

Gestão documental em ambientes empresariais

Marta Lígia Pomim Valentim

Como citar: VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Gestão documental em ambientes empresariais. *In:* VALENTIM, Marta Lígia Pomim (org.). **Estudos avançados em Arquivologia**. Marília: Oficina Universitária; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2012. p. 11-25.

DOI: <https://doi.org/10.36311/2012.978-85-7983-266-6.p11-25>



All the contents of this work, except where otherwise noted, is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0).

Todo o conteúdo deste trabalho, exceto quando houver ressalva, é publicado sob a licença Creative Commons Atribuição-NãoComercial-SemDerivações 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0).

Todo el contenido de esta obra, excepto donde se indique lo contrario, está bajo licencia de la licencia Creative Commons Reconocimiento-No comercial-Sin derivados 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0).



UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA
"JÚLIO DE MESQUITA FILHO"
Campus de Marília



**CULTURA
ACADÊMICA**
Editora



All the contents of this work, except where otherwise noted, is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0).

Todo o conteúdo deste trabalho, exceto quando houver ressalva, é publicado sob a licença Creative Commons Atribuição-NãoComercial-SemDerivações 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0).

Todo el contenido de esta obra, excepto donde se indique lo contrario, está bajo licencia de la licencia Creative Commons Reconocimiento-No comercial-Sin derivados 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0).

CAPÍTULO 1

GESTÃO DOCUMENTAL EM AMBIENTES EMPRESARIAIS

Marta Lígia Pomim Valentim

1 INTRODUÇÃO

O profissional arquivista tem um amplo espaço de trabalho, tanto na iniciativa pública quanto na iniciativa privada. Entretanto tem atuado em mercados arquivísticos mais tradicionais como, por exemplo, arquivos municipais, arquivos universitários, arquivos cartorários, arquivos contábeis e arquivos pessoais. O arquivista pode atuar em espaços de trabalho existentes, mas ainda pouco ocupados, como: sistemas de qualidade, propriedade industrial, arquivos jurídicos, arquivos hospitalares, arquivos sindicais, arquivos de engenharia/arquitetura, entre outros. Além disso, há um mercado de trabalho em expansão no qual o arquivista pode e deve atuar, dentre eles pode-se citar: gestão documental (GD) (atuando desde a produção até a guarda ou eliminação), inteligência competitiva,

gestão do conhecimento, memória organizacional, governança corporativa e, também, como empreendedor (consultoria e assessoria).

A Arquivologia tem importante papel no que tange a aplicação de seus métodos e técnicas em ambientes empresariais, uma vez que trabalhar a informação gerada no interior das organizações é uma atividade essencial para o desenvolvimento destas, porquanto as atividades, tarefas e tomadas de decisão realizadas dependem essencialmente da informação gerada por seus colaboradores.

O mercado de trabalho em expansão está relacionado às organizações empresariais, visto que necessitam trabalhar eficientemente as informações geradas por seus colaboradores, portanto, o arquivista possui um espaço de trabalho significativo e que exige competências e habilidades especializadas, de forma a atender as novas demandas informacionais/documentais.

A gestão documental é essencial para as organizações empresariais, pois atua desde a produção até a guarda ou eliminação do documento. Nessa perspectiva, o arquivista tem grande responsabilidade em relação aos processos administrativos de uma organização.

Resgatando os princípios arquivísticos, destaca-se: o princípio de proveniência em que o documento deve manter sua identidade com o produtor/acumulador; o princípio de unicidade em que o documento é único em relação ao contexto de origem; o princípio de originalidade em que o documento reflete a estrutura, função e atividade da organização produtora/acumuladora; princípio de indivisibilidade em que o documento mantém a integridade original, de forma a manter seu real significado (BELLOTTO, 2002). Os princípios arquivísticos regem a gestão documental, portanto, a atuação do arquivista é alicerçada por esses princípios, entretanto, ressalta-se que o profissional deve ajustá-los a realidade de cada organização.

É importante destacar o que considero informação nesse contexto. A 'informação arquivística' é compreendida de forma ampla, uma vez que congrega a informação orgânica (gerada internamente à organização) e a informação não orgânica (gerada externamente à organização). A informação arquivística é gerada em decorrência das transações estabelecidas entre a

organização e seus *stakeholders*¹ e é relacionada às funções, atividades e tarefas organizacionais.

