concluído em 2012 e orientado pelo Professor Luiz Lourenço de Mello Filho, M. Sc.

** Bacharel em Arquivologia e Especialista em Administração e Sistemas de Informação pela Universidade Federal Fluminense (UFF). *E-mail:* sena.joelma@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

A informação é fonte de riqueza nas organizações, pois a partir dela gera-se conhecimento para a tomada de decisão, sendo no mundo competitivo em que vivemos a informação um recurso estratégico. Conforme McGee e Prusak (1994), numa “economia de informação, a concorrência entre as organizações baseia-se em sua capacidade de adquirir, tratar, interpretar e utilizar a informação de forma eficaz”.

No entanto, as organizações tendem a desviar seu foco da origem, a informação, para a causa, as soluções tecnológicas, fruto da cultura focada no determinismo tecnológico, resultando por vezes no não esperado, pois não é o acesso ágil à informação que a torna estratégica para a tomada de decisão e geração de conhecimento e sim a sua gestão que fará com que ela seja consistente, segura e eficaz.

A informação abordada neste artigo será a oriunda dos documentos e do arquivo, ou seja, informação arquivística.

No Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005), temos como definição para documento e arquivo:

documento – unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato.

arquivo – conjunto de documentos

produzidos e acumulados por uma entidade coletiva, pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades, independentemente da natureza do suporte.

Segundo Fonseca (2005):

Ficam claros, desta forma, os dois níveis de informação contidos num arquivo: a informação contida no documento de arquivo, isoladamente, e aquela contida no arquivo em si, naquilo que o conjunto em sua forma, em sua estrutura, revela sobre a instituição ou sobre a pessoa que o criou.

Desta forma, o arquivo não é apenas um depósito, uma área utilizada para armazenamento de documentos, ele também é fonte de informação e, de acordo com Paes (2006), possui uma função: “tornar disponível as informações contidas no acervo documental sob sua guarda”.

Assim, a gestão de documentos atuará nos repositórios do acervo da organização, os arquivos, permitindo que a informação arquivística seja objetiva, segura, eficaz e acessível para subsidiar a tomada de decisão, bem como gerar conhecimento.

A tecnologia da informação e as soluções tecnológicas existentes se inserem neste contexto como um recurso facilitador da gestão documental, atuando como coadjuvante e não como o cerne da questão.

As experiências têm demonstrado que a microfilmagem, a digitalização e o gerenciamento eletrônico de documentos não resolvem o problema, apenas o transferem para uma nova mídia. Es-

sas velhas e novas tecnologias da informação só surtem efeito quando precedidas por uma gestão de documentos, traduzida pelo conjunto de procedimentos, de instrumentos técnicos que cuidam do documento (informação) desde o momento da produção ou recebimento até a sua destinação final, que pode ser a eliminação, no caso daqueles documentos sem valor (jurídico, fiscal e técnico), ou a guarda permanente (SOUSA, 2006).

A escolha do tema partiu da observação profissional pessoal em organizações e da constatação de que as empresas ainda creditam à tecnologia da informação sua eficiência e seu diferencial competitivo, e não à informação.

Segundo McGee e Prusak (1994):

[...] o ritmo estonteante das mudanças na indústria de tecnologia da informação tende a manter as atenções voltadas mais para aquilo que a tecnologia é capaz de fazer do que para como se obter melhores informações. Mudar o foco ao lidar com as questões de informação antes de nos voltarmos para a tecnologia pode ser uma atitude altamente benéfica para a compreensão das dimensões estratégicas da informação.

Ademais, não se verifica, na literatura que trata dos temas gestão da informação e gestão do conhecimento, uma abordagem da gestão de documentos na qualidade de processo gerencial, cuja implantação agrega valor ao insumo (informação), contribuindo na geração de conhecimento.

O objetivo geral deste trabalho é definir a informação arquivística como recurso estratégico e o papel estruturante do pro-

cesso de gestão documental para as organizações. Especificamente, tem-se o objetivo de: a) determinar o papel estratégico da informação arquivística; b) conceituar o processo de gestão documental e analisar sob uma perspectiva estratégica a aplicabilidade do mesmo nas organizações; e c) identificar a função precursora da gestão documental à implantação de soluções tecnológicas, fundamental para a gestão do conhecimento.

