

**UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
INSTITUTO DE ARTE E COMUNICAÇÃO SOCIAL
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
MESTRADO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

DANILO ANDRÉ BUENO

**MAPEAMENTO DE FLUXOS DOCUMENTAIS COMO ELEMENTO DE
IDENTIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA NO ÂMBITO DA GESTÃO DE DOCUMENTOS**

**UNIVERSIDADE
FEDERAL
FLUMINENSE**

**Niterói
2013**

**UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
INSTITUTO DE ARTE E COMUNICAÇÃO SOCIAL
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
MESTRADO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

DANILO ANDRÉ BUENO

**MAPEAMENTO DE FLUXOS DOCUMENTAIS COMO ELEMENTO DE
IDENTIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA NO ÂMBITO DA GESTÃO DE DOCUMENTOS**

Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal Fluminense (PPGCI/UFF) como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação.

Área de concentração: Dimensões Contemporâneas da Informação e do Conhecimento.

Linha de Pesquisa: Fluxos e Mediações Sócio-técnicas da Informação

Orientadora: Profa. Dra. Ana Célia Rodrigues

**Niterói
2013**

B928 Bueno, Danilo André.

Mapeamento de fluxos documentais como elemento de identificação arquivística no âmbito da gestão de documentos / Danilo André Bueno. – 2013.

139 f.

Orientador: Ana Célia Rodrigues.

Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal Fluminense, Instituto de Arte e Comunicação Social, 2013.

Bibliografia: f. 121-125.

1. Diplomática. 2. Documento arquivístico. 3. Fluxo. 4. Análise documentária. 5. Gestão de documento. 6. Seleção de documento.

I. Rodrigues, Ana Célia. II. Universidade Federal Fluminense. Instituto de Arte e Comunicação Social. III. Título.

CDD 417.7

**MAPEAMENTO DE FLUXOS DOCUMENTAIS COMO ELEMENTO DE
IDENTIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA NO ÂMBITO DA GESTÃO DE DOCUMENTOS**

Banca Examinadora

Profa. Dra. Ana Célia Rodrigues
Orientadora / UFF

Prof. Dr. Eduardo Ismael Murguia Maraño
Membro Titular Interno / UFF

Profa. Dra. Marta Lígia Pomim Valentim
Membro Titular Externo / UNESP-Marília

Prof. Dr. Sérgio Conde de Albite Silva
Membro Titular Externo / UNIRIO

Profa. Dra. Lucia Maria Velloso de Oliveira
Membro Suplente Interno / UFF

Profa. Dra. Sonia Maria Troitiño Rodriguez
Membro Suplente Externo / UNESP-Marília

AGRADECIMENTOS

*Primeiramente, quero agradecer à **minha família**, que mesmo tão distante, sempre me deu apoio e força para continuar em frente. À **minha mãe Vera Lúcia Bueno**, com muito amor por ter me ensinado a viver aprendendo com os erros e acertos das nossas vidas, sempre me incentivando com esperança e carinho para o alcance dos meus objetivos.*

*Agradeço com muito amor e carinho à **Giovanna Cinacchi** pela parceria, amizade, companheirismo e cumplicidade, não só por estar ao meu lado nas horas mais difíceis, mas principalmente nas horas que de uma forma ou de outra demonstrei fraqueza não só nessa jornada, mas também na vida. Muito obrigado pela paciência, amor, carinho e apoio, enfim, obrigado por tudo ZiZi.*

*Ao Sr. **Antônio Cinacchi Filho** com imensa gratidão pelo apoio incondicional em todos os momentos que eu precisei ao longo dessa jornada. Obrigado por acreditar que eu alcançaria mais essa vitória!*

*Agradeço também a **todos os professores do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal Fluminense** pelo conhecimento compartilhado ao longo desses dois anos de mestrado, com a certeza de que o usarei sabiamente na minha vida profissional e acadêmica.*

*Com muita admiração agradeço à **professora Ana Célia Rodrigues**, que considero mais que minha orientadora, e sim uma grande parceira de pesquisa e um grande exemplo de vida, de esforço e superação, pelos conhecimentos, expectativas e confiança depositados em mim ao longo desses dois anos de mestrado. Obrigado por acreditar na minha responsabilidade, ética e esforço, como um ser humano, como um pesquisador.*

*Agradeço à **professora Marta Valentim** por aceitar prontamente a participar mais uma vez de outro momento importante na minha vida, primeiramente na graduação e agora no mestrado. Espero que essa parceria se estenda para o doutorado e pós-doutorado, pois foi com você que apreendi a transitar por esse fantástico mundo do conhecimento. Obrigado por me guiar mais uma vez!*

*Ao **professor Eduardo Murguia** com muita admiração e carinho pelas longas conversas, sugestões, apoio e conhecimento compartilhado desde as aulas na graduação em Arquivologia na Unesp de Marília, até as aulas do mestrado na UFF. Muito obrigado!*

*Agradeço também ao **professor Sérgio Albite** pelas considerações, sugestões e orientações que foram fundamentais desde a qualificação desta pesquisa para que os objetivos fossem alcançados de forma satisfatória. Muito obrigado!*

*Não menos importante, agradeço também pela participação e colaboração às professoras **Dra. Lúcia Velloso e Dra. Sonia Troitiño**, que aceitaram prontamente o convite em me ajudar nessa jornada de avaliação da pesquisa. Muito obrigado.*

*Agradeço à **Dra. Carla Coelho e à Dra. Claudia Karpát**, Diretora da Diretoria Jurídica e de Relações Institucionais e Gerente Geral da Gerência de Contratos, Aeronaves e Societário da VRG Linhas Aéreas S.A., primeiramente pela oportunidade em trabalhar como arquivista nessa renomada empresa, e pelo apoio à pesquisa.*

*Agradeço especialmente à **Dra. Clarissa Schmidt**, Coordenadora do Centro de Memória e Documentação da GOL, pelo apoio à pesquisa na coleta de dados, na análise e nos debates Arquivísticos que foram importantes para a discussão dos resultados obtidos com o estudo de caso. Muito obrigado pelo apoio e orientação.*

*Agradeço à **Dra. Priscilla Helena Martins de Souza**, pelo apoio à pesquisa, confiança, colaboração e oportunidade de conhecer e trabalhar com uma excelente profissional. Muito obrigado!*

*Aos **funcionários da UFF** que trabalham duro todos os dias para que o Instituto de Arte e Comunicação Social onde funciona o PPGCI/UFF esteja funcionando para nós, em especial à **Luciana, ao Vitor e ao Rogério** pela atenção e apoio.*

*Aos amigos do coração **Thaís Dantas, Lélia de Castro, Fabrícia Sobral, Noemi Penha, Luana de Almeida, Silvia Lhamas, Carla Freitas, Letícia Ferreira, Thiago Silvestre, Marcella Franzin, André Araújo**, entre tantos outros que por ventura eu tenha esquecido de mencionar. Em especial agradeço à **Thais Dantas** pela força na correção e revisão deste trabalho. Muito obrigado camarad@s que dividiram amor, carinho, amizade, fraternidade e muita alegria. Nunca os esquecerei.*

*Aos meus **colegas de turma**, pela amizade, carinho, sofrimento, alegrias e conquistas, em especial à **Silvia Llamas e Carla Freitas**, parceiras de pesquisa no Grupo de Pesquisa Gênese Documental Arquivística e parceiras de sofrimento e alegrias do mestrado.*

*À **CAPES** pelo apoio e fomento à pesquisa, sem a qual seria muito difícil para mim e para muitos outros estudantes do Brasil, em sair de sua cidade em outro estado para fazer o mestrado no Rio de Janeiro, bem como arcar com os custos de viagem, estadia e alimentação em diversos Congressos, Simpósios, Eventos e Encontros científicos que tive a oportunidade de divulgar a minha pesquisa.*

Muito obrigado por tudo e a todos que de alguma forma fizeram parte da minha vida ou que contribuíram para o êxito deste trabalho.

RESUMO

Estudo dos processos de mapeamento de fluxos documentais como elemento de Identificação Arquivística no âmbito de desenvolvimento de programas de gestão de documentos. A Identificação Arquivística é um processo de pesquisa intelectual que versa sobre a análise crítica da gênese do documento de arquivo e seu contexto de produção. Trata-se de fase preliminar do tratamento documental desenvolvida para fins de produção, classificação, avaliação e descrição de documentos, a partir de requisitos padronizados. Apresenta-se o termo, o conceito, os objetos, os instrumentos e as finalidades da Identificação Arquivística à luz da Tipologia Documental, bem como o conceito e fases da gestão de documentos. Aborda a dinâmica do mapeamento de fluxos documentais como elemento de Identificação Arquivística através do levantamento de dados sobre a tramitação dos documentos na etapa de identificação de tipologias documentais, discutindo a relação estabelecida entre a Arquivologia e a Administração, para o entendimento dos processos administrativos e arquivísticos. A pesquisa é do tipo descritiva exploratória, de natureza qualitativa, cuja estratégia adotada é o estudo de caso. Descreve-se a experiência de estudo de caso da aplicabilidade dessa metodologia para o mapeamento de fluxos documentais na Gerência de Contratos, Aeronaves e Societário da VRG Linhas Aéreas S.A. Como resultados, apresenta-se uma proposta de sistematização de procedimentos e instrumentos necessários para os processos de mapeamento de fluxos documentais a partir da aplicação da metodologia de Identificação Arquivística no âmbito do desenvolvimento de programas de gestão de documentos, conhecimento essencial para a compreensão da gênese documental.

Palavras-Chave: Diplomática; Fluxo Documental; Identificação Arquivística; Gestão de Documentos; Tipologia Documental.

ABSTRACT

Study of mapping processes of documentary flows as an element of Archival Identification in the scope of records management programs. The Archival Identification is an intellectual research program which turns on the critical analysis of the archival record genesis and its production context. It is about the preliminary phase of documental treatment which is developed for the purpose of records production, classification, evaluation and description through standardized requirements. It is introduced the term, the concept, the objects, the instruments and the purposes of Archival Identification in the light of Documentary Typologies, such as the concept and the phases of records management. It is approached the dynamic of documentary flows mapping as an element of Archival Identification through the collecting of records handling data at the stage of documental typologies identification, discussing the relationship established between Archivology and Administration, to the comprehension of management and achivistic processes. The research is configured as descriptive exploratory, of qualitative nature, which adopted strategy is the case study. It is described the case study experience of this methodology applicability for the mapping of documentary flows in Contracts, Aircraft Corporate Management of VRG Linhas Aereas S.A. As a result, it is presented the proposal of a systematization of procedures and instruments needed for the documentary flows mapping processes through the applying of Archival Identification methodology in the scope of records management programs, which is an essential knowledge for a complete comprehension of documental genesis.

Keywords: Archival Identification; Diplomatic; Documentary Flow; Documentary Typologies; Records Management.

LISTA DE FIGURAS

	P.
Figura 1 Etapas da implementação de sistemas de gestão de documentos.....	81
Figura 2 Estrutura Societária GOL.....	98
Figura 3 Estrutura Organizacional Simplificada GOL.....	99
Figura 4 Simbologia para Fluxograma de Raias.....	112
Figura 5 Fluxograma de Raias - Processo de Fretamento de Aeronave GOL.	113

LISTA DE TABELAS

		P.
Tabela 1	Demanda: Relação de solicitação de documentos jan/dez 2011.....	88
Tabela 2	Demanda: Relação de solicitação de documentos jan/dez 2012.....	90

LISTA DE GRÁFICOS

	P.
Gráfico 1 Variação de documentos localizados <i>versus</i> não localizados 2011.....	88
Gráfico 2 Variação de documentos localizados <i>versus</i> não localizados 2012.....	90
Gráfico 3 Porcentagem de documentos localizados <i>versus</i> não localizados 2011/2012.....	91

LISTA DE QUADROS

		P.
Quadro 1	Formulário de Estudo de Identificação de Órgão Produtor: GOL.	27
Quadro 2	Formulário de Estudo de Identificação de Tipologia Documental: GOL.....	27
Quadro 3	Ficha de Identificação de Organismos Produtores.....	53
Quadro 4	Formulário de Identificação de Órgãos Produtores e Séries Documentais.....	54
Quadro 5	Formulário de Levantamento da Produção Documental.....	55
Quadro 6	Formulário de Estudo de Identificação de Órgão Produtor.....	56
Quadro 7	Ficha de Identificação de Tipos Documentais.....	59
Quadro 8	Modelo de Formulário de Identificação e Avaliação de Séries Documentais.....	60
Quadro 9	Levantamento da Produção Documental.....	61
Quadro 10	Formulário de Identificação de Tipologia Documental.....	62
Quadro 11	Estudo de Órgão Produtor - Diretoria Comercial ao Passageiro....	103
Quadro 12	Estudo de Órgão Produtor - Diretoria de Planejamento.....	104
Quadro 13	Estudo de Órgão Produtor - Diretoria de Controle de Operações..	104
Quadro 14	Estudo de Órgão Produtor - Diretoria de Operações.....	105
Quadro 15	Estudo de Órgão Produtor - Diretoria de Manutenção.....	105
Quadro 16	Estudo de Órgão Produtor - Diretoria de Suprimentos.....	106
Quadro 17	Estudo de Órgão Produtor - Diretoria Jurídica e Relações Institucionais.....	107
Quadro 18	Estudo de Órgão Produtor - Diretoria de Finanças.....	108
Quadro 19	Estudo de Identificação de Tipologia Documental: GOL.....	109

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BPM	- Business Process Management
CAPES	- Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CADE	- Conselho Administrativo de Defesa Econômica
CD	- Compact Disc
CEDOC	- Centro de Memória e Documentação da GOL
DN	- Documento Normativo
DF	- Descrição de Função
FAMS	- Fundação Arquivo e Memória de Santos
FAPESP	- Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo
GAC	- GAC Inc.
GLAI	- Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A.
GIFE	- Grupo de Identificação de Fundos Externos
GIFI	- Grupo de Identificação de Fundos Internos
GOL	- GOL Linhas Aéreas S.A.
GTA	- GOL Transportes Aéreos S.A.
GTI	- GOL Transportes Inteligentes S.A.
IATA	- International Air Transport Association
ISO	- International Organization for Standardization
IOSA	- Iata Operational Safety Audit
OSM	- Organização, Sistemas e Métodos da Administração
PO	- Procedimento Operacional
SAESP	- Sistema de Arquivos do Estado de São Paulo
SEBRAE	- Serviço Brasileiro de Apoio às Micros e Pequenas Empresas
SKY	- SKY Finance
UNESP	- Universidade Estadual Paulista
VARIG	- Viação Aérea Rio Grandense S.A
VPs	- Vice Presidências
VRG	- VRG Linhas Aéreas S.A.
WEBJET	- Webjet Linhas Aéreas S.A.

SUMÁRIO

	P.
1 INTRODUÇÃO	14
2 METODOLOGIA DA PESQUISA	23
2.1 Tipo, Natureza e Estratégia de Pesquisa	23
2.2 Delimitação do Universo do Estudo de Caso	25
2.2.1 Amostra de Pesquisa	25
2.3 Técnicas e Instrumentos de Coleta de Dados	26
2.4 Procedimentos de Coleta e Divulgação de Dados	28
2.5 Procedimentos de Análise de Dados	29
3 DIPLOMÁTICA E TIPOLOGIA DOCUMENTAL	30
3.1 Conceito, Objeto e Finalidade da Diplomática	30
3.2 Conceito, Objeto e Finalidade da Tipologia Documental	36
4 IDENTIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA	43
4.1 Termo, Conceito e Objetos	43
4.2 Método e Instrumentos	49
4.3 Mapeamento de Fluxos Documentais: Um Elemento da Identificação Arquivística	64
5 GESTÃO DE DOCUMENTOS	69
5.1 Termo, Conceito e Finalidade	69
5.2 Fases da Gestão de Documentos	72
5.3 Requisitos da ISO 15489 para a Gestão de Documentos	81
6 IDENTIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA COMO METODOLOGIA PARA A GESTÃO DE DOCUMENTOS NA GOL	87
6.1 Diagnóstico do Sistema PJ-Contratos	87
6.2 Identificação de Órgão Produtor	95
6.3 Identificação de Tipologia Documental: Contrato de Fretamento de Aeronave	109
6.3.1 Mapeamento do Fluxo Documental do Processo de Fretamento de Aeronave	111

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	116
REFERÊNCIAS	121
APÊNDICES	126
APÊNDICE A – Formulário de Estudo de Identificação de Órgão Produtor: GOL	127
APÊNDICE B – Formulário de Estudo de Identificação de Tipologia Documental: GOL	128
APÊNDICE C – Índice de Documentos Normativos Consultados	129
APÊNDICE D – Índice de Organogramas – VRG Linhas Aéreas S.A.....	130
APÊNDICE E – Classificação – Estrutura Administrativa Operacional – VRG Linhas Aéreas S.A.....	131
ANEXOS	137
ANEXO A – Termo de Autorização para Divulgação de Informações	138
ANEXO B – Termo de Compromisso	139

1 INTRODUÇÃO

As organizações existem desde os tempos mais antigos que se tem conhecimento, visto que o homem é um ser social e como tal, precisa associar-se a outros indivíduos garantindo a sua sobrevivência no tempo e no espaço. Segundo Jannuzzi *et al.* (2002, p.27-31), os indivíduos formaram os grupos familiares que, posteriormente, constituíram as tribos, aldeias, cidades etc. Entretanto, as organizações empresariais se diferenciam desses grupos por serem mais complexas à medida que evoluem e realizam associações relacionadas a diferentes interesses como os religiosos, culturais, econômicos, políticos, etc.

A partir da Revolução Industrial, é com o surgimento das máquinas e da produção em série que se concebem e se desenvolvem as organizações empresariais nos moldes atualmente conhecidos. Esse fenômeno, marcado pelo rápido e desordenado crescimento das empresas no final do Século XIX e início do Século XX, corroborou para que houvesse o surgimento de uma considerável variedade de empresas de tamanhos variados. O formato dessas organizações empresariais passa a ser delineado diante da necessidade de maior eficiência e produtividade para fazer face à intensa concorrência, insatisfação entre os colaboradores e clientes, além de recursos mal utilizados, num mercado cada vez mais globalizado e competitivo.

Nesse cenário, a palavra de ordem é o da diferenciação, que, constitui a busca de novas características de produtos e serviços, em que se evidencia um deslocamento do foco orientado para a produção de bens e produtos, para o voltado ao ambiente, para ao mercado, à satisfação do cliente e à informação e seus registros.

Segundo Maximiano (2000, p.91-92), os estudos desenvolvidos por Max Weber sintetizam os pontos comuns à maioria das organizações formais modernas, como:

[...] um sistema de recursos que procura realizar objetivos ou conjuntos de objetivos. Um sistema é um todo complexo e organizado, formado de partes ou elementos que interagem, para realizar um objetivo. Todas as organizações são sistemas, mas nem todos os sistemas são organizações. [...] As organizações são grupos sociais deliberadamente orientados para a realização de objetivos ou finalidades. Uma organização em particular pode produzir diferentes produtos e ao mesmo tempo, prestar diferentes serviços (MAXIMILIANO, 2000, p.91-92).

Sintetizando essa definição, podemos observar que qualquer organização, seja pública ou privada, se constitui por meio de pessoas, recursos materiais, tecnológicos, financeiros e informacionais, com um interesse comum, de ordem comercial, industrial ou social. Podem ser definidas por sua estrutura, funções e atividades que desenvolvem ou pela combinação de todas elas, por meio de uma norma de atuação. As organizações são

entendidas dentro de um conceito dinâmico de sistemas, como um complexo de interações através dos quais os produtos, serviços, recursos e fluxos de documentos e informações transitam de um ponto a outro, dentro e fora da organização.

Diante do exposto, verifica-se que é cada vez mais difícil para as organizações lidar com o grande fluxo de documentos e informações produzidos e, ao mesmo tempo, manter seus funcionários cientes da existência desses recursos, fato que tem sido um grande desafio enfrentado pelos profissionais de todas as áreas, e especificamente pelo profissional da informação. Para que as organizações sobrevivam a ambientes turbulentos é necessário gerir e utilizar, de forma adequada e eficiente, os recursos materiais, financeiros, humanos, tecnológicos e, acima tudo, os informacionais, produzidos ou não por elas, para o alcance de seus objetivos.

Conforme explica Valentim (2012):

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 (VALENTIM, 2012, p.12).

Com o advento do fenômeno do aumento da produção documental a partir da segunda metade do Século XX, há um redimensionamento e revisão dos preceitos das teorias e das práticas arquivísticas, visto que se evidencia significativo crescimento do volume de documentos e informações técnico-científicas e administrativas, permitindo no bojo dessas discussões, o surgimento do conceito de gestão de documentos.

O *Records Management*, em português traduzido como gestão de documentos, surgiu durante as reformas administrativas no final da Década de 1940, nos Estados Unidos e Canadá, uma vez que buscavam maior economia e eficácia na produção, manutenção, uso e destinação final dos documentos, porquanto lidavam com massas documentais cada vez maiores produzidas pelas administrações públicas (MORENO, 2006, p.87).

A introdução do conceito de gestão de documentos no campo de estudos da Arquivologia, no final da Década de 1940, mais especificamente da avaliação de documentos, ressaltou a necessidade de formulação de novas abordagens teóricas e metodológicas para resolver os problemas da acumulação e produção dos documentos observados nas administrações.

Conforme explicam Rousseau e Couture (1998), a informação se constitui em uma mercadoria vital para as organizações, assim como os recursos humanos, tecnológicos,

materiais ou financeiros, sem os quais ela não conseguiria viver. A gestão de documentos está relacionada diretamente à produção ou à distribuição de bens e prestação de serviços. Desse modo, como qualquer outro recurso, os documentos devem ser geridos eficazmente, visto que “[...] permitem ao organismo atingir os seus objetivos através de uma gestão eficaz dos seus recursos humanos, tecnológicos, materiais, financeiros e informacionais” (ROUSSEAU; COUTURE, 1998, p.63).

A gestão de documentos juridicamente é definida no Brasil pela Lei Federal nº 8.159 de 08 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, também conhecida como "Lei Nacional de Arquivos":

Art. 3º - 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.

Nessa perspectiva, a gestão de documentos passa a ser recurso estratégico para as organizações conhecerem e gerenciarem seus ambientes informacionais, visto que diante dessa proposição, o conjunto de procedimentos aplicados para a gestão de documentos torna-se um recurso essencial, pois favorece a identificação, a organização, a disponibilização e utilização dos documentos de arquivo para a tomada de decisão e para comprovação legal de suas atividades.

Por definição, segundo a mesma Lei Federal nº 8.159 de 08 de janeiro de 1991, em seu Art. 2º, considera-se como documentos de arquivo:

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

O documento de arquivo, portanto, reflete a estrutura, as funções e as atividades organizacionais do produtor, que por sua vez são registradas em algum suporte (papel, CD, filme, etc.), constituindo-se em objetos lógicos dos processos administrativos desenvolvidos mediante a execução de ações específicas para alcançar determinados objetivos. Assim, os arquivos contêm os registros da existência organizacional, ou seja, permitem recuperar a memória e a história institucional, preservando as informações através de documentos, o contexto em que foram geradas, registrando assim as decisões e as ações realizadas, conforme explica Valentim (2012):

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 (VALENTIM, 2012, p.12).

O processo administrativo, de acordo com o ordenamento jurídico vigente, é definido como:

[...] um conjunto de atos administrativos coordenados que visa uma decisão da administração. Exemplificando, teremos um processo administrativo como o requerimento de um alvará de construção feito por um cidadão. Após seu protocolo no setor competente, teremos os atos administrativos coordenados dos agentes da administração e, finalmente, uma decisão deferindo ou não o pedido inicial. Indica, portanto, o momento a ser trilhado pelo processo. Podemos afirmar que procedimento sempre desaguará num processo, sendo este dependente daquele (SANTOS, 2004, p.184).

Verifica-se, portanto, que o procedimento administrativo é a modalidade ritual de um processo, é a tramitação pelas instâncias competentes que possuem a função de deferir ou não uma solicitação, um negócio, etc., através de atividades específicas com vistas a gerar efeitos jurídicos e administrativos sobre toda declaração de vontade, seja ela unilateral (Estado sobre o cidadão) ou bilateral, por duas ou mais pessoas, seja ela da iniciativa privada ou pública. (SANTOS, 2004, p.184-185).

Nesse sentido, o trâmite documental pode ser entendido como o caminho que o documento percorre em uma organização, de forma programada e estruturada, para cumprir certo objetivo para o qual foi criado. Verifica-se que o trâmite documental é o que determina o fluxo documental, ou seja, o caminho que o documento deve percorrer passo a passo, registrando informações sobre as estruturas, funções, atividades, ações, decisões e pessoas envolvidas, como surge e qual a tramitação para cumprir seu objetivo, bem como a sua destinação após o uso.

A par dessas considerações, evidencia-se que os estudos de Identificação Arquivística podem fornecer parâmetros para a maior integração entre os procedimentos necessários para o desenvolvimento de programas de gestão de documentos, uma vez que estes estudos pressupõem a análise do contexto de produção e padronização dos tipos documentais gerados e armazenados pelas organizações, para fins de classificação e avaliação de documentos. Da mesma forma, se não houver uma gestão documental adequada, o acesso às informações é dificultado, visto que os usuários não saberão o que existe, bem como se está disponível, quem a produziu e como acessá-la de forma precisa e em tempo hábil para o qual ela é requerida.

Segundo Rodrigues (2008), o levantamento de dados no contexto da Identificação Arquivística é realizada através da análise da estrutura e das atribuições do órgão produtor e dos documentos que resultam do exercício de atribuições, e é a Tipologia documental que

fornece os subsídios para a análise dos documentos. Tendo em vista os estudos de Tipologia Documental, a metodologia de Identificação Arquivística é definida como:

Fase de levantamento de dados denominada *identificação*, que consiste em estudar analiticamente o documento de arquivo e os vínculos que mantém com o órgão que o produziu, seja em fase de produção ou de acumulação. Neste sentido, é um trabalho de pesquisa e de crítica sobre a gênese documental (RODRIGUES, 2008, p.22, grifo nosso).

Observa-se empiricamente que as dificuldades de organização, acesso e uso dos documentos em uma organização, são decorrentes da falta de conhecimento dos gestores sobre a existência de parâmetros metodológicos que subsidiem o processo de gestão de documentos, portanto fundamental para amenizar a falta de controle e gestão dos fluxos documentais, e que estão intimamente relacionados às diversas tipologias documentais produzidas.

