



**Fundação Educacional do Município de Assis
Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis
Campus "José Santilli Sobrinho"**

REGIANE CRISTINA PINHEIRO

GESTÃO DE DOCUMENTOS

**Assis/SP
2010**



Fundação Educacional do Município de Assis
Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis
Campus "José Santilli Sobrinho"

GESTÃO DE DOCUMENTOS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis – IMESA e a Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA, como requisito do Curso de Graduação.

Orientando: Regiane Cristina Pinheiro

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Alcioni Galdino Vieira

Assis/SP
2010

Av. Getúlio Vargas, 1200 – Vila Nova Santana – Assis – SP – 19807-634
Fone/Fax: (0XX18) 3302 1055 homepage: www.fema.edu.br

FICHA CATALOGRÁFICA

PINHEIRO, Regiane Cristina

Gestão de Documentos. / Regiane Cristina Pinheiro

Fundação Educacional do Município de Assis-FEMA: Assis, 2010

44 p.

Orientador: Alcioni Galdino Vieira

Trabalho de Conclusão de Curso-Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis

1.Gestão de Documentos. 2.Preservação de Documentos. 3. Informação

CDD: 658

Biblioteca FEMA

GESTÃO DE DOCUMENTOS

REGIANE CRISTINA PINHEIRO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis – IMESA e a Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA, como requisito do Curso de Graduação, analisado pela seguinte comissão examinadora:

Orientador: Prof.^a Dr.^a Alcioni Galdino Vieira

Analisador: Prof.^o ES. Jairo da Silva

Assis/SP
2010

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, pois sem ele nada seria possível. Aos meus pais, pelo incentivo e carinho.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus que iluminou o meu caminho, e cheguei até aqui. Aos meus pais, pelo esforço, dedicação, colaboração, em todos os momentos desta caminhada.

A minha orientadora, Professora Alcioni Galdino Vieira, pelo apoio, paciência, compreensão que me proporcionou e tornou possível a realização deste trabalho.

Aos meus amigos que contribuíram direta e indiretamente para o desenvolvimento deste trabalho.

"Dirigir bem um negócio é administrar seu futuro;
dirigir o futuro é administrar informações."

(Marion Harper)

RESUMO

A gestão de documentos é um procedimento fundamental na vida de uma empresa e até mesmo das pessoas. Para tomar decisões, recuperar a informação é preciso estabelecer um conjunto de práticas, que garanta a organização e preservação dos arquivos. Este trabalho aborda a importância da gestão documental em ambientes empresariais, visto que a informação adequada às pessoas é extremamente importante. Devem ser levados em consideração na implantação da gestão de documentos e os desafios que as organizações precisam enfrentar para gerenciar e preservar seus acervos documentais.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão de documentos, Preservação de documentos, Informação.

ABSTRACT

Document management is a fundamental procedure in life a company and even people. To take decisions, retrieve the information you need to establish a set practices that ensures the organization and preservation archives. This paper addresses the importance document management environments business, since the appropriate information to people is extremely important. Should be taken into consideration in the implementation document management and challenges that organizations need to confront manage and preserve their documentary collections.

KEYWORDS: Document Management, Preservation documents, Information.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	11
2. A EVOLUÇÃO DO ARQUIVO E DA ARQUIVOLOGIA.....	13
2.1 Arquivo: a origem e sua evolução ao longo do tempo.....	13
2.1.1 Antiguidade.....	14
2.1.2 Grécia e Roma.....	15
2.1.3 Idade Média.....	16
2.1.4 Idade Moderna.....	16
2.1.5 Idade Contemporânea.....	17
3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	19
3.1 Conceituando informação.....	19
3.2 Gestão documental.....	20
3.2.1 Definições documentais.....	22
3.2.2 Arquivo.....	23
3.2.3 Arquivos especiais.....	23
3.2.4 Arquivos especializados.....	23
3.3 Teoria das Três Idades.....	23
3.3.1 Arquivo Corrente (primeira idade)	23
3.3.2 Arquivo Intermediário (segunda idade).....	24
3.3.3 Arquivo Permanente (terceira idade).....	24
3.3.4 Tabela de Temporalidade.....	24
4. O MÉTODO 5 S.....	26
4.1 1º S (<i>Seiri</i>): Senso de utilização.....	27
4.2 2ºS (<i>Seiton</i>): Senso de arrumação.....	28
4.3 3º S (<i>Seiso</i>): Senso de limpeza.....	28

4.4 4º S (<i>Seiketsu</i>): Senso de saúde e higiene.....	29
4.5 5º S (<i>Shitsuke</i>): Senso de autodisciplina.....	29
5. TÉCNICAS DE GESTÃO DE DOCUMENTOS.....	31
5.1 Armazenamento.....	31
5.1.1 Aspectos da preservação documental.....	31
5.1.1.1 Agentes físicos.....	31
5.1.1.2 Iluminação.....	31
5.1.1.3 Temperatura e umidade.....	32
5.1.2 Acondicionamento.....	32
5.1.2.1 Mobiliário.....	32
5.1.2.2 Documentos de valor permanente.....	32
5.1.2.3 Mídias magnéticas, fitas de vídeo, áudio e de computador.....	33
5.1.3 Métodos de arquivamento.....	33
5.1.3.1 Alfabético.....	33
5.1.3.2 Geográfico.....	33
5.1.3.3 Numérico-cronológico.....	34
5.1.3.4 Ideográfico.....	34
5.2 Documentos eletrônicos.....	34
5.2.1 Tipos de backup.....	34
5.2.1.1 Backup de cópia.....	34
5.2.1.2 Backup diário.....	34
5.2.1.3 Backup diferencial.....	35
5.2.1.4 Backup incremental.....	35
5.2.1.5 Backup normal.....	35
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	36
REFERÊNCIAS.....	37
ANEXOS.....	39

1. INTRODUÇÃO

Com o passar dos tempos, a informação tornou-se um elemento importante para a sociedade, seja para a organização social, aumentar a eficiência e efetividade das atividades humanas, estimular inovações e posicionamentos competitivos, melhorar a qualidade de produtos e serviços, dentre tantos outros benefícios trazidos pela massa informacional.

Como atividade econômica, a função dos setores de informação é satisfazer a demanda geral por serviços e acesso ao conhecimento. Nesse sentido, a gestão de documentos é um caminho rápido, seguro e eficiente para as empresas destacarem-se no mercado em relação aos seus concorrentes. Garante, assim, a preservação da documentação, o que pode ser um importante diferencial para a organização.

Gerenciar documentos possibilita às empresas adequarem seus negócios às rápidas mudanças do mercado, ao mesmo tempo em que se aumenta a produtividade e se reduz o tempo gasto para a localização de documentos.

Tanto a gestão da informação, quanto a gestão documental contribuem para a organização obter vantagem competitiva. A informação é um recurso indispensável para as atividades empresarial, os tomadores de decisões trabalham, na maioria das vezes, sobre pressão, necessitando agir com estratégias rápidas e confiáveis. O profissional capacitado nas práticas arquivísticas tem, como uma de suas funções, atuar junto à informação de forma a disponibilizá-la com rapidez, segurança e eficiência.

Atualmente a maior dificuldade apresentada no ambiente organizacional em relação ao gerenciamento documental é proveniente de falta de metodologia, armazenagem, organização de documentos, tanto no meio físico, quando eletrônico. Um reflexo do descuido e da desinformação, muitas vezes os arquivos são considerados “mortos” ou “inativos”, servindo como verdadeiros depósitos de papeis.