A metodologia a ser utilizada neste trabalho será a revisão de literatura relacionada à arquivística, ciência da informação, gestão da informação e do conhecimento, e administração, além de observação das práticas referentes à gestão de documentos e tecnologia da informação em organizações privadas.

Deste modo, espera-se contribuir na valorização da informação arquivística, ferramenta estratégica para as organizações, e no reconhecimento do processo de gestão documental como relevante para que a informação possa desempenhar seu papel estratégico.

2 ARQUIVOS: FONTE DE INFORMAÇÃO

A informação está presente e é resultado de tudo que fazemos, no entanto, nas organizações, a informação revelou ter

papel primordial para gerar conhecimento e fundamentar a tomada de decisão dos gestores, bem como ser um diferencial competitivo econômico, consolidando sua função estratégica.

Segundo Ducker (*apud* MCGEE; PRUSAK, 1994), informação são “dados dotados de importância e propósito.”

McGee e Prusak (1994) afirmam que “a informação não se limita a dados coletados, na verdade, informação são dados coletados, organizados, ordenados, aos quais são atribuídos significados e contexto.”

A informação adquiriu este caráter estratégico por ser um recurso infundável, diferentemente dos recursos financeiros e tecnológicos, além de agregar valor aos processos de negócio.

A visão da informação como um recurso competitivo tem relação com a economia na qual estamos inseridos, a economia da informação, conforme define McGee e Prusak (1994):

A mudança da base em que se apoia a vantagem competitiva é um subproduto natural da mudança de uma economia industrial, em que o crescimento efetivo do capital era a chave para o sucesso, para a economia da informação, em que a chave é a informação.

Contudo, é necessário definir qual informação pode ser inserida neste contexto estratégico, qual informação é relevante

para a geração de conhecimento e tomada de decisão, especialmente no ambiente corporativo onde um volume crescente de informações é produzido.

Neste sentido, faz-se necessário a gestão deste ativo. Para Silva (2010) a informação arquivística pode ser fonte de informação estratégica para os gestores.

Ao analisar as fontes informacionais que devem ser consideradas na Gestão da Informação, e voltando-se para uma perspectiva arquivística, o arquivo, os documentos e as informações arquivísticas podem ser considerados uma significativa fonte para os gestores, pois reforça o valor dos documentos e informações orgânicas, para usos em fins administrativos, probatórios, de pesquisa e culturais, além de cooperar para o desenvolvimento e consolidação das ações estratégicas da organização. (SILVA, 2010)

Pensamento corroborado por Santos (2007):

Com a valorização da informação como recurso para a tomada de decisão e como ativo das instituições, o papel da unidade de arquivo pode passar a ser o de fonte de informações administrativas e técnicas [...].

A informação arquivística se concretiza em documentos arquivísticos que mantêm relações orgânicas entre si, pois foram produzidos e acumulados no cumprimento das atividades e funções da organização.

A identificação dos arquivos, bem como do documento arquivístico como fon-

te de informação, como um recurso estratégico e gerador de conhecimento, foi evidenciado na dissertação de mestrado de Patrícia Andrade da Silva com os gestores do Serviço Nacional de Aprendizagem Nacional (SENAC – DF), cujo objetivo principal era “identificar como a gestão de documentos é percebida pelos gestores do SENAC – DF no contexto da gestão da informação e do conhecimento”, assunto abordado nos gráficos abaixo.