Diante do exposto, esta pesquisa origina-se na busca por novas abordagens teóricas e práticas que passam pela utilização de conceitos e procedimentos recorrentes em outras áreas profissionais, por exemplo, da área de Organização, Sistemas e Métodos (OSM) e Mapeamento e Gestão de Processos da Administração, visto que estas podem fornecer ferramentas e métodos que auxiliam o desenvolvimento do mapeamento de fluxos documentais como elemento de Identificação Arquivística no âmbito da gestão de documentos.

Sendo assim, coloca-se a seguinte questão como problema central para reflexão e desenvolvimento desta pesquisa: *qual a pertinência dos estudos de mapeamento de fluxos documentais como elemento de Identificação Arquivística no âmbito da gestão de documentos?*

O mapeamento de fluxos documentais, no contexto de programas de gestão de documentos, é um tema que tem me interessado tanto do ponto de vista teórico como prático. Do ponto de vista teórico, o interesse pela temática é decorrente de minha trajetória acadêmica no desenvolvimento de pesquisa durante a iniciação científica na graduação em Arquivologia na Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP) de Marília, Estado de São Paulo, orientado pela Professora Doutora Marta Lígia Pomim Valentim.

De 2007 a 2009, durante o período de iniciação científica, fomentado pela Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP), desenvolvi juntamente com a Profa. Marta Valentim, a pesquisa intitulada “Fluxos documentais em ambientes empresariais: características, tipologias e usos”, cujo objetivo visou o estudo dos conceitos, processos e métodos que sustentam a gestão de documentos; suas características; finalidades; tipologias e

usos em ambientes empresariais, com foco no mapeamento de fluxos documentais, posicionando a importância desses estudos no contexto de desenvolvimento de programas de gestão de documentos.

Os resultados dessa pesquisa indicaram dificuldades em encontrar instrumentos e métodos de levantamento de informações normalizados na literatura Arquivística, para fins de mapeamento de fluxos documentais, diretamente relacionados com a gênese das diversas tipologias documentais produzidas em ambientes empresariais.

Nessa trajetória acadêmico-científica, o interesse pelo tema da Identificação Arquivística surge a partir das reflexões acerca das necessidades de aplicação de métodos de pesquisa normalizados em arquivos que auxiliem o processo de gestão de documentos, no que tange o levantamento de informações administrativas e arquivísticas nesse ambiente específico.

Do ponto de vista prático, o interesse pela temática surge a partir das dificuldades observadas na atuação profissional que foram verificadas em fases de coleta de dados para fins de planejamento de programas de gestão de documentos (produção, classificação e avaliação de documentos), incidindo em indagações e preocupações observadas na minha trajetória profissional como arquivista na UNIMED de Bauru, Estado de São Paulo, em 2010, e, posteriormente, também no cargo de arquivista, na VRG Linhas Aéreas S.A. (Grupo GOL), entre os anos de 2011 e 2012.

Isso posto, este trabalho se configura como desdobramento da pesquisa apontada anteriormente, cuja justificativa surge da necessidade de um maior aprofundamento teórico e prático que possa auxiliar o desenvolvimento de procedimentos normalizados para o mapeamento de fluxos documentais no contexto de programas de gestão de documentos. A metodologia proposta pelos estudos de Identificação Arquivística, aliada às ferramentas de fluxogramas propostos pelas áreas de Mapeamento e Gestão de Processos (BPM) e Organização, Sistemas e Métodos (OSM) da Administração, mostra-se pertinente para a discussão teórica e prática da área, bem como contribuir sobremaneira com as discussões sobre o tema de mapeamento de fluxos documentais.

O campo empírico escolhido para a aplicação e análise dos procedimentos propostos para o mapeamento de fluxo documental como elemento de Identificação Arquivística, é a VRG Linhas Aéreas S.A. (Grupo GOL), especificamente para o mapeamento do fluxo documental de fretamento de aeronaves, pertinente ao programa de gestão de documentos da Gerência de Contratos, Aeronaves e Societário da Diretoria Jurídica e Relações Institucionais

da empresa, contribuindo para o controle e padronização da produção, tramitação, classificação e avaliação de documentos de forma segura e normalizada.

Esta pesquisa também possui um papel estratégico para a Arquivologia na sociedade atual, visto que os estudos de Identificação Arquivística vêm contribuindo significativamente com o desenvolvimento de parâmetros seguros para a gestão de documentos em diferentes organizações, sejam públicas ou privadas.

Da mesma forma, esta pesquisa também busca contribuir com o avanço da área de Ciência da Informação, na linha de pesquisa de Fluxos e Mediações Sócio-Técnicas da Informação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal Fluminense, notadamente a partir da introdução dos estudos de identificação de contextos de produção de documentos de arquivo, buscando apontar parâmetros metodológicos práticos e científicos para a construção teórico-epistemológica da área.

Em relação ao campo científico, Fonseca (2005, p.10) ressalta a ótica interdisciplinar entre a Arquivologia e a Ciência da Informação, identificando a informação e os sistemas de informação como elementos centrais do conjunto de objetos de que ambas se ocupam, para o alcance do objetivo comum das duas áreas: a organização e disponibilização da informação e seu registros, uma vez que aprofunda e estreita as discussões dessas áreas sobre essa temática da identificação e organização dos registros e sua informação.

Sendo assim, apresenta como objetivo geral, analisar a pertinência do mapeamento de fluxos documentais como elemento de Identificação Arquivística no âmbito de desenvolvimento do programa de gestão de documentos institucional na VRG Linhas Aéreas S.A. (Grupo GOL).

Para o alcance do objetivo geral, definiram-se os seguintes objetivos específicos:

- a) Analisar, a partir da literatura brasileira e estrangeira, os conceitos, métodos, processos, finalidades e usos da metodologia da Identificação Arquivística à luz da Diplomática e Tipologia Documental;
- b) Propor procedimentos aplicados ao mapeamento de fluxos documentais na perspectiva da Arquivística e da Administração, para implantação de projeto de gestão de documentos;
- c) Verificar a aplicabilidade da metodologia de Identificação Arquivística e as ferramentas para o mapeamento de fluxos documentais no âmbito da gestão de documentos na VRG Linhas Aéreas S.A. (Grupo GOL), sob a coordenação do Centro de Documentação e Memória da GOL (CEDOC).

Para a execução dos objetivos delineados, do ponto de vista teórico, esta pesquisa se caracteriza como do tipo descritiva exploratória de natureza qualitativa. Do ponto de vista metodológico, a estratégia de pesquisa adotada é o estudo de caso, mais bem detalhado na seção referente à metodologia da pesquisa.

A coleta, tabulação, análise e interpretação dos dados foram realizadas por meio da aplicação direta da metodologia proposta pela Identificação Arquivística, que forneceram subsídios para a discussão da importância do mapeamento de fluxos documentais no âmbito de desenvolvimento de programas de gestão de documentos. Além disso, a representação do fluxo documental através do instrumento fluxograma de raias da área de Administração, também se configura, no âmbito da metodologia de Identificação Arquivística, como um importante instrumento para o entendimento e a ampliação do campo 'tramitação' do 'Formulário de identificação de tipologias documentais: GOL', contribuindo para o aprimoramento dessa metodologia com novos recursos para o mapeamento dos fluxos documentais.

Para a apresentação, desenvolvimento e alcance dos objetivos propostos para esta pesquisa, a dissertação está estruturada da seguinte maneira:

Na seção 1 – Introdução, é apresentado o tema de pesquisa, o problema de pesquisa, a justificativa, os objetivos geral e específicos, a proposição e os resultados esperados.

Na seção 2 – Metodologia da pesquisa, são apresentados o tipo, natureza e a estratégia de pesquisa, a delimitação do universo pesquisado, as características da organização em destaque, a amostra de pesquisa escolhida, as técnicas e instrumentos de coleta de dados, os procedimentos de coleta e análise dos dados.

Na seção 3 – Diplomática e Tipologia Documental, discutimos, a partir da literatura abordada, os conceitos, objetos e finalidades da Diplomática e da Tipologia Documental como fundamentos para a Identificação Arquivística.

Na seção 4 – Identificação Arquivística, refletimos sobre o surgimento do termo, o conceito, o método, os objetos e os instrumentos propostos pela metodologia de Identificação Arquivística, bem como a importância do mapeamento de fluxos documentais no âmbito de programas de gestão de documentos.

Na seção 5 – Gestão de Documentos, apresenta-se um breve histórico do surgimento do termo, o conceito, finalidades, requisitos propostos pela ISO 15486 e as fases que compõem um programa de gestão de documentos.

Na seção 6 – Identificação Arquivística como Metodologia para a Gestão de Documentos na GOL, discute-se a pertinência do mapeamento de fluxos documentais a partir

da perspectiva Arquivística e da Administração e sua aplicabilidade como elemento da metodologia de Identificação Arquivística para o desenvolvimento do programa de gestão de documentos no campo empírico pesquisado.

Por fim, na seção 7 – Considerações Finais, refletimos sobre os aspectos teóricos e os resultados obtidos no desenvolvimento da pesquisa.

2 METODOLOGIA DA PESQUISA

2.1 Tipo, Natureza e Estratégia de Pesquisa

A metodologia adotada para esta pesquisa compreendem duas dimensões: teórica e aplicada. Do ponto de vista teórico, caracteriza-se como sendo do tipo descritiva exploratória de natureza qualitativa que, segundo Braga (2007, p.25), “[...] tem o objetivo de reunir dados, informações, padrões, ideias ou hipóteses sobre um problema ou questão de pesquisa com pouco ou nenhum estudo anterior”.

Do ponto de vista aplicado, a estratégia metodológica de pesquisa adotada é o estudo de caso. De acordo com Yin (2001, p.171), o estudo de caso exploratório tem a finalidade de investigar mais a fundo várias hipóteses ou proposições teóricas aplicadas a um campo empírico, e ressalta ainda que: “um caso exploratório [...] pode tratar do tema ou problema que está sob investigação, das descobertas feitas a partir dela e das conclusões”, a partir da análise de um padrão fundamentalmente empírico com outro, de base teórica, reforçando a validade da pesquisa, sua extensão e o aprimoramento do tema em investigação.

Conforme explica Calazans (2007):

O Estudo de Caso é uma estratégia de pesquisa utilizada para investigar um fenômeno social complexo. É considerada uma estratégia de pesquisa abrangente para as pesquisas sociais e é uma forma de investigação empírica, pois analisa um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real (CALAZANS, 2007, p.39).

O objetivo do estudo de caso é expandir e explorar as teorias, conceitos, métodos e instrumentos existentes, baseando-se no desenvolvimento prévio de proposições teóricas e práticas, com a finalidade de: “Investigar um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto de vida real, especialmente quando: os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos” (YIN, 2001, p.32).

Portanto, para alcançar os objetivos propostos aliamos a dimensão teórica e a metodológica nesta pesquisa. A dimensão teórica busca discutir, através da revisão de literatura, os conceitos, métodos, processos e instrumentos propostos pela metodologia de Identificação Arquivística à luz da Diplomática e da Tipologia Documental, bem como o mapeamento de fluxos documentais como elemento da fase de identificação de tipologia documental no âmbito de desenvolvimento de programas de gestão de documentos. Por outro lado, a dimensão metodológica busca verificar a pertinência do mapeamento de fluxos

documentais como elemento de Identificação Arquivística no âmbito do programa de gestão de documentos do campo empírico pesquisado.

Desse modo, os procedimentos metodológicos adotados nesta pesquisa foram divididos e sistematizados estrategicamente em duas fases:

FASE 1 – Levantamento de bibliografia e revisão de literatura sobre os temas:

- Identificação Arquivística;
- Diplomática e Tipologia Documental;
- Mapeamento de Fluxos Documentais;
- Gestão de Documentos.
- Materiais Consultados:
 - Teses; Dissertações; Manuais; Artigos e livros.
- Fontes:
 - Biblioteca da UFF; Biblioteca particular da Profa. Ana Célia Rodrigues; Periódicos: Revista Estudos Históricos; Documenta & Instrumenta; Boletín ANABAD; Perspectivas em Ciência da Informação; Arquivo e Administração; Estudos RAMP; Datagramazero; Revista Ciência da Informação; Base de dados de Dissertações, Teses e Periódicos da CAPES.

É necessário ressaltar as dificuldades e lacunas encontradas no levantamento e acesso às fontes e referências bibliográficas sobre o tema da Identificação Arquivística, pois verifica-se que essa discussão ainda é incipiente na literatura arquivística brasileira, sendo, entretanto, mais expressiva a presença de artigos sobre o tema em publicações de autoria estrangeira. Esta constatação surgiu após a verificação de baixa frequência de produção de literatura sobre o assunto na base de dados de teses e dissertações da CAPES, indicando a dificuldade de levantamento de publicações de pesquisas brasileiras sobre o assunto. A carência de estudos e publicações sobre o tema da Identificação Arquivística foi contornado com o acesso à biblioteca particular da professora Ana Célia Rodrigues, que contribuiu de forma inestimável para as discussões sobre o tema no Brasil, produzindo e acumulando material bibliográfico e técnico, publicado desde a Década de 1990.

FASE 2 – Estudo de Caso: Estudo de caso de mapeamento de fluxos documentais na VRG Linhas Aéreas S.A. (Grupo GOL), compreendendo as seguintes etapas:

1 Estudo de caso de identificação de órgão produtor:

1.1 Elemento orgânico: estrutura organizacional;

1.2 Elemento funcional: competências, funções e atividades;

➤ Fontes: Organograma, Documentos Técnicos e Normativos.

➤ Instrumento aplicado: Formulário de Estudo de Identificação do Órgão Produtor GOL.

2 Estudo de caso de identificação de tipologia documental:

2.1 Tipo documental (amostra):

2.1.1 Contrato de Fretamento de Aeronave;

➤ Fontes: Documentos Normativos (DN-SAOQQ-001-2011) e (MG-SAOXA-001-2009)

➤ Instrumento aplicado: Formulário de Estudo de Identificação de Tipologia Documental: GOL.

2.2 Mapeamento de fluxos documentais (extensão do campo Tramitação do Formulário de Identificação de Tipologia Documental: Gol.

2.2.1 Processo de Fretamento de Aeronaves;

➤ Fontes: Documento Normativo (DN-SAOQQ-001-2011)

➤ Instrumento aplicado: Fluxograma de Raias.

2.2 Delimitação do Universo do Estudo de Caso

O universo de pesquisa escolhido para a aplicação do estudo de caso é a Gerência de Contratos, Aeronaves e Societário da Diretoria Jurídica e de Relações Institucionais da VRG Linhas Aéreas S.A. (Grupo GOL).

2.2.1 Amostra de Pesquisa

O tipo documental escolhido para o estudo de mapeamento do fluxo documental para fins desta pesquisa é o Contrato de Fretamento de Aeronave. A amostra de pesquisa

selecionada serviu de base para a análise da pertinência do mapeamento de fluxos documentais no contexto da Identificação Arquivística, metodologia aplicada na GOL para fundamentar o desenvolvimento de um projeto de gestão de documentos. O levantamento e análise dos documentos normativos do Processo de Fretamento de Aeronaves foram fundamentais para o estudo detalhado dos procedimentos administrativos, suas atividades e tarefas dentro da dinâmica de tramitação do documento selecionado.

Essa amostra de pesquisa foi escolhida para o mapeamento do seu fluxo documental por representar uma significativa produção documental na GOL e pelo fato de que esse processo de negócio é regulamentado por normas de procedimentos administrativos interno da companhia. Esse processo gera diversos tipos documentais produzidos durante o seu desenvolvimento e impactam de forma direta e significativa na receita e nas operações da companhia, ou seja, trata-se de documentos decorrentes da atividade-fim, estratégicos para a tomada de decisão e desenvolvimento da GOL, de acordo com suas premissas de atuação.

2.3 Técnicas e Instrumentos de Coleta de Dados

Para o desenvolvimento da etapa aplicada, os instrumentos de coleta de dados foram selecionados na literatura especializada, a partir das principais temáticas discutidas no referencial teórico, e de acordo com os objetivos propostos.

Como instrumentos de pesquisa, optou-se pelo Formulário de Estudo de Identificação de Órgão Produtor: GOL (Quadro 1) e do Formulário de Estudo de Identificação de Tipologia Documental: GOL (Quadro 2), que são discutidos e adaptados a partir do referencial teórico estudado. O campo 'tramitação' do Formulário de Estudo de Identificação de Tipologia Documental: GOL (Quadro 2) foi ampliado, com vistas à análise do fluxo documental da amostra de pesquisa selecionada e elaborado o fluxograma de raias, instrumento gráfico que possibilita representar os fluxos documentais que são decorrentes das atividades administrativas que devem ser identificadas nessa etapa da metodologia proposta pela Identificação Arquivística.

A coleta de dados foi realizada através da técnica de observação direta e de pesquisa em fontes documentais primárias da organização: organogramas, fluxogramas, normas, procedimentos, regulamentos e diretrizes administrativas de atuação da companhia, com o intuito de estudar a estrutura e o funcionamento do órgão produtor, bem como estudar os tipos documentais provenientes desse processo selecionado.

O estudo de caso de Identificação Arquivística foi desenvolvido a partir de três etapas de aplicação:

- Identificação do órgão produtor (categoria administrativa): elemento orgânico (estrutura) e funcional (competências, funções, atividades e procedimentos);
- Identificação do tipo documental (categoria arquivística); elementos que caracterizam o processo de fretamento de aeronaves e os tipos documentais que o compõe;
- Fluxo documental do Processo de Fretamento de Aeronaves.

Os instrumentos foram aplicados nas três fases de coleta de dados, na seguinte ordem:

Quadro 1: Formulário de Estudo de Identificação de Órgão Produtor: GOL¹

ESTUDO DE IDENTIFICAÇÃO DE ÓRGÃO PRODUTOR				
Área	Competência	Função	Atividades	Tipo Documental

Fonte: RODRIGUES; DÉVAKI (2012, p.6).

Quadro 2: Formulário de Estudo de Identificação de Tipologia Documental: GOL²

FORMULÁRIO DE ESTUDO DE IDENTIFICAÇÃO DE TIPOS DOCUMENTAIS			
Órgão produtor:			
Subordinação:			
Atividade:			
Tipo documental:			
Objetivo da produção:			
Conteúdo (dados que se repetem):			
Fundamento legal:		Documentos anexos:	
		Documentos Relacionados:	
Tramitação:			
Vias/cópias	Destino (órgão ou pessoa)	Objetivo	Quem assina
Prazo de arquivamento sugerido: _____		Destinação: () eliminar () preservar	

Fonte: RODRIGUES; DÉVAKI (2012, p.6).

¹ Nota: Instrumento aplicado na Fundação Arquivo e Memória de Santos (FAMS).

² Nota: Instrumento aplicado na Fundação Arquivo e Memória de Santos (FAMS).

O fluxograma de raias foi o instrumento selecionado para a análise e representação do fluxo documental do Contrato de Fretamento de Aeronave, pois possibilitou verificar as relações orgânicas desse documento com seu contexto de produção e com outros documentos gerados a partir das atividades e tarefas desenvolvidas na organização. Estas ações foram identificadas no processo como um todo, gerando conhecimento importante para a classificação e a avaliação dos documentos, funções básicas de um programa de gestão de documentos.

2.4 Procedimentos de Coleta e Divulgação de Dados

A coleta e divulgação de dados foram realizadas, primeiramente, por meio de ‘Termo de Autorização para Divulgação de Informações’ (ANEXO A) e ‘Termo de Compromisso’ (ANEXO B), disponibilizados pelo Centro de Documentação e Memória (ANEXOS A e B) da VRG Linhas Aéreas S.A., que possui grande interesse na pesquisa, contribuindo com novas abordagens auxiliando o programa de gestão de documentos institucional da companhia. Os dados coletados, bem como a sua análise, foram apresentadas e analisadas pela Coordenadoria do Centro de Documentação e Memória da GOL, responsável pelo Sistema de Arquivos e políticas de gestão de documentos da companhia, que após a análise das informações coletadas para o estudo de caso solicitou que algumas informações não fossem divulgadas por questões comerciais, estratégicas e também por questões operacionais da companhia, pois tratam-se de documentos com caráter sigiloso e controlado. Por outro lado, após alguns ajustes das informações apresentadas, respeitando-se a confidencialidade exigida pela companhia, as informações aqui apresentadas foram todas devidamente aprovadas para divulgação.

Sendo assim, definiu-se que o primeiro levantamento a ser feito seria um diagnóstico e análise dos requisitos existentes no sistema PJ-Contratos, com vistas à identificação de problemas e fatores críticos relacionados aos procedimentos de gestão de documentos desenvolvida no setor, apresentado na seção 6 desta dissertação.

Os dados do diagnóstico apresentado do sistema de gestão de documentos PJ-Contratos foram coletados nos anos de 2011 e 2012, através do registro e monitoramento *in loco* de todas as solicitações de buscas realizadas ao longo desse período, bem como os problemas observados e registrados em pareceres e diagnósticos produzidos periodicamente e arquivados na Gerência de Contratos, Aeronaves e Societário e no Centro de Documentação e

Memória da companhia, com vistas ao desenvolvimento de ações e soluções para a melhoria dos problemas identificados no sistema.

A aplicação do levantamento de dados a partir dos formulários propostos (APÊNDICES A e B), foi realizada nos meses de novembro e dezembro de 2012, também *in loco*, através de fontes documentais primárias da organização, como organogramas, fluxogramas, normas, procedimentos, regulamentos e diretrizes de atuação da companhia (APÊNDICE C), que possibilitou a sistematização dos dados sobre sua estrutura orgânica e funcional, identificação do tipo documental e do mapeamento de seu fluxo documental, através do instrumento de fluxograma de raia, possibilitando o preenchimento dos formulários propostos para a coleta de dados.

2.5 Procedimentos de Análise de Dados

Para a análise dos dados coletados, optou-se por uma análise simples do tipo descritiva, com o intuito de descrever e explorar o desenvolvimento e a aplicabilidade da metodologia de Identificação Arquivística como subsídio para o mapeamento de fluxos documentais, apontando as relações e instrumentos que auxiliam a análise do arquivista no que tange a proveniência, contexto de produção e a tramitação dos documentos na companhia. Buscou-se, na observação direta e na exploração das informações coletadas da realidade estudada, o conhecimento para a compreensão da gênese documental, para fins de classificação e avaliação de documentos, atividades essenciais de programas de gestão de documentos, como veremos na seção 6 – Identificação Arquivística como Metodologia para a Gestão de Documentos na GOL.

3 DIPLOMÁTICA E TIPOLOGIA DOCUMENTAL

3.1 Conceito, Objeto e Finalidade da Diplomática

Os documentos de arquivo, ao longo do desenvolvimento da humanidade, forneceram informações para o entendimento e a reconstrução da História. Essas informações, desde os tempos imemoriais, se constituíam em uma mercadoria rara, por vezes exata e por outras vezes distorcida, visto que a memória se constitui em uma faculdade que esquece, seleciona e distorce. Foi a partir do registro documental que evidenciamos uma verdadeira revolução na maneira de ver e de utilizar a informação, possibilitando o ato de registrar as diversas atividades da sociedade e das organizações ao longo dos séculos, bem como copiar, transmitir, difundir, classificar, recuperar, armazenar, avaliar, conservar e utilizar a informação de uma maneira mais estável. Nessa perspectiva, Luciana Duranti (1994), explica que:

Através dos milênios, os arquivos têm representado, alternada e cumulativamente, os arsenais da administração, do Direito, da história, da cultura e da informação. A razão pela qual eles puderam servir a tantas finalidades é que os materiais arquivísticos ou registros documentais representam um tipo de conhecimento único: gerados ou recebidos no curso das atividades pessoais ou institucionais, como seus instrumentos e subprodutos, os registros documentais são as provas primordiais para as suposições ou conclusões relativas a essas atividades e às situações que elas contribuíram para criar, eliminar, manter ou modificar. A partir destas provas, as intenções, ações, transações e fatos podem ser comparados, analisados e avaliados, e seu sentido histórico pode ser estabelecido (DURANTI, 1994, p.49-50).

A experiência humana tem produzido e acumulado um grande número de registros que testemunham e indicam as várias atividades desenvolvidas através dos séculos, permitindo que cada pessoa, segmento social ou instituição, construa sua identidade e história, individual ou coletiva, na sociedade em que vive.

Nesse contexto, a história dos arquivos tem estreita relação com o desenvolvimento da história do homem, desde que passaram a ter necessidade de comprovar, guardar testemunho de sua vida pública ou privada, como nas antigas civilizações mesopotâmica, egípcia, síria e chinesa, quando os vestígios da existência de arquivos eram, sobretudo, de arquivos patrimoniais e jurídicos. Os primeiros arquivos político-administrativos surgiram na Grécia e Itália como garantia dos direitos de seus cidadãos, elevando a figura do arquivista como guardião de confiança desses documentos (SILVA, 2002, p.58).

No entanto, até o Século VI, a fidedignidade e autenticidade desses registros documentais eram baseadas no local onde os documentos eram preservados, ou seja, a questão da falsificação dos documentos sempre esteve presente no desenvolvimento da humanidade. Conforme explica Rodrigues (2008, p.120) “Num primeiro momento, a garantia da autenticidade se baseava no local onde os documentos eram preservados: se a entidade tivesse certos atributos, o documento ali conservado era considerado autêntico.” A partir desse momento, o foco de análise passa do local onde eram preservados, para os documentos e suas características: se um documento possuísse certos elementos, era considerado autêntico.

Esse movimento tem relação com a proliferação dos arquivos pessoais e eclesiásticos, entre os Séculos VIII e XII, que guardavam os privilégios dos senhores feudais e, nesse momento, os mosteiros passaram a ter a função de guardar documentos, transformando-se em grandes depósitos de arquivos, sendo esta ação decisiva para a preservação desse patrimônio documental.

Por outro lado, a partir do advento do papel é que se tem o primeiro grande incremento da produção documental e, conseqüentemente, dos arquivos. Entre os Séculos XII e XV, decorrente da multiplicação dos comerciantes, das instituições administrativas e jurídicas, proliferam documentos de arquivos, porquanto houve a necessidade de se copiar documentos em livros para maior segurança, adquirindo grande importância nesse período os arquivos notariais.

Segundo Bellotto (2002, p.15), foi nesse contexto que a Diplomática, em sua concepção tradicional, se desenvolveu, “[...] embora tenha surgido como uma disciplina concreta no Século XVI, a origem da Diplomática está ligada à questão da falsificação e das dúvidas sobre a autenticidade de documentos medievais”.