Este é um dos principais fatores que levam as empresas desse setor a acúmulo de documentos de forma desorganizada, duplicidade de volume, arquivos desnecessários, perda de documentos e de tempo no trabalho tanto da empresa

quanto do colaborador. O que acarreta baixa eficácia na gestão de informação, além de aumento de custo e queda na qualidade organizacional.

Assim, o presente trabalho tem por finalidade pesquisar os processos de arquivos de documentos. Pretende-se, por meio desta pesquisa, buscar soluções para a perda excessiva de tempo na busca, manuseio e administração do arquivo, e maior eficiência no processo de gerenciamento de informação, acrescentando, assim, maior qualidade ao processo, tanto no modo de arquivamento físico, como no digital.

Considera-se, aqui, de extrema importância, um estudo que se dedique a analisar os afazeres arquivísticos com destino à gestão documental e informacional em ambientes empresariais, visto que a informação adequada às pessoas que atuam nesses contextos é de extrema relevância. Portanto, esta pesquisa justifica-se, pois tem como principal finalidade verificar de que forma a gestão documental pode atuar como um elemento estratégico e de diferencial competitivo, contribuindo especialmente para a melhoria do ambiente empresarial.

2. A EVOLUÇÃO DO ARQUIVO E DA ARQUIVOLOGIA

Ao longo dos tempos, os arquivos se encontraram nos mais diferentes suportes, desde as paredes das cavernas, as tábuas de argila, do papiro, do papel e entre outros. Hoje a variedade dos suportes é enorme, e por sua vez os conteúdos inseridos nestes também se tornaram bastante variados.

Os arquivos constituem desde sempre a memória das instituições, das pessoas, de um povo e de uma nação. Vários estudos indicam que os arquivos se iniciaram há 6 mil anos a.C. através das primeiras civilizações desenvolvidas às margens dos rios Tigre e Eufrates, mais precisamente em Região denominada mesopotâmia.

Esses registros podem ser considerados arquivos, por narrarem a história de homens já extintos, cultura e seus costumes. Os arquivos não significam apenas um pedaço de papel escrito, mas tudo que representa a existência de um povo ou conta a história de acontecimento.

2.1 Arquivo: a origem e sua evolução ao longo do tempo

O arquivo surgiu da necessidade que o homem tinha de registrar e difundir informações relacionadas ao seu tempo, a gerações futuras, organizando-as de acordo com as técnicas possíveis ou existentes em sua época.

No período pré-histórico, o homem primitivo registrava seu cotidiano através de pinturas e desenhos feitos em paredes de grutas e cavernas. Como não tinha escrita na época, esses resquícios são considerados comprobatórios que o homem já existia na época, também pode considerar esses registros de arte rupestre.

Segundo Seriacopi (2005, p.16) "a arte rupestre é um dos mais belos e importantes vestígios deixados pelos grupos pré-históricos. Encontrada nas paredes de grutas e cavernas, em geral apresentava pessoas, animais e cenas de caças e danças".

Analisando a arte rupestre, pode-se afirmar que o homem pré-histórico já se preocupava em registrar seu cotidiano e disseminar informações sobre a cultura de sua época para as gerações futuras.

As cavernas podem ser consideradas um arquivo, então podemos afirmar que as primeiras noções de arquivo surgiram na pré-história, devido à existência deste tipo de informação, antes mesmo da invenção da escrita.

Segundo Marques (2007) "A origem histórica dos arquivos remonta ao início da escrita, nas civilizações do Médio Oriente, há cerca de 6 mil anos atrás". Os primeiros arquivos surgiram de forma espontânea nos palácios e nos templos. Alguns dos principais arquivos da Antiguidade são: Palácio de Ebla na Síria, Arquivo do Templo de Medinet no Egito no Séc. XII a.C. Com a escrita apareceu a idéia de guardar, reunir e organizar os suportes de escrita existentes na altura. Os primeiros arquivos surgem de modo natural e intuitivamente.

É importante lembrar que arquivo não é apenas um papel com informações escritas, mas tudo que representa a história de um povo, ou de acontecimento. Portanto, gravuras, desenhos, pinturas encontradas em cavernas, vestígios que foram deixados por nossos antepassados também podem ser consideradas instituições arquivísticas, ou seja, a teoria em que os arquivos se iniciaram na pré-história.

2.1.1 Antiguidade

Na Antiguidade, uma das regiões conhecida como Crescente Fértil, às margens dos rios Tigre e Eufrates, surgiram as primeiras civilizações, tais como os sumérios, os fenícios, e mais tardiamente os gregos e os romanos, entre outras. Os sumérios deram sua contribuição a arquivística com a invenção da escrita cuneiforme.

Na sociedade suméria, a escrita começou a surgir durante o quarto milênio a.C. Nessa época, os templos e palácios eram o centro da vida. Ali armazenavam a produção agrícola e se pagavam os tributos. Tudo isto exigia anotações, inventários e registros contábeis. Inicialmente eram feitos em placas de argila úmida, estampavam desenhos representando aquilo que precisava ser registrado, e cozidas ao sol, as placas de argila endureciam e podiam ser guardadas.

Cerca de quinhentos anos depois esse sistema de anotação foi substituído por marcas em forma de cunha, feitas com estilete na argila. Segundo Arruda (2001, p.35) "os sumérios tinham a preocupação de registrar e controlar toda a produção agrícola e o pagamento dos tributos, e esta necessidade deu origem à escrita

cuneiforme. Era feita em placa de argila úmida, onde eram produzidos desenhos que representavam aquilo que queria registrar`. As placas eram colocadas ao sol onde endureciam, e assim permitia ser guardadas nos templos e palácios, onde serviam como arquivos. A escrita cuneiforme passou por muitas modificações ao longo do tempo, passando a representar sílabas, dando origem futuramente ao alfabeto, criado pelos fenícios.

Com o advento do alfabeto, houve um aumento considerável de documentos, pois a nova invenção passou por uma evolução, mudando do suporte de argila para o papiro, e posteriormente, para o papel que facilitava a escrita e a guarda dos mesmos de forma otimizada e mais organizada nos arquivos. Outra contribuição dos fenícios foi a propagação do alfabeto, tornando universal, possibilitando que todas as civilizações, como Arames, Hebreus, Gregos, entre outros passassem a ter a mesma compreensão e a ler o que estava escrito nos documentos que comprovavam a compra e a venda dos objetos comercializados entre os mesmos.

2.1.2 Grécia e Roma

Segundo Reis (2006), o primeiro arquivo no mundo grego surgiu cerca de 460 a.C, criado por Éfialtes. Esses arquivos se localizavam ao sul da Agora, e se situavam em templos e dependências do Senado.

Os gregos, considerados uma civilização organizada e evoluída, por possuírem e aperfeiçoarem a técnica da escrita, causaram um aumento significativo na massa documental, e sentiram a necessidade de guardar documentos com o objetivo de probabilidade e historicidade nos que eles chamaram de *Arkheion* (arquivo).

Na Grécia Antiga, é importante destacar os arquivos de Gea e Palas, que através de expedições feitas por historiadores e pesquisadores, foram encontrados importantes depósitos de documentos como leis e decretos, atas judiciais, decretos governamentais, inventários, etc. A partir de 350 a.C. aparece-nos o termo Métrôn, que era onde se guardavam leis e decretos governamentais, atas do senado etc, e que funcionava como Arquivo do Estado.