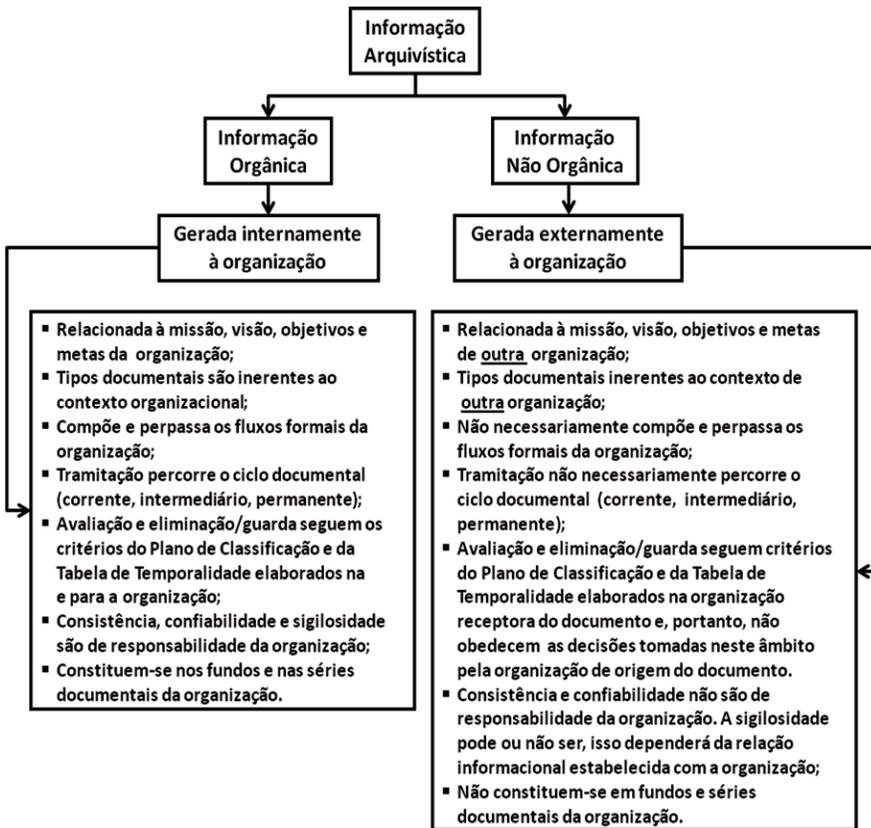
Corroborando com o mesmo entendimento dos pesquisadores canadenses Rousseau e Couture (1998), a ‘informação orgânica’ é aquela gerada internamente à organização e é diretamente relacionada à missão, visão, objetivos e metas da organização, portanto, relacionada às responsabilidades, funções, atividades diretas ou indiretas desempenhadas por seus membros, e, assim, se constitui na essência da gestão documental. Por outro lado, a ‘informação não orgânica’ é aquela gerada externamente à organização e, portanto, não é vinculada à missão da organização na qual se atua, ou seja, é relacionada à missão, visão, objetivos e metas de *outra* organização, entretanto, este tipo de informação se relaciona às atividades realizadas na organização, uma vez que interage com seus colaboradores e setores.

Essa compreensão não é consenso no âmbito da Arquivologia, contudo, defendo que a gestão documental aplicada à informação orgânica é tão ou mais estratégica para o desenvolvimento organizacional do que a informação não orgânica, visto que a informação orgânica propicia conhecer a própria história, os percalços e os triunfos obtidos ao longo de sua existência.

Conforme detalhado na Figura 1 a informação orgânica possui características distintas da informação não orgânica e, por esse motivo, esta última não necessariamente será objeto da ação arquivística, isso dependerá essencialmente da relação que a informação não orgânica possui com a responsabilidade, função, atividade e tarefa desempenhadas na organização que a recebeu.

¹ *Stakeholders* - termo em inglês que significa pessoa, grupo ou entidade com legítimos interesses no desempenho de uma organização. Podem ser funcionários, gestores, proprietários, fornecedores, clientes, credores, Estado (enquanto entidade fiscal e reguladora), sindicatos e diversas outras pessoas ou entidades que se relacionam com a organização. Fonte: <<http://www.knoow.net>>. Acesso em: 2 abr. 2012.

Figura 1: Informação Arquivística, Informação Orgânica e Não Orgânica.