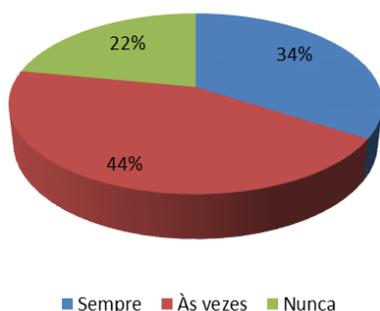


Gráfico1: Fonte de informação: Arquivos

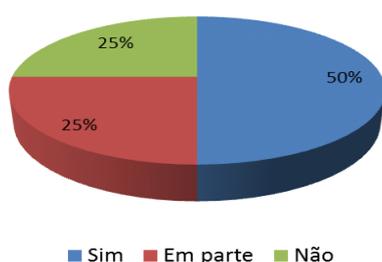


Gráfico2: Documentos de arquivo como recurso estratégico

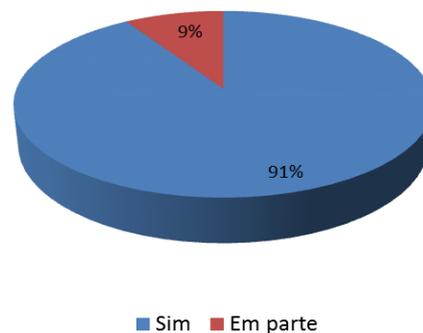


Gráfico3: Documentos de arquivo x Criação de novos conhecimentos

Analisando os gráficos apresentados por Silva (2010), considerando as avaliações positivas, inferimos que os arquivos são identificados como fonte de informação por 78% dos entrevistados; que os documentos são fonte de informação estratégica por 75% deles; e gerador de conhecimento, por 100% dos entrevistados.

3 O PROCESSO DE GESTÃO DOCUMENTAL

Para que uma organização busque o sucesso em sua atividade é primordial a gestão de seus recursos, e especialmente na atual economia da informação, a gestão do recurso informacional.

Sendo a informação arquivística parte deste recurso, conforme definido anteriormente e também afirmado por Garon (*apud* MORENO, 2006), a gestão deste ativo torna-se fundamental para as organizações.

A informação arquivística é produzida dentro do exercício das funções/objetivos a que se propõem as entidades e tem papel fundamental, pois faz parte dos recursos informacionais, que ao lado dos recursos humanos, financeiros e materiais, toda organização utiliza para seu funcionamento. (Moreno, 2006, p. 17)

Logo, a gestão da informação arquivística ou comumente conhecida como gestão de documentos, faz-se necessária para a recuperação e o uso das informações que irão fundamentar as ações do gestor e estão dispersas num considerável volume de documentos. Como abordado por Moreno (2008): “A gestão documental ou gestão de documentos surge como uma ferramenta indispensável à otimização do uso das informações contidas nos mais variados suportes”.

A gênese do conceito de gestão de documentos é americana e canadense, data a partir da segunda metade do século XIX, conforme abordado por Jardim (1987):

Embora sua concepção teórica e aplicabilidade tenha se desenvolvido após a Segunda Guerra Mundial, a partir dos E.U.A. e Canadá, a gestão de documentos possuía raízes já no final do século XIX, em função dos problemas então detectados nas administrações públicas destes dois países, no que se referia ao uso e guarda. Na primeira metade deste século, criaram-se comissões governamentais nos E.U.A. e no Canadá, visando a encontrar soluções para a melhoria dos padrões de eficácia no uso dos documentos, por parte da administração pública.

A Lei 8.159/1991 define a gestão de documentos como:

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

No entanto, a gestão documental transcendeu a formalidade da lei e do suporte, sendo entendida como:

o trabalho de assegurar que a informação arquivística seja administrada com economia e eficácia; que seja recuperada, de forma ágil e eficaz, subsidiando as ações das organizações com decisões esclarecidas, rápidas, seguras, que permitam reduzir o fator de incertezas (MORENO, 2008).

A gestão de documentos também pode ser compreendida como:

um processo administrativo que permite analisar e controlar sistematicamente, ao longo de seu ciclo de vida, a informação registrada que se produz, recebe, mantém ou utiliza uma organização, em consonância com sua missão, objetivos e operações Ponjuán Dante (apud MORENO, 2008).

Enquanto processo, a gestão documental permeia todas as atividades da organização e agrega valor à informação, dando insumos à geração de conhecimento. A gestão documental, visando à ordenação física e lógica dos documentos e da informação para o acesso dos usuários, se concretizará

no desempenho das funções arquivísticas (SANTOS, 2007) que compreendem a criação/produção, avaliação, aquisição, conservação/preservação, classificação, descrição, difusão/acesso, bem como com a aplicabilidade de instrumentos arquivísticos no ciclo de vida do documento.