2.1.3 Idade Média

Na Idade Média o Arquivo passa a significar o espaço onde se preservam registros antigos, ou seja, começa-se a difundir a ideia de arquivos como espaço ou serviço onde se recolhem documentos de valor, por constituírem prova ou memória ocorrida no passado, sob as designações de origem Pré-clássica.

Nesta época, houve uma redução na prática da escrita, resultando em uma diminuição dos arquivos. Estes pontos negativos, dentre outros, partiram todos da Igreja, que detinha os saberes e monopolizava todo o conhecimento da época. Esta religião conservava em seu poder todos os documentos que eram guardados nos mosteiros, catedrais. As informações contidas ficavam a mercê de religiosos (abades, frades, padres, monges e, principalmente, o papa). Os mesmos faziam uso das informações, para adquirir riquezas, utilizando-se do argumento de que constava na Bíblia a maior fonte de conhecimento da época. Para alcançar a vida eterna, o povo tinha que dar seus bens (terras, moedas, animais, etc.)

2.1.4 Idade Moderna

Diferentemente da Idade Média, onde todos os documentos estavam sobre o poder da Igreja, neste período da história surgem movimentos artísticos e políticos promovidos por grupos de pessoas que irão dar fim à prepotência da Igreja, contribuindo, assim, com o desenvolvimento da arquivística, movimentos conhecidos como: Renascimento, Reforma Protestante, Expansão Marítima européia e o Iluminismo.

A Reforma Protestante foi de fundamental importância para a arquivística, pois deu fim a prepotência da Igreja, que na Idade Média tinha em suas mãos todo o monopólio dos documentos que eram concentrados em catedrais e mosteiros, sendo assim detentora "do saber e da cultura". Possuidora de tantas informações e poder, a Igreja fazia uso dos mesmos para adquirir riquezas.

Com o advento do Iluminismo, os arquivos passaram a ser fontes de pesquisa relacionadas com a história, onde os documentos guardados serviam como

instrumentos de pesquisa, para tentar explicar fatos decorrentes da época, dando origem aos documentos, de cunho acadêmico.

De todas as publicações do Século XVIII, a que mais simbolizou o Iluminismo foi a enciclopédia ou dicionário raciocinado das ciências, das artes e dos ofícios, por uma sociedade de homens e letras (...) sua publicação garantiu ao grande público acesso a um amplo acervo de informações até então restritas a círculos de intelectuais (SERIACOPI, 2005, p. 238).

A enciclopédia se originou graças aos documentos que estavam guardados e conservados nos arquivos, que proporcionou à população ter acesso a uma literatura que registrava todos os acontecimentos anteriores à sua criação. Através dela o povo começou a formular opiniões, abrindo caminho para diversos movimentos sociais, inclusive a Revolução Francesa, que foi um movimento de grande amplitude, marcando o início do mundo contemporâneo, período mais importante para a arquivística.

2.1.5 Idade Contemporânea

É nesse período da história, até os dias atuais, que ocorre uma grande explosão documental e informacional, com o advento de novas tecnologias (computador, redes de TV, etc). Na arquivística, surgem novos princípios e a população começa a ver a ciência de uma maneira que poderia resolver os problemas informacionais, organizando-os e conservando-os, objetivando sua difusão de forma clara e eficaz para toda a população. Com isso, tem início em 1789, a explosão da Revolução Francesa que contribuiu bastante para a Arquivística, pois durante o movimento, os camponeses ficaram divididos.

Este reconhecimento de guarda e não de destruição resultou em três importantes realizações no campo arquivístico: a) Criação de uma administração nacional e independente dos arquivos; b) Proclamação do princípio de acesso do público aos arquivos; c) Reconhecimento da responsabilidade do Estado pela conservação dos documentos de valor, do passado; (SCHELLENBERG, 2006, p. 24). Com essas realizações, surge o princípio da proveniência ou de respeito aos fundos, com o objetivo de facilitar a organização dos arquivos. Assim, os cidadãos passam a ter

mais acesso aos documentos. Além disso, aumentou a preocupação com a preservação dos documentos nos arquivos, por parte do Estado.

Com a chegada de Napoleão Bonaparte ao poder da França, com sua política expansionista, começa a armazenar todos os documentos obtidos de outras nações conquistadas por ele.

Napoleão já tinha um conhecimento sobre a importância dos documentos. Para ele, os documentos e as informações valiam mais de mil generais, porém o mesmo não tinha nenhum conhecimento de como guarda-los, organizá-los e conservá-los de acordo com sua proveniência.

Para solucionar esses problemas e outros, arquivistas holandeses criaram um manual conhecido como Handleiding Voor Het Ordenen en Beschridven Van Archiven. Este manual surgiu com o objetivo de evitar que erros acontecidos no passado, não venham acarretar novamente no futuro. Esse manual é munido de regras, que na verdade são orientações, princípios, conceitos, procedimentos e indicações sobre o arranjo e descrição dos documentos de arquivo.

Após o término da Segunda Guerra Mundial, surge, em 1950, o Conselho Internacional de Arquivos (CIA), leis que enfatiza, a Arquivística, com a explosão tecnológica, surge o computador, redes de TV, etc, que irão dar suporte a esta ciência em nível mundial e em tempo real, dando origem a documentos e arquivos digitais, onde as informações podem ser consultadas a qualquer momento, e de onde estiver, através da Internet.

3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

3.1 Conceituando informação

A informação é o resultado do processamento, manipulação e organização de dados, de tal forma que represente um acréscimo ao conhecimento da pessoa que a recebe.

No ponto de vista da gestão de informação, o conceito de informação é controverso, mas na realidade existem muitas e variadas definições, todas bastante complexas.

Segundo Fernandes (1995, p.90), informação é aquilo que liga as coisas que, por algum motivo, estão separadas. Assim, a informação implica sempre em recontextualização, porque sua dimensão espacial é extremamente dinâmica.

A informação tornou-se uma necessidade crescente para qualquer setor, estar informado significa poder analisar situações, encontrar soluções para problemas, julgar com conhecimento de causa.

Para Zorrinho, Serrano e Lacerda:

A informação é um conceito complexo, deste o aparecimento da vida e inerente a qualquer processo evolutivo, e deste modo serviu e continua a servir de quadro de reflexão tanto em biologia, em física, em gestão em lingüística, como em diversos outros ramos da ciência (ZORRINHO; SERRANO; LACERDA, 2003, p. 23).

Uma das principais funções da gestão da informação é a ação sistemática de se procurar entender as necessidades informacionais de uma organização e disponibilizá-las para a solução de problemas organizacionais. Isto deve ocorrer de forma estruturada e clara, com conhecimento pleno de todos os procedimentos e processos da solução encontrada, garantindo, assim, que ela seja eficaz e repetível.

A gestão da informação tem sido um desafio para as organizações. Choo (2003, p. 403) ressalta que a gestão da informação deve ser vista como: “a administração de uma rede de processos que adquirem, criam, organizam, distribuem e usam a informação”. Essa tarefa não é fácil, pois envolve todos os membros da organização. Davenport e Prusak (1998, p. 173) reforçam o conceito apresentado por Choo (2003) e definem a gestão da informação como sendo: “um conjunto

estruturado de atividades que incluem o modo como as empresas obtêm, distribuem e usam a informação”.