Fonte: Elaborada pela autora.

A informação orgânica é constituída a partir de diferentes tipos documentais. Bellotto (2002) compreende Tipologia Documental como o estudo dos documentos em relação à gênese documental, mais especificamente no que tange a contextualização das atribuições, competências, funções e atividades da entidade geradora/acumuladora.

Segundo Valentim (2002; 2006) as organizações empresariais podem apresentar as seguintes tipologias documentais: informação estratégica que apoia o planejamento e o processo de tomada de decisão e, por sua vez, possibilita definir ações de médio e longo prazo; informação sobre o negócio que possibilita a prospecção e o monitoramento de concorrentes e entrantes, bem como observar o comportamento dos clientes; informação financeira que

possibilita o processamento de custos, lucros, riscos e controles; informação comercial que subsidia as atividades relacionadas às transações comerciais no país e no exterior; informação estatística como séries históricas, estudos comparativos etc.; informação gerencial que auxilia a gestão da qualidade, o gerenciamento de projetos, a gestão de pessoas etc.; informação tecnológica que subsidia a pesquisa e desenvolvimento (P&D) buscando a inovação de produtos, materiais e processos.

Cada tipologia congrega inúmeros tipos documentais que, por sua vez, são relacionados às responsabilidades, funções, atividades e tarefas desempenhadas na organização, dessa forma os documentos devem ser gerenciados desde a sua gênese, por meio da gestão documental.

2 GESTÃO DOCUMENTAL

A gestão da informação pode ser compreendida como um conjunto de atividades informacionais integradas com enfoque nos fluxos formais existentes no ambiente organizacional. A gestão documental é parte da gestão da informação e pode ser definida como um conjunto de atividades documentais integradas com enfoque na informação arquivística – contempla a informação orgânica e não orgânica –, existente no ambiente organizacional.

A Lei Federal nº 8.159/1991 estabelece, no âmbito da administração pública, que a gestão de documentos constitui-se no “[...] conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente”.

Camargo e Bellotto (1996) definem gestão documental como um “Conjunto de medidas e rotinas visando à racionalização e eficiência na criação, tramitação, classificação, uso primário e avaliação de arquivos”.

A ISO 15.489-1 (2001, tradução nossa) define gestão documental como sendo um

[...] campo da gestão responsável pelo controle eficiente e sistemático da produção, recepção, manutenção, uso e eliminação de documentos, incluindo os processos de captação e manutenção de provas e informações sobre as atividades de negócios e transações em forma de documentos.

Outras definições similares são apresentadas pelo CONARQ (2006) “Documentos produzidos e recebidos no decorrer das atividades de um órgão ou entidade, independente do suporte em que se apresentam, registram suas políticas, funções, procedimentos e decisões” ou “[...] conjunto de condições a serem cumpridas pela organização produtora/ recebedora de documentos, pelo sistema de gestão arquivística e pelos próprios documentos, a fim de garantir a sua confiabilidade e autenticidade, assim como seu acesso”.

Segundo a *Xerox Corporation* (2003, tradução nossa):

[...] 82% das organizações acreditam que os documentos são essenciais para o sucesso das operações organizacionais; 70% dos executivos afirmam que uma gestão documental ineficiente, torna a organização mais lenta; 45% do tempo dos executivos são utilizados com documentos (produção, acesso, recuperação, uso etc.); 90% das organizações não têm controle sobre os valores gastos anualmente na produção e manutenção de processos/tarefas que envolvem documentos.

A gestão documental abrange desde a produção até a eliminação ou guarda permanente, portanto, abrange a Teoria das Três Idades, ou seja, corrente, intermediária e permanente.

1. Corrente: documentos são produzidos pelos colaboradores da organização, a partir das responsabilidades, funções e atividades desempenhadas, portanto, o documento tem origem na atividade que o gerou, nesta idade os documentos geralmente são armazenados no local de origem, uma vez que são acessados/consultados frequentemente;
2. Intermediária: documentos que não são mais acessados frequentemente, entretanto detêm interesse organizacional, seja por alguma questão legal ou de prova, seja por alguma questão administrativa ou institucional, são armazenados em local específico para esse fim, a partir dos critérios estabelecidos pela política documental e por seus instrumentos como, por exemplo, a tabela de temporalidade;
3. Permanente: documentos que devem ser preservados a partir de seu valor informativo, probatório e/ou histórico. Neste caso, a política documental e os instrumentos elaborados, como a tabela de temporalidade, serão aplicados de forma a avaliá-los e subsidiar a

tomada de decisão documental, isto é, se são eliminados ou preservados para a constituição dos fundos e séries documentais, que formarão a memória organizacional.