Historicamente, o desenvolvimento dos estudos da Diplomática começou em 1643, quando jesuítas franceses, liderados por Jean Bolland, decidiram publicar a história dos santos, denominada de *Acta Sanctorum*, na qual queriam avaliar criteriosamente a vida dos santos de sua ordem, procurando separar a realidade das lendas que os constituíam. Em 1645, quando da publicação daquela obra, um dos jesuítas especialista em documentos, Daniel Van Papenbroeck, declarou ser falso um dos Diplomas assinado pelo Rei Dagoberto I, o que invalidava vários diplomas medievais e que tinham sido preservados e tratados como autênticos pelos beneditinos da Abadia de Saint Denis. Nesse momento, o jesuíta estabeleceu sua “crítica documental”, na qual avaliou serem falsas algumas peças da época merovíngia existentes nos arquivos da Ordem de São Bento.

Nessa mesma época, os beneditinos também estavam pesquisando os documentos por eles conservados para a publicação da vida dos santos de sua Ordem, e discordaram com a crítica documental dos jesuítas. Como também eram especialistas nessas questões de crítica documental, partiram para o que se denominou, na época, de Guerra Diplomática. Segundo Galende Díaz e Garcia Ruipérez (2003, p.10), a Ordem dos Beneditinos, liderados por Jean de Mabillon, considerado o precursor da origem científica e nome da disciplina Diplomática, seis anos mais tarde, em 1681, respondeu àquela desconfiança por meio de uma obra em seis partes intitulada *De re diplomatica*, na qual estabelecia as regras fundamentais da crítica documental. Sobre Mabillon, Bellotto (2002) destaca:

Pesquisando em muitos arquivos eclesiásticos franceses, alemães e italianos, com seu trabalho metódico e objetivo, conseguiu, com essa obra, criar muitos dos procedimentos acerca da autenticidade, análise e compreensão dos atos escritos que, aperfeiçoados, foram sendo adotados através dos tempos. Nascida assim, muito imbricada à Paleografia e ao Direito Eclesiástico, a Diplomática tem evoluído em direção ao Direito, à Heurística e à Arquivística, modificando para tanto seus instrumentos e apresentando maior ampliação de objeto e campo de ação do que em sua origem (BELLOTTO, 2002, p.16).

A Diplomática surge como disciplina a partir da necessidade de se verificar a autenticidade de alguns documentos medievais no Século XVI, visto que a questão da falsificação foi acentuada durante a Idade Média. Desse modo, o tratado de Jean Mabillon estabelece e sistematiza os primeiros princípios da crítica Diplomática, consistindo de testes aos quais os documentos teriam que ser submetidos, a fim de serem considerados falsos ou verdadeiros.

As suposições fundamentais do tratado de Mabillon eram que o contexto em que o documento é criado se manifesta na sua forma física e intelectual, e que esta forma pode ser separada do conteúdo do documento e examinada independentemente disto (RODRIGUES, 2008, p.122).

A Diplomática, em sua concepção clássica, analisa a estrutura formal dos atos escritos de origem governamental e notarial, além de suas características intrínsecas e extrínsecas, ou seja, a estrutura formal dos atos escritos e a disposição semântica das informações nele contidas.

A forma documental é representada tanto de maneira física, quanto intelectual, e a Diplomática define *forma* como um conjunto de regras preconizado pelo Direito para sua representação. Luciana Duranti (1995, p.152, tradução nossa, grifo da autora) explica que “A expressão *forma física* refere-se ao *layout* externo do documento, enquanto o termo *forma intelectual* refere-se à sua articulação interna”.

A forma do documento, para a autora, revela e perpetua a função que exerce, e em conformidade com o ponto de vista conceitual, os elementos intrínsecos da forma são os que fazem com que o documento seja completo, e os elementos extrínsecos, são os que o tornam perfeito, ou seja, adequado e revestido de uma estrutura juridicamente válida.

A essa estrutura juridicamente válida, a que a Diplomática clássica se ocupa, é denominada de “espécie documental” na tradição Arquivística brasileira. Segundo Bellotto (2008, p.31), “[...] a espécie documental é a configuração que assume um documento de acordo com a disposição e a natureza das informações nele contidas”. A espécie documental, no sentido diplomático, caracteriza um documento-indivíduo, e é analisado como unidade documental, como veículo que serve de base jurídica para abrigar um conteúdo, que em sua correta estrutura semântica, se torna legítimo, fidedigno, e autêntico.

A Diplomática, portanto, em sua concepção clássica se ocupa dos elementos formais da estrutura dos documentos (elementos extrínsecos e intrínsecos), ou seja, da tradição, a forma e a disposição semântica e intelectual do conteúdo do documento a partir de fórmulas verificáveis, com a finalidade de comprovar a autenticidade e fidedignidade dos documentos. Esses estudos inicialmente estiveram e, ainda estão, imbricados aos interesses de estudos da Paleografia, História e do Direito, servindo de ciência auxiliar na verificação da autenticidade dos documentos, em especial dos documentos medievais.

A análise Diplomática do Século XIX, ao contrário dos séculos anteriores a sua origem, além da análise formal dos elementos extrínsecos da forma documental, ou seja, constituído pelo suporte, texto, linguagem, sinais especiais, selos e anotações, passa agora a focar a disposição semântica do conteúdo do documento, entendido como elementos intrínsecos, ou seja, as partes do discurso diplomático, que juntos constituem o “documento ideal”, diplomaticamente falando.

Segundo Rodrigues (2008, p.141),

A Diplomática acata a classificação estabelecida pelo Direito administrativo para os atos administrativos, englobando as espécies com que costuma lidar na área governamental, tendo-se aí as chamadas categorias documentais. Elas são estipuladas pelas gradações da representatividade jurídica dos conteúdos dos documentos que nelas se enquadram.

A Diplomática define três categorias documentais, que são caracterizadas pela finalidade presidida por sua natureza jurídico-administrativa, e que se enquadram nos documentos públicos e notariais, a saber:

- Dispositivos: normativos, de ajuste e de correspondência.
- Testemunhais: de assentamento e comprobatório.
- Informativos: enunciativos. (BELLOTTO, 2002, p.28-29).

Os documentos dispositivos normativos possuem como características as manifestações de vontade de autoridades supremas e que devem obrigatoriamente ser acatados pelos subordinados. Emanam do poder Legislativo, Executivo ou de autoridades administrativas, e podem ser encontrados nas seguintes espécies: Lei, Portaria, Decreto, Instrução Normativa, Estatuto, Ordem de Serviço, Regimento, Decisão, Regulamento, Acórdão, Resolução e despacho decisório.

Os documentos dispositivos de ajuste, por sua vez, são os documentos que possuem características pactuais, representados por acordos de vontade entre duas ou mais partes, podendo ser encontrados nas seguintes espécies: Tratado, Ajuste, Convênio, Termo, Contrato e Pacto.

Os documentos dispositivos de correspondência são os que em geral derivam de atos normativos, determinando-lhes a execução em âmbito mais restrito de jurisdição, podendo ser encontrados nas seguintes espécies: Alvará, Intimação, Circular, Exposição de motivos, Aviso, Edital, Portaria e Memorando.

Os documentos testemunhais de assentamento são os que se configuram em registros oficialmente escritos sobre fatos ou ocorrências, podendo ser encontrados nas seguintes espécies: Atas, Termos, Apostilados e Autos de Infração.

Os documentos testemunhais comprobatórios são os que derivam dos de assentamentos, comprovando-os, bem como é possível encontrar as seguintes espécies: Atestados, Certidões, Traslados, Cópias Autenticadas.

Os documentos informativos se constituem em documentos opinativos/enunciativos, que esclarecem questões contidas em outros documentos, e cujo conteúdo vai fundamentar uma resolução. São encontrados nas seguintes espécies: Pareceres, Informações, Relatórios, Votos, Despachos Interlocutórios.

Ultrapassando o enfoque jurídico do Direito público apresentado, e abrangendo também as entidades produtoras/acumuladoras da área do Direito Privado, o que não impede que existam as mesmas categorias na área pública, Belloto (2002) e Pazin (2005), citam como categorias documentais nas organizações privadas: documentos constitutivos, de reunião, de direção, de recursos humanos, de comunicação, contábeis, financeiros, jurídicos, técnicos, científicos, entre outras categorias.

Assim, verifica-se na literatura que o documento diplomático ideal possui uma estrutura típica, a espécie documental acatada pela classificação estabelecida pelo Direito administrativo e uma subestrutura analítica, que é composta pela articulação do texto nessa estrutura, compondo sua forma intelectual. Segundo Luciana Duranti (1995, p.161), a partir do Século XIX, com o estudo comparativo de um grande número de documentos e da mesma natureza jurídica, foi possível demonstrar que os elementos que compõem a sua forma intelectual “[...] não são simplesmente justapostos, mas tendem a se agrupar e ter alguma relação de subordinação entre eles, e por isso formar seções que incluem vários deles”.

A subestrutura intelectual é denominada de 'partes do discurso diplomático', que em sua disposição intelectual ideal compreende três seções ou partes estabelecidas e aceita até hoje pela maioria dos especialistas diplomatas, em que cada uma delas apresenta um objetivo específico, a saber: *protocolo inicial; texto; e, por último o protocolo final*. (BELLOTTO, 2004, p.65).

Corroborando com a reflexão, Luciana Duranti (1995), destaca que:

A primeira, chamada *protocolo*, contém o contexto administrativo da ação (isto é, indicação das pessoas envolvidas, hora e local, e assunto) fórmula inicial; a segunda, chamada *texto*, contém a ação, incluindo as considerações e circunstâncias que deram origem a ela, e as condições relacionadas ao seu cumprimento; a terceira, chamada *protocolo final*, contém o contexto documental da ação (indicação dos meios de validação, indicação das responsabilidades para documentação do ato) fórmula final (DURANTI, 1995, p.161-162, tradução nossa, grifo da autora).

A Diplomática analisa os documentos decodificando essas partes, chamada também de partição Diplomática ou crítica Diplomática. O texto do discurso diplomático é a união entre essas partes distintas (representadas por fórmulas obrigatórias próprias das espécies documentais determinadas pelo ato jurídico e seu objetivo).

Esses elementos são dispostos da seguinte maneira, conforme aponta Bellotto (2008, p.26-29):

- Protocolo Inicial: Invocação, Titulação, Direção e Saudação;
- Texto: Preâmbulo, Exposição, Dispositivo, Sanção e Corroboração;
- Protocolo Final: Data tópica, Data cronológica, Subscrição e Precação.

A verificação desses elementos varia de acordo com a época de cada documento, visto que as estruturas jurídicas dos documentos ao longo do desenvolvimento da humanidade se modificam, refletindo as relações sociais e jurídico-administrativas específicas de cada época. Isso indica que nem todas as partes Diplomáticas citadas se verificam em todas as

espécies documentais atuais, isto é, depende da natureza jurídica do instrumento criado e determinado pelo objetivo a que se destina.

Portanto, a Diplomática em sua concepção clássica, surgiu ligada ao Direito patrimonial e notarial, desenvolvendo um estudo crítico dos elementos internos e externos do documento escrito, para analisar peças documentais provenientes das mais altas autoridades civil ou eclesiástica, para provar a autenticidade e fidedignidade dos fatos nele contidos, consagrada entre os Séculos XVI e XVII por Jean Mabillon.

A metodologia de análise da Diplomática baseou-se no entendimento de que todos os documentos apresentam formas bastante semelhantes para possibilitar a concepção de uma forma documental típica, ideal, regular e completa, com a finalidade de examinar todos os elementos que o constituem. A Diplomática e seu desenvolvimento estão intimamente ligados ao conceito de documento que tem sua origem nos primeiros suportes de informação documental, que na Antiguidade Clássica era chamado de *diplo*. Este termo referia-se a documentos escritos em duas tábuas, unidas por uma dobradiça, o que posteriormente deu origem à palavra diploma, entendido como peça singular durante a Idade Média.

Contudo, os arquivos do Século XX, ao contrário do século anterior, possuíam características de expansão e de diversificação das fontes produtoras, ligando-se mais à administração, à diversidade de suportes, à multiplicação da produção documental, bem como à ampliação do universo de usuários.

3.2 Conceito, Objeto e Finalidade da Tipologia Documental

O Século XX marca uma nova etapa na história da Diplomática. Nesse período, dá-se o fim do confinamento de sua aplicação ao mundo medieval e o início da utilização dos princípios e métodos no estudo dos documentos modernos. Trata-se, de uma reinvenção ou adaptação da Diplomática e das possibilidades de integração com os princípios e métodos da Arquivística, com o objetivo de melhor compreender os processos de criação dos documentos da burocracia moderna e do seu vínculo de produção.

Esse momento, segundo Galende Díaz e Mariano Ruipérez (2003, p.14) foi denominado de crise Diplomática pelo círculo francês de intelectuais da *L'École des Chartes*. Segundo o professor de Diplomática da *L'École des Chartes*, George Tessier, a causa da crise diplomática deve-se a um esgotamento dos estudos na perspectiva da Diplomática clássica de análise de documentos medievais da Europa, em parte, causada pelo excessivo tecnicismo e pelo estabelecimento de barreiras temporais para análise dos documentos.

A corrente de estudos de Diplomática francesa, segundo Tessier, abre novos horizontes ao propor uma nova postura específica para a Diplomática, ou seja, para ele não havia motivos em estabelecer barreiras temporais entre os estudos de documentos medievais e modernos, pois um documento não é revestido apenas de uma estrutura formal e solene, mas também de uma série de circunstâncias condicionantes, como o ambiente cultural, social, político e administrativo no qual se produziu o conteúdo do documento.

Para Baltier e Tessier a essência do documento está em sua condição de prova. O termo *forma* vem a ser a palavra chave da Diplomática, entendendo por tal, não só os caracteres externos do documento, mas também sua disposição material e a ordenação interna do texto, isto é, o que tem sido denominado de discurso diplomático (DIAZ; RUIPÉREZ, 2003, p.14-15, tradução nossa, grifo do autor).

Para Rodrigues (2008, p.130, grifo da autora) a Diplomática francesa de Bautier e Tessier definiu a noção de documento probatório, ou seja, a declaração de vontade jurídica ou simples fatos materiais, suscetíveis só de consequências jurídicas, bem como “[...] identificou o objeto da Diplomática com os *actes instrumentaires* compreendendo na noção de documento os *actes administratifs* e os *papiers administratifs*”. Ainda para a autora, esses teóricos estabelecem uma identidade entre documento diplomático e documento de arquivo, e define o novo objeto da crítica Diplomática como sendo todas as peças de arquivo.

A partir desse momento, a Diplomática passa a ser compreendida sob o prisma de duas grandes áreas, denominadas de Diplomática geral e Diplomática especial, conforme explica Prieto (s/d. p.710, tradução nossa),

A Diplomática geral analisa o conceito, objeto, método e história da Diplomática, junto com o conceito de documento, sua gênese, transmissão e estrutura, incluindo também o estudo de outros caracteres internos ou externos, como as datas, os selos ou a língua. A Diplomática especial se ocupa da tipologia documental, isto é, dos documentos e dos grupos documentais em concreto, e o estudo das estruturas administrativas das instituições.

O objeto da Diplomática geral, por conseguinte, se constitui do documento escrito, da evidência que é produzida num suporte, por meio de um artefato que fixa a informação. É um corpo de conceitos que é aplicado a casos individuais denominada de “crítica Diplomática”. Por outro lado, a Diplomática especial surge como um novo conceito de Diplomática, ou seja, surge da ampliação do conceito de documento no tempo e no espaço, abrindo novos caminhos de análise em direção à gênese e à contextualização de produção dos documentos modernos.

A partir da metade do Século XX até os dias atuais, os arquivistas vêm na Diplomática novos usos no campo de investigação da Arquivística, como um método

imprescindível para compreender o complexo processo de produção dos documentos da burocracia moderna. Segundo Paola Carucci (1987),

O objeto do moderno campo de estudos da Diplomática é a unidade arquivística elementar analisada enquanto espécie documental, servindo-se dos seus aspectos formais para definir a natureza jurídica dos atos nela implicados, tanto relativamente à sua produção, como a seus efeitos (CARUCCI, 1987 apud BELLOTTO, 2002, p.17).

O que se verifica na literatura, é que o objeto da Diplomática e seu campo de estudos sofrem uma adaptação na sua metodologia às necessidades de sua aplicabilidade no campo das outras ciências que auxilia, ou seja, num primeiro momento o Direito, depois a história e hoje a arquivística. Desse modo, Rodrigues (2008, p.132) menciona que:

O interesse da História pelos arquivos, já se sentia desde o Século XVIII, após a Revolução Francesa, mas é no século XIX, com a valorização da pesquisa em fontes históricas depositadas em arquivos, que as instituições arquivísticas passam a constituir-se em laboratórios de conhecimento histórico. Neste ambiente a Arquivística se insere como ciência auxiliar da História, relação que pode ser observada na preparação dos instrumentos de pesquisa, como a edição de fontes, na publicação dos documentos importantes do ponto de vista da pesquisa histórica. Ao lado da arquivística, o ensino da Diplomática e da paleografia, “ferramentas operativas”, forneciam os parâmetros indispensáveis para o uso e a interpretação dos documentos de que o historiador não pode prescindir, contribuindo para a determinação da autenticidade dos documentos, necessária à construção científica sobre o passado.

Nessa perspectiva, a autora afirma também que a Diplomática é tratada exclusivamente como uma Ciência auxiliar da História, exceto no âmbito da profissão arquivística, usada como ferramenta e método imprescindível para o estudo da proveniência e natureza do documento de arquivo como fonte histórica autêntica e legítima. Contudo, estudiosos da metade do Século XX tentaram aplicar essa metodologia Diplomática aos documentos modernos sem muito sucesso.

É nos anos 80, a partir dos modernos estudos arquivísticos que a Diplomática ressurgiu, “reinventada”, para alguns, ou “adaptada”, para outros, com o objetivo de aplicar os princípios teóricos e metodológicos aos documentos de arquivo, que em seu contexto de produção são por excelência, coletivos. Uma nova abordagem do uso da metodologia preconizada pela Diplomática, bastante difundida na Arquivística, nacional e internacional, que deu origem a um novo campo de estudos, a tipologia documental (RODRIGUES, 2008, p.133).

Esse movimento é assegurado pela ampliação do conceito de documento, que ao contrário dos séculos passados, a Diplomática clássica era entendida como um documento indivíduo, escrito e analisado sob o ponto de vista da tradição e transmissão e dos elementos da forma e do processo de elaboração, verificando a sua autenticidade no âmbito de um

sistema jurídico específico. Por outro lado, os documentos produzidos pelas administrações atuais possuem características de expansão, diversidade das fontes produtoras, e diversidade de suportes e usuários. Conforme define César Gutiérrez Muñoz (1982, p.20 apud GALENDE DÍAZ; GARCIA RUIPÉREZ, 2003, p.24, tradução nossa),

[...] os documentos arquivísticos são somente os que foram produzidos ou reunidos por indivíduos ou por instituições em razão de suas funções e atividades desenvolvidas para alcançar determinados fins. Nasceram ou chegam aos arquivos de modo orgânico, seriado e de forma natural.

Para Rosseau e Couture (1998, p.137, grifo do autor), documento de arquivo é definido como:

[...] um conjunto constituído por um suporte (peça) e pela informação que ele contém, utilizáveis para efeitos de consulta ou como prova. Esta palavra pode igualmente ser utilizada no plural com um significado idêntico ao do singular: Documentos de arquivo – Documentos que contêm uma informação sejam qual for a data, forma e suporte material, produzidos ou recebidos por qualquer pessoa física ou moral, e por qualquer serviço ou organismo público ou privado, no exercício da sua atividade.

Para Lopes (2000), nessa mesma perspectiva, apresenta como conceito de documentos de arquivos a seguinte definição:

Os acervos compostos por informações orgânicas originais, contidas em documentos registrados em suporte convencional ou em suportes que permitam a gravação eletrônica, mensurável pela sua ordem binária (*bits*); produzidos ou recebidos por pessoa física ou jurídica, decorrentes do desenvolvimento de suas atividades, sejam elas de caráter administrativo, técnico, artístico ou científico, independentemente de suas idades e valores intrínsecos (LOPES, 2000, p.33, grifo do autor).

Nesta mesma linha, Bellotto (2002, p.22, grifo da autora), define que: "[...] os documentos arquivísticos formam conjuntos internamente inseparáveis, correspondendo a conjuntos informacionais decorrentes do funcionamento de uma entidade pública ou privada (ou pessoa física) no exercício de suas funções”.

Verifica-se, portanto, que o conceito de documento arquivístico é mais amplo que o de documento diplomático, pois o primeiro não só inclui este, como também outros que carecem de solenidade ou estrutura jurídica que não são produzidos para determinar direitos ou obrigações.

Atualmente, com o conceito mais amplo de documento, como verificado, passa-se a estudar e analisar a própria complexidade do ambiente de produção do documento, ou seja, para analisá-lo é preciso compreender a lógica do funcionamento do órgão que o produziu, determinando assim à sua proveniência, competências, funções e atividades, ou seja, toda a estrutura organizacional e funcional das instituições, próprias dos estudos arquivísticos

modernos e que darão origem aos diversos tipos documentais produzidos no âmbito de suas atividades.

Segundo Rodrigues (2008), o desenvolvimento dessa nova metodologia da Diplomática, chamada de Diplomática Contemporânea ou Tipologia Documental, ganha relevância e inúmeros esforços de estudos na Década de 1980, em que se verifica experiências metodológicas desenvolvidas na Espanha no campo da Tipologia Documental, como o de Vicenta Cortés Alonso e o Grupo de Arquivistas Municipais de Madri para classificar e descrever documentos públicos, o que se tornou referência para os estudos arquivísticos em países latino-americanos e especialmente no Brasil.

No Brasil, estes estudos de tipologia documental são introduzidos por Heloísa Bellotto entre os anos de 1980 e 1990. A autora inova teorizando sobre o método desenvolvido pelo Grupo de Arquivistas Municipais de Madri e apresentando os fundamentos da Tipologia Documental, aspecto que não havia sido tratado anteriormente por Vicenta Cortés Alonso ao divulgar essa metodologia, ou seja, definindo o que é espécie documental e tipo documental.

Nessa perspectiva, Bellotto (2002, p.21) faz distinção entre o objeto da Diplomática clássica e da nova Diplomática, a Tipologia Documental, e seu método de análise, que são complementares para a identificação dos documentos arquivísticos.

As metodologias de tratamento documental num e noutro campo são distintas, porém, ao mesmo tempo, imbricadas. O campo de aplicação da Diplomática gira em torno do verídico quanto à estrutura e à finalidade do ato jurídico. Já o da Tipologia gira em torno da relação dos documentos com as atividades institucionais/pessoais.

De acordo com Rodrigues (2008) podem-se estabelecer dois pontos de partida para a análise tipológica: o da Diplomática ou o da arquivística.

1. Quando se parte da Diplomática, o elemento inicial é a decodificação do próprio documento, sendo suas etapas: da anatomia do texto ao discurso, do discurso à espécie, da espécie ao tipo, do tipo à atividade, da atividade ao produtor.
2. Quando se parte da arquivística, o elemento inicial tem que ser necessariamente a entidade produtora, cujo percurso é: da competência à estrutura, da estrutura ao funcionamento, do funcionamento à atividade refletida no documento, da atividade ao tipo, do tipo à espécie, da espécie ao documento (RODRIGUES 2008, p.140).

De forma conceitual, a Tipologia Documental é a ampliação da Diplomática na direção da gênese documental, ou seja, é a determinação e contextualização da competência, funções e atividades da instituição geradora/acumuladora em um determinado contexto documentário.

Enquanto a **espécie documental** é o objeto da Diplomática, a Tipologia Documental, representando melhor uma extensão da Diplomática em direção à Arquivística, tem por objeto o **tipo documental**, entendido como a “configuração que assume a espécie documental de acordo com a atividade que a gerou” [...] (BELLOTTO, 2002, p.19, grifo da autora).

Bellotto (2008) ressalta que a arquivista espanhola Antonia Heredia Herrera chega a discutir certa supremacia da Tipologia Documental sobre a Diplomática, se partirmos da doutrina arquivística, pois se verifica que a tendência futura da predominância do suporte eletrônico acabará reduzindo a solenidade do documento e a fazer prevalecer fórmulas jurídicas sobre as estritamente Diplomáticas.

Sempre adequado às necessidades de registro de dados sobre o documento arquivístico e considerando as informações que serão usadas nas análises posteriores efetuadas no campo das demais funções arquivísticas, este modelo metodológico vai além da caracterização da estrutura documental, campo de estudos da Diplomática clássica, buscando a contextualização do documento, chave para a compreensão e tratamento do documento arquivístico, campo de estudos da tipologia documental (RODRIGUES, 2008, p.162).

Diante do exposto, essa metodologia tem como parâmetro conceitual à identificação do tipo documental, cuja determinação depende primeiramente do reconhecimento da espécie documental. Segundo Rodrigues (2008, p.166), “O método de análise proposto pela Tipologia Documental, invertendo a perspectiva metodológica, se fundamenta no princípio de que é no procedimento administrativo que reside à contextualização e a chave para compreender o tipo documental e logo, a série documental”.

Desse modo, é fundamental ressaltar que, para a efetivação da análise tipológica a partir da Arquivística, exige necessariamente o conhecimento prévio:

- 1) da estrutura orgânico-funcional da entidade acumuladora;
- 2) das sucessivas reorganizações que tenham causado supressões ou acréscimos de novas atividades e, portanto, de tipologias/séries;
- 3) das funções definidas por leis/regulamentos;
- 4) das funções atípicas circunstanciais;
- 5) das transformações decorrentes de intervenções;
- 6) dos processos, pois eles têm uma tramitação regulamentada” (BELLOTTO, 2002, p.95-96).

Na mesma linha de pensamento, para se chegar a esse conhecimento prévio, a análise tipológica parte da aplicação direta do Princípio da Proveniência, fundamental na Arquivística, isto é, o Princípio da Proveniência, e a finalidade dessa análise para a Arquivística é verificar se:

- 1) o conjunto homogêneo de atos está expresso em um conjunto homogêneo de documentos;
- 2) os procedimentos de gestão são sempre os mesmos quando se dá a tramitação isolada dos documentos isolados;
- 3) os conjuntos (séries) formados pelas mesmas espécies recebem na avaliação uniformidade de vigência e de prazos de guarda ou eliminação;
- 4) na constituição do fundo e de suas subdivisões, os conjuntos não estão sendo dispersos;
- 5) os documentos da série possuem a devida frequência de eliminação (BELLOTTO, 2002, p.95).