A atividade da gestão de informação pode ser considerada como um conjunto de processos que englobam atividades de planejamento, organização, direção, distribuição e controle de recursos de qualquer natureza, visando à racionalização e à efetividade de determinado sistema, produto ou serviço. Sob essa perspectiva, a gestão da informação deve incluir, em dimensões estratégicas e operacionais, os mecanismos de obtenção e utilização de recursos humanos, tecnológicos, financeiros, materiais e físicos para o gerenciamento da informação. A partir daí, ela mesma se disponibiliza como insumo útil e estratégico para indivíduos, grupos e organizações (PONJUÁN DANTE, 1998, p. 18).

3.2 Gestão documental

O processo de gestão de documentos teve início no final do Século XIX, nos EUA e no Canadá, com a ampliação dos princípios da administração científica para os problemas documentais das administrações desses países. Definiram como princípio básico da gestão de documentos, que a informação deveria estar disponível no lugar certo, na hora certa, para as pessoas certas e com o menor custo possível (JARDIM, 1991, p.43).

O termo gestão de documentos, também conhecido por administração de documentos, é uma tradução do termo inglês *records management*. O primeiro origina-se da tradução do termo franco-canadense *gestion de documents*, já o segundo é uma versão ibero-americana do conceito inglês (BERNARDES, 1998, p.97). O termo gestão de documentos acabou sendo mais difundido no Brasil e, conseqüentemente, foi o termo adotado pela legislação nacional que dispõe sobre a política de arquivos públicos e privados, que assim o define:

Considera-se gestão de documentos 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 (Lei Federal n.º 8.159, 1991, Art. 3º).

Na gestão documental aparece a arquivologia associada, identificando os conceitos de administração de documentos e arquivos: sistemas de arquivos, gestão de documentos e informação.

O Dicionário de Terminologia Arquivística do Conselho Internacional de Arquivos (CIA, 1984) define gestão de documentos como uma área da administração geral relacionada com a busca de economia e eficácia na produção, manutenção, uso e destinação final dos documentos.

Já o Dicionário de Terminologia Arquivística, editado pela Associação de Arquivistas Brasileiros (apud CAMARGO; BELLOTTO, 1996, p. 47), define gestão de documentos como “um conjunto de medidas e rotinas que visa à racionalização e à eficiência na criação, tramitação, classificação, uso primário e avaliação de arquivos”.

A definição do conceito de gestão de documentos da arquivista Herrera é a seguinte:

...processo arquivístico que articula todas as funções relacionadas com a vida dos documentos, desde sua produção até sua eliminação, sua conservação e ainda depois. Ou seja, não fica na porta dos arquivos históricos, mas entra dentro deles (HERRERA, apud RODRIGUES, 2002, p. 38).

A gestão documental tem um papel fundamental nas empresas, pois nelas existe um grande acúmulo de informações produzidas diariamente, e com um processo adequado essas informações se tornam essenciais para a estratégia competitiva e para tomada de decisão.

Moreno (2007, p. 9) explica que a informação se tornou indispensável para a empresa, deixando de ser apenas uma fonte para ser um instrumento de desempenho, competitividade e estratégia organizacional. A maneira com que os documentos são gerenciados é igualmente importante. Hoje em dia a informação está presente em todos os setores da vida humana, ela auxilia uma melhor compreensão em relação às situações que se impõem, e em como lidar com as dificuldades que se apresentam. No caso de uma empresa, deve-se ficar atento tanto às influências externas, quanto aos fatores internos da empresa.

A fragmentação impede que a informação seja percebida Como recurso fundamental da empresa. Não podendo ser observada de maneira global, sua importância estratégica passa despercebida e a direção da empresa não a identifica como algo que lhe seja relevante. A administração da

informação é então relegada aos “especialista” ou simplesmente esquecida. Neste caso a informação passa a ser um recurso potencial, mas totalmente negligente e de pouca responsabilidade (LESCA; ALMEIDA, 1994, p. 9).

A informação é necessária para iniciar, realizar e controlar as operações de funcionamento dentro da empresa. A não gestão desses fluxos pode trazer conseqüências como, por exemplo, a degradação do desempenho da empresa. É importante que a empresa se mantenha informada, bem como antecipar qualquer ação competitiva. A gestão da qualidade dos fluxos de informação tem como objetivo obter vantagem competitiva junto ao mercado na qual atua.

Segundo Miranda (1999, p. 286), por meio desses conceitos é possível observar a importância de se formular ações estratégicas apoiadas na informação.

Considerando-se os recursos financeiros, humanos, tecnológicos, materiais etc., para a obtenção de dados e informações relevantes, são fundamentais para melhorar os sistemas organizacionais, em especial os sistemas de informações que perpassam toda a organização. A organização deve ser constantemente monitorada avaliando seu próprio desempenho e comparando-se com outras empresas, assim é mais fácil encontrar soluções para futuros problemas.

Indiscutivelmente, a gestão documental é necessária dentro de uma empresa. Porém, os administradores, em sua maioria, não dão o devido valor ou importância para a informação e os documentos, fato que acaba influenciando no desenvolvimento da empresa ou até mesmo gerando graves prejuízos. Por esses e outros motivos destaca-se a gestão da informação e a gestão documental no contexto empresarial.

A gestão documental se faz presente na rotina de qualquer organização, porquanto é necessário ter uma estrutura funcional, visto que os métodos e as técnicas de gestão auxiliam positivamente no desenvolvimento empresarial.

3.2.1 Definições documentais

A utilização da gestão de documentos exige que sejam conhecidas algumas definições arquivísticas para melhor utilização no processo de implantação documental. Seguem algumas conceituações nesse sentido.

3.2.2 Arquivo

Trata-se do conjunto de documentos que, independente da natureza ou do suporte, são reunidos por acumulação ao longo das atividades de pessoas físicas ou jurídicas, públicas ou privadas.

3.2.3 Arquivos especiais

Este tipo de arquivo requer tratamento especial de armazenamento, independente de sua forma. Certas variáveis precisam ser controladas, pois caso contrário, podem deteriorar os documentos (temperatura, luminosidade, etc.)

3.2.4 Arquivos especializados

São aqueles que tratam de um assunto específico, independente da forma física.

3.3 Teoria das Três Idades

A Arquivologia abrange diversos conceitos, dentre eles o conceito do ciclo de vida documental ou ciclo de vida dos documentos, segundo a qual todo documento de arquivo passa por um ou mais períodos, caracterizados pela frequência e pelo tipo de utilização que dele é feita.

Com o aumento exponencial na produção documental, surgiu a necessidade de desenvolver uma metodologia que permitisse melhorar a recuperação da informação necessária à tomada de decisão e otimizar o uso dos espaços administrativos para a guarda de documentos. A partir do conceito do ciclo de vida dos documentos desenvolveu-se a teoria das três idades, uma estratégia de organização documental que reparte o ciclo de vida documental em três fases ou idades (corrente, intermediária e permanente).

3.3.1 Arquivo Corrente (primeira idade)

Segundo o Dicionário de Terminologia Arquivística (1996, p. 6), arquivo corrente é um "conjunto de documentos estritamente vinculados aos objetivos imediatos para os quais foram produzidos e recebidos no cumprimento de atividades fim e meio". São conservados no âmbito dos órgãos produtores em função de sua validade e da

constância com que são consultados. Essa “idade” corresponde a: produção do documento, tramitação, finalização do seu objetivo e guarda.