O CONARQ (2006) destaca que um documento pode ter valor primário “[...] atribuído ao documento considerando a sua utilidade administrativa imediata” ou valor secundário “[...] atribuído ao documento em função da sua utilidade para fins diferentes daquele para o qual foi originalmente produzido, como, por exemplo, provas judiciais e administrativas e pesquisas científicas e acadêmicas”.

A gestão documental tem como principal finalidade definir uma política documental eficiente para a organização, envolvendo desde a produção do documento até sua eliminação ou guarda permanente, portanto, uma ação abrangente no escopo organizacional.

2.1 POLÍTICA DOCUMENTAL

A política documental deve abranger a produção, tramitação e preservação dos documentos arquivísticos propiciando-lhes acessibilidade, confiabilidade e autenticidade, de maneira que possam apoiar as responsabilidades, funções, atividades e tarefas organizacionais.

Nessa perspectiva, a política deve estar em sintonia com a missão, visão, objetivos e metas organizacionais, de modo que as atividades documentais relacionadas à produção, tramitação, armazenagem, preservação, disseminação e acesso, possam ser normatizadas e, assim, desenvolvidas coerentemente pelos colaboradores que atuam na organização.

Para a elaboração de uma política documental é necessário que se faça uma ampla discussão sobre as necessidades de cada setor da organização, de forma que abranja todas as demandas existentes. Além disso, a política deve ser amplamente comunicada em todos os níveis organizacionais, ou seja, estratégico, tático e operacional.

Ressalta-se que o apoio da alta administração é essencial para que a política documental seja bem sucedida, bem como a alocação dos recursos necessários para sua implantação. Evidencia-se que para a implantação

da política documental é necessário a elaboração de programas, planos, normas, instruções/procedimentos e instrumentos que regulem as responsabilidades, autoridades, prazos, critérios de avaliação, preservação, eliminação, entre outros aspectos.

2.2 ETAPAS DA GESTÃO DOCUMENTAL

A gestão documental abrange os procedimentos de produção, seleção, organização, controle, armazenamento, conservação, acesso, disseminação e destinação de documentos. A GD é particularmente importante em ambientes eletrônicos, visto que os documentos gerados nem sempre são gerenciados eficientemente caso o sistema não tenha sido projetado para tal.

A gestão documental envolve diferentes atividades que abrangem todo o ciclo documental, de forma sucinta pode-se destacar:

- Levantar, identificar e conhecer o estatuto, regimento, regulamentos e os atos administrativos da organização;
- Identificar e mapear os processos documentais;
- Identificar e mapear os fluxos documentais;
- Analisar funcionalmente os documentos em relação à situação organizacional (responsabilidade, autoridade, tarefas etc.);
- Analisar os documentos em relação à legislação vigente;
- Estabelecer uma política de gestão documental (programas, planos e planejamentos);
- Elaborar atos administrativos (resoluções, portarias, normas administrativas, normas técnicas, instruções de serviço, etc.) com o objetivo de reger os fluxos documentais (produção, gerenciamento, uso, armazenamento, avaliação, guarda e/ou eliminação);
- Elaborar instrumentos arquivísticos como, por exemplo, o plano de classificação documental compatível com a missão, visão, objetivos e metas organizacionais; a tabela de temporalidade compatível com a

legislação vigente e com o estatuto e regimento institucional. Ambos os exemplos devem se adequar a cada organização;

- Gerenciar condições (estrutural, normativa e tecnológica) que permitam provar a autenticidade, confiabilidade e consistência dos documentos;
- Gerenciar a interação dos sistemas de gestão documental, caso haja mais de um tipo ou caso haja um ambiente híbrido (papel, eletrônico e digital convivendo ao mesmo tempo), visando uma gestão mais eficiente;
- Gerenciar a massa documental em suas diferentes idades, visando manter os níveis de acessibilidade e de segurança que cada organização necessita.

Inicialmente o gestor documental deve levantar e identificar o estatuto, regimento, regulamentos e atos administrativos da organização, de forma a conhecer sua estrutura jurídica, legal e organizacional, cujas informações são essenciais para a formulação da política documental.