O que se tem claro dessa reflexão é que a Diplomática foi reutilizada como subsídio teórico para o desenvolvimento das funções arquivísticas a partir da Década de 1980 num primeiro momento para classificação e avaliação de documentos, e num segundo momento para a descrição de documentos. E a partir da Década de 1990, a Diplomática é utilizada para o desenvolvimento de programas de gestão de documentos, por meio dos estudos de identificação de tipologias documentais, campo de estudos próprio da arquivística, cujo processo passou a ser denominado de *Identificação* em países ibero-americanos.

4 IDENTIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA

4.1 Termo, Conceito e Objetos

As teorias e as metodologias arquivísticas, até meados da Década de 1940, estavam voltadas ao tratamento das massas documentais que se acumulavam sem critérios técnicos ao longo dos anos. A partir da Década de 1940 passou-se a valorizar e perceber as mudanças que envolvem as atividades de gestão de documentos, ou seja, a avaliação, a classificação, o acesso e o uso dos documentos arquivísticos de forma integrada.

As instituições arquivísticas até a metade do Século XX caracterizavam-se pelo seu comprometimento em relação à conservação, acesso e tratamento dispensado aos documentos considerados como fonte e objeto de estudos para a construção da história. Essa concepção opunha-se de forma dicotômica a do documento administrativo, cujo problema era considerado exclusivamente de alçada dos órgãos administrativos.

Segundo Rodrigues (2008), com a introdução do conceito de Gestão de Documentos no campo de estudos da Arquivística a partir da Década de 1940, especificamente com a introdução da Teoria das Três Idades e da Avaliação de documentos, ampliou-se a necessidade de formulação de novas abordagens práticas e teóricas para a resolução dos problemas observados nos arquivos, porquanto lidavam com massas documentais cada vez maiores, produzidas e acumuladas pelas administrações públicas.

Segundo Rodrigues (2008, p.48, grifo da autora),

Neste ambiente surge o termo *identificação*, utilizado para designar as tarefas de pesquisas realizadas para resolver o problema posto. Grupos de trabalho se formaram em países ibero-americanos, a fim de propor soluções para os arquivos, de forma coordenada, marcando o desenvolvimento da história dos arquivos e o início de uma tradição arquivística.

Com vistas à resolução dos problemas observados, ou seja, do acúmulo desordenado de documentos, decorrentes do crescimento da produção documental conferido pela máquina estatal, foram criados, durante a Década de 1980, grupos de trabalhos em países ibero-americanos, visto que esses países compartilhavam da mesma problemática e preocupação com os arquivos. Entre os países que contribuíram para a definição da identificação estão Espanha, Brasil, Portugal e México, nos quais Carmona Mendo (2004, p.41, tradução nossa) aponta que:

Tal definição foi sendo desenvolvida em reuniões de profissionais para discutirem a realidade constante nos arquivos desses países com larga tradição administrativa e arquivística, cujos procedimentos administrativos e

práticas diárias não tinham se preocupado com a transferência sistemática de seus fundos documentais, acumulando fundos indiscriminadamente nos depósitos de arquivos.

O conceito, métodos e instrumentos propostos pela identificação foram desenvolvidos como resultados de trabalhos empíricos nos arquivos, num primeiro momento no âmbito dos sistemas de arquivos municipais da Espanha, com o objetivo de desenvolver uma metodologia e instrumentos de aplicação prática e resolução do problema da produção e do acúmulo indiscriminado de documentos, destacando esse país nos estudos arquivísticos no âmbito internacional.

A partir dessas experiências aplicadas nos arquivos espanhóis, as discussões sobre a normalização dos processos de Identificação Arquivística para o controle da acumulação de documentos ou planejamento da gestão de documentos influenciaram os países integrantes desse grupo ibero-americano e, nesse contexto, especialmente o Brasil, conforme ressaltado por Rodrigues:

O problema comum compartilhado pela arquivística ibero-americana era a acumulação de fundos. A metodologia proposta visava recuperar a fluidez do sistema de arquivos, focando a questão sob dois pontos de vista: controlar as séries documentais desde o momento de sua produção e àquelas acumuladas nos arquivos, definindo um limite cronológico como ponto de partida, denominada identificação e avaliação de fundos documentais (RODRIGUES, 2008, p.50).

Sobre essa proposta, Heredia Herrera (1999), destaca que ambas (identificação e avaliação) são englobadas como fases da gestão de documentos, entendida mais além da vinculação do uso administrativo do documento, e ainda ressalta que:

Sem estar plenamente de acordo com a estimativa de que a identificação e a avaliação supõem novas discussões da teoria arquivística, porquanto já existiam, embora não tinham alcançado um grau de individualização atual nem as perspectivas e objetivos que hoje oferecem, considero – como muitos – que temos que estimá-las como etapas perfeitamente definidas, diferenciadas e sucessivas do tratamento arquivístico (HEREDIA HERRERA, 1999, p.19, tradução nossa).

Isso indica certa confusão criada com o surgimento e uso do termo identificação na literatura. Esse termo, segundo Heredia Herrera, foi confundido com a avaliação e com a classificação. Embora todas sejam funções da metodologia arquivística, são perfeitamente diferenciadas e bem definidas, porém complementares para fins de tratamento técnico de documentos de arquivo. A Identificação Arquivística nesse sentido é entendida como fase preliminar à avaliação e classificação arquivística, enquanto se supõe um método de investigação para a identificação do contexto de produção do documento e seus vínculos orgânicos e funcionais e a identificação do objeto produzido, ou seja, o tipo documental.

Carmona Mendo (2004, p.41, tradução nossa), referindo-se ao conceito de identificação obtido nas *Actas de las Primeras Jornadas sobre Metodología para la Identificación de Fondos Documentales de las Administraciones Públicas*, realizadas em 1991, em Madrid na Espanha, define a Identificação Arquivística como:

[...] o processo de investigação e sistematização de categorias administrativas e arquivísticas nas quais se sustenta a estrutura de um fundo, sendo um dos seus objetivos principais assegurar através de seus resultados a avaliação das séries documentais.

De maneira complementar, merece referência o estudo de Martín-Palomino Benito e Torre Merino, intitulado “*Metodología para la identificación y valoración de fondos documentales*”, que definem a identificação como “[...] fase do tratamento arquivístico que consiste na investigação e sistematização das categorias administrativas e arquivísticas em que se sustenta a estrutura de um fundo” (MARTÍN-PALOMINO BENITO; TORRE MERINO, 2000, p.14, tradução nossa).

Essas definições foram desenvolvidas a partir dos estudos coordenados por Maria Luisa Conde Villaverde e o Grupo de Arquivistas de Madri, que foi pioneiro na Espanha em difundir a teoria a respeito da identificação como fase independente no âmbito das metodologias arquivísticas, diferenciando a avaliação da identificação, definindo que a identificação antecede a avaliação e a classificação e, ambas, a descrição de documentos.

Segundo Rodrigues (2008, p.50-51), o enfoque da identificação vista como função arquivística marcou os países ibero-americanos após a sua aceitação pelo Comitê de Arquivos Administrativos do Conselho Internacional de Arquivos (1992). “Pode-se verificar a influência desta corrente nos dicionários de terminologia arquivística e nas concepções de manuais de normas e procedimentos para a classificação e avaliação, publicados pelos arquivos nacionais do México e Colômbia, para citar exemplos”.

Em 1993, após a definição e as bases propostas por María Luisa Conde Villaverde (1991) nas referidas jornadas de identificação, esse conceito é introduzido no Dicionário de Terminologia Arquivística Espanhol. Após essa jornada, surge uma vasta bibliografia sobre o assunto como meio de divulgação dos resultados obtidos pelos grupos de trabalho formados na época, para a reflexão teórica sobre os fundamentos que a sustentam como uma tarefa arquivística independente no âmbito das funções arquivísticas.

Rodrigues (2008), explica que o tempo foi consolidando esta prática de trabalho tornando-a definitiva no meio arquivístico espanhol, e ressalta que:

Trata-se da primeira fase do tratamento técnico, que tem por finalidade o tratamento de fundos (administrativos ou históricos) através do

“conhecimento dos elementos que constituem a série documental”, para estabelecer os critérios de organização do fundo (estabelecimento do quadro de classificação e a ordenação de suas séries documentais) propondo as bases para a avaliação e descrição (RODRIGUES, 2008, p.53, grifo da autora).

Por outro lado, para o tratamento dos fundos e o conhecimento dos elementos que constituem as séries documentais, segundo Pedro López Gómez (1998), é importante que se apoie na utilização do princípio básico da arquivística, o Princípio da Proveniência, que deve ser a diretriz básica para o tratamento dos fundos (seja histórico ou administrativo). Ademais, ressalta que:

Este método deve ser combinado com a análise documental, que mediante o processo analítico dos documentos, nos permite, a partir do conhecimento das características externas e internas, chegar à identificação das séries documentais a que pertencem, e mediante um processo de síntese, pelo estudo das agrupações documentais, reconstruir tanto a organicidade como a funcionalidade dos arquivos e conseqüentemente das instituições que os produziram (LÓPEZ GÓMEZ, 1998, p.39, tradução nossa).

O método analítico sustentado por Pedro López Gómez é o que Vicenta Cortés Alonso (1989) denomina de análise documental, a partir dos parâmetros da Tipologia Documental, diante da necessidade de implantar sistemas de gestão de documentos automatizados, que supõe normalização e que as séries tivessem perfeitamente identificadas de maneira prévia, isto é, exige também o estudo prévio de tipos documentais.

Na dimensão desta necessidade de caracterizar os tipos documentais, inicia-se o debate das relações estabelecidas entre a arquivística e a Diplomática. O resultado deste debate fica evidente nos vários projetos que foram surgindo. A Espanha registra numerosas iniciativas de criação de grupos de trabalho para identificar e avaliar documentos de arquivo. No âmbito municipal outras propostas se destacam, “com forte personalidade”, apresentando resultados que somados se traduzem numa “verdadeira teoria da gestão de documentos em âmbito local”, como observa Pedro López Gómez (1998). Os manuais de tipologia documental, elaborados com rigor pelo Grupo de Madri, passaram a servir de modelo para outros arquivistas e para outros conjuntos de documentos (RODRIGUES, 2008, p.55).

É fundamental ressaltar que a participação do Brasil nesse movimento internacional foi iniciado na Década de 1980, por meio do Arquivo Nacional, a partir da contribuição de suas experiências e reflexões de identificação aplicadas nos arquivos, no âmbito institucional do Arquivo Nacional e na administração pública federal.

Nesse sentido, Rodrigues (2008) aponta que essas contribuições tiveram início no Projeto de Modernização Institucional-Administrativa do Brasil, em que se verifica os primeiros registros de experiências e reflexões sobre essa problemática, visto que tinham a mesma preocupação que os outros países ibero-americanos com a solução dos problemas da

acumulação de fundos e para a implantação de programas de gestão de documentos no âmbito da administração pública federal, justificando a criação de grupos de trabalho voltados para essa problemática.

Em 1981, é criado o Grupo de Identificação de Fundos Internos (GIFI), com a finalidade de encaminhar uma solução para identificar os documentos acumulados na sede do Rio de Janeiro, pois dos “dois bilhões de documentos que compunham o acervo, 50% não estava identificado e nem era conhecido de seus usuários e dos funcionários, como afirma Celina Moreira Franco, então Diretora do Arquivo Nacional. [...] O maior problema enfrentado pelo grupo, ao iniciar suas atividades, foi a ausência de padrões metodológicos capazes de fazer frente ao desafio. [...] Ainda no mesmo ano, é criado outro grupo de trabalho, o Grupo de Identificação de Fundos Externos (GIFE), com o objetivo de “fornecer ao Arquivo Nacional um quadro global da documentação para possibilitar a criação de uma política de recolhimento, o planejamento de uma política de transferências, bem como a implantação de um arquivo intermediário”. A experiência do grupo foi apresentada no V Congresso Brasileiro de Arquivologia, realizado em 1982, no Rio de Janeiro. O caráter inovador desta metodologia proposta para o “levantamento e identificação dos acervos” repercutiu no meio arquivístico brasileiro, servindo posteriormente como referencial para os trabalhos desenvolvidos pelos arquivos estaduais e municipais (RODRIGUES, 2008, p.57-58, grifo da autora).

A partir da criação desses grupos, o Arquivo Nacional elaborou o Projeto de Gestão de Documentos, cujo objetivo era estabelecer uma organização sistêmica dos arquivos dos órgãos públicos federais. As propostas metodológicas desses grupos transformaram-se em manuais denominados de publicações técnicas: *Manual para identificação de acervos documentais para transferência e/ou recolhimento aos arquivos públicos* (1985 – GIFE); *Identificação de documentos em arquivos públicos* (1985 – GIFI); e, *Manual de levantamento da produção documental* (1986), como resultado do projeto de gestão de documentos. (RODRIGUES, 2008, p.59, grifo nosso). Contudo, Rodrigues (2008) verifica que os trabalhos do Arquivo Nacional refletem a preocupação internacional com a construção da identificação enquanto metodologia para tratamento de documentos acumulados em arquivos, não refletindo os estudos de Tipologia Documental enquanto fundamento teórico nestes trabalhos.

As pesquisas de Rodrigues (2008) indicam que no Brasil a fase de identificação era utilizada para o desenvolvimento dos métodos para atingir as metas propostas por esses grupos, e estava sendo tratada como etapa independente e necessária antes das demais etapas do tratamento arquivístico. A autora aponta ainda que:

A partir dos anos de 1980 e durante toda a Década dos 1990, enquanto os arquivistas brasileiros iniciavam suas reflexões teóricas e metodológicas e também o processo de sensibilização para formulação de políticas de sistemas de arquivos, foi comum o uso dos diagnósticos de arquivo. No interior destas propostas, constavam tarefas específicas de identificação de

documentos. [...] O GIFE usa o termo *identificação de acervos* para referir-se ao procedimento, apontando como finalidade o “levantamento e cadastramento de acervos documentais, para o estabelecimento de uma política nacional e uniforme de arquivos” [...] e o GIFI, como “identificação”, etapa necessária à “organização de acervos que não tenha recebido tratamento arquivístico algum” (RODRIGUES, 2008, p.60-61, grifo da autora).

Contudo, verifica-se na literatura arquivística brasileira, que é a partir dos artigos publicados por Heloisa Liberalli Bellotto em 1982 e com novas abordagens que são divulgados no Brasil, em 1990, os estudos de análise documental proposto pelo Grupo de Arquivistas Municipais de Madri, é que são apresentados os aspectos teóricos que fundamenta a Tipologia Documental. Reflexo disso são os trabalhos desenvolvidos por Rodrigues (2003) no Arquivo Público de Campo Belo, em Minas Gerais, e do Sistema de Arquivos do Estado de São Paulo, (SAESP) (2005), nos quais se referem a essa metodologia como *Identificação e análise de tipos documentais*.

Assim, Carmona Mendo (2004, p.42, tradução nossa, grifo da autora) ressalta que:

A identificação é a melhor ferramenta para aplicar o princípio básico da arquivística: o de respeito à proveniência e da ordem original. Consiste na investigação das características dos elementos implicados na gênese do fundo: o sujeito produtor e o objeto produzido. Entende-se por sujeito produtor *a pessoa física, família ou organismo* que produziu e/ou acumulou o fundo. Entende-se por objeto produzido a *totalidade do fundo e cada uma das agrupações documentais* que o compõem.

Quanto ao princípio de respeito aos fundos, segundo uma perspectiva histórica compilada por Duchein (1982-1986, p.14), “[...] consiste em manter agrupados, sem misturá-los a outros, os arquivos provenientes de uma administração, instituição ou de uma pessoa física ou jurídica: é o que se chama de fundo de arquivos dessa administração, instituição ou pessoa”.

O Respeito aos Fundos ou Princípio da Proveniência é um dos princípios mais importantes da arquivística e é o que distingue mais nitidamente o arquivista do bibliotecário. No entanto, percebe-se maior dificuldade em defini-lo e aplicá-lo do que propriamente em enunciá-lo, visto que a dificuldade muitas vezes se encontra na diversidade de terminologia resultante da má tradução de um idioma para outro.

Essa terminologia diversificada corroborou para que esse princípio fosse aceito tardiamente e aplicado de fato na organização dos arquivos. Isto se deve, talvez, pela falta de termos internacionalmente aceitos, como aponta Duchein (1982-1986), para esclarecer e denominar todo produtor de arquivos, permanecendo e sendo utilizado de forma genérica o termo “organismo” para designar o produtor dos documentos, isto é, quem o produziu. Os

italianos o chamam de “ente”, os espanhóis de “entidad”, o inglês de “agency” e o alemão de “provienzstelle”.

Segundo Antonia Heredia Herrera (2003, p.4, tradução nossa), o princípio de proveniência é “[...] segundo o qual cada documento deve estar situado no fundo documental do qual é proveniente e neste fundo em seu lugar de origem”. Dessa forma, para a autora, o Princípio de Proveniência determina a gênese dos fundos e dos arquivos, o que indica que um fundo de arquivo de uma determinada organização nunca deverá ser tratado sob a forma de assuntos ou de uma coleção.

Concluimos, conseqüentemente, que é essencial para a apreciação de um documento saber com exatidão quem o produziu, em que circunstâncias, no desenvolver de que ação, com que objetivo, a quem se destinava, como e quando foi recebido por seu destinatário e porque meios chegou até nós (DUCHEIN, 1982-1986, p.17).

Da mesma forma que Duchein (1982-1986), Rodrigues (2008) explica que:

Da aplicabilidade prática dos referidos princípios da proveniência e da ordem original, decorrem as tarefas que são realizadas durante esta fase do tratamento técnico. O procedimento da identificação é realizado a partir de um conjunto de atividades integradas, com unidade metodológica, cujas tarefas são desenvolvidas a partir da seguinte ordem: primeiro identifica-se o “organismo produtor (evolução orgânica e competências administrativas), depois o elemento funcional (competências, funções e atividades), logo o tipo documental (procedimento administrativo e tramitação) e, por último, a delimitação da série documental” (RODRIGUES, 2008, p.68-69, grifo da autora).

Por esse motivo, Carmona Mendo (2004) ressalta que a *identificação* é um método analítico que sustenta todo o tratamento arquivístico dos documentos que compõem o fundo de arquivo de qualquer organismo, seja público ou privado, e que deve ser aplicado em todo o seu ciclo de vida. Além disso, Rodrigues (2008), Martín-Palomino Benito e Torre Merino (2000), Carmona Mendo (2004), Conde Villaverde (1992) analisam esse método a partir de duas grandes etapas, a saber: *identificação do organismo produtor do fundo documental (elemento orgânico e funcional)*; e, *identificação e análise de séries documentais (tipologia documental)*.

4.2 Método e Instrumentos

A primeira etapa da metodologia de Identificação Arquivística, segundo proposto por Carmona Mendo (2004) é a “identificação do organismo produtor do fundo”, ou seja, é a coleta de informações sobre sua estrutura orgânica e funcional. A autora aponta que a maneira

de obter essas informações varia de acordo com as características do fundo que estamos analisando, isto é, se histórico ou ativo. Carmona Mendo (2004, p.42, tradução nossa) ressalta que:

As fontes que devemos consultar são as externas e internas. Entre as primeiras podemos citar: boletins oficiais, legislação, estudos históricos realizados...; entre as internas: a própria documentação que é objeto de estudo, ou seja, as normas internas produzidas pelas instituições, e quando seja possível, realizar entrevistas com os responsáveis pela gênese dos documentos.

Além disso, por outro lado, também é necessária a investigação do seu elemento funcional nesta primeira fase, com vistas ao entendimento das competências, funções, atividades e procedimentos administrativos da instituição em análise, que se materializam nos documentos de arquivo, que irão compor as diferentes séries documentais.

Para Carmona Mendo (2004, p.43, tradução nossa),

A competência é o conjunto de questões ou assuntos que são atribuídos a um órgão administrativo; isto é, a função atribuída a um órgão, autoridade ou funcionário que é incumbido de resolver determinados assuntos ou questões; se delimita de forma hierárquica, territorial ou material. A autoridade é a faculdade de ditar atos administrativos ou de decidir imperativamente sujeito a um regime jurídico peculiar dessa organização. É sempre uma faculdade abstrata que se projeta sobre qualquer matéria de uma organização. A função é a capacidade de atuação dos órgãos e se concretiza em cada uma das atividades e tarefas materiais, técnicas ou de prestação de serviços que preparam o exercício das autoridades.

Contudo, de acordo com essa definição, ainda não nos fica claro o que realmente significa competência, função, atividade e, mais além, a definição de procedimento administrativo, de forma que foi necessário recorrer a dicionários e livros jurídicos para melhor compreensão dessas categorias administrativas citadas. Para efeitos dessa dissertação, serão utilizados os seguintes conceitos retirados do ordenamento jurídico vigente do Direito Administrativo.

Sendo assim, de acordo com o Dicionário Jurídico “Vocabulário Jurídico” (SILVA, 1987, p.102), o conceito de **atividade** define-se como:

[...] a soma de ações, de atribuições, de encargos ou serviços desempenhados pela pessoa. É este o sentido genérico. E, assim, se diz: atividades profissionais, atividades políticas, atividades comerciais. É assim, o âmbito de ação, em que o agente desenvolve suas aptidões. Mas, em sentido estrito, em uso no Direito Administrativo, entende-se a efetividade no exercício de cargo ou função. E, assim, opõe-se à inatividade, que, justamente, explica o caso em que o funcionário está afastado da ativa, isto é, está fora do exercício do cargo, ou função anteriormente ocupado. Quando o vocábulo vem representar o âmbito de ação desenvolvida pela pessoa ou pela entidade

pública, toma qualificativos próprios, que bem distingue as espécies de serviços ou funções, que nele se compreendem.

Por outro lado, o mesmo dicionário, (SILVA, 1987, p.472), define **competência** como:

[...] a) tanto significa a capacidade, no sentido de aptidão, pela qual a pessoa pode exercer ou fruir um direito; b) como significa a capacidade, no sentido de poder, em virtude do qual a autoridade possui legalmente atribuição para conhecer de certos atos jurídicos e deliberar a seu respeito. No primeiro caso a competência revela a faculdade que é assegurada por lei, para que se possam exercer direitos, autorizando a prática de todos os atos defensivos do mesmo, ou necessário para mantê-los. No segundo caso, significa o poder que outorga à pessoa ou instituição, autoridade jurisdicional para deliberar sobre determinado assunto, resolvendo-o segundo as regras ou os limites que a investem nesse mesmo poder. Em tais circunstâncias, a competência toma o duplo aspecto de administração da justiça. E daí, a distinção entre competência administrativa e competência judiciária. Na terminologia do Direito Público, a competência administrativa indica a soma de poderes que as leis outorgam às autoridades administrativas, para que possam administrar e gerir os negócios públicos. A competência administrativa atua num plano de hierarquia, segundo as regras legalmente instituídas, pelo qual são traçados os limites jurisdicionais de cada autoridade, seja em relação a matéria, seja, mesmo, em relação ao território.

O referido dicionário define ainda o que é **função**:

[...] embora seja tido no mesmo sentido de cargo, emprego, exercício ou ofício, na técnica do Direito Administrativo, entende-se mais propriamente o direito ou dever de agir, atribuído ou conferido por lei a uma pessoa, ou a várias, a fim de assegurar a vida da administração pública ou o preenchimento de sua missão, segundo os princípios instituídos pela própria lei. Da função atribuída ou imposta à pessoa é que advém, certamente, o cargo, o ofício, o emprego e, conseqüentemente o exercício das atribuições que lhe são inerentes. [...] Em conseqüência da função, a pessoa se coloca na obrigação de desempenhar o cargo ou emprego, em que foi investida, e pode exercer todos os atos que se integram nas atribuições conferidas ou decorrentes da função (SILVA, 1987, p.330-331).

Além dessas definições, para fins de entendimento dessa tarefa específica da primeira fase da identificação, faz-se necessário verificar a definição de procedimento administrativo de acordo com o ordenamento jurídico vigente. De acordo com Santos (2004, p.184, grifo do autor),

É importante distinguir *processo* de *procedimento* porque a doutrina e os aplicadores do Direito Administrativo confundem estes dois institutos que de semelhante nada possuem. Admitimos, todavia, que a denominação mais aceita pela doutrina é procedimento quando refere-se a processo. *Processo* é um conjunto de atos administrativos coordenados que visa uma decisão da administração. Exemplificando, teremos um processo administrativo como o requerimento de um alvará de construção feito por um cidadão. Após seu protocolo no setor competente, teremos os atos administrativos coordenados dos agentes da administração e, finalmente, uma decisão deferindo ou não o pedido inicial. Indica, portanto, o momento a ser trilhado pelo processo.

Podemos afirmar que procedimento sempre desaguará num processo, sendo este dependente daquele.

Neste caso, verifica-se, portanto, que o procedimento administrativo é a modalidade ritual de um processo, ou seja, é a tramitação pelas instâncias competentes que possuem a função de deferir ou não o pedido através de atividades específicas com vistas a gerar efeitos jurídicos sobre toda declaração de vontade, seja ela unilateral (estado e cidadão) ou bilateral, por duas ou mais pessoas, sejam elas da iniciativa privada ou pública.

Dessa forma, para o desenvolvimento completo e conciso dessa primeira etapa do metodologia de Identificação Arquivística é necessário conhecer o completo funcionamento e as estruturas dos órgãos produtores através de uma exaustiva pesquisa desses elementos (orgânicos e funcionais), a partir das fontes mencionadas anteriormente. O estudo desta primeira etapa versa sobre o órgão que produziu e/ou transferiu o arquivo, portanto o produtor e não o acumulador.

Molina Nortes e Leyva Palma (1996, p.159), relacionam os instrumentos que são elaborados, a partir do registro dos dados recolhidos nestas fontes de informações. Estes têm por finalidade reunir toda a informação relacionada com as mesmas competências que ao longo do tempo foram atribuídas a determinados órgãos produtores. São os seguintes:

- Índice de organismos produtores (também chamados de fichário de organismos), estruturados hierarquicamente apresentando em sua configuração as seguintes informações: nome do órgão produtor; data de criação e supressão; especificação da legislação ou normas que dispõem sobre sua estrutura de funcionamento; nome dos organismos que precederam o atual, cujas funções sejam as mesmas; nome dos organismos sucessores ou herdeiros de suas competências, tipos documentais produzidos, código de classificação, caso houver.
- Repertório de organogramas que permitem conhecer a estrutura e suas modificações de forma gráfica durante sua vigência; em cada organograma deverá ser anotada a legislação ou norma pertinente a data de modificação da estrutura durante a gestão administrativa.
- Índice legislativo (também chamado de repertório legislativo de órgão produtores) – é um instrumento que tem por objetivo o estudo de cada norma individualizada referenciada no primeiro instrumento.