3.3.2 Arquivo Intermediário (segunda idade)

Está relacionado ao "conjunto de documentos originários de arquivo corrente, com uso pouco freqüente, que aguardam, em depósito de armazenamento temporário, sua destinação final" (1996, p. 7). Os documentos são ainda conservados por razões administrativas, legais ou financeiras. É uma fase de retenção temporária que se dá por razões de precaução.

3.3.3 Arquivo Permanente (terceira idade)

Segundo o Dicionário, trata-se do "conjunto de documentos custodiados em caráter definitivo, em função do seu valor" (DTA 1996, p. 8). Constitui-se de documentos produzidos em geral há mais de 25 anos pelas instituições administrativas públicas ou privadas.

3.3.4 Tabela de Temporalidade

A Tabela de Temporalidade é um instrumento de gestão que estabelece o prazo de permanência de um documento na destinação final, determinando prazos para transferência, reconhecimento, eliminação ou preservação dos documentos de acordo com o tempo estabelecidos na tabela da Teoria das Três Idades.

É fundamental que os documentos recebam um tratamento técnico adequado e homogêneo, normalizado, afim de que possam cumprir com eficiência sua finalidade, autorizando, iniciando ou regulamentando ações, bem como sua função de prova.

Tabela de temporalidade documental deve ser vista como um documento institucional e normativo, servindo de suporte para questões que se referem a períodos de permanência de documentos no arquivo da mesma. Os processos de arquivamento que não estejam orientados por uma tabela de temporalidade,

necessitam freqüentemente de novas reorganizações, pois o crescimento em volume passa a não ter limites, ser descontrolado e desordenado.

São inúmeras as vantagens da aplicação de uma tabela, como por exemplo, diminuição da ocupação do espaço físico, agilidade na recuperação da informação, definições de responsabilidade para com a gestão dos processos de arquivamento, diminuição com custos operacionais, controle geral da massa documental, eficácia sobre a gestão documental.

4. O MÉTODO 5 S

O final dos anos 1990 apresentou inúmeras mudanças no contexto empresarial. Com a globalização, as empresas foram obrigadas a buscar incessantemente a modernização. Quebrou-se o paradigma de que os parques industriais deveriam ser grandes e imponentes, ou seja, as corporações tornaram-se enxutas e extremamente organizadas.

De acordo com Imai (1999, p. 10), a ferramenta 5S, como parte da Gestão da Qualidade Total, surge como um dos caminhos para se alcançar modernidade e competitividade. O autor ressalta que a cultura ocidental difere-se da oriental em vários aspectos, principalmente no que tange à importância dada para pequenas coisas do dia-a-dia. Desse modo, os 5S procuram difundir para toda a empresa a idéia de que a melhoria de pequenas coisas, praticadas de forma persistente e honesta, ajuda a atingir resultados extraordinários.

Para Shingo (2010, p. 37) trata-se de uma ferramenta cuja principal vantagem é sua simplicidade de implantação. Pode ser aplicada com facilidade em qualquer nível hierárquico, tanto em empresas e órgãos, como em residências, pois traz benefícios a todos os que convivem no local, melhora o ambiente, as condições de trabalho, a saúde, a higiene e traz eficiência e qualidade.

O Método 5S foi base da implantação do Sistema de Qualidade Total nas empresas, escreve Imai (1999, p. 12). Surgiu no Japão, nas décadas de 1950 e 1960, após a Segunda Guerra Mundial, quando o país vivia a chamada crise de competitividade. Além disso, havia muita sujeira nas fábricas japonesas, sendo necessária uma reestruturação. Conforme esse autor, o país precisava reestruturar-se, organizar as indústrias e melhorar a produção para ser compatível com o mercado mundial.

O programa tem este nome por tratar-se de um sistema de cinco conceitos básicos e simples, porém essenciais e que fazem a diferença no Sistema de Qualidade. Espanha e Inglaterra adotaram metodologias equivalentes, de acordo com Shingo (2010, p. 45), porém com nomes diferentes: “Teoria da Escova” e “Housekeeping”,

respectivamente; mas a idéia é a mesma, ou seja, sempre buscar o Sistema de Qualidade Total.

É possível eliminar o desperdício, tudo o que gera custo extra, em cinco fases, com base no método 5S. A seguir são descritos cada um dos 5 S's, de acordo com um manual da ANVISA (disponível no site: <<http://www.anvisa.gov.br/reblas/procedimentos/metodo_5S.pdf.>>. Acesso em: 29 set. 2010).

4.1 1º S (Seiri): Senso de utilização

Conceito: “separar o útil do inútil, eliminando o desnecessário”. Também pode ser o “senso de utilização, arrumação, organização e seleção”. Nesta fase, o trabalho começa a ser colocado em ordem, para que só se utilize o que for realmente necessário e aplicável. É importante ter o necessário, na quantidade adequada e controlada para facilitar as operações.

É essencial saber separar e classificar os objetos e dados úteis dos inúteis da seguinte forma: o que é usado sempre deve ser colocado próximo ao local de trabalho; o que é usado quase sempre deve ser colocado próximo ao local de trabalho; o que é usado ocasionalmente deve ser colocado um pouco afastado do local de trabalho; o que é usado raramente, mas necessário deve ser colocado separado, em local determinado; o que for desnecessário deve ser reformado, vendido ou eliminado, pois ocupa espaço necessário e atrapalha o trabalho.

As vantagens são: redução de gastos com espaço, estoque, armazenamento, transporte e seguros; mais facilidade de transporte interno, arranjo físico, controle de produção; evita-se a compra de materiais e componentes em duplicidade e também os danos a materiais ou produtos armazenados; aumento da produtividade das máquinas e pessoas envolvidas; maior senso de humanização, organização, economia, menor cansaço físico e maior facilidade de operação; diminuição de riscos acidentais do uso de materiais pelo pessoal.

4.2 2ºS (Seiton): Senso de arrumação

Conceito: “Identificar e arrumar tudo, para que qualquer pessoa possa localizar facilmente”. Também pode ser definido como: “senso de ordenação, sistematização, classificação e limpeza”. O objetivo é identificar e arrumar tudo, para que qualquer pessoa possa localizar facilmente o que precisa e a visualização seja facilitada.

É importante: padronizar as nomenclaturas; usar rótulos e cores vivas para identificar os objetos, seguindo um padrão; expor visualmente os pontos críticos, tais como extintores de incêndio, locais de alta voltagem, partes de máquinas que exijam atenção, etc.; determinar o local de armazenamento de cada objeto; onde for possível, eliminar as portas; não deixar objetos ou móveis no meio do caminho, atrapalhando a locomoção no local.

As principais vantagens são: menor tempo de busca do que é preciso para operar, ler, enviar, etc.; menor necessidade de controles de estoque e produção; maior facilidade em transporte interno, controle de documentos, arquivos ou pastas, além de facilitar a execução do trabalho no prazo; maior racionalização do trabalho, menor cansaço físico e mental, melhor ambiente; melhor disposição dos móveis e equipamentos; facilitação da limpeza do local de trabalho

4.3 3º S (Seiso): Senso de limpeza

Conceito: “Manter um ambiente sempre limpo, eliminando as causas da sujeira e aprendendo a não sujar”. Cada pessoa deve saber a importância de estar em um ambiente limpo e que os benefícios de um ambiente limpo podem ser traduzidos em qualidade e segurança.