Os instrumentos arquivísticos utilizados na gestão documental são o Plano de Classificação e a Tabela de Temporalidade de Documentos, sendo estes instrumentos resultado de um diagnóstico da instituição e da documentação, assim como do fluxo dos documentos e da informação.

Bernardes e Delatorre (2008) explicam de forma objetiva o papel dos instrumentos citados acima na gestão documental.

O Plano de Classificação e a Tabela de Temporalidade de Documentos de Arquivo são instrumentos eficazes de gestão documental. Estes dois instrumentos garantem a simplificação e a racionalização dos procedimentos de gestão, imprimindo maior agilidade e precisão na recuperação dos documentos e das informações, autorizando a eliminação criteriosa de documentos desprovidos de valor que justifique a sua guarda e a preservação dos documentos de guarda permanente.

A colaboração do documento e do arquivo na composição do conhecimento ficou evidente na pesquisa realizada por Silva (2010) no SENAC-DF, como apresentado anteriormente nos gráficos, sendo corroborado na definição de conhecimento

de Davenport e Prusak (1998):

Conhecimento é uma mistura fluida de experiência condensada, valores, informação contextual e insight experimentado, a qual proporciona uma estrutura para a avaliação e incorporação de novas experiências e informações... Nas organizações, ele costuma estar embutido não só em documentos ou repositórios, mas também em rotinas, processos, práticas e normas organizacionais.

Conforme os mesmos autores, “o conhecimento deriva da informação da mesma forma que a informação deriva dos dados”, logo, se a informação não estiver acessível em tempo hábil e se a mesma não for confiável, a produção do conhecimento será comprometida.

O conhecimento pode ser tácito “conhecimento pessoal incorporado à experiência pessoal e envolve fatores intangíveis como, por exemplo, crenças pessoais, perspectivas e sistemas de valor” e explícito “conhecimento que pode ser articulado na linguagem formal, inclusive em afirmações gramaticais, expressões matemáticas, especificações, manuais, e assim por diante” (NONAKA; TAKEUCHI, 1997).

A dimensão da gestão do conhecimento, evidentemente, é mais ampla que a gestão documental. Permeia o conhecimento tácito e explícito, as pessoas e o uso que estas fazem do conhecimento gerado, o valor que agregam à organização.

Assim, a gestão documental está in-

serida neste contexto no que tange às práticas arquivísticas aplicadas ao conhecimento explícito, sendo sua função facilitar e agilizar o compartilhamento e acesso desse conhecimento.

De maneira mais objetiva, a partir da análise das gestões em questão, Santos (2007) pontua as atividades arquivísticas que, no panorama da gestão documental, contribuirão para implantação da gestão do conhecimento, como por exemplo o diagnóstico das informações arquivísticas, história oral, plano de classificação, difusão e descrição.

O mesmo autor conclui seu trabalho com a seguinte afirmação:

[...] práticas de gestão de documentos e de informação não garantem aplicação de gestão do conhecimento, porém a gestão do conhecimento não se faz sem práticas de gestão de documentos e informação.

4 EXPERIÊNCIAS DE GESTÃO DE DOCUMENTOS NAS ORGANIZAÇÕES

Embora fique evidente a importância da gestão documental como elemento na organização e difusão da informação, bem como a relevância da informação arquivística para formação de conhecimento, na prática, isto não é observado, haja vista a situação nas quais se encontram os arquivos e os escassos investimentos destinados à

gestão documental nas empresas.

Partindo de experiências vividas e compartilhadas no meio arquivístico, o cenário que se apresenta é bem distinto do que se almeja, pois os arquivos são normalmente interpretados como depósito de papel e não como unidades de informação, e a gestão de documentos não é compreendida como fundamental ao estabelecimento de tecnologias, sistemas de informação.

Nas empresas onde não é conferido valor e relevância ao arquivo e aos documentos, são comuns atitudes danosas ao acervo, como dispersão documental, eliminação indiscriminada de documentos, arquivamento sem critérios, tendo como resultado a perda de informações.