Conhecer a missão, a visão, os objetivos e as metas organizacionais, bem como a estrutura organizacional (organogramas², fluxogramas³, quadros de distribuição de trabalho (QDT)⁴) na qual a organização opera, de forma que seja possível identificar as necessidades/demandas e exigências para produzir, tramitar, manter e/ou eliminar documentos. Além disso, conhecer os pontos fortes e fracos das práticas de gestão documental existentes nos setores/organização. A análise inicial representa a base para a definição do escopo da gestão documental.

Ressalta-se que as questões relacionadas à cultura e à comunicação informacional devem ser trabalhadas no âmbito organizacional, uma vez que o comportamento dos colaboradores em relação à produção, tramitação, disseminação, guarda e/ou eliminação são alicerçadas em princípios, valores e crenças nem sempre positivas. Nessa perspectiva, a análise inicial, também deve contemplar os aspectos culturais e comunicacionais, de modo a desenvolver valores positivos no que tange à produção, compartilhamento,

² Organograma – Representa a divisão de trabalho, autoridade, comando, níveis hierárquicos, relações funcionais (BALLESTERO-ALVAREZ, 2000).

³ Fluxograma – Representa os processos e fluxos organizacionais em cada uma de suas etapas de forma detalhada (ARAÚJO, 2001).

⁴ QDT – Representa as funções, responsabilidades, sobrecargas, gargalos e compatibilidade das atividades desenvolvidas pelos colaboradores de uma organização (BALLESTERO-ALVAREZ, 2000).

disseminação e uso de informações/documentos, modificando possíveis valores e crenças que não contribuam para a gestão documental.

Após a realização da análise inicial, o seguinte passo é identificar os tipos de documentos gerados, a finalidade/propósito de cada tipo, bem como identificar desse universo quais devem ser selecionados para compor as tipologias documentais.

A gestão documental é importante quando devidamente aplicada, porquanto: 1) evitará a produção de documentos não essenciais, diminuindo assim o volume de documentos que posteriormente deverão ser controlados, armazenados ou eliminados; 2) ampliará a utilidade e o uso dos documentos necessários; e 3) assegurará um nível adequado de recursos reprográficos e informáticos aplicados a todo o ciclo de vida do documento (RHOADS, 1983, tradução nossa).

A etapa de identificação e mapeamento dos fluxos documentais envolve tempo e atenção por parte do profissional arquivista, uma vez que este deve ir a todos os setores da organização, bem como conversar com todos os produtores de documentos, de forma a averiguar a frequência com que geram documentos, a natureza e o valor dos documentos gerados, os suportes documentais utilizados, a quantidade de documentos gerada, a forma com que os documentos gerados circulam e tramitam no setor e na organização, quem são os usuários da documentação gerada, quais os usos relacionados aos documentos gerados, além de verificar o sistema e os subsistemas organizacionais relacionados aos documentos. É importante que esta etapa seja registrada por meio de fluxogramas informacionais/documentais, mapas, diagramas e esquemas.

Conjuntamente a identificação e mapeamento dos fluxos documentais, há que se identificar e mapear os processos documentais, de forma a compreender a relação do documento com um determinado processo organizacional, porquanto o documento é gerado a partir de um objetivo e, portanto, visa uma ação organizacional. Os documentos gerados podem ter relação direta ou indireta com o processo decisório ou com as estratégias organizacionais de curto, médio ou longo prazo. Nessa perspectiva, é necessário desenvolver organogramas informacionais/documentais demonstrando como a estrutura, ambientes e níveis

hierárquicos se relacionam com a produção, tramitação e guarda e/ou eliminação de documentos.

A análise documental propiciará, posteriormente, a constituição das séries documentais. Esta análise deve ter como base as funções, autoridades, responsabilidades, atividades e tarefas desenvolvidas pelas pessoas/setores da organização, verificando sobrecargas e gargalos informacionais/documentais. Para tanto, inicialmente é necessário identificar, documentar e classificar cada função, autoridade, responsabilidade, atividade e tarefa relacionando-as aos documentos produzidos, por meio de QDT, esquemas e formulários.