O desenvolvimento do senso de limpeza proporciona maior produtividade das pessoas, máquinas e materiais, evitando o retrabalho e impede perdas e danos de materiais e produtos.

Para tanto, é importante que os colaboradores: procurarem limpar os equipamentos após o seu uso, para que o próximo a usar encontre-o limpo; aprendam a não sujar e eliminar as causas da sujeira; definir responsáveis por cada área e sua respectiva

função; cuidem para que se mantenha limpo o local de trabalho; não joguem lixo ou papel no chão.

4.4 4º S (Seiketsu): Senso de saúde e higiene

Conceito: “Manter um ambiente de trabalho sempre favorável a saúde e higiene”. Também pode ser definido como o “senso de asseio e integridade”.

Os colaboradores devem conscientizar-se da importância desta fase, e a empresa deve certificar-se de que os três primeiros S's foram previamente implantados. Cabe à empresa: avaliar se os conceitos estão sendo aplicados realmente e corretamente; eliminar as condições inseguras de trabalho, evitando acidentes; promover um ambiente de trabalho humanizado e de respeito e valorização dos indivíduos enquanto pessoas e profissionais; difundir material educativo sobre saúde e higiene; promover a colaboração entre os funcionários.

Cabe aos colaboradores: uma convivência harmônica; colaborar, sempre que possível, com o trabalho do colega; cumprir horários, entregar documentos ou materiais requisitados no tempo hábil; não fumar em locais impróprios.

As principais vantagens são: melhor segurança e desempenho do pessoal; prevenção de danos à saúde dos que convivem no ambiente; melhor imagem da empresa internamente e externamente; elevação do nível de satisfação e motivação do pessoal para com o trabalho.

4.5 5º S (Shitsuke): Senso de autodisciplina

Conceito: “Fazer dessas atitudes um hábito, transformando os 5s's num modo de vida”. Algumas atitudes importantes são: usar a criatividade no trabalho, nas atividades; melhorar a comunicação entre o pessoal no trabalho; compartilhar visão e valores, harmonizando as metas; treinar o pessoal com paciência e persistência, conscientizando-os para os 5 S's.

Com o tempo, a implantação do programa traz os seguintes benefícios: reduz a necessidade constante de controle; facilita a execução de toda e qualquer

tarefa/operação; são evitadas perdas de trabalho, tempo, utensílios etc.; os produtos ficam dentro dos requisitos de qualidade, reduzindo a necessidade de controles, pressões.

5. TÉCNICAS DE GESTÃO DE DOCUMENTOS

5.1 Armazenamento

5.1.1 Aspectos da preservação documental

Todos os documentos devem ser armazenados em locais que apresentam condições ambientais apropriadas às suas necessidades de preservação, pelo prazo de guarda estabelecido na tabela de temporalidade.

Os aspectos da preservação documental têm como foco a preservação dos documentos, observando todos os processos que acabam por deteriorar os documentos, ou que possam ocasionar a perda dos mesmos, como as condições ambientais, espaço físicos, iluminação, temperatura, umidade relativa do ar, e armazenamento mobiliário (MELLO, 2004, p. 33).

5.1.1.1 Agentes físicos

Os agentes físicos são efeitos ambientais e climáticos que incidem sobre os suportes em papel e podem causar danos. Alguns exemplos de agentes físicos são: os efeitos da luz (natural ou artificial), da temperatura e da umidade que podem ocorrer isoladamente ou de maneira combinada.

5.1.1.2 Iluminação

Apesar da necessidade de se ter uma boa iluminação, a luz natural ou artificial não deve incidir diretamente sobre o acervo, pois é capaz de fragilizar e induzir ao processo de envelhecimento do papel. Além da radiação visível, o ultravioleta e o infravermelho são dois outros tipos de radiação nocivos ao papel. O controle de radiações pode ser feito através da colocação de: cortinas, persianas, filtros protetores nas janelas (insufilm) e lâmpadas além de filtros refletores de calor existindo no mercado medidor de UV de uso simples. Até o momento não existe uma lâmpada que ilumine sem danificar o material, por isso as medidas de proteção

têm evoluído através de contínuos estudos realizados por profissionais especializados no assunto.

5.1.1.3 Temperatura e umidade

A temperatura e a umidade são fatores climáticos cujas oscilações são responsáveis, em grande parte, pela deteriorização do acervo em papel, além de facilitar o desenvolvimento de microorganismos, insetos e até roedores.

Deve-se manter a temperatura entre 19º a 23º centígrados e a umidade relativa do ar entre 50% a 60% (ideal 55%).

O calor danifica os materiais, a umidade facilita a proliferação de fungos e de insetos e a poeira suja favorece o aparecimento de fungos. A ventilação deve ser garantida, assim como a circulação do ar, por sistemas de ventilação e através de filtros de alta qualidade. O ar deve ser constantemente renovado, com janelas dimensionadas e posicionadas adequadamente, sem corrente direta, mas proporcionando a devida movimentação do ar. Deve ser evitada a conjunção temperatura elevada/umidade.

5.1.2 Acondicionamento

Os documentos devem ser acondicionados em mobiliário e invólucros apropriados, que assegurem sua preservação. A escolha deve ser feita observando-se as características físicas e a natureza de cada suporte.

5.1.2.1 Mobiliário

Este elemento facilita o acesso seguro aos documentos, promove a proteção contra danos físicos, químicos e mecânicos. Os documentos devem ser guardados em arquivos, estantes, armários ou prateleiras, apropriados a cada suporte e formato.

5.1.2.2 Documentos de valor permanente

Apresentam grandes formatos, como mapas, plantas e cartazes, e devem ser armazenados horizontalmente, em mapotecas adequadas às suas medidas, ou enrolados sobre tubos confeccionados em cartão alcalino e acondicionados em

armários ou gavetas. Nenhum documento deve ser armazenado diretamente sobre o chão.

5.1.2.3 Mídias magnéticas, fitas de vídeo, áudio e de computador

Devem ser armazenadas longe de campos magnéticos que possam causar a distorção ou a perda de dados. O armazenamento será preferencialmente em mobiliário de aço tratado com pintura sintética, de efeito antiestético.

As caixas de arquivo devem ser resistentes ao manuseio, ao peso dos documentos e à pressão, caso tenham de ser empilhadas. Precisam ser mantidas em boas condições de conservação e limpeza, de forma a proteger os documentos.

Todos os materiais usados para o armazenamento de documentos permanentes devem manter-se quimicamente estáveis ao longo do tempo, não podendo provocar quaisquer reações que afetem a preservação dos documentos. Os papéis e cartões empregados na produção de caixas e invólucros devem ser alcalinos e corresponder às expectativas de preservação dos documentos.

5.1.3 Métodos de arquivamento

A escolha do método de arquivamento deve considerar as características dos documentos a serem classificados, identificando o aspecto pelo qual o documento é mais frequentemente consultado.

Os métodos básicos de arquivamento mais comumente utilizados são:

5.1.3.1 Alfabético

Trata-se da técnica de se utilizar o nome como elemento principal para a recuperação da informação.

5.1.3.2 Geográfico

Neste método, o elemento principal para a recuperação da informação é o local (cidade, estado e país).

5.1.3.3 Numérico-cronológico

O número do documento vem associado à data.