No tocante aos instrumentos propostos na literatura arquivística para esta primeira etapa, verifica-se a existência de alguns instrumentos de coleta de dados que podem ser

aplicados nessa primeira etapa da metodologia de identificação. Sendo assim, tomamos como base dois modelos recorrentes na literatura espanhola e dois modelos de instrumentos recorrentes na literatura brasileira, para demonstrar e analisar os elementos contidos nesses instrumentos (formulários) propostos.

No âmbito da arquivística espanhola, a professora Maria Luisa Conde Villaverde (1992, p.86), propõe em seu “*Manual de Tratamiento de Archivos Administrativos*” a *ficha de identificación de organismos* (ficha de identificação de organismos), referenciado também por Martín-Palomino Benito e Torre Merino (2000) em seu manual denominado de “*Metodología para La Identificación y Valoración de Fondos Documentales*”, cuja finalidade de aplicação consiste na investigação e sistematização das categorias administrativas e arquivísticas que sustentam a estrutura de um fundo, cujo instrumento de coleta de dados nesta fase da identificação possui os seguintes elementos:

Quadro 3: Ficha de Identificação de Organismos Produtores.³

FICHA DE IDENTIFICACIÓN DE ORGANISMOS
NOMBRE: (nome do órgão produtor)
FECHAS: (datas de criação do órgão produtor)
FUNCIÓN: (detalhamento das funções desenvolvidas pelo órgão produtor)
DEPENDE DE: (depende de quais órgãos na hierarquia funcional e estrutural)
DE ÉL DEPENDEN: (quais órgãos são subordinados a ele na hierarquia funcional e estrutural)
ANTECEDENTE: (qual órgão o antecedeu)
SUCESOR: (qual órgão o sucedeu)
RELACIÓN DE SERIES: (quais as séries provenientes dele - produzidas)
OBSERVACIONES: (observações pertinentes ao levantamento dos dados)

Fonte: CONDE VILLAVERDE (1992, p.85, grifo e tradução nossa).

Na mesma linha que Conde Villaverde (1992) e Martín-Palomino Benito e Torre Merino (2000), Molina Nortes e Leyva Palma (1996) no seu livro “*Técnicas de archivo y tratamiento de la documentación administrativa*” apresenta o modelo de formulário de levantamento de dados do órgão produtor, cuja finalidade de aplicação também consiste na investigação e sistematização das categorias administrativas e arquivísticas que sustentam a

³ **Nota:** Elaborada pela Escuela Taller del Archivo de la Administración de Madrid.

estrutura de um fundo, cujo instrumento de coleta de dados nesta fase da identificação possui os seguintes elementos:

Quadro 4: Formulário de Identificação de Órgãos Produtores e Séries Documentais.⁴

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL ORGANISMO PRODUCTOR
OFICINA: (nome do órgão produtor)
SECCIÓN: (seção - subdivisão do órgão produtor)
SERVICIO: (serviços desenvolvidos por esse órgão ou seção)
SUBDIRECCIÓN Y DIRECCIÓN (GENERAL O PROVINCIAL): (trâmite)
OTROS:
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LAS SERIES DOCUMENTALES
FUNCIÓN/ES: (detalhamento das funções desenvolvidas pelo órgão produtor ou por sua seção)
SERIES DOCUMENTALES PRODUZIDAS POR LA OFICINA: (quais as séries provenientes do órgão - produzidas)
FECHA, de de

Fonte: MOLINA NORTES; LEYVA PALMA (1996, p.159, grifo e tradução nossa).

No âmbito dos estudos da arquivística brasileira, Nilza Teixeira Soares (1975) em seu artigo intitulado “Avaliação e Seleção de Documentos de Arquivo: problemas e Soluções” apresenta o modelo de formulário de levantamento de dados aplicado com a finalidade de diagnosticar e levantar a produção documental no país, justificado pela necessidade de avaliar a produção documental acumulada nos arquivos, com vistas a sua eliminação, denominado de “Formulário de Levantamento da Produção Documental”, que possui os seguintes elementos:

⁴ **Nota:** Desenvolvido pelo Arquivo Central do Ministério de Educação e Ciência de Castilla, Espanha.

Quadro 5: Formulário de Levantamento da Produção Documental.⁵

LEVANTAMENTO DA PRODUÇÃO DOCUMENTAL
1. DEPARTAMENTO, CENTRO, GABINETE:
2. COORDENAÇÃO, SERVIÇO:
3. SEÇÃO, SETOR, TURMA, ETC.
4. ATRIBUIÇÕES REGIMENTAIS:
5. DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES – Detalhamento de cada operação ou função:
OBSERVAÇÕES:

Fonte Adaptada: TEIXEIRA (1975, p.12-13, grifo nosso).

Outro trabalho que merece referência são os estudos sobre tipologia e identificação de documentos realizados por Ana Célia Rodrigues e Nádia Dévaki Pena Garcia (2012), propondo um modelo baseado nos estudos de identificação desenvolvidos pelo Grupo de Arquivistas Municipais de Madri liderados pela professora Vicenta Cortés Alonso, aplicando a metodologia da identificação para o estudo da relação entre a natureza da ação que gera o documento e a forma do documento, denominada de *identificação e análise da Tipologia Documental*. As autoras também abordam a metodologia da identificação em duas etapas consecutivas: identificação do órgão produtor (elemento orgânico e funcional), e identificação do tipo documental (Tipologia Documental).

Nessa perspectiva, Ana Célia Rodrigues e Nádia Dévaki Pena Garcia (2012, p.6), apresentam nesta primeira etapa, denominada de identificação do órgão produtor, o formulário de estudo do órgão produtor para a análise da produção documental da Secretaria Municipal de Economia e Finanças Prefeitura da Prefeitura Municipal de Santos, São Paulo, que possuem os seguintes elementos:

⁵ Nota: Desenvolvido pelo Arquivo Nacional.

Quadro 6: Formulário de Estudo de Identificação de Órgão Produtor.⁶

ESTUDO DE IDENTIFICAÇÃO DE ÓRGÃO PRODUTOR					
Área	Competência/Missão	Função	Atividade	Tarefa	Tipo Documental

Fonte: RODRIGUES; DÉVAKI (2012, p.6).

Note-se que o objetivo dos instrumentos de identificação do órgão produtor apresentados visa à sistematização de informações sobre os elementos orgânicos e funcionais dos órgãos produtores (estruturas, funções, competências e atividades) sendo preferencialmente aplicado na fase de produção do documento, ou seja, nos permite, a partir desse estudo inicial, identificar os tipos e as séries documentais produzidas no presente e acumuladas pelo mesmo órgão, com a finalidade de avaliar posteriormente a documentação acumulada nos arquivos.

Dessa forma, os autores analisados apresentam alguns elementos de levantamento de dados necessários para o desenvolvimento de estudos do órgão produtor, com base em informações coletadas, que visam o reconhecimento e estudo sistematizado das estruturas, competências, funções e atividades para a compreensão do contexto e vínculo de produção do documento, ampliando a visão e os procedimentos de investigação que o arquivista deve desenvolver para a análise das estruturas, funções e contextos de produção em que os documentos se inserem.

Como resultado dessa etapa, como afirmam Carmona Mendo (2004, p.43) e RODRIGUES (2008, p.71), após a estruturação e análise das informações coletadas é possível relacionar e identificar:

- As datas de criação e/ou extinção das organizações;
- As normas e legislação que regularam ou regulam o seu funcionamento (competências, funções, atividades e procedimentos administrativos).
- Órgãos que tenham precedido o desenvolvimento das competências análogas e;
- Órgãos que herdaram competências semelhantes.

Ressalta-se que, com os dados coletados, analisados e estruturados em instrumentos, o arquivista está munido de condições para formar uma imagem fiel e completa da

⁶ Nota: Aplicado na Fundação Arquivo e Memória de Santos (FAMS).

organização produtora, ou seja, permite ao arquivista conduzir uma análise mais segura sobre os contextos de produção do documento determinando seus vínculos orgânicos e funcionais. A partir deste momento, passa-se para a segunda etapa do método, qual seja, a identificação do tipo documental e das séries documentais.

De acordo com Rodrigues (2008, p.73, grifo da autora),

Esta fase da pesquisa pressupõe o levantamento de informações sobre os elementos que caracterizam os documentos de arquivo, o *tipo documental*. O vínculo estreito existente entre o documento e o procedimento que lhe dá origem se revela através do método de análise de suas características. Neste momento é quando se estuda os caracteres internos e externos que se referem a sua estrutura física (gênero, suporte, formato e forma) e ao seu conteúdo, para denominar o tipo e a série documental. A série constitui o objeto de estudo da arquivística e sobre ela versa toda proposta de tratamento técnico.

Esta etapa da metodologia é denominada de atividade intelectual, ou seja, se caracteriza pelo estudo detalhado da série documental através dos elementos que caracterizam os tipos documentais, tornando seguro o tratamento técnico dos conjuntos (séries documentais) durante todas as fases do seu ciclo de vida, bem como a elaboração de instrumentos estáveis que normaliza os procedimentos para a gestão de documentos, bem como para o pleno e correto funcionamento dos sistemas de arquivos.

Segundo Duplá del Moral (apud CARMONA MENDO, 2004, p.43, tradução nossa),

[...] se define a série documental como o conjunto de documentos que correspondem a um mesmo tipo documental, produzido por um mesmo órgão, seu antecessor e sucessor, sempre que não forme parte de outro fundo de arquivo; no exercício de uma função determinada. Geralmente estão sujeitos a um mesmo procedimento administrativo e apresentam a mesma aparência e um conteúdo informativo homogêneo.

Da mesma forma, de acordo com o Dicionário de Terminologia Arquivística de São Paulo (2010, p.76), “Série documental é a sequência de unidades de um mesmo tipo documental”.

Para Rodrigues (2008, p.74), este mesmo grupo de autores analisados partem de um parâmetro conceitual normalizado de série documental, “[...] representado pela seguinte fórmula: série = sujeito produtor + função + tipo documental”. Como regra geral, a autora aponta que sua denominação coincide com o tipo documental e este com a atividade refletida nos documentos.

Entende-se por tipo documental, a “unidade produzida por um organismo no desenvolvimento de uma competência concreta, regulamentada por uma norma de procedimento e cujo formato, conteúdo informativo e suporte são homogêneos” e por série documental, “o conjunto de documentos produzidos por um mesmo sujeito produtor no desenvolvimento da mesma

função e cuja atuação administrativa foi plasmada num mesmo tipo documental (RODRIGUES, 2008, p.74).

Além disso, uma vez coletadas e analisadas as informações da primeira etapa da identificação (estruturas orgânicas e funcionais - competências, funções, atividades), passa-se a estudar as normas e procedimentos administrativos ou trâmites que teve cada tipo documental em sua produção. Corroborando com essa afirmativa, esta etapa de análise, como afirma a professora Maria Luisa Conde Villaverde (1992, p.43, tradução nossa),

Permitirá conhecer os documentos que conformam cada tipo documental, as unidades que intervém no trâmite, o número de cópias que se produz, os que se conservam e onde, assim como a existência de documentos cujos dados sejam registrados em outros documentos.

Nessa etapa, segundo as autoras analisadas, será formatado o instrumento que registrará os dados de cada série documental, produzida ou acumulada, denominadas de *fichas de identificação e avaliação de séries documentais e ficha de tipos documentais*, segundo Maria Luisa Conde Villaverde (1992) e La Torre Merino e Martín-Palomino y Benito (2000) ou *Impreso de identificación y valoración de series documentales*, denominado por Molina Nortes e Leyva Palma (1996) e *Formulário de Levantamento de dados – Tipologia Documental*, proposto pela professora Ana Célia Rodrigues (2002).

Com base na literatura arquivística, selecionamos quatro instrumentos de identificação de tipos documentais que foram desenvolvidos para auxiliar a coleta de informações voltada para a prática da gestão e avaliação de documentos. Assim, para se proceder com a atividade de identificação dos tipos e, conseqüentemente, para denominação das séries documentais, é preciso realizar a reconstrução do contexto de produção dos documentos, ou seja, conhecer exatamente o modo e as regras de procedimento que estiveram presentes em sua formação, isto é, sua gênese e o vínculo estreito que o documento possui com o órgão produtor, em decorrência de suas competências, funções, atividades e procedimentos administrativos, com o objetivo de identificar assegurar a valorização das séries documentais.

No âmbito da arquivística espanhola, Maria Luisa Conde Villaverde (1992) e José Luis La Torre Merino e Mercedes Martín-Palomino y Benito (2000) propõe como instrumento de coleta de dados dos tipos documentais a *Ficha de tipos documentais*, desenvolvida pelos Grupos da Direção de Arquivos Estatais da Espanha, cujos elementos estão descritos no quadro a seguir:

Quadro 7: Ficha de Identificação de Tipos Documentais.⁷

FICHA DE TIPOS DOCUMENTALES
ORGANISMO: (produtor – Fundo)
DEPENDENCIA: (departamento, diretoria, gerência – Grupo)
SECCIÓN: (seção, área, coordenação – Subgrupo)
SERIE/FUNCIÓN: (nomenclatura da série de acordo com a função/atividade que lhe deu origem)
TIPO DOCUMENTAL: (nomenclatura do tipo documental produzido)
LEGISLACIÓN: (legislação que regulamenta a produção do tipo documental)
DESCRIPCIÓN: (descrição do tipo documental)
ORDENACIÓN DE LA SERIE: (ordenação da série)
AÑOS DE LA SERIE: (datas extremas da série)
PRESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES: (descrição das normas e procedimentos administrativos – tramitação)
ACCESIBILIDAD: (descrição das condições, níveis de acesso e legislação)
ELIMINACIÓN: CONSERVACIÓN: TRANSFERENCIA:
OTROS TIPOS DOCUMENTALES EM LOS QUE SE RECOGEN DATOS ANÁLOGOS: (outros tipos de documentos onde são recorrentes dados análogos)
DUPLICADOS: (tipos documentais duplicados)
ANTECEDENTES DE LA SERIE: (antecedentes de formação da série)
CONTINUACIÓN DE LA SERIE: (continuação da série)
DATOS DEL ARCHIVO: (dados do arquivo onde se encontra a série)
SIGNATURA: (assinatura do responsável pela coleta e análise dos dados)
AÑO: (ano)

Fonte: CONDE VILLAVERDE (1992, p.86, grifo e tradução nossa).

Segundo esse grupo de autores, a aplicação desse formulário de levantamento de dados tem a finalidade de estudar todas as disposições que regulamentam cada trâmite concreto (procedimentos e normativas) e a circulação interna e externa que teve cada tipo documental na sua fase de produção. Da mesma forma, verifica-se que esta fase nos permitirá o conhecimento dos elementos que constituem a série documental, que é realizada fundamentalmente para estabelecer os critérios para a classificação e ordenação, bem como para a avaliação dos documentos identificados.

Na mesma linha que Maria Luisa Conde Villaverde (1992), José Luis La Torre Merino e Mercedes Martín-Palomino y Benito (2000), Juana Molina Nortes e Victoria Leyva

⁷ **Nota:** Desenvolvido pelo Grupo da Direção de Arquivistas Estatais de Madrid.

Palma (1996) apresentam como modelo de formulário de levantamento de dados e identificação do tipo documental, o *Impreso de Identificación y Valoración de Series Documentales*, cuja finalidade de aplicação se caracteriza pelo estudo pormenorizado da série documental produzida, que consiste no levantamento de informações sobre os elementos que caracterizam os documentos e a série documental, que consiste nos seguintes elementos do formulário a seguir:

Quadro 8: Modelo de Formulário de Identificação e Avaliação de Séries Documentais.⁸

IMPRESO DE IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE SERIES DOCUMENTALES	
ESTUDIO DE LA SERIE N°: (nome da série documental analisada)	
CODIGO DE CLASSIFICACIÓN: (código de classificação da série)	
SIGNATURAS CAJAS: (notação das caixas)	
N° DE UNIDADES: (quantidades de caixas)	
ORGANISMO PRODUTOR: (nome do organismo produtor)	
SERIE DOCUMENTAL: (nome do tipo e série documental)	FECHAS EXTREMAS: (datas limites)
LEGISLACIÓN DEL ORGANISMO PRODUCTOR: (legislação que regulamenta o funcionamento do organismo produtor)	
LEGISLACIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO: (legislação e/ou normas que regulamentam os procedimentos administrativos do organismo produtor - tramitação)	
DOCUMENTOS BÁSICOS:	
SERIES COMPLEMENTARIAS: (outros tipos de documentos onde são recorrentes dados análogos)	
ORDENACIÓN DE LA SERIE: (ordenação da série)	
CARACTERES EXTERNOS: (formato, suporte, estado de conservação)	
INSTRUMENTOS DE DESCRIPCIÓN: (instrumentos de descrição)	
ACCESIBILIDAD: (acessibilidade do conteúdo informativo contido nos documentos)	
VALORACIÓN: (avaliação)	
OBSERVACIONES: (observações pertinentes)	

Fonte: MOLINA NORTES; LEYVA PALMA (1996, p.160, grifo e tradução nossa).

As autoras analisadas ressaltam que esta fase da metodologia da Identificação Arquivística consiste em uma atividade intelectual, com a finalidade de analisar e estudar pormenorizadamente a série documental produzida ou transferida, através dos elementos que

⁸ **Nota:** Desenvolvido pelo Arquivo Central do Ministério de Educação e Ciência de Castilla, Espanha.

caracterizam os documentos, com vistas ao tratamento técnico documental de classificação, ordenação, avaliação e descrição de documentos.

No âmbito dos estudos do processo de Identificação Arquivística no Brasil, apontamos dois modelos de formulários para levantamento de dados da produção, tipologias e séries documentais, que possui a mesma finalidade dos formulários anteriormente apresentados, ou seja, visam fundamentalmente o conhecimento da rotina documental nos vários órgão da administração em análise, no desempenho das atividades pertinentes a cada função existente e identificadas, com vistas a análise da produção documental como medida preliminar à avaliação de documentos.

Dessa forma, selecionamos como exemplo para levantamento de dados da produção documental e dos tipos documentais o formulário de Nilza Teixeira Soares (1975), denominado de Levantamento da Produção documental, que possui os seguintes elementos em sua estrutura:

Quadro 9: Levantamento da Produção Documental.⁹

LEVANTAMENTO DA PRODUÇÃO DOCUMENTAL
1. DEPARTAMENTO, CENTRO, GABINETE:
2. COORDENAÇÃO, SERVIÇO:
3. SEÇÃO, SETOR, TURMA, ETC.
4. ATIVIDADE:
5. DOCUMENTOS GERADOS:
OBSERVAÇÕES:

Fonte Adaptada: TEIXEIRA (1975, p.12-13, grifo nosso).

Ressalta-se que esse formulário tem a finalidade de registrar informações cotidianas que envolvem a criação de papéis ou documentos ativos, provenientes de uma função, bem como levantar as relações que essas funções e atividades mantêm entre si, que precisam ser levantadas para o desenvolvimento do processo de avaliação de documentos, com vistas à valorização das séries documentais, bem como para as atividades de classificação, ordenação e descrição de documentos.

Por último, selecionamos também como exemplo o Formulário de Identificação de Tipologia Documental proposto e aplicado por Ana Célia Rodrigues e Nádia Dévaki Pena Garcia (2012) na Secretaria Municipal de Economia e Finanças Prefeitura da Prefeitura

⁹ **Nota:** Desenvolvido pelo Arquivo Nacional.

Municipal de Santos, São Paulo, cuja proposta contribui substancialmente para a gestão de documentos correntes e para a identificação, classificação, avaliação e descrição de documentos acumulados em arquivos. Dessa forma, apresentamos o modelo de formulário de levantamento de dados elaborado pelas autoras e que possui os seguintes elementos descritos abaixo:

Quadro 10: Formulário de Identificação de Tipologia Documental.¹⁰

FORMULÁRIO DE IDENTIFICAÇÃO DE TIPOLOGIA DOCUMENTAL			
Órgão produtor e subordinação			
Atividade			
Tipo documental			
Objetivo da produção:			
Conteúdo (dados que se repetem)			
Fundamento legal		Documentos anexos	
Tramitação			
Vias/cópias	Destino (órgão ou pessoa)	Objetivo	Quem assina
Prazo de arquivamento sugerido: _____		Destinação: () eliminar () preservar	
Entrevistado		Entrevistador	Data

Fonte: RODRIGUES; DÉVAKI (2012, p.6).

De forma conclusiva, o resultado da análise da aplicação das duas etapas de identificação nos permitirá conhecer, segundo Carmona Mendo (2004, p.44-46):

- A denominação da série, ou seja, sua definição; o aspecto externo que refere-se a materialidade do documento: meio pelo qual se transmite a mensagem; o suporte; o formato; e, a tradição documental, ou seja, se cópia ou original;
- O órgão produtor, refletindo as mudanças orgânicas decorrentes de sua evolução no tempo, descendo até a unidade administrativa encarregada da gestão das séries documentais por ela responsável;
- A legislação que ampara as funções materializadas nos distintos tipos documentais. Os trâmites ou os procedimentos administrativos que explica a gênese do tipo documental, conhecimento importantíssimo para delimitar a

¹⁰ **Nota:** Desenvolvido na Fundação Arquivo e Memória de Santos (FAMS).

vigência administrativa dos documentos para a avaliação com vistas a sua conservação ou eliminação;

- A tipologia documental, os documentos básicos que compõem um processo ou dossiê, no caso de documentos composto;
- A ordenação das séries, que dependerá das características dos tipos documentais que virá determinada pelo órgão produtor;
- O conteúdo dos documentos, sobre pessoas, datas, lugares, etc. e os assuntos que aparecem em cada série;
- A vigência administrativa que virá determinada pela norma administrativa ou do Direito para cada série documental;
- A conveniência de conservar ou eliminar as séries documentais de acordo com suas vigências administrativas e jurídicas;
- O acesso e o grau de consulta dos documentos pelos usuários, ou seja, tornasse possível a orientar a informação determinada pelas próprias normas ou necessidades dos usuários;

Assim, a etapa de identificação dos tipos documentais se apresenta como um método analítico que se baseia nos princípios de análise da Diplomática, mais especificamente nos parâmetros de estudos da Tipologia Documental, e contribui com um método eficaz que permite ao arquivista desenvolver com segurança o tratamento arquivístico necessário durante o ciclo de vida dos documentos.

Constata-se que essa metodologia é própria dos estudos arquivísticos modernos, com o objetivo de melhor conhecer seu objeto de estudos, ou seja, os documentos de arquivo (tipos documentais) mediante o entendimento de sua gênese, apoiado no Princípio da Proveniência, enquanto se supõe investigar as origens do fundo para sua correta classificação, descrição e avaliação documental. A análise do elemento orgânico e funcional (competências, funções e atividades) desenvolvido, são os elementos que refletirão e determinarão a estrutura de classificação e descrição de um fundo, a partir da fixação do tipo documental refletido na formação das séries documentais. Além disso, verifica-se que a metodologia de Identificação Arquivística auxilia o planejamento de procedimentos normativos necessários para a produção documental, tramitação e avaliação de documentos no âmbito da gestão de documentos, em todo o seu ciclo vital. Este resultado, como fora possível revelar, só pode ser alcançado através da aplicação do processo de Identificação Arquivística como fase preliminar para o tratamento de qualquer arquivo, pois na prática este conceito possui um

duplo papel de apoio para o arquivista: o reconhecimento das estruturas administrativas orgânicas e funcionais de qualquer organização e o estudo dos tipos documentais, que são decorrentes do procedimento administrativo, refletidas na formação das séries documentais.

4.3 Mapeamento de Fluxos Documentais: Um Elemento da Identificação Arquivística

No contexto da metodologia de Identificação Arquivística, especificamente na fase de identificação de tipos documentais, é importante estudar o trâmite do documento, revelando os documentos que são produzidos em cada fase do procedimento e como se vinculam para provar o cumprimento da ação administrativa que determina sua produção.

A metodologia de Identificação Arquivística consiste na investigação e na análise crítica dos elementos da gênese dos documentos e do reconhecimento do contexto administrativo que gerou a documentação em qualquer organização. Trata-se de uma metodologia de levantamento de dados sobre o órgão produtor, seu elemento orgânico (estrutura organizacional) e seu elemento funcional (competência, funções e atividades) e dos tipos documentais produzidos em decorrência de suas atividades legais e administrativas, conforme detalhado na seção quatro.

Conhecer a estrutura e o funcionamento da organização é o primeiro passo para entender como ocorrem os fluxos documentais, ou seja, é preciso conhecer a estrutura, funções, atividades, processos e procedimentos administrativos da organização através dos documentos de constituição e normativos.

De acordo com a Teoria das Três Idades, os documentos de arquivo, independentemente de seu suporte (eletrônico/digital ou convencional), manifestam-se no interior de um ciclo nas organizações e formam sistemas específicos de informação cujo fluxo é decorrente dos processos administrativos. Diante do exposto, verifica-se que os documentos arquivísticos surgem da execução de funções e atividades específicas que são desenvolvidas em uma organização com o intuito de alcançar seus objetivos predeterminados.

Retomando o conceito de processo e procedimento administrativo, verificamos que:

Processo é um conjunto de atos administrativos coordenados que visa uma decisão da administração. Exemplificando, teremos um processo administrativo como o requerimento de um alvará de construção feito por um cidadão. Após seu protocolo no setor competente, teremos os atos administrativos coordenados dos agentes da administração e, finalmente, uma decisão deferindo ou não o pedido inicial. Indica, portanto, o momento a ser trilhado pelo processo. Podemos afirmar que procedimento sempre desaguará num processo, sendo este dependente daquele (SANTOS, 2004, p.184, grifo do autor).

Entende-se que o procedimento administrativo é a modalidade ritual de um processo, ou seja, é a tramitação pelas instâncias competentes que possuem a função de deferir ou não um negócio através de atividades específicas com vistas a gerar efeitos jurídicos sobre toda declaração de vontade.