No que tange a definição das exigências a serem cumpridas pelos colaboradores da organização para a produção de documentos, evidencia-se a necessidade de determinar o tipo documental que melhor satisfaça cada função ou atividade desempenhada, bem como é preciso definir quem está autorizado a produzir cada tipo documental. As exigências devem tomar por base a legislação vigente, os atos administrativos e os riscos decorrentes da falta de registro de uma atividade em documento arquivístico. Além disso, é necessário assegurar que somente os documentos realmente necessários sejam produzidos, que a produção seja obrigatória uma vez verificada a relevância, bem como seja feita de forma completa e correta.

Após realizar a análise dos tipos documentais será possível elaborar os instrumentos arquivísticos e, uma vez bem elaborados, podem propiciar maior eficácia para a gestão documental. Entre eles pode-se destacar o plano de classificação que “[...] permite visualizar o contexto em que os documentos são produzidos, quais as atividades que lhes deram origem” (FRANCO; VALENTIM, 2008); tesouro/vocabulário controlado cuja finalidade é o controle terminológico da linguagem utilizada nos documentos gerados na organização, bem como a recuperação eficiente dos referidos documentos posteriormente; tabela de temporalidade e destinação que estabelece os prazos de tramitação, guarda e/ou eliminação dos documentos.

Outra etapa importante da gestão documental refere-se à avaliação dos sistemas existentes, que consiste em identificar e avaliar o sistema de gestão documental e outros sistemas de informação e comunicação existentes na organização. O objetivo desta etapa é identificar as lacunas entre as necessidades/exigências para a produção, tramitação e manutenção

de documentos e o desempenho (eficiência e eficácia) do sistema de gestão documental e dos outros sistemas de informação e comunicação organizacionais. A partir da avaliação contínua será possível fornecer a base para o desenvolvimento de novos sistemas e/ou ajustes nos sistemas vigentes de forma a atender às necessidades e exigências, identificadas e acordadas nos passos anteriores.

Evidencia-se que os sistemas e subsistemas organizacionais devem interagir com o sistema de gestão documental, caso haja mais de um tipo ou caso haja um ambiente híbrido, conforme mencionado anteriormente. Para tanto, é necessário elaborar um plano de informatização amplo que contemple o momento atual e as perspectivas informacionais/documentais futuras, além de garantir ao produtor e ao usuário de documentos: confidencialidade/sigilo, consistência, interação e velocidade de resposta. Nessa perspectiva, a escolha de *softwares* eficientes e integrados aos processos e fluxos organizacionais é fundamental, entre eles pode-se destacar:

- *Workflow*: informatiza processos e fluxos organizacionais envolvendo documentos, informações ou atividades/tarefas que são passadas de uma pessoa para a outra, através de regras e procedimentos normatizados e controlados.
- *Workgroup*: propicia que grupos de pessoas compartilhem documentos e informações, a fim de realizarem suas atividades aumentando a produtividade e a eficiência.
- Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED): gerencia o ciclo de vida dos documentos, desde sua geração até sua guarda ou eliminação.
- Sistema de Informação Gerencial (SIG): gerencia informações geradas nos diferentes níveis organizacionais, visando verificar o desempenho dos setores, porquanto os gerentes monitoram e controlam as atividades e tarefas desenvolvidas. O SIG gera relatórios programados periodicamente, com base nos dados extraídos dos processos e fluxos organizacionais.
- Sistema de Apoio à Decisão (SAD): gerencia informações geradas nos diferentes níveis organizacionais, visando subsidiar o processo decisório da organização. O SAD permite o acesso às atividades e rotinas decisórias estruturadas, semiestruturadas ou não estruturadas.

- *Enterprise Resource Planning* (ERP): sistema integrado que gerencia os fluxos de informações gerados nos diferentes níveis organizacionais, sob uma única base de dados. O ERP trabalha com dados centralizados, permitindo o compartilhamento das informações em tempo real.

A gestão documental também deve monitorar todos os processos desenvolvidos em seu âmbito, de forma a retroalimentar e ajustar o que for necessário, uma vez que os processos e fluxos informacionais/documentais são dinâmicos. Esta etapa consiste em recolher, de forma sistemática, informações sobre o desempenho da gestão documental. O desempenho é medido verificando-se se os documentos estão sendo produzidos e organizados de acordo com as necessidades/demandas do setor/organização e se estão relacionados apropriadamente aos processos dos quais fazem parte. O objetivo desta etapa é avaliar o desempenho da gestão, detectar possíveis deficiências e fazer os ajustes necessários. Para tanto, é necessário realizar entrevistas com os colaboradores da organização, a própria equipe e outros parceiros. Pode-se aplicar questionário junto aos produtores e usuários de documentos, de modo a medir a satisfação das necessidades informacionais/documentais. Além disso, a análise documental (etapa já comentada anteriormente) deve ser realizada constantemente, atualizando as informações anteriores de modo a gestão documental atender corretamente as demandas organizacionais.