5.1.3.4 Ideográfico

O elemento principal para a recuperação da informação é o assunto. A ordenação dos assuntos segue a modalidade alfabética ou numérica.

5.2 Documentos eletrônicos

O Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) consiste em prover meios eficientes para gerar, controlar, armazenar e disponibilizar informações.

5.2.1 Tipos de backup

O utilitário de backup oferece suporte a cinco métodos para backup de dados no computador ou na rede.

5.2.1.1 Backup de cópia

Em um backup de cópia todos os arquivos são selecionados, estes, entretanto, não são marcados como arquivos que passaram por backup, ou seja, o atributo de arquivo não é desmarcado. A cópia é útil caso se queira fazer backup de arquivos entre os backups normal e incremental, pois essas outras operações de backup não são afetadas.

5.2.1.2 Backup diário

Um backup diário copia todos os arquivos selecionados que foram modificados no dia de execução do backup diário. Os arquivos não são marcados como arquivos que passaram por backup (o atributo de arquivo não é desmarcado).

5.2.1.3 Backup diferencial

Um backup diferencial copia arquivos criados ou alterados desde o último backup normal ou incremental. Não marcam os arquivos como arquivos que passaram por backup (o atributo de arquivo não é desmarcado). Se estiver executando uma combinação do backup normal e diferencial, a restauração de arquivos e pastas exigirá o último backup normal e o último backup diferencial.

5.2.1.4 Backup incremental

Um backup incremental copia somente os arquivos criados ou alterados desde o último backup normal ou incremental. Os arquivos que passaram por backup (o atributo de arquivo é desmarcado). Se utilizar uma combinação do backup normal e incremental, precisará do último conjunto de backup normal e de todos os conjuntos de backups incrementais para restaurar os dados.

5.2.1.5 Backup normal

Um backup normal copia todos os arquivos selecionados e marca como arquivos que passaram por backup (ou seja, o atributo de arquivo é desmarcado). Com backups normais, só precisa da cópia mais recente do arquivo ou da fita de backup para restaurar todos os arquivos. Geralmente, o backup normal é executado quando cria um conjunto de backup pela primeira vez.

O backup dos dados que utiliza uma combinação de backups normal e incremental exige menos espaço de armazenamento, é o método mais rápido. No entanto, a recuperação de arquivos pode ser difícil e lenta, pois o conjunto de backup pode estar armazenado em vários discos ou fitas. Já o backup dos dados que utiliza uma combinação dos backups normal e diferencial é mais longo, principalmente se os dados forem alterados com frequência, mas facilita a restauração de dados, pois o conjunto de backup geralmente é armazenado apenas em alguns discos ou fitas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização deste trabalho foi de maneira clara e objetiva, ressaltando a importância da Gestão documental, com expectativa de mudança na mentalidade quanto à preservação dos acervos documentais de uma organização.

Demonstrando que os arquivos é muito mais do que um simples depósito de papéis, mas uma parte primordial dentro da empresa, é um verdadeiro arquivo vivo, permitindo maior otimização do processo de documentos, reduzindo a perda excessiva de tempo, custo e trabalho.

Foram observados pontos extremamente essenciais à preservação de documentos, como as condições das instalações do Arquivo, as condições ambientais, o acondicionamento, cuidados com o manuseio e o estado de conservação do acervo, chegando-se à conclusão de que os documentos não têm tratamento adequado.

Um sistema de arquivamento bem estruturado, trará benefícios, para a empresa, pois terá a documentação organizada e pronta para ser recuperado a qualquer momento.

Um bom arquivamento resulta um melhor critério de classificar e dispor os documentos, pois torna esses documentos acessíveis a consulta de uma maneira fácil, prática e rápida.

REFERÊNCIAS

- Arquivos e documentos: conceitos e características**
<<<http://www.apostilas.netsaber.com.br/apostilas/915>>> Acesso em: 5 de jul.2010
- ARRUDA, José; PILETTI, Nelson. **Toda a história**. 11º Ed. São Paulo: Ática, 2001.
- AZEVEDO, Gislaine; SERIACOPI, Reinaldo. **História**. Volume único.
São Paulo: Atica, 2007.
- BERNARDES, Ieda Pimenta. **Como avaliar documentos de arquivo**. São Paulo: Arquivo do Estado, 1998. (Projeto como fazer; v. 1).
- CAMARGO, Ana Maria de Almeida; BELLOTTO, Heloisa Liberalli. **Dicionário de Terminologia Arquivística** São Paulo: AAB/Núcleo Regional de São Paulo/Departamento de Museus e Arquivos, 1996.
- CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS (Brasil). **Recomendações para a construção de arquivos**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2000.
- DUCHEIN, Michel. O respeito aos fundos em Arquivística: princípios, teóricos e problemas práticos. São Paulo: Ática, 1986.
- FONSECA, Maria Odila. **Arquivologia e ciência da informação**. São Paulo: FGV, 2005.
- IMAI, Massaki. **Kaizen: estratégia para o sucesso competitivo**. São Paulo: IMAM, 1999.
- JARDIM, José Maria. **O conceito e a prática da gestão de documentos**. In: BASES PARA A IMPLANTAÇÃO DE UM ARQUIVO MODERNO: O ARQUIVO PÚBLICO DA CIDADE DE BELO HORIZONTE, 1., 1990, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Secretaria Municipal de Cultura, 1991
- LOPES, Uberdan dos Santos **Arquivos e a organização da Gestão Documental**
<<http://www.arquivonacional.gov.br/conarq/leis/leg_arq.htm>>. Acesso em: 19 jul. 2010.
- MARQUES, Amélia. **Arquivos nas Ciências da Informação**. Origem histórica dos arquivos. 2007. Disponível em:
<<http://ameliamarques.web.simplesnet.pt/origem.htm>>. Acesso em 15 de set. 2010.
- MELLO, de SANTOS, **Manual de conservação de acervos bibliográficos da UFRJ**. Rio de Janeiro, 2004
- MORENO, N. A. A informação arquivística e o processo de tomada de decisão. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.17, n.1, p.9 -19, jan./abr. 2007

O Método 5 S

<<http://www.anvisa.gov.br/reblas/procedimentos/metodo_5S.pdf>> Acesso em: 29 set. 2010.

REIS, Luís. **O arquivo e a arquivística**: evolução histórica. Lisboa: Évora, 2006.

RONDINELLI, Rosely Curi. **Gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos**. 4ª ed. São Paulo: FGV, 2007.