Como observado por Sousa (2006):

O senso comum transformou os arquivos em coleções de papéis velhos, em “arquivo morto” e os relegou aos subsolos, às garagens e aos banheiros desativados. Documentos que garantem direitos e deveres dos funcionários e da organização, que registram a memória institucional e que poderiam tornar as decisões mais seguras são misturados aos que não possuem valor que justifique a sua guarda. São, infelizmente, comuns os exemplos de prejuízos decorrentes da falta de tratamento dos documentos de arquivo.

Os danos não se restringem ao meio físico, são replicados em meio digital, ou seja, com os documentos eletrônicos, sendo maximizados pela facilidade da produção documental e falta de controle no armaze-

namento, acesso e destinação.

Com relação aos sistemas, a carência de planejamento e diagnóstico resulta em duplicidade de sistemas, obsolescência de tecnologia e sistemas que não atendem às demandas das empresas, resultando falhas na recuperação da informação.

São inegáveis as contribuições que a tecnologia da informação, por meio dos sistemas de informação, dão à construção do conhecimento, por permitirem, por exemplo, um acesso remoto e em tempo real às informações armazenadas nas bases de dados, porém, estes sistemas devem dar suporte a um processo, ser um recurso facilitador.

Os benefícios organizacionais da implantação da gestão de documentos nos acervos foram abordados por Silva (2010):

[...] proporciona um aumento da eliminação de documentos na fonte, diminui o volume documental total, acelera e sistematiza a organização dos documentos, aumenta a proteção à informação, obtêm de forma mais rápida a informação pertinente, aumenta a estabilidade da continuidade e da eficácia administrativa da organização, e principalmente a racionalização das massas documentais.

Além disso, a gestão documental permitirá identificar a informação relevante, definir o valor do documento¹, o fluxo da

¹ Valor primário: “valor atribuído ao documento em função do interesse que possa ter para a entidade

informação e da documentação na empresa, o prazo de guarda, a destinação do documento e a lógica para o armazenamento em meio físico e digital.

Deve-se considerar que a produção de informação é constante e aumenta consideravelmente, assim, sem a implantação do processo de gestão documental, pautado em uma política arquivística, não há sistema que dê o retorno esperado, ou seja, o acesso à informação relevante e confiável.

Segundo Rhoads (apud JARDIM, 1987), em trabalho referendado pela UNESCO, há quatro níveis de aplicação de programas de gestão de documentos:

- o nível mínimo: estabelece que o governo deve contar, ao menos, com programas de retenção e eliminação de documentos e procedimentos para recolhimento ao arquivo nacional daqueles de valor permanente;
- o nível mínimo ampliado: complementa o primeiro, com a existência de um ou mais centros de arquivamento intermediário;
- o nível intermediário: compreende os dois primeiros, bem como a ado-

produtora, levando-se em conta a sua utilidade para fins administrativos, legais e fiscais”. Valor secundário: “valor atribuído a um documento em função do interesse que possa ter a entidade produtora e outros usuários, tendo em vista a sua utilidade para fins diferentes daqueles para os quais foi originalmente produzido.” (Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística, 2005).

ção de programas básicos que consistem geralmente, em elaboração e gestão de formulários, elaboração de sistemas de arquivos corrente, gestão de correspondência e documentos vitais etc.;

- o nível máximo: inclui todas as atividades já descritas, complementadas por gestão de diretrizes administrativas, de correspondência e telecomunicações, de máquinas copadoras, uso de recursos de automação etc.

Tendo como parâmetros os níveis de aplicação de programas de gestão de documentos e o cenário ora apresentado, pondera-se que o tratamento documental requer atenção nas organizações e o nível do programa de gestão deve ser condizente com a maturidade e demandas organizacionais.

5 CONCLUSÃO

A informação é inegavelmente um recurso estratégico e o conhecimento gerado a partir dela, uma vantagem competitiva para as empresas.

Contudo, nem toda informação produzida ou recebida pela organização pode ser compreendida como estratégica, especialmente considerando a quantidade de informação gerada e a capacidade de armazenamento em meio digital. Nesse cenário

torna-se primordial um eficiente sistema de classificação que torne as buscas pela informação bem sucedidas.