Da mesma forma, verifica-se na literatura da Administração que o processo administrativo é considerado sinônimo de processo de negócio, pois congrega um conjunto de atos administrativos que visam à tomada de decisão em uma organização sobre um negócio específico coordenado por meio de um procedimento administrativo, conforme apontado por Menne-Haritz (2004):

Processos de negócios são vistos aqui como consequências compostas de acontecimentos e ações interligadas. Como características destes acontecimentos vê-se o fato de eles serem baseados e iniciados por seus predecessores que o conduzem, passo a passo a uma meta final comum, através de atividades internas, e, por fim, a tomada de decisão. Eles reúnem recursos fornecidos pela organização, em formas diversas e em constante mudança. Eles precisam de tempo para transformar o problema inicial, que causou sua iniciação, em uma questão aberta, passo a passo, até sua solução. Esta definição, entretanto, é valiosa principalmente para processos de tomada de decisão abertos, ainda operacionalmente fechados, enquanto processos de produção, assim como um processo operacionalmente aberto, ainda que do tipo fechado, pode ser visto como um processo de negócio. Ambos possuem diferenças distintivas, fato que deve ser levado em consideração (MENNE-HARITZ, 2004, p.12, tradução nossa).

Entretanto, outra definição deve ser considerada, pois segundo o Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio da *Association of Business Process Management* (BPM CBOK, 2009, p.30), processo de negócio consiste:

[...] em um conjunto definido de atividades ou comportamentos executados por humanos ou máquinas para alcançar uma ou mais metas. Os processos são disparados por eventos específicos e apresentam um ou mais resultados que podem conduzir ao término do processo ou a transferência de controle para outro processo. Processos são compostos por várias tarefas ou atividades inter-relacionadas que solucionam uma questão específica.

O processo de negócio, portanto, consiste em uma ordenação específica de atividades dentro de uma ou mais funções na organização com as quais se relaciona o processo, com um começo e um fim, denominado também de processo ponta-a-ponta, que representa uma relação lógica entre si. Podemos concluir que um processo é um conjunto sequenciado de atividades estruturadas por um procedimento administrativo elaborado para alcançar um objetivo específico, seja no processo de produção de um bem, seja no processo da prestação de um serviço. Na essência, verifica-se que o processo de negócio dita ‘*o que fazer*’ e o procedimento administrativo ‘*o como fazer*’.

O guia da ABPM ainda nos apresenta a definição de função do negócio, que se configura de grande valia para o entendimento de como se relacionam as atividades dentro das funções de uma organização:

“Funções de negócio” são habitualmente definidas por um grupo de atividades relacionadas a um objetivo ou tarefa particular, por exemplo, vendas, finanças e produção. A organização funcional é contemporânea do livro *Riqueza das Nações* de Adam Smith, onde é descrita a noção de especialização de tarefa. Através da execução de tarefas individuais por colaboradores altamente especializados, as organizações podem obter grandes economias de escala viabilizando um aumento da participação no mercado e margens de lucro. As funções concentram-se em tarefas ponta-a-ponta, ou seja, tarefas e atividades, através das fronteiras das funções para agregar valor ao cliente (BPM CBOOK, 2009, p.33, grifo do autor).

Ressalta-se, a partir dessa definição, que as organizações, independente de qual serviço ou produto oferecido, sejam públicas ou privadas, estão atreladas a processos de negócios, e as atividades de cada processo de negócio não acontecem isoladamente, mas sim ultrapassam as unidades organizacionais, conhecimento importante para identificar com precisão a proveniência dos documentos, para fins de tramitação, classificação e avaliação.

É importante salientar que este trabalho de pesquisa não pretende realizar uma gestão por processos em uma organização, conforme proposto pela metodologia de gestão de processos de negócio, visto que essa área do conhecimento é extremamente especializada e ocupada por profissionais da Administração e da Tecnologia de Informação e Comunicação. Para nós, o interesse pelo tema são as ferramentas propostas por essa área, que podem ser aplicadas para o mapeamento de fluxos documentais, especificamente através da ferramenta de fluxograma, pois proporciona uma ampliação mais segura do campo de tramitação proposto para a identificação dos tipos documentais que tramitam na organização, permitindo identificar, com segurança, os documentos decorrentes das atividades de um processo de negócio mapeado, uma vez que a área de Arquivologia carece desses instrumentos.

Por outro lado, a par dessas definições, é possível verificar como os documentos surgem e se relacionam com essas funções e atividades desenvolvidas no âmbito de um processo de negócio, justificando a nossa proposta de pesquisa, conforme explica Menne-Haritz (2004):

Documentos é o outro lado do processo de negócio. Eles são produzidos pelas necessidades inerentes à organização, principalmente pelo fato de essas necessidades não poderem ser suficientemente abordadas pela comunicação oral. Esta é a principal motivação para a criação de documentos. Isto, portanto, parece útil para a compreensão dos documentos, sejam eles em papel, ou na forma eletrônica [...]. A natureza administrativa dos documentos reflete suas funcionalidades em sistemas de comunicação altamente

complexos. [...] O resultado do trabalho administrativo não é a produção de documentos, mas antes, a provisão de soluções para os problemas e o fornecimento de serviços. Documentos é uma forma especial de ferramentas, criadas quando necessárias. Documentos emergem de uma comunicação organizacional sem terem sido criados intencionalmente. Se eles são intencionalmente criados, sua funcionalidade no processo desaparece. Documentos é a parte latente dos processos de tomada de decisão e são visíveis a partir de uma perspectiva que esteja envolvida na tomada de decisão. (MENNE-HARITZ, 2004, p.99, tradução nossa).

Nesse sentido, ressalta-se aqui a importância do mapeamento de fluxos documentais já no âmbito das fases propostas pela metodologia de identificação arquivística, visto que se torna condição *sine qua non* para a correta classificação e avaliação de documentos, processos básicos de um programa de gestão de documentos.

Para mapear os fluxos documentais é essencial conhecer os processos administrativos, bem como a estrutura hierárquica e funcional da organização. Esse tipo de informação pode ser encontrado em Organogramas, Fluxogramas, Quadros de Distribuição de Trabalho (QDT), Quadros de Descrição de Função (QDF), instrumentos geralmente elaborados pela da área de Organização, Sistemas e Métodos e pela área de Mapeamento e Gestão de Processos da Administração, que são utilizados para representar, de forma gráfica, a estrutura, os processos, funções e atividades administrativas desenvolvidas em uma organização. Orienta-se, caso não existam profissionais de OSM na organização, que os arquivistas auxiliem o desenvolvimento desses tipos de instrumentos para a melhor visualização dos processos e procedimentos de trabalho desenvolvidos por determinada organização.

“A técnica mais conhecida e mais utilizada de processos administrativos é a da elaboração de fluxogramas [...]. O fluxograma de maneira geral procura apresentar o processo passo a passo, ação por ação [...]” (ARAÚJO, 2000, p.235). Os fluxogramas se constituem potencialmente em ferramentas que oferecem a visualização dos processos de negócios da organização em cada uma de suas etapas, permitindo identificar as atividades que geram documentos em uma organização e determinar todo o trâmite ou caminhos percorridos pelos documentos até cumprir seu objetivo final.

Os documentos arquivísticos surgem em decorrência das funções e atividades que são desenvolvidas em qualquer organização visando algum objetivo específico. Eles são instrumentos lógicos que possuem características e valores administrativos, jurídicos, técnicos, contábeis, informacional, probatório etc., que estruturam e integram os recursos e setores incumbidos de sua administração, ou seja, estabelece relações e articulações formais e precisas entre as partes integrantes do processo de negócio da organização como um todo.

Ressalta-se aqui a importância do mapeamento da tramitação do documento, que por definição, é o caminho que o documento administrativo deverá percorrer em uma organização de forma programada e estruturada para cumprir certo objetivo para o qual foi criado. O trâmite documental é o que determina o fluxo documental, ou seja, o caminho que o documento deve percorrer passo a passo, registrando dados e informações sobre as ações, decisões e as pessoas envolvidas, como surge e qual a sua tramitação para cumprir o seu objetivo, bem como a sua destinação após esse uso.

Existem diversos modelos de notação de fluxo utilizados para representar processos de negócio de uma organização na literatura da área de Administração. Mas o que nos interessa para fins desta pesquisa é a representação na forma de blocos dos fluxos de documentos e suas vinculações com o processo decisório, identificando a origem e destino de cada documento de um processo, cuja leitura possibilita uma visão global e integrada das funções em cada passo ou etapa desenvolvida.

O fluxograma de raias pode ser de simples entendimento, devido à complexidade dos fluxos existentes em uma organização, visto que oferece a possibilidade de fluxo alternativo, uma vez que o processo de negócio não acontece isoladamente, mas sim ultrapassam as unidades organizacionais, além de ser o mais simples e o mais utilizado para representar um processo.

Esta notação representa como o fluxo de trabalho cruza unidades organizacionais. Entende-se por unidades organizacionais os departamentos, as áreas ou, em última instância, os cargos da organização. A notação possui esse nome porque as unidades organizacionais são similares às raias de uma piscina. A vantagem na utilização de raias é que a notação permite uma fácil visualização dos *handoffs*. [...] Por isso, a notação por raias (que evidencia os *handoffs*¹¹) é uma alternativa interessante de notação (JÚNIOR; SCUCUGLIA, 2011, p.53-54).

Sendo assim, para esta pesquisa utilizar-se-á o instrumento de fluxograma de raias para o mapeamento do fluxo documental do Contrato de Fretamento de Aeronave, amostra de pesquisa escolhida, bem como para representar o processo de fretamento de aeronave que lhe dá origem, apresentados na seção 6 – Identificação Arquivística como Metodologia para a Gestão de Documentos na GOL.

¹¹ É o processo de entrega ou transferência de um produto ou atividade para um cliente ou área.

5 GESTÃO DE DOCUMENTOS

5.1 Termo, Conceito e Finalidade

As instituições arquivísticas caracterizavam-se pelo seu comprometimento em relação à conservação e acesso de documentos considerados de valor para a história. Essa concepção opunha-se, de forma dicotômica, a do documento administrativo, cujo problema era considerado exclusivamente de responsabilidade dos órgãos administrativos (SILVA *et al*, 2002, p.93).

Os arquivos do Século XX, ao contrário dos séculos anteriores, passaram a possuir características de expansão e de diversificação das fontes produtoras, ligando-se mais à administração, à diversidade de suportes, à multiplicação da produção documental e à ampliação do universo de usuários.

De acordo com Lopes (1996, p.72-75), é no período pós II Guerra Mundial, com a complexidade do fenômeno referente ao aumento significativo da quantidade de documentos produzidos pelas administrações públicas, que acontece nos Estados Unidos uma ruptura na teoria dos arquivos permanentes ou históricos, surgindo uma nova preocupação com os arquivos correntes ou ativos. Essa preocupação emana devido à grande importância norte-americana no cenário internacional, bem como ao crescimento da máquina estatal do país, modificando substancialmente a valorização dada aos arquivos correntes, ao contrário da tradição européia, cujo enfoque ainda se voltava para a valorização da história da sociedade.

“A atividade denominada *records management*, originalmente cunhada em inglês e posteriormente traduzida como gestão de documentos, não surgiu da prática ou teoria dos arquivos, mas por uma necessidade da administração pública” (RODRIGUES, 2006, p.103, grifo da autora), surge para racionalizar a produção, uso e a eliminação ou conservação dos documentos que se abarrotavam sem tratamento e controle nos órgãos públicos da época.

Na segunda metade do Século XX, há um redimensionamento e revisão dos preceitos das teorias e da profissão do arquivista, diante do aumento do volume dos documentos administrativos produzidos, surgindo no bojo das discussões do conceito de gestão de documentos, o conceito de ciclo vital dos documentos, o que provocou uma cisão profissional nos países anglo-saxões gerador desse conceito, isto é, paralelamente a figura do arquivista passa a existir a figura do *record manager* ou administrador de documentos.

Sabe-se que, a partir do pós-guerra, foi crescente nos EUA o interesse pelo tratamento técnico dos arquivos setoriais e gerais das organizações. Isso fez nascer uma nova profissão: o *records manager*, trabalhando nas

organizações, organizando os arquivos correntes e intermediários. Eles se diferenciam, no contexto daquele país, dos *archivists*, empregados nos arquivos históricos [...] (LOPES, 1997, p.28-29 grifo nosso).

Ocorre que o arquivista se encarregaria dos documentos de valor permanente e os administradores de arquivos se encarregariam dos documentos de valor corrente e intermediário. Há uma ruptura na Década de 1980 entre os profissionais nos Estados Unidos e Canadá, visto que no Canadá o conceito de ciclo vital dos documentos não foi entendido de forma excludente, mas sim de forma integrada e global no tratamento dos arquivos.

De acordo com Lopes (1998), o conceito de ciclo vital dos documentos surge no bojo das discussões do conceito de gestão de documentos, iniciada nos Estados Unidos e, posteriormente, foi ampliado por estudos no Canadá, o que causou a fragmentação da arquivística em três correntes de pensamento, a saber: a arquivística clássica ou tradicional, que exerce hegemonia internacional dos valores secundários e históricos dos arquivos (arquivística francesa, italiana e espanhola); a arquivística moderna do *records management*, de origem norte-americana, voltada para a gestão dos documentos correntes a serviço da administração; e a arquivística integrada, de origem canadense, voltada para a gestão do ciclo completo de vida dos documentos.

Note-se que a fragmentação do pensamento arquivístico é um problema internacional. A ausência de metodologias e de concepções bem estabelecidas e utilizadas de modo regular são recorrentes em escala mundial. Por toda parte, mesmo onde reina a hegemonia de uma ou outra corrente, é previsível a coexistência no mesmo meio de trabalho de várias visões e práticas (LOPES, 1998, p.60).

Lopes (1996, p.67), aponta que os princípios fundamentais e originais das práticas arquivísticas foram pensados para atender as necessidades dos arquivos históricos, para dar racionalidade ao recolhimento (proveniência e da ordem original), avaliação, arranjo e descrição de documentos com valor de guarda definitivo, ao contrário da arquivística moderna do *records management* de origem norte-americana, que surge como resposta para o problema do crescimento em larga escala da produção documental.

Por outro lado, os princípios da proveniência e da ordem original serviram para fundamentar estratégias de classificação e da Teoria das Três Idades surgidas nesse período e que foi aplicada para a avaliação dos documentos. Essa inovação norte-americana da teoria das três idades, proposto por Schelleberg (1956), em seu livro intitulado de Arquivos Modernos, deu importância e resumiu a constatação que seu país havia chegado a respeito do valor primário dos arquivos ativos (correntes) e semi-ativos (intermediários) e da necessidade

de classificá-los e avaliá-los na sua fonte de origem, o que proporcionaria uma redução na quantidade dos documentos a serem acumulados (SCHELLEMBERG, 2006).

O ciclo de vida ou a Teoria das Três Idades dos documentos surge para definir a frequência e tipo de uso dado aos documentos, definido por Schellemborg (2006) como pilares da Arquivística, baseados nos valores administrativos (primários) e de informação histórica (secundários).

Os arquivos ativos ou correntes seriam os de gestão, de suporte imediato às atividades realizadas na organização. Os arquivos semi-ativos ou intermediários seriam os responsáveis por documentos que necessitariam de um tempo maior de gestão e guarda, por motivos administrativos, legais ou financeiros, mas que não serviriam mais de suporte imediato às atividades, e que por determinada circunstância poderiam tornar-se ativos novamente. E, por último, os arquivos inativos ou permanentes seriam responsáveis pela gestão e guarda de documentos que deveriam ser integralmente eliminados ou ao contrário ser enviados definitivamente aos arquivos históricos, caso tivessem um valor histórico (valor secundário).

Por definição, de acordo com o Dicionário de Terminologia Arquivística do Conselho Internacional de Arquivos (1988), a gestão de documentos é relacionada com os princípios de economia e eficácia da administração geral dos órgãos públicos e privados, com vistas à produção, manutenção, utilização e destinação final dos documentos definido como: "conjunto de medidas e rotinas que tem por objetivo a racionalização e eficiência na produção, tramitação, classificação, avaliação, arquivamento, acesso e uso das informações registradas em documentos de arquivo".

A Teoria das Três Idades no Brasil não foi entendida de forma excludente no tratamento técnico dos arquivos, mas sim de forma global e integrada, e foi aplicado nos arquivos de forma linear para o tratamento técnico desde a produção até a destinação final dos documentos, conforme exposto pelas definições de gestão de documentos do CIA (1988), para fins de planejamento de programas de gestão de documentos. Este fato que se verifica juridicamente na publicação da Lei Federal nº 8.159 de 08 de janeiro de 1991 (Lei Nacional de Arquivos), que define em seu Art. 3º:

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.

Tendo em vista as definições do termo, do conceito e da finalidade da gestão de documentos apresentadas para fins desta pesquisa, se faz necessário apresentar as fases do seu

desenvolvimento para a compreensão dos procedimentos necessários para a formulação de um programa de gestão de documentos.

5.2 Fases da Gestão de Documentos

A gestão de documentos caracteriza-se como um conjunto de procedimentos e operações técnicas voltadas para a racionalização e eficiência da produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento dos documentos em cada uma de suas idades, corrente, intermediária e permanente, independente do seu suporte, com o máximo de segurança e de acordo com critérios e políticas normativas consistentes, levando em consideração o aspecto jurídico-administrativo da organização.

Tendo em vista essas finalidades, Lopes (1996) ressalta que seria necessário como proposta para o presente,

[...] que o tratamento arquivístico deve começar na origem, isto é, no momento da produção do documento, sem isto, os princípios e a teoria das três idades perdem sentido frente aos problemas do mundo contemporâneo, caracterizado pelo aumento explosivo da quantidade de informação e dos documentos (LOPES, 1996, p. 79-80).

A primeira fase da gestão de documentos diz respeito ao estabelecimento de procedimentos arquivísticos normativos para a produção de documentos em meio convencional e eletrônico, cujas normativas são extremamente necessárias à criação de uma política arquivística institucional de gestão de documentos, que dê conta adequadamente de todo o ciclo de vida dos documentos de forma segura e eficiente nas organizações.

A produção de documentos [...] é especialmente importante porque se devidamente aplicada: 1) evitará a criação de documentos não essenciais, diminuindo assim o volume de documentos a serem controlados, armazenados e eliminados; 2) realçará a utilidade e o valor dos documentos necessários; e 3) garantirá uma utilização adequada da micrografia e automação durante todo o ciclo de vida do documento (RHOADS, 1989, p.4, tradução nossa).

Em relação à fase de produção documental, Rosseau e Couture (1998, p.68), ressaltam que a preocupação com a informação inútil e supérflua é eliminada de imediato se aplicadas normas que visam à gestão da informação como formulários, procedimentos, diretrizes, manuais, regulamentos etc., visando não apenas a economia de recursos materiais, mas também para a manutenção da integridade, autenticidade, fidedignidade e unicidade do documento de arquivo.

A criação dos documentos constitui uma atividade arquivística bastante recente, apesar de, na Alta Antiguidade, os arquivistas terem trabalhado com copistas. Foi o *records management* que desenvolveu as competências neste domínio. Encontramos assim, nos manuais dedicados a esta função, métodos de trabalho relativos à gestão da correspondência, relatórios, formulários, atas, políticas e diretrizes, etc. Com a utilização cada vez maior do computador e a procura de uma maior eficácia administrativa para a criação de documentos, as preocupações do arquivista, no domínio da criação, consistem, sobretudo, em assegurar a uniformização da forma dos documentos, bem como a gestão dos documentos eletrônicos (ROUSSEAU; COUTURE, 1998, p.51 grifo dos autores).

A uniformização da forma dos documentos diz respeito à padronização de sua estrutura diplomática e tipológica, e essa orientação imediata desde a criação dos documentos (e da informação), permite determinar sua tramitação, sua classificação e temporalidade dos documentos em sua fonte de origem, diante da complexidade dos procedimentos e processos administrativos existentes nas organizações modernas.

A integridade do documento de arquivo, de acordo com o e-ARQ Brasil (2006, p.22), refere-se ao estado pleno do documento, ou seja, os documentos são íntegros quando estão completos e não sofreram nenhum tipo de alteração não autorizada nem documentada.

A autenticidade de um documento de arquivo é definida por Duranti (1994, p.51) como:

A autenticidade está vinculada ao *continuum* da criação, manutenção e custódia. [...] são criados tendo-se em mente a necessidade de agir através deles, são mantidos como garantias para futuras ações ou para informação, e "são definitivamente separados para preservação, tacitamente julgados dignos de serem conservados" (DURANTI, 1994, p. 51 grifo da autora).

A fidedignidade do documento de arquivo é considerada na literatura arquivística como sinônimo de confiabilidade e é definida como:

Um documento arquivístico confiável é aquele que tem a capacidade de sustentar os fatos que atesta. A confiabilidade está relacionada ao momento em que o documento é produzido e à veracidade do seu conteúdo. Para tanto há que ser dotado de completeza e ter seus procedimentos de criação bem controlados. Dificilmente pode-se assegurar a veracidade do conteúdo de um documento, ela é inferida a partir da completeza e dos procedimentos de criação. A confiabilidade é uma questão de grau, ou seja, um documento pode ser mais ou menos confiável (e-ARQ Brasil, 2006, p.22).

A unicidade do documento de arquivo “[...] provém do fato de que cada registro documental assume um lugar único na estrutura documental do grupo ao qual pertence e no universo documental” (DURANTE, 1994, p. 51 grifo da autora).

Portanto, as atividades inerentes à produção de documentos revisada na literatura, consistem inicialmente na análise criteriosa do processo e dos procedimentos administrativos, porquanto os documentos são resultantes das ações administrativas em cada uma das etapas

desse processo. Assim, a padronização da estrutura documental é importantíssima para o desenvolvimento de uma plataforma institucional (automatizado ou não) que dê conta de todo o ciclo de vida dos documentos de forma integrada, entre todas as partes que compõem os processos administrativos na organização.

Nesta fase, destacam-se os formulários, instrumentos e modelos que devem ser criados para cada tipo documental de acordo com os objetivos e atividades administrativas desenvolvidas na organização e com o sistema jurídico-administrativo vigente, sejam por profissionais da área de Organização, Sistemas e Métodos ou arquivistas, de modo que incida na eliminação, consolidação, simplificação e ajustes necessários nos documentos empregados em qualquer atividade na organização, visando o seu adequado controle e uso desde a produção do documento.

Rhoads (1989, p.4, tradução nossa) ressalta alguns fatores que influem diretamente sobre a fase de produção de documentos, e que se constituem em atividades específicas dessa fase, conforme descritas abaixo:

1. Desenho de formulários: visa estudar a disposição dos campos de preenchimento de informações e oferecer as dimensões adequadas do documento;
2. Gestão de formulários: visa o controle sobre os modelos criados, evitando que haja mais de um para cumprir o mesmo tipo de atividade, eliminando os modelos desnecessários com a padronização dos campos de preenchimento em que houver dados com possibilidades de serem cruzados com dados de outra área;
3. Gestão de correspondência e telecomunicações: visa evitar cópias desnecessárias das correspondências enviadas e arquivadas e os meios de comunicação utilizados para sua transferência, bem como a tecnologia existente;
4. Gestão de relatórios: visa tratar o conteúdo e formato dos relatórios, os intervalos de sua preparação, controle do número de cópias e adequação às necessidades dos usuários que os lêem;
5. Sistema de gestão da informação: visa saber quais as informações necessárias, em qual formato e qual velocidade o administrador precisa para tomar determinadas decisões. Podendo ser ou não sistemas automatizados;

6. Gestão de diretrizes: visa à preparação e difusão de informações sobre políticas e normas. Deve prever o formato e os destinos da distribuição destes documentos.

Portanto, a partir da aplicação dos princípios e estudos da Diplomática e da Tipologia Documental, análise fundamental para a padronização dos documentos de acordo com regras e diretrizes de gestão de formulários apropriadas, incidirá no controle pleno da produção dos documentos, indicando quais documentos são ou deverão ser produzidos em cada atividade identificada na organização, estabelecendo as bases para a utilização e conservação de documentos, próxima fase da gestão de documentos.

Na literatura encontram-se vários termos utilizados para denominar essa fase da gestão de documentos como “Utilização dos documentos” (BERNARDES; DELATORRE, 2008, p.9), “Utilização de documentos” (PAES, 2004, p.24), “Difusão e acesso à informação orgânica” (ROSSEAU; COUTURE 1998, p.69), “Controle, utilização e armazenamento de documentos” (RHOADS, 1989, p.5), “Utilização e conservação de documentos” (MANUAL DE GESTÃO..., 2012, p.12). Os conceitos apresentados por esses autores não são excludentes, mas sim complementares, variando apenas na terminologia adotada em seus estudos para o conjunto de atividades desenvolvido nessa fase. Contudo, para esta pesquisa utilizar-se-á “Utilização e conservação de documentos”.

Nesse sentido, esta fase do programa de gestão de documentos, diz respeito às atividades de utilização, manutenção e implementação de sistemas de arquivo (protocolo, tramitação, arquivamento, acesso e uso), seleção de sistemas de reprodução, tecnologias de automatização do acesso, mobiliário, materiais e locais de armazenamento adequados.

De acordo com Bernardes e Delatorre (2008, p.9 grifo da autora), as atividades da gestão de documentos referentes à utilização dos documentos incluem:

[...] todas as atividades de Protocolo (recebimento, classificação, registro, distribuição, tramitação e expedição), todas as atividades de Arquivo (organização e arquivamento, reprodução, acesso à documentação e recuperação de informações) e a gestão de sistemas de protocolo e arquivo, sejam eles manuais ou informatizados.

De acordo com o manual de Gestão de Documentos do Estado do Rio de Janeiro (2012, p.12), a fase de utilização e conservação de documentos é definida como:

[...] criação e melhoramento dos sistemas de arquivos e de recuperação de dados, gestão de correio e telecomunicações, seleção e uso de equipamento reprográfico, análise de sistemas, produção e manutenção de programas de documentos vitais e uso de automação e reprografia nestes processos (MANUAL DE GESTÃO DE DOCUMENTOS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, 2012, p.12).

Desse modo, observa-se a importância desta fase na literatura analisada, no que tange o desenvolvimento e definição de diretrizes de sistemas de protocolo em arquivos correntes ou setoriais, com procedimentos técnicos objetivos e bem desenvolvidos, que visem à padronização de registro, controle, tipologias documentais, classificação, grau de sigilo, acesso, tramitação de documentos e processos por meio de um sistema que permita o seu monitoramento desde sua produção até a sua destinação final. O protocolo, de acordo com o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2004, p.131) é definido como "serviço encarregado do recebimento, registro, classificação, distribuição, controle da tramitação e expedição de documentos".