SANTOS, Maria José Veloso da Costa. **Manual de Conservação de Acervos Bibliográficos** <<http://www.sibi.ufrj.br/manual_conservacao.doc>> Acesso em: 17 jul. 2010

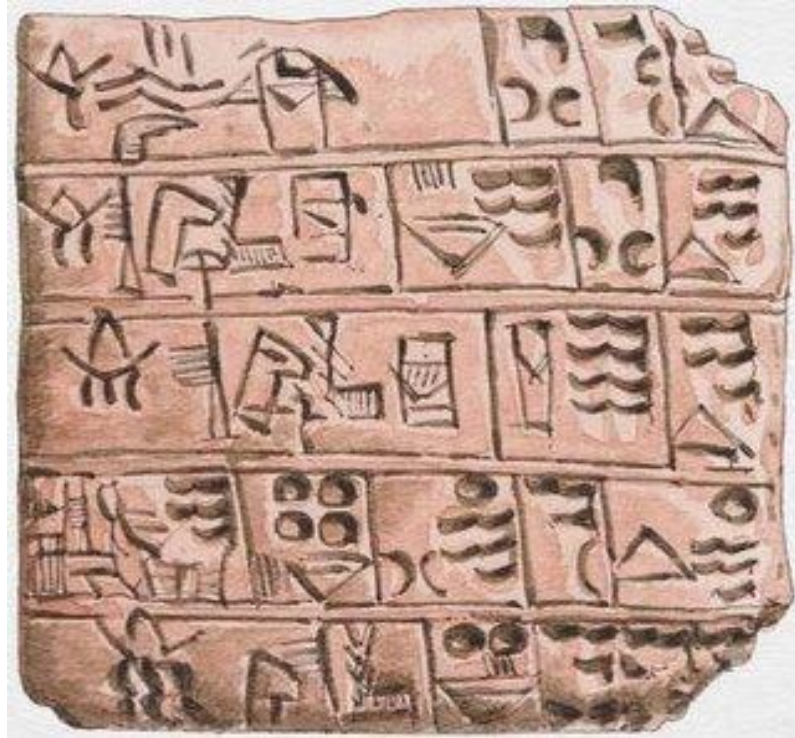
SATURNINO, Luyz Paullo Targino. **A evolução do arquivo e da arquivologia na perspectiva da história**. 26/02/2010. Disponível em: <<<http://www.webartigos.com/articles/33326/1/A-EVOLUCAO-DO-ARQUIVO-E-DA-ARQUIVOLOGIA-NA-PERSPECTIVA-DA-HISTORIA/pagina1.html#ixzz12LeFNLpc>>>. Acesso em: 25 set. 2010.

SCHELLENBERG, T. R. **Arquivos modernos**. Princípios e técnicas. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

SHINGO, Shigeo. **Kaizen e a arte do pensamento criativo**. Trad: Luiz Claudio de Queiroz Faria. São Paulo: Bookman, 2010.

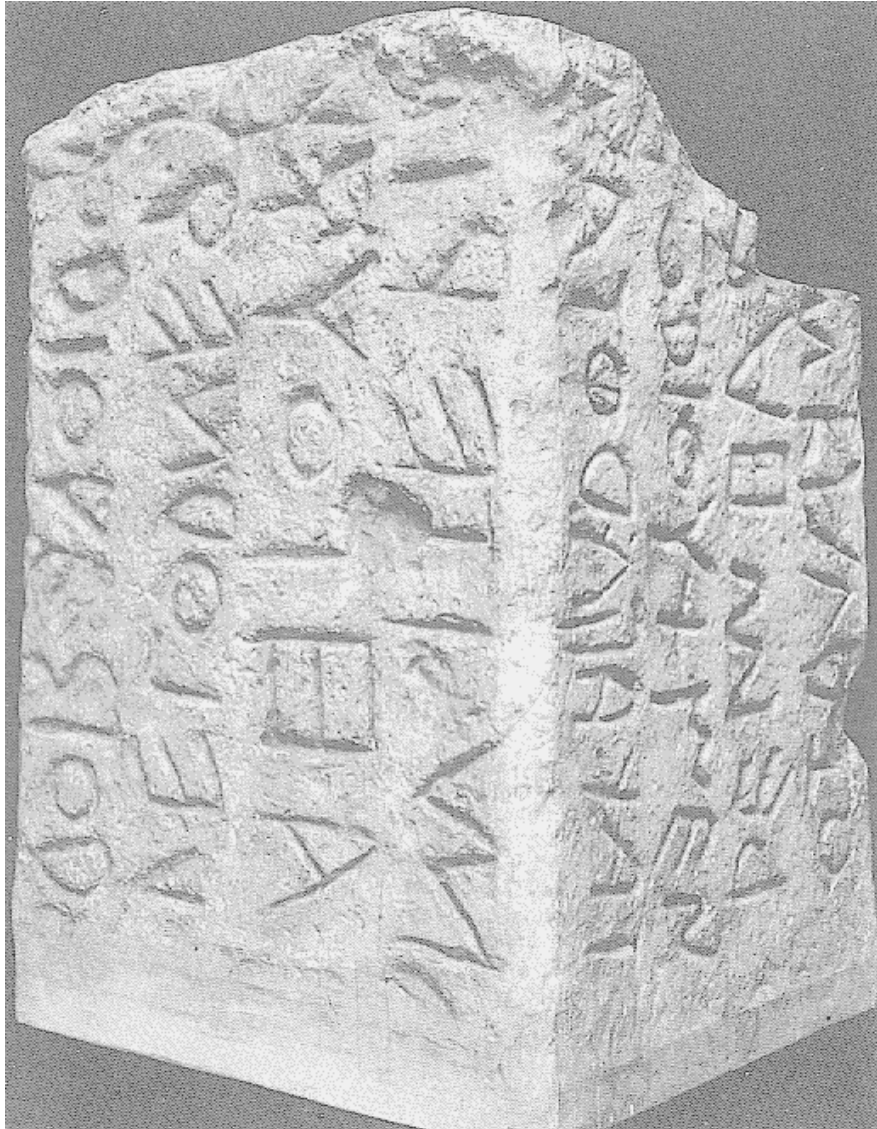
ANEXOS

FIGURA I: Tabuleta de argila com escrita



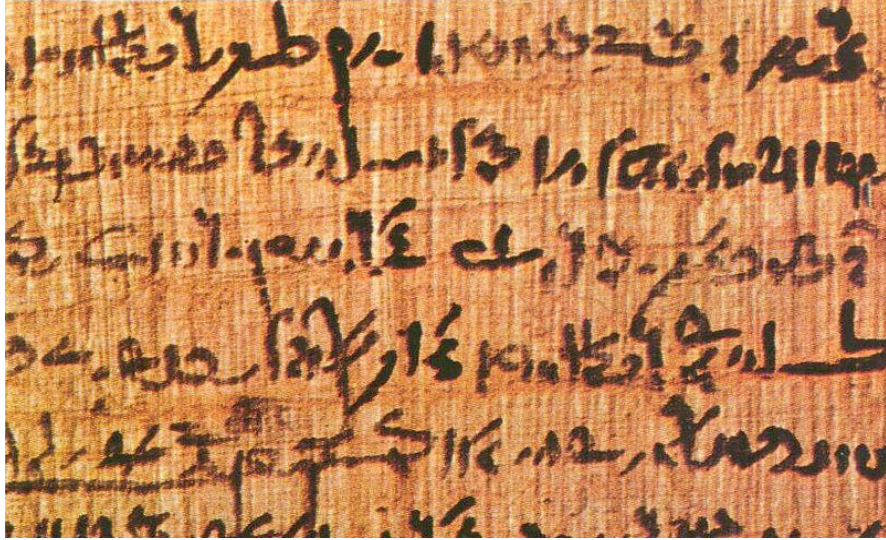
Fonte: www.histoblogsu.blogspot.com

FIGURA II: Escritas na pedra



Fonte: www.eduqueemotive.blogspot.com

Figura III: A escrita em papiro



Fonte: www.bussolaescolar.com.br

Figura V: Organização dos Documentos



Fonte: www.arquivopublico.pr.gov.br/modules/noticias.

Figura VI : Arquivo de Aço para pasta suspensa



Fonte : www.ergonflex.com.br/arquivos_para_escritorio