Assim, descobrir informação útil nesse conjunto, ou seja, a informação estratégica que irá subsidiar a tomada de decisão e dispor da mesma de forma ágil, é crucial para as organizações, pois determinará sua eficiência e competitividade.

Nesse contexto, a gestão de documentos tem apenas a agregar como um recurso gerencial de um ativo extremamente importante na economia da informação, pois, como foi apresentado nesse trabalho, os instrumentos de gestão arquivística como o Plano de Classificação e a Tabela Temporalidade irão se estabelecer como pilares fundamentais para o surgimento de uma dinâmica de criação de conhecimento baseada na informação estratégica.

Como um recurso gerencial que se fará presente no ambiente organizacional, sua implantação deve ser fundamentada em uma política arquivística aprovada pela alta gestão e por um plano de gestão da mudança da cultura da empresa, evitando assim resistências.

ARCHIVAL INFORMATION AND RECORDS MANAGEMENT: A STRATEGIC APPROACH

ABSTRACT

Considering the crucial role that information plays in organizations in the current economy, this study aims to understand and cause reflections, from a strategic perspective on the importance of archival information and records management in organizations as backing for implementing technological solutions and knowledge management. Reaffirms the importance of archives in the management and decision making of enterprises by proposing a change in the perception of the same single document deposits (paper) for information units source of knowledge. Addresses the records management as an administrative process whose activities will allow the information stored in physical or electronic documents manages knowledge.

Keywords: Information technology. Records management. Knowledge management.

REFERÊNCIAS

ARQUIVO NACIONAL (Brasil).

Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

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

BRASIL. **Lei n. 8.159** de 08 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Brasília, DF, 1991.

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual.** Rio de Janeiro: Campus, 1998.

FONSECA, Maria Odila. **Arquivologia e ciência da informação.** Rio de Janeiro: FGV, 2005.

JARDIM, José Maria. **O conceito e a prática de gestão de documentos.** *Acervo*, v. 2, n. 2, jul./dez, 1987. Disponível em: <<http://www.cid.unb.br/publico/setores/000/84/materiais/2006/O%20Conceito%20e%20a%20Pratica%20de%20Gestao%20de%20Docs.doc>>. Acesso em: 16 nov. 2007.

MCGEE, James; PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento estratégico da informação:** aumente a competitividade de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. Tradução de Astrid Beatriz de Figueiredo. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MORENO, Nádina Aparecida. **A informação arquivística no processo de tomada de decisão em organizações universitárias.** Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade federal de Minas Gerais, Escola de Ciência

da Informação, 2006. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/EARM-6ZCPUE/doutorado___n_dina_aparecida_moreno.pdf?sequence=1>. Acesso em: 10 mar. 2012.

_____. Gestão documental ou gestão de documentos: trajetória histórica. In: _____. **Gestão em arquivologia:** abordagens múltiplas. Londrina: EDUEL, 2008. cap.3, p. 71-88.

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

PAES, Marilena leite. **Arquivo:** teoria e prática. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

SANTOS, Vanderlei Batista dos. A prática arquivística em tempos de gestão do conhecimento. In: _____. **Arquivística: temas contemporâneos:** classificação,

preservação, gestão do conhecimento. Distrito Federal: SENAC, 2007. cap.3, p. 175-219.

SILVA, Patrícia Andrade da. **Gestão de documentos, informação e conhecimento:** a óptica dos gestores do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC-DF). Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, 2010. Disponível em: <<http://repositorio.bce.unb.br/handle/10482/9448>>. Acesso em: 04 mar. 2012.

SOUSA, Renato Tarciso Barbosa de. Introdução. In: Confederação Nacional das Indústrias. **Manual de gestão documental das entidades nacionais do Sistema Indústria:** conceitos e práticas. Brasília: CNI/SESI/SENAI/IEL, 2006. Disponível em: <http://www.sistemacni.org.br/intranet/intranetnetcni/oquefazemos/Ser_compartilhado/acind/arquivo/MANUAL_GESTAO_DOCUMENTAL.pdf>. Acesso em: 06 out. 2012.

Trabalho recebido em: 12 out. 2014

Trabalho aceito em: 10 fev. 2015