Com o desenvolvimento das atividades de gestão de protocolo, em consonância com a fase de padronização da produção de documentos, através da formulação de instrumentos normativos, como manuais, diretrizes e normas de procedimentos, a criação de documentos adequados e necessários para a o desenvolvimento das atividades da organização é garantido nessa fase, porquanto o controle, acesso, utilização e arquivamento são entendidos de forma clara e uniforme em toda a organização, proporcionando eficiência na comunicação da informação.

Além disso, verifica-se na literatura que o conjunto de atividades desta fase da gestão de documentos está relacionado às tarefas de controlar o fluxo documental, isto é, determinar as características de seu trâmite para o seu controle, acesso e uso.

Utilização de documentos: esta fase inclui as atividades de protocolo (recebimento, classificação, registro, distribuição, tramitação), de expedição, de organização e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária bem como elaboração de normas de acesso à documentação (empréstimo, consulta) e à recuperação de informações, indispensáveis ao desenvolvimento de funções administrativas, técnicas ou científicas das instituições (PAES, 2004, p.54, grifo da autora).

Para que seja possível controlar os fluxos documentais é essencial conhecer os processos administrativos, bem como a estrutura hierárquica e funcional, e as atividades desenvolvidas pela organização. Esse tipo de informação pode ser encontrado em fluxogramas, instrumento elaborado pela da área de Organização, Sistemas e Métodos para representar de forma gráfica os processos administrativos e de negócio desenvolvidos em uma organização. “A técnica mais conhecida e mais utilizada de processos administrativos é a da elaboração de fluxogramas [...]. O fluxograma de maneira geral procura apresentar o processo passo a passo, ação por ação [...]” (ARAÚJO, 2000, p.235). Portanto, os fluxogramas são representações gráficas dos procedimentos administrativos em cada uma de suas etapas, permitindo identificar as instancias de tomada de decisão, as atividades geradoras de

documentos, os pontos que geram ineficiência e, conseqüentemente, a padronização e controle do fluxo documental.

O fluxo documental é entendido como o caminho que o documento percorre durante sua tramitação decorrente de um procedimento administrativo, desde a produção até a sua destinação final. Esse entendimento é facilitado após o mapeamento dos tipos documentais decorrentes das atividades desenvolvidas na organização, na fase de identificação de tipos documentais, especificamente na análise da tramitação, através da análise dos processos e procedimentos administrativos da organização, elemento que torna possível a visualização da produção de documentos decorrente de cada atividade.

Além disso, é importante enfatizar que a organização e arquivamento dos documentos devem seguir os critérios adotados pelo plano de classificação que deve ser aplicado durante a fase de produção dos documentos, pois permitirá recuperar o contexto funcional de produção, identificando os tipos documentais produzidos decorrentes de todas as atividades da organização, tornando seguro a avaliação e destinação dos documentos, próxima fase da gestão de documentos.

A destinação de documentos é considerada a última fase de um programa de gestão de documentos, porém não menos importante que as anteriores. Trata-se da destinação final dos documentos através de um programa de avaliação das características da tipologia documental dentro de um contexto de produção jurídico-administrativo, que garanta a proteção dos conjuntos documentais de valor permanente e a eliminação de documentos rotineiros desprovidos de valor informativo, probatório ou histórico, evitando gerar gastos de guarda com documentos desnecessários, minimizando o tempo de busca de documentos realmente importantes e necessários para as organizações. Essa fase do processo de gestão de documentos é considerada na literatura a detentora de maior visibilidade para as organizações, uma vez que proporciona soluções sólidas e seguras no que tange ao acúmulo de documentos.

Segundo Rosseau e Couture (1998, p.68) “a informação bem protegida e conservada segundo normas técnicas e materiais precisos pode ser facilmente comunicadas”, ou seja, centra-se na proteção e conservação dos documentos, mais do que na eliminação de documentos, sendo esta última consequência da primeira.

De acordo com Paes (1997, p.54):

Avaliação e destinação de documentos: talvez a mais complexa das três fases da gestão de documentos, se desenvolve mediante a análise e avaliação dos documentos acumulados nos arquivos, com vistas a estabelecer seus prazos de guarda, determinando quais serão objeto de arquivamento permanente e

quais deverão ser eliminados por terem perdido seu valor de prova e de informação para a instituição.

Já no Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p.41), a avaliação de documentos é definida como “Processo de análise de documentos de arquivo, que estabelece os prazos de guarda e a destinação, de acordo com os valores que lhes são atribuídos”.

A partir destas considerações, entendemos que após se confeccionar o plano de classificação (instrumento primário que deve ser produzido com base na análise das características do organismo produtor), faz-se necessário a análise dos valores legais, informativos e administrativos dos documentos dentro de seu contexto de produção, entendendo a avaliação como o “Processo de análise e seleção de documentação de arquivos, visando a estabelecer sua destinação (guarda temporária ou permanente, eliminação e/ou reprodução), de acordo com os valores que lhes são atribuídos” (CRUZ, 2001, p.16 grifo do autor).

Como fora discutido no desenvolvimento desta seção, o processo de avaliação e destinação de documentos, bem como todo o processo de gestão de documentos, repousa no entendimento e estabelecimento das fases documentais de acordo com a Teoria das Três Idades, com vistas a facilitar a atribuição dos valores aos documentos de acordo com suas necessidades e usos em cada uma de suas idades.

Segundo essa teoria, o arquivo corrente caracteriza-se por possuir documentos administrativos, de uso funcional e jurídico que acompanha o documento desde a sua produção, tramitação até a finalização de seu objetivo (atividade que o gerou).

Já os arquivos intermediários são aqueles que já ultrapassaram seu prazo de validade jurídico-administrativo, mas ainda podem ser utilizados pelo produtor. Bellotto (2004, p.24) elucida que é nesta fase que os documentos são submetidos à tabela de temporalidade, que determinam seus prazos de vigência e de vida. Aplicado este instrumento de destinação, os documentos são eliminados (baseado em legislação) ou, se já está ultrapassado o seu valor primário, são destinados ao arquivo permanente.

Os arquivos permanentes são o conjunto de documentos custodiados em caráter definitivo, em função do seu valor secundário. O valor secundário se refere à possibilidade de uso dos documentos para fins diferentes daqueles para os quais foram originariamente criados.

Ao analisarmos a função Avaliação, valemo-nos de Vázquez (2002), para quem:

[...] a *avaliação de documentos* consiste em um processo no qual se estabelece o tempo em que os documentos de arquivo servem para fins

administrativos e quais deles devem ser conservados para fins de pesquisa, estudo e consulta (VÁZQUEZ, 2002, p.19, tradução nossa, grifo do autor).

Na ótica do autor, esta proposta de avaliação documental, no sentido mais amplo, consiste na apreciação e estudo da validade dos documentos, bem como no estudo do descarte ou eliminação e os meios de destruição (trituração, incineração, etc.). No primeiro caso, a apreciação e estudo da validade dos documentos implicam principalmente na análise da vigência administrativa do documento de arquivo, visto que todo documento de arquivo é produzido vinculado à uma tramitação. Entendendo todo o processo documental, de uma fase à outra da Teoria das Três Idades (transferência documental e recolhimento), é possível verificar que a avaliação e destinação de documentos nos arquivos correntes e intermediários colocam-se na última atividade do mesmo arquivo.

No sentido mais restrito da palavra, e na relação com outras especialidades do conhecimento, como por exemplo, o Direito, o significado da avaliação de documentos está relacionado com a jurisprudência, ou seja, o processo de avaliação depende de legislação. Nada pode ser eliminado sem que tenha respaldo de um instrumento legal.

Por outro lado, para a Administração, o sentido da palavra avaliação de documentos abre um diálogo entre os arquivistas e os administradores, pois, conforme explica Vázquez (2002), para a Administração,

Não se concebe a avaliação documental como um trabalho que se realiza somente para descongestionar a os armários. É um processo permanente. A avaliação de documentos tecnicamente concebida abre diálogo com o arquivista e os administradores de empresas. A tarefa de melhorar a produção e o fluxo documental é um estudo interdisciplinar entre ambas as profissões (VÁZQUEZ, 2002, p.20, tradução nossa).

Além dessas áreas, a avaliação de documentos também se relaciona com profissionais da área de Informática, pois abre um diálogo fundamental para a conservação dos documentos em suportes eletrônicos e a utilização dos computadores e da informática como apoio para a gestão de documentos.

O resultado dessas análises dos valores primários e secundários dos documentos de arquivo incidirá em bases sólidas e seguras para selecionar os documentos desde sua produção, indicando quais serão objetos de conservação e quais serão objetos de eliminação, garantindo o acesso ágil aos documentos quando solicitados, resultando em economia de recursos financeiros, materiais e tecnológicos para a manutenção dos documentos em suportes convencionais ou eletrônicos. A tabela de temporalidade é o produto resultante da função da Avaliação de documentos, cujas informações são levantadas já na fase de identificação de

tipos documentais proposta pela metodologia de Identificação Arquivística, e aplicada na fase de destinação de um programa de gestão de documentos.

Para Bernardes (1998), a tabela de temporalidade é um:

Instrumento aprovado por autoridade competente que regula a destinação final dos documentos (*eliminação* ou *guarda permanente*), define prazos para sua *guarda temporária* (vigência, prescrição, precaução), em função de seus valores administrativos, legais, fiscais etc. e determina prazos para sua transferência, recolhimento ou eliminação (BERNARDES, 1998, p.22 grifo da autora).

Nessa abordagem, no que tange à tarefa de avaliação dos documentos, nem o produtor nem o arquivista tem a responsabilidade de avaliar, mas sim uma comissão interdisciplinar coordenada por um arquivista e composta por profissionais da área do Direito, da História, da Administração e da Informática, pois os documentos arquivísticos são coproduzidos, ou seja, significa que são produzidos simultaneamente por vários sujeitos no desenvolvimento de uma atividade, de uma ação. Sem essa relação o documento não teria validade. São criados sem a intencionalidade para a história e sua avaliação não é motivada pela necessidade do momento, não cabendo ao arquivista à interpretação subjetiva, nem a distorção de sua importância, pois essa advém do próprio produtor e de suas utilidades primárias. Igualmente, vale ressaltar que a tabela de temporalidade deve ser aplicada depois de aprovada por autoridade competente e amplamente divulgada entre os funcionários, a fim de orientar os fluxos documentais durante sua tramitação e sua destinação após finalizados os seus usos correntes.

Graças à tabela de seleção de documentos [Tabela de Temporalidade], a informação será sistematicamente depurada em função do ciclo de vida que lhe foi atribuído, e os sistemas utilizados serão periodicamente aliviados, acelerando a comunicação da informação pertinente. É, pois, através deste programa em três fases que a arquivística demonstra a sua especificidade e ocupa o seu lugar numa política de gestão da informação (ROSSEAU; COUTURE, 1998, p.68-69).

Assim, para a confecção da tabela de temporalidade deve-se fundamentá-la em legislações específicas que determinam o prazo de guarda e a destinação dos documentos. Não existe uma tabela de temporalidade definida para cada tipo de atividade. As tabelas de temporalidade são desenvolvidas de acordo com os aspectos e necessidades jurídicas e informacionais de um determinado contexto administrativo, ou seja, de acordo com as necessidades de informação de cada organização, conquanto obedecendo as normas vigentes e legislações específicas quanto à guarda ou eliminação de documentos com caráter arquivístico.

5.3 Requisitos da ISO 15489 para a Gestão de Documentos

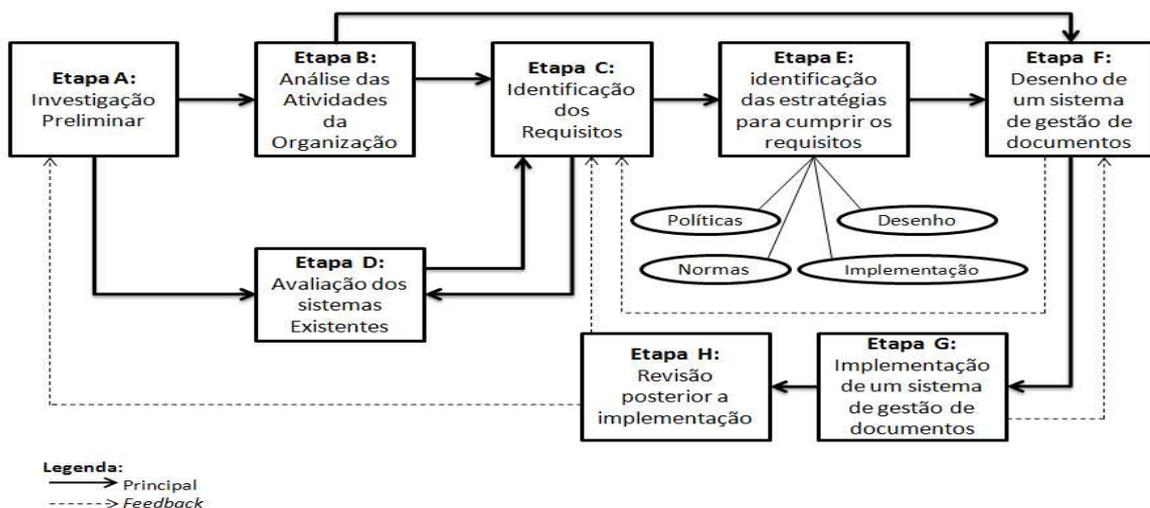
No âmbito normativo internacional, em resposta ao consenso expresso por países membros da *International Organization for Standardization* (ISO), cria-se em 2001 a ISO 15489-1 (elementos gerais) e a ISO/TR 15489-2 (parte metodológica - diretrizes), na área de normalização das políticas e dos procedimentos de gestão de documentos. Essas normas visam à proteção dos documentos para normalizar as melhores práticas e procedimentos internacionais em matéria de gestão de documentos, tornando-se um instrumento imprescindível para o desenvolvimento de programas de gestão de documentos nas organizações.

Segundo a ISO 15489-1, a gestão de documentos é definida como:

Área da gestão responsável pelo controle eficaz e sistemático de criação, recepção, manutenção, uso e a disposição dos documentos, incluindo os processos para incorporar e manter, na forma de documentos, a informação como prova das atividades e operações da organização (ISO 15489-1, 2001, p.3, tradução nossa).

A metodologia de aplicação da ISO 15489-1 (2001) é apresentada na ISO/TR 15489-2 (2001), que propõe oito etapas básicas para a implementação de programas de gestão de documentos nas organizações, conforme as diretrizes expressas na figura a seguir:

Figura 1: Etapas da implementação de sistemas de gestão de documentos.



Fonte: ISO/TR 15489-2 (2001, p.3, tradução nossa).

A metodologia proposta pela Identificação Arquivística discutida nesta pesquisa não trata apenas de um levantamento de dados para fins de diagnóstico de arquivo, mas para subsidiar ações para o planejamento da classificação, avaliação e descrição dos documentos,

funções arquivísticas que sustentam um programa de gestão de documentos em todas as fases de seu desenvolvimento.

Verifica-se que a metodologia de Identificação Arquivística se aproxima da Etapa A da norma ISO/TR 15489-2 (2001, p.3, tradução nossa), denominada de 'investigação preliminar', que visa coletar informações de fontes documentais, observação direta ou mediante entrevistas, identificando e documentando as funções, as atividades e finalidades da organização, sua estrutura, seu marco legal, regulamentos e fatores críticos em relação à gestão de documentos, conforme ressaltado abaixo:

Essa etapa [Etapa A] se constitui em um importante ponto de partida para a coleta e entendimento dos processos baseados em funções para elaborar o plano de classificação e decidir quais documentos deverão ser incorporados e por quanto tempo devem ser conservados (ISO/TR 15489-2, 2001, p.3, tradução nossa).

Além disso, a "Etapa B: Análise das atividades da organização" da mesma norma ISO/TR 15489-2 (2001, p.3, tradução nossa), também pode ser somada à etapa de identificação de órgãos produtores da metodologia de Identificação Arquivística, visto que o objetivo desta etapa consiste em desenvolver um modelo conceitual do que a organização faz e como faz, ou seja, suas funções e atividades. Esta etapa, assim como na etapa de identificação de tipos documentais proposto pela metodologia da Identificação Arquivística, visa relacionar os documentos produzidos com as atividades a partir da análise dos processos de negócio da organização, possibilitando a tomada de decisão com relação à criação, transferência, controle, armazenamento e classificação dos documentos, bem como o acesso ao mesmo.

A análise das informações coletadas nas etapas A e B propostas na ISO/TR 15489-2 (2001), possibilita a construção do plano de classificação de documentos da organização, conforme se verifica a seguir:

A análise das atividades e dos processos de negócio da organização permitirá conhecer a relação existente entre estas e seus documentos. Nesta etapa podemos obter os seguintes resultados:

- a) documentação que descreva as atividades e processos de negócio da organização;
- b) um plano de classificação da organização que mostre as funções, atividades e operações da organização seguindo um critério de relação hierárquica;
- c) um mapa dos processos de negócio da organização que mostrem os pontos que se produz ou se recebem documentos como produto da atividade da organização. (ISO/TR 15489-2, 2001, p.4, tradução nossa).

Em decorrência da análise dessas informações coletadas, também é possível estabelecer a base para o desenvolvimento de outros instrumentos essenciais para programas

de gestão de documentos além do plano de classificação de documentos, entre eles a tabela de temporalidade de documentos e o vocabulário controlado.

- a) um tesouro de termos que permita controlar a linguagem usada na denominação dos documentos e na indexação dos documentos em um contexto organizacional específico; e,
- b) um instrumento de disposição que defina os períodos de conservação e as seguintes ações de disposição dos documentos [Tabela de Temporalidade de Documentos] (ISO/TR 15489-2, 2001, p.4, tradução nossa).

Conhecer a estrutura, o funcionamento, as tipologias documentais, os fluxos documentais e os recursos tecnológicos da organização devem ser o primeiro passo para o desenvolvimento de parâmetros, no intuito de reconhecer o ambiente informacional de qualquer organização. Porém, o processo de gestão de documentos é muito mais complexo do que apenas a identificação inicial dos conjuntos documentais e sua dinâmica, bem como sua estrutura orgânica e funcional, ou seja, também se faz necessário um estudo sobre a dinâmica e a complexidade que caracterizam os processos de trabalho das demais fases da gestão propostas na literatura.

A fase de produção de documentos na literatura abordada diz respeito a análise das características da tipologia documental e das ações administrativas do órgão produtor, com vistas à padronização da produção e tramitação dos documentos. Esta fase de um programa de gestão de documentos é exposta na "Etapa C: Identificação de requisitos de documentos" da ISO/TR 15498-2 (2001), que consiste em determinar os requisitos ou padrões que a organização deve desenvolver e cumprir ao produzir, receber e guardar os documentos que são reflexo de suas atividades, bem como documentar tais requisitos ou padrões de uma forma estruturada e de fácil utilização.

A conservação dos documentos adequados facilita o correto desenvolvimento das atividades e garante que os indivíduos e organizações assumam a responsabilidade de seus atos em matéria legal ou administrativa. Da mesma forma, garante as necessidades e expectativas dos grupos com interesse relacionados, tanto internos quanto externos, possibilitando a prestação de contas diante dos mesmos. Os requisitos sobre os documentos se identificam através da análise sistemática das necessidades da organização, suas obrigações legais e normativas e de responsabilidades gerais que a organização tenha que assumir diante da sociedade. A avaliação dos riscos derivados da falta de criação e conservação dos documentos também ajudará a identificar os requisitos dos mesmos. Da mesma forma, esta etapa proporciona as razões para a criação, manutenção e disposição de documentos, a base para o desenho dos sistemas de gestão de documentos que se encarregarão de sua incorporação e manutenção, e os parâmetros que permitem comparar o rendimento dos sistemas existentes. (ISO/TR 15498-2, 2001, p.4, tradução nossa).

Nesta fase, ressaltam-se também a aplicação da ‘Etapa D: Avaliação dos sistemas existentes’, a ‘Etapa E: Identificação das estratégias para cumprir os requisitos’, a ‘Etapa F: Desenho de um sistema de gestão de documentos’, a ‘Etapa G: Implementação de um sistema de gestão de documentos’, e a ‘Etapa H: Revisão posterior a implementação’ proposta pela ISO/TR 15489-2 (2001).

A ‘Etapa D: Avaliação dos sistemas existentes’, consiste em analisar os sistemas de gestão de documentos existentes na organização, avaliando em que medida esses sistemas mantêm e controlam documentos produzidos pelas atividades da organização, identificando quais requisitos elencados na ‘Etapa C’ são cumpridos.

A avaliação ajudará a revelar qualquer lacuna existente entre os requisitos adotados pela organização em matéria de produção de documentos e o rendimento e as funcionalidades dos sistemas existentes. Isso servirá de base para o desenvolvimento de novos sistemas ou o desenho dos já existentes, de maneira que satisfaçam as necessidades de requisitos da gestão de documentos adotados nas etapas anteriores (ISO/TR 15489-2, 2001, p.4, tradução nossa).

Após a análise dos sistemas existentes, o produto obtido nesta etapa será um diagnóstico da eficiência e das lacunas identificadas nos sistemas existentes, indicando em qual medida os sistemas cumprem os requisitos de produção, controle, tramitação, acesso e recuperação dos documentos.

A ‘Etapa E: Identificação das estratégias para cumprir os requisitos’ da ISO/TR 15489-2, por sua vez, consiste em determinar as políticas, procedimentos, normas, ferramentas e outros instrumentos que a organização precisa adotar de forma estratégica para assegurar a criação, utilização, manutenção e conservação dos documentos necessários para a consecução de suas atividades. As estratégias elencadas nessa fase devem incluir:

- a) A adoção de políticas e procedimentos;
- b) O desenvolvimento de normas;
- c) O desenho de novos componentes dos sistemas; ou
- d) A implementação de sistemas de forma que satisfaçam os requisitos identificados na conservação e manutenção dos documentos. (ISO/TR 15489-2, 2001, p.5, tradução nossa).

A ‘Etapa F: Desenho de um sistema de gestão de documentos’, consiste na transformação das estratégias e táticas selecionadas na Etapa E em um plano estratégico para a adequação ou desenvolvimento de um sistema de gestão de documentos que cumpra os requisitos identificados na Etapa C, ou buscando solucionar as deficiências identificadas na organização em relação à existência de um sistema de gestão de documentos identificadas na Etapa D.

Nesta etapa participam profissionais da gestão de documentos e outros profissionais que trabalham nas diversas áreas, assim como os usuários, com o objetivo de elaborar especificações decorrentes dos requisitos em matéria de gestão de documentos. Isto garantirá que os usuários se sintam bem a vontade com o sistema, o entendam e o usem de acordo com o previsto. Entre os produtos que podemos obter nessa fase são incluídos:

- a) o plano do projeto no qual se definem as tarefas, responsabilidade e prazos de execução;
- b) informes nos quais se detalham os resultados das revisões periódicas do desenho do sistema;
- c) documentação relativa às mudanças dos requisitos, validada tanto pelos representantes dos usuários como pela equipe do projeto;
- d) descrição do desenho conceitual do sistema;
- e) regras de funcionamento do sistema;
- f) especificações do sistema;
- g) diagramas nos quais se representem a arquitetura e os componentes do sistema;
- h) modelos nos quais se representem diferentes enfoques do sistema, tais como processos, fluxos de documentos e dados;
- i) especificações detalhadas para elaborar ou adquirir componentes tecnológicos, de *software e hardware*;
- j) o plano de classificação e a tabela de temporalidade de documentos;
- k) planos que demonstrem como se integrará o projeto nos sistemas e processos já existentes;
- l) plano inicial de homologação e validação;
- m) plano de implementação do sistema. (ISO/TR 15489-2, 2001, p.6, tradução nossa).

A 'Etapa G: Implementação de um sistema de gestão de documentos', tem como objetivo identificar e aplicar de forma sistemática o conjunto de estratégias adequado de acordo com o desenho do sistema de gestão de documentos estabelecido, ou seja, como se integrarão os processos, procedimentos, indivíduos e tecnologias.

A integração de sistemas de gestão de documentos, novos ou melhorados, com os sistemas de comunicação e os processos de negócio pode resultar em uma operação complexa na qual entram em jogo interesses do tipo financeiros e de prestação de contas. Estes riscos podem ser minimizados graças ao desenvolvimento da documentação cuidadosa do processo de implementação. [...] Entre a documentação produzida ao completar esta etapa podemos encontrar:

- a) plano do projeto detalhado que inclua a conjunção das estratégias selecionadas;
- b) políticas, procedimentos e normas documentados;
- c) materiais de formação;
- d) documentação relativa ao processo de conservação e dos procedimentos de migração;

- e) documentação requerida para a análise dos programas de qualidade;
- f) informes de andamento; e
- g) informes e relatórios direcionados a direção da organização. (ISO/TR 15489-2, 2001, p.6 tradução nossa).

Por último, a etapa final dessa metodologia proposta pela ISO/TR 15489-2 (2001, p.7) é a “Etapa H: Revisão posterior a implementação do sistema”, que consiste em avaliar e revisar periodicamente o uso do sistema e sua eficiência, os procedimentos e diretrizes desenvolvidos para a produção, tramitação, classificação, manutenção, utilização e armazenamento estão sendo aplicados conforme o estabelecido, visto que os processos de negócio e os sistemas de gestão de documentos não são estáticos, sendo necessário realizar-se periodicamente a Etapa C e a Etapa H, conforme apresentado na Figura 1.

A norma ISO 15489 (2001) se apresenta como um importante recurso técnico e normativo para a gestão de documentos, indicando os requisitos básicos que uma organização deve levar em conta ao produzir e manter de forma sistemática os documentos resultantes de seus processos de negócio, uma vez que as empresas possuem a responsabilidade de garantir o valor de prova dos documentos, que só é possível mediante boas práticas de gestão de documentos.

6 IDENTIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA COMO METODOLOGIA PARA A GESTÃO DE DOCUMENTOS NA GOL

6.1 Diagnóstico do Sistema PJ-Contratos

A questão empírica que motivou o desenvolvimento desta pesquisa se deu a partir da elaboração de um diagnóstico sobre a situação do sistema de gestão de documentos da Gerência de Contratos, Aeronaves e Societário da VRG Linhas Aéreas S.A., onde tive a oportunidade de atuar como arquivista com vistas a contribuir, a partir da abordagem metodológica da Identificação Arquivística, para o desenvolvimento de parâmetros seguros para a gestão de documentos.

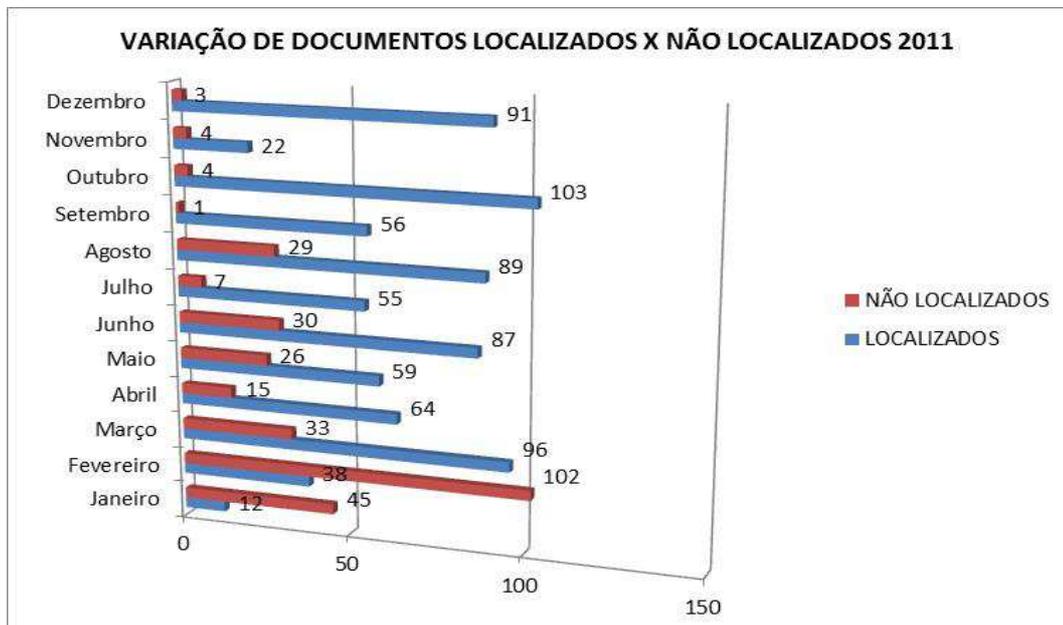
O sistema de gestão de documentos da Gerência de Contratos, Aeronaves e Societário da Diretoria de Jurídica e de Relações Institucionais da GOL, denominado de ‘PJ-Contratos’, funciona sob uma plataforma via intranet, cujas normativas e procedimentos de gestão de documentos são desenvolvidos em conjunto com o Centro de Documentação e Memória da GOL (CEDOC), este último responsável pela coordenação de desenvolvimento de políticas de gestão de documentos na empresa.

O PJ-Contratos é um sistema que abrange atividades de protocolo, registro, tramitação e arquivamento de documentos em fases corrente e intermediária, cujos fluxos deveriam satisfazer as solicitações de pesquisa de forma precisa, fato que não vinha ocorrendo satisfatoriamente. Essa afirmação se traduz através de observação direta e de pesquisa documental realizada nos registros de solicitações de busca que foram coletados e tabulados durante os meses de janeiro de 2011 a dezembro de 2012, para fins de análises sobre a eficiência na recuperação, organização e arquivamento de documentos registrados nesse sistema, conforme apresentados nas tabelas e gráficos a seguir:

Tabela 1: Demanda: Relação de solicitação de documentos jan/dez 2011

SOLICITAÇÕES DE BUSCAS ARQUIVO 2011			
MÊS	LOCALIZADOS	NÃO LOCALIZADOS	TOTAL
Janeiro	12	45	57
Fevereiro	38	102	140
Março	96	33	129
Abril	64	15	79
Maiο	59	26	85
Junho	87	30	117
Julho	55	7	62
Agosto	89	29	118
Setembro	56	1	57
Outubro	103	4	107
Novembro	22	4	26
Dezembro	91	3	94
Totais	772	299	1071
Porcentagem	72%	28%	100%

Fonte: Elaborado pelo Autor.

Gráfico 1: Variação de documentos localizados versus não localizados 2011

Fonte: Elaborado pelo autor.

De janeiro a dezembro de 2011, o protocolo da Gerência de Contratos, Aeronaves e Societário da empresa recebeu 1071 solicitações de buscas internas (para a consecução do trabalho de análise dos advogados) e externas (de outros departamentos da empresa). A partir da análise desses dados, infere-se que o setor possui um déficit de 28% de documentos

solicitados não recuperados. Esse déficit se deve principalmente à falta de registros adequados desses documentos no sistema PJ-Contratos, bem como pelas inúmeras reorganizações que os documentos sofreram ao longo do tempo, ocasionando dispersão e a não localização dos documentos, tanto no sistema, quanto no arquivo físico.

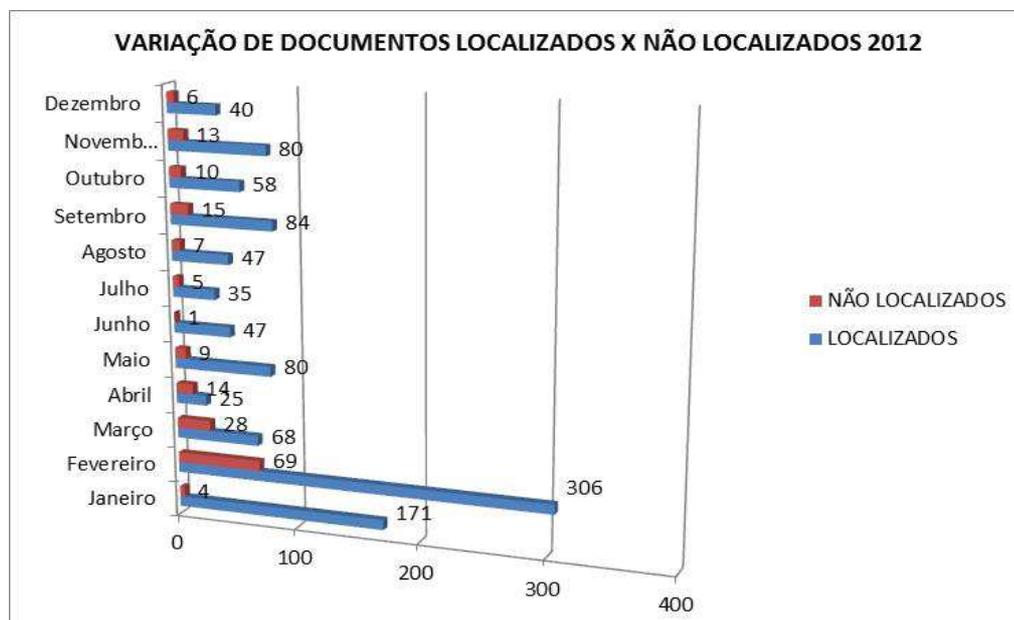
Essa deficiência impacta diretamente na tomada de decisão na empresa baseada nos registros documentais, porquanto se entende que esses documentos constituem-se em centro ativo de informações. Por exemplo, para a renovação de um Contrato de Prestação de Serviço de Fornecimento de Produtos, os advogados da empresa precisam acessar o contrato para análise e elaboração das cláusulas contratuais de renovação da prestação de serviço, que se dará por meio da elaboração de um Termo Aditivo ao contrato. Se o referido contrato solicitado não está disponível e acessível em tempo hábil para análise da renovação por parte dos advogados, a operação da empresa pode ser comprometida pela demora em se localizar essas informações para a renovação e continuidade do fornecimento de alimentos em uma determinada base em que essa empresa contratada seja fornecedora, por exemplo, comprometendo o fornecimento de alimentos para os passageiros em determinada rota que a empresa opera.

Após a constatação desse déficit, algumas medidas foram tomadas para diminuir essa margem de ineficiência de recuperação dos documentos, por exemplo, a padronização das informações registradas no sistema, uma vez que se observou que as formas de registros eram tão variadas quanto o número de operadores que trabalharam nesse sistema. Outra medida desenvolvida foi o arquivamento desses documentos em apenas um local, ou seja, passou-se a arquivar os documentos em caixas de arquivo box ao invés de pastas suspensas, o que proporcionou o agrupamento dos documentos por tipologias contribuindo para o fácil acesso, bem como para a sua guarda posterior ao uso, reduzindo esse déficit de 28% para 15% de documentos não recuperados, conforme demonstrado na tabela e gráfico a seguir.

Tabela 2: Demanda: Relação de solicitação de documentos jan/dez 2012

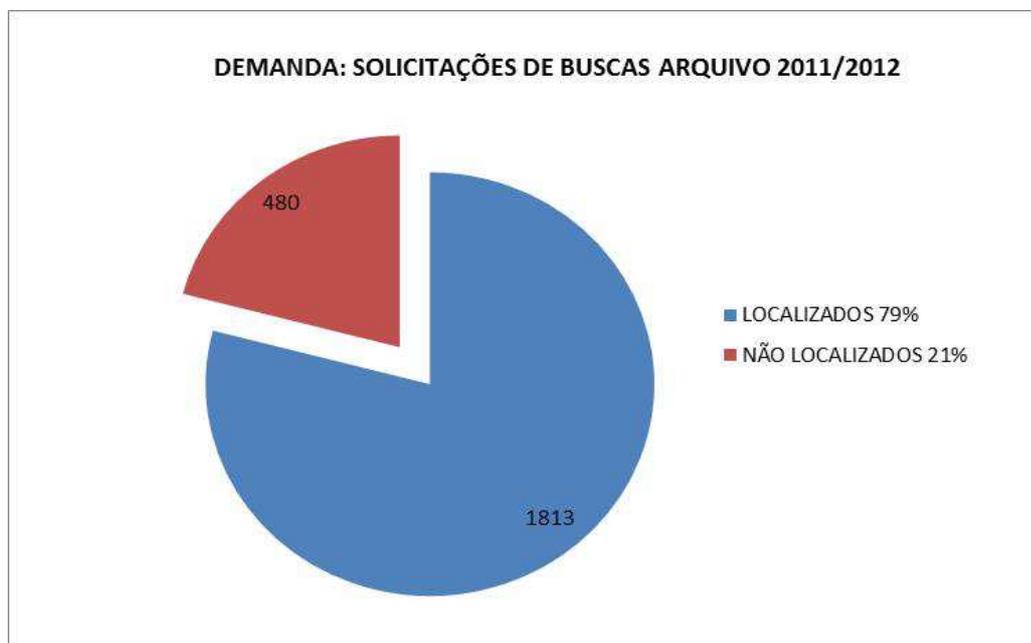
SOLICITAÇÕES DE BUSCAS ARQUIVO 2012			
MÊS	LOCALIZADOS	NÃO LOCALIZADOS	TOTAL
Janeiro	171	4	175
Fevereiro	306	69	375
Março	68	28	96
Abril	25	14	39
Maiο	80	9	89
Junho	47	1	48
Julho	35	5	40
Agosto	47	7	54
Setembro	84	15	99
Outubro	58	10	68
Novembro	80	13	93
Dezembro	40	6	46
Totais	1041	181	1222
Porcentagem	85%	15%	100%

Fonte: Elaborado pelo Autor.

Gráfico 2: Variação de documentos localizados versus não localizados 2012

Fonte: Elaborado pelo autor.

Embora essas medidas tenham contribuído para a redução desse déficit na margem de 15% de um ano para outro, a somatória da porcentagem da recuperação de documentos nesse período analisado ainda é insatisfatória, indicando o total de 21% de documentos não localizados entre os anos de 2011 e 2012, conforme demonstrado no gráfico a seguir.

Gráfico 3: Porcentagem de documentos localizados versus não localizados 2011/2012

Fonte: Elaborado pelo autor.

A par dessas considerações, foi realizada uma análise mais detalhada do sistema com vistas à identificação de outros fatores que incidiam diretamente em sua ineficiência. Dessa forma, foi realizado o levantamento descritivo de todos os metadados e funcionalidades do sistema, conforme descrito abaixo.

Os metadados do sistema PJ-Contratos são, nesta ordem, os seguintes:

1. Número protocolo/contrato;
2. Número Pasta/Caixa;
3. Data do contrato;
4. Razão social;
5. Descrição do assunto;
6. Data de entrada do documento;
7. Data da primeira análise do documento;
8. Data da última análise do documento;
9. Data de aprovação do documento;
10. Código da Empresa; (VRG; GAC; SKY; GLAI; Webjet)
11. Departamento solicitante;

12. Vice-presidência;
13. Colaborador (retirada do documento);
14. Data da entrega do documento;
15. Fase do documento;
 - 15.1 autuado
 - 15.2 aprovado
 - 15.3 aguardando informações
 - 15.4 arquivado/assinado
 - 15.5 em análise
 - 15.6 cancelado
16. Data de Arquivamento;
17. Nome advogado;
18. Início de vigência;
19. Prazo contratual;
20. Nome do gestor solicitante;
21. Tipo de documento;
22. Moeda estrangeira;
23. Garantia;
24. Emprestado para;
25. Data do Empréstimo;
26. Data de devolução do empréstimo;
27. Anexos (PDF, DOC, GIF, PNG, JPEG, XLS).

Os resultados da análise dos dados apresentados levaram à constatação da existência de alguns fatores críticos responsáveis por gerarem outras deficiências nesse sistema, chegando-se as seguintes conclusões:

- Verifica-se falta de padronização de tipos documentais, gerando uma produção desnecessária de registros do mesmo tipo documental sob diferentes nomenclaturas;
- Verifica-se a inexistência de plano de classificação, instrumento necessário para o correto arquivamento físico e controle dos documentos, bem como para sua recuperação;
- Verifica-se a inexistência de tabela de temporalidade documental, visto que esse fator é o principal responsável pelo acúmulo de documentos com prazo de vigência e

prescrição expirado, junto com os documentos de fato ativos, congestionando o sistema;

- O protocolo da Gerência recebe solicitações de análise de documentos na forma eletrônica e físico, e nem sempre seguem os padrões normativos, sendo encaminhados sem as devidas assinaturas ou sem os documentos necessários para análise interna executada pelos advogados (existe a norma - DN-SAOGJ-02-2011 - que regulamenta os procedimentos para solicitação de análise, porém nem sempre é seguida de forma adequada);
- O setor possui em torno de 50.400 documentos legais sob sua guarda, provenientes de distintos setores da companhia, e desse total, cerca de 26.400 não estão devidamente registrados¹² e arquivados no sistema, influenciando em pesquisas de recuperação de documentos sem retorno satisfatório ou até mesmo inexistente (Tabelas 1 e 2);
- O sistema deve ser alimentado constantemente pelos usuários, fato que não vem ocorrendo adequadamente, influenciando na imprecisão das informações ali registradas, impactando na avaliação, arquivamento, destinação e recuperação dos documentos.
- Os documentos com prazos de vigência expirados devem ser transferidos para guarda intermediária e para a avaliação no Centro de Documentação e Memória da GOL, fato que não acontece de forma adequada, ou seja, os documentos são transferidos por uma questão de espaço e não por uma questão de avaliação dos prazos de guarda dos mesmos.

Até a data de 20 de dezembro de 2012, o arquivo físico possuía 525 caixas + 1540 pastas suspensas, de diversos anos, totalizando uma média de 50.400 documentos – 86 metros lineares de documentos arquivados na Gerência de Contratos, Aeronaves e Societário e no Centro de Documentação e Memória da GOL.¹³

Por meio do levantamento de relatórios do PJ-Contratos, foi possível verificar a existência de um total de 24.000 registros no sistema PJ-Contratos. Isso indica que há um excedente significativo de documentos não registrados, e conseqüentemente não geridos, na margem de 26.400 documentos (entre protocolos, cópias, originais/assinados, etc. de diversas

¹² Informações retiradas de Relatórios emitidos pelo sistema PJ-Contratos.

¹³ Informações levantadas no próprio arquivo corrente da Gerência de Contratos, Aeronaves e Societário e no Centro de Documentação e Memória da Gol.

tipologias). Esse dado revela um déficit de organização significativa no arquivo, ou seja, possui apenas 47% dos documentos centralizados e geridos nesse sistema.

Pode-se inferir que a falta de registro e controle dos documentos no sistema PJ-Contratos é um dos fatores que contribui para um alto índice de insatisfação dos usuários no momento de recuperar o documento, pois se eles não estão registrados e atualizados não podem ser geridos e controlados, e conseqüentemente, não podem ser localizados por meio do sistema.

A recuperação e utilização dos documentos para o desenvolvimento do trabalho na Gerência de Contratos, Aeronaves e Societário é condição imprescindível para a tomada de decisão na companhia, uma vez que esses documentos se constituem em contratos de prestação de serviço e de documentos legais que impactam diretamente na operação e na receita da empresa, como por exemplo, Contratos de Prestação de Serviços de Rampa, Contratos de Prestação de Serviços de Fornecimento de Alimentos, Contrato de Prestação de Serviço de Fornecimento de Combustível para Aeronaves, Contratos de Fretamento de Aeronaves, Contratos de Venda de Passagens por Agência de Viagens e Turismo, só para citar alguns exemplos.

A lógica do sistema de gestão de documentos funciona através do sistema de registro contínuo, isto é, por protocolo que inicia os registros de entrada e controle de documentos do nº 1 ao infinito. Por exemplo, o número de entrada/protocolo 10/000100 corresponde ao documento do ano de 2010 e de número 000100, assim como o registro de número 09/000200 corresponde a um documento do ano de 2009 de registro nº 000200, e assim consecutivamente para todos os documentos que entrarem para análise cada ano.

Os dados de diagnóstico apresentados subsidiaram a análise do sistema quanto ao retorno das buscas realizadas no período, dimensionando a sua eficiência e permitindo novas análises dos problemas identificados. Chama atenção para um déficit de retorno de busca de 21% de documentos não localizados, ou seja, que não atendeu à solicitação de busca de documentos legais da companhia.

Diante do marco empírico apresentado, espera-se que esta pesquisa possa contribuir para o desenvolvimento e utilização de instrumentos, métodos e técnicas por meio da metodologia de Identificação Arquivística analisada, subsidiando o desenvolvimento de parâmetros seguros para a gestão de documentos nesse ambiente administrativo.

6.2 Identificação de Órgão Produtor

A primeira etapa para o desenvolvimento de requisitos de um programa de gestão de documentos, de acordo com a metodologia de Identificação Arquivística revisada na literatura, é conhecer a estrutura orgânica e funcional da organização, suas competências, funções e atividades. Esse tipo de informação é obtido através dos documentos de constituição e de atuação da organização, como Organogramas, Documento Normativo (DN), Procedimento Operacional (PO) e Documento de Descrição de Função (DF), bem como através da reconstrução de sua história administrativa.

A VRG Linhas Aéreas S.A., subsidiária operacional do Grupo GOL, é uma organização com fins lucrativos do ramo da aviação civil, fundada em 15 de janeiro de 2001. A GOL foi criada em 2001 baseada na missão de popularizar e democratizar o transporte aéreo no Brasil e na América do Sul. Sua estratégia de negócios é voltada para o crescimento rentável resultante de uma estrutura operacional de baixo custo, o que permite oferecer tarifas reduzidas e, conseqüentemente, uma opção de transporte acessível a todos. A companhia atualmente é presidida por Paulo Sérgio Kakinoff, ex-presidente da AUDI no Brasil¹⁴.

A GOL é uma companhia aérea de baixo custo e baixa tarifa (*low-cost and low-fare*), e a única companhia nessa categoria que oferece voos frequentes em rotas que ligam todas as principais cidades do Brasil entre si e estas às principais cidades da América do Sul e do Caribe. Desde o início de suas operações em 2001, seu serviço simples, acessível e confiável e a ênfase nos mercados que eram precariamente servidos ou não possuíam como alternativa, bilhetes aéreos com tarifas menores, têm levado ao forte reconhecimento da marca e a um rápido crescimento de participação de mercado. A GOL foi a primeira companhia a introduzir com êxito práticas e tecnologias do segmento de transportes de baixo custo na América Latina.

A GOL possui uma base de receita diversificada, com clientes que vão desde passageiros executivos a turistas que viajam para destinos situados em todo o Brasil, na América do Sul e no Caribe. A estratégia da Companhia é aumentar o tamanho de sua participação de mercado atraindo novos passageiros do Brasil, da América do Sul e do Caribe, bem como diversificar as fontes de receita por meio de sua rede consolidada de voos, moderna frota de aeronaves, marketing direcionado às marcas fortes como GOL, Varig, Smiles, Voe Fácil e Gollog. A Companhia posiciona o programa Smiles como o maior

¹⁴ **Fonte:** <<http://www.voegol.com.br/pt-br/investidores/paginas/default.aspx>>. Acesso em: 20 de dez. 2012.

programa de fidelidade da América do Sul, com mais de seis milhões e meio de associados, que combinado com sua malha aérea abrangente está permitindo a Companhia atrair cada vez mais passageiros de negócios e parceiros comerciais. Por meio de acordos *code-share*¹⁵, que contemplam o compartilhamento de voos e gradual integração do programa *Smiles* com os programas de milhagem de companhias aéreas líderes no transporte aéreo de longa distância, a GOL aumentou sua capilaridade operacional e beneficiou-se do desenvolvimento do tráfego aéreo internacional de longa distância. Essas vantagens estão aliadas a uma das mais baixas estruturas de custos operacionais do mundo, que conta com a flexibilidade e agilidade da maior plataforma de *e-commerce* da América Latina, em faturamento líquido, que além de passagens, oferece diversos e atraentes negócios secundários, tais como serviços de aluguel de carros, seguros, transporte aéreo de cargas (*Gollog*) e uma variedade de mecanismos de pagamento como o Voe Fácil, que facilita a compra de bilhetes em até 36 vezes. Em 2009, 94% das passagens aéreas vendidas foram através da plataforma de *e-commerce*.

Em abril de 2007, a GOL adquiriu a VRG (Viação Riograndense S.A.) com a intenção de aprimorar no longo prazo, sua posição nos competitivos setores de transporte de passageiros brasileiros e latino-americanos. A VRG é uma companhia formada a partir de ativos (Unidade Produtiva Isolada) da antiga Varig, alienados sob a proteção da Lei de Falências, que buscou recuperação judicial em junho de 2005. Os direitos às rotas e à operação em aeroportos permitiram com que a GOL expandisse suas atividades no Brasil e na América do Sul e aumentasse seus *slots*¹⁶ no aeroporto de Congonhas em São Paulo, o mais importante para suas operações, de 138 *slots* em 2006 para 232 *slots* no final de 2008. A aquisição foi aprovada pela ANAC¹⁷ em abril de 2007 e pelo CADE¹⁸ em junho de 2008. Em 30 de setembro de 2008, a GOL finalizou uma reestruturação societária que resultou na incorporação da antiga subsidiária operacional, GTA¹⁹, pela VRG e permitiu a integração do programa *Smiles* à rede consolidada de voos.

Depois de referida reestruturação societária, a GOL conseguiu melhorar seus resultados operacionais que foram 121,2% superior aos registrados no quarto trimestre de 2008, R\$ 53,9 milhões (margem de 3,5%), para um resultado de R\$ 119,2 milhões no quarto trimestre de 2009, com margem operacional de 7.4%. A reestruturação societária possibilitou a redução dos custos operacionais, bem como flexibilizou e aprimorou a estrutura

¹⁵ Acordo de compartilhamento comercial de assentos entre companhias aéreas.

¹⁶ Autorizações da ANAC para pousos e decolagens.

¹⁷ Agência Nacional de Aviação Civil.

¹⁸ Conselho Administrativo de Defesa Econômica.

¹⁹ Gol Transportes Aéreos S.A.

operacional, permitindo explorar sinergias e fornecer um serviço de transporte aéreo mais eficiente por meio de uma rede integrada de destinos no Brasil, na América do Sul e no Caribe, bem como fortalecer seu Programa Smiles.

Durante o ano de 2009, a Companhia recebeu da IATA²⁰ a certificação IOSA²¹, reconhecida como padrão mundial para avaliação do gerenciamento da segurança operacional e de controle das empresas aéreas. Esse certificado amplia o potencial para uma série de oportunidades comerciais, como a assinatura de acordos de *code-share*. Exemplo disso é a revitalização do Programa SMILES através de integração com *AAdvantage*, *Flying Blue*, *Iberia Plus* e *AeroMexico Club Premier*, acordos com programas de milhagem de empresas aéreas internacionais, lançamento do cartão *co-branded* do SMILES em parceria com o Bradesco S.A. e Banco do Brasil S.A.

Em setembro de 2011, a companhia aérea recebeu a aprovação da ANAC para iniciar a aquisição da Webjet Linhas Aéreas S.A. pela GOL Linhas Aéreas Inteligentes S.A., por meio de sua subsidiária VRG Linhas Aéreas S.A., conforme Memorando de Entendimentos assinado no dia 8 de julho de 2011. Em outubro de 2012 a GOL recebe a aprovação final da compra da Webjet Linhas Aéreas S.A. pelo CADE, iniciando a integração com a Webjet.

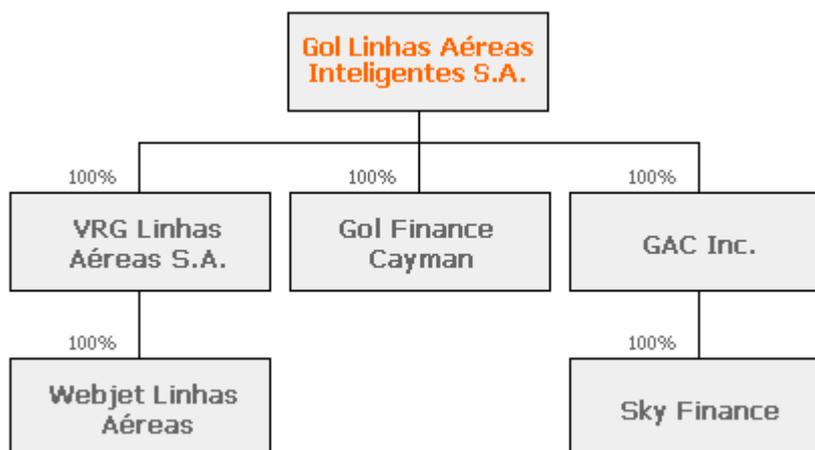
Em dezembro de 2012 a GOL oferecia 850 voos diários para 63 destinos, ligando as mais importantes cidades do Brasil, bem como 13 mercados internacionais na América do Sul e Caribe.

²⁰ Associação Internacional de Transporte Aéreo.

²¹ IATA *Operational Safety Audit*.

A atual estrutura societária do Grupo GOL, após a aquisição da Webjet, possui a seguinte estrutura:

Figura 2: Estrutura Societária GOL