A gestão documental produz documentação arquivística como manuais de procedimentos, material de treinamento, e a partir da auditoria das informações/documentos, pode ajustar os procedimentos implantados.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A gestão documental em ambientes empresariais propicia melhoria considerável aos processos, fluxos, atividades e tarefas organizacionais. Destaca-se também que a gestão documental proporciona maior eficiência e eficácia no que tange ao acesso, recuperação e disseminação de informações/documentos para todos os níveis hierárquicos da organização.

A guarda ou eliminação de documentos ocorre com mais segurança e atende aos princípios legais e institucionais necessários, garantindo a conservação de documentos probatórios importantes para a organização.

É por meio da GD que há a possibilidade de acompanhar os documentos produzidos, rastrear as inserções (comentários, pareceres, decisões) nos documentos que estão tramitando, garantindo a autenticidade, confiabilidade e consistência dos conteúdos documentais. A GD também pode gerenciar a emissão de notificações de encaminhamentos com emissão de alertas para prazos-limite, entre outros recursos.

A gestão documental permite a integração, importação e exportação de conteúdos de diversos tipos, formatos, produtos e ambientes: texto, imagem, folhas de dados, gráficos, áudio, vídeo, *e-mail*, fax e páginas *web*. A impressão de documentos ou a gravação em CD-ROM, DVD, ou outro suporte eletrônico/digital poderá ser feita, desde que o usuário tenha sido autorizado (níveis de acesso) para tal ação. Além disso, a GD propicia maior segurança no que tange às assinaturas eletrônicas, à certificação cronológica e controle de acessos aos documentos/informações.

As organizações necessitam da gestão documental de forma a garantir a eficiência de processos e fluxos formais baseados em informações/documentos.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, L. C. G. de. *Organização, sistemas e métodos e as modernas ferramentas de gestão organizacional*. São Paulo: Atlas, 2001.
- BALLESTERO-ALVAREZ, M. E. *Manual de organização, sistemas e métodos*. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2000. 320p.
- BELLOTTO, H. L. *Como fazer análise diplomática e análise tipológica de documento de arquivo*. São Paulo: Arquivo do Estado; Imprensa Oficial, 2002. 120p. (Projeto Como Fazer, 8)
- CAMARGO, A. M. de A.; BELLOTTO, H. L. *Dicionário de terminología arquivística*. São Paulo: AAB, 1996. 142p.
- CONARQ. *Modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos (E-ARQ Brasil)*. Brasília, 2006. 133p.
- FRANCO, R. de O. S.; VALENTIM, M. L. P. Organização, sistemas e métodos e sua interface com a gestão documental. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). *Gestão da Informação e do conhecimento no âmbito da Ciência da Informação*. São Paulo: Polis; Cultura Acadêmica, 2008. 272p.; 189-227p.
- ISO 15.489-1. *Records management – part 1: general*. Geneva, ISO, 2001. 19p.
- ISO 15.489-2. *Records management – part 2: guidelines*. Geneva, ISO, 2001. 39p.

RHOADS, J. B. *La función de la gestión de documentos y archivos en los sistemas nacionales de información: un estudio del RAMP*. Paris: UNESCO, 1983. 54p.

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

VALENTIM, M. L. P. *Gestão documental da informação arquivística*. Marília: Unesp, 2008. 29p. (Slides elaborados para a Disciplina Arquivos Especializados e Empresariais)

VALENTIM, M. L. P. Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. *DataGramaZero*, Rio de Janeiro, v.3, n.4, p.1-13, ago. 2002. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/ago02/Art_02.htm>. Acesso em: 02 abr. 2012.

VALENTIM, M. L. P. (Org.). *Informação, conhecimento e inteligência organizacional*. Marília: FUNDEPE Editora, 2006. 281p.

XEROX CORPORATION. *Documents: an opportunity for cost control and business transformation*. Stanford (EUA), 2003. 28p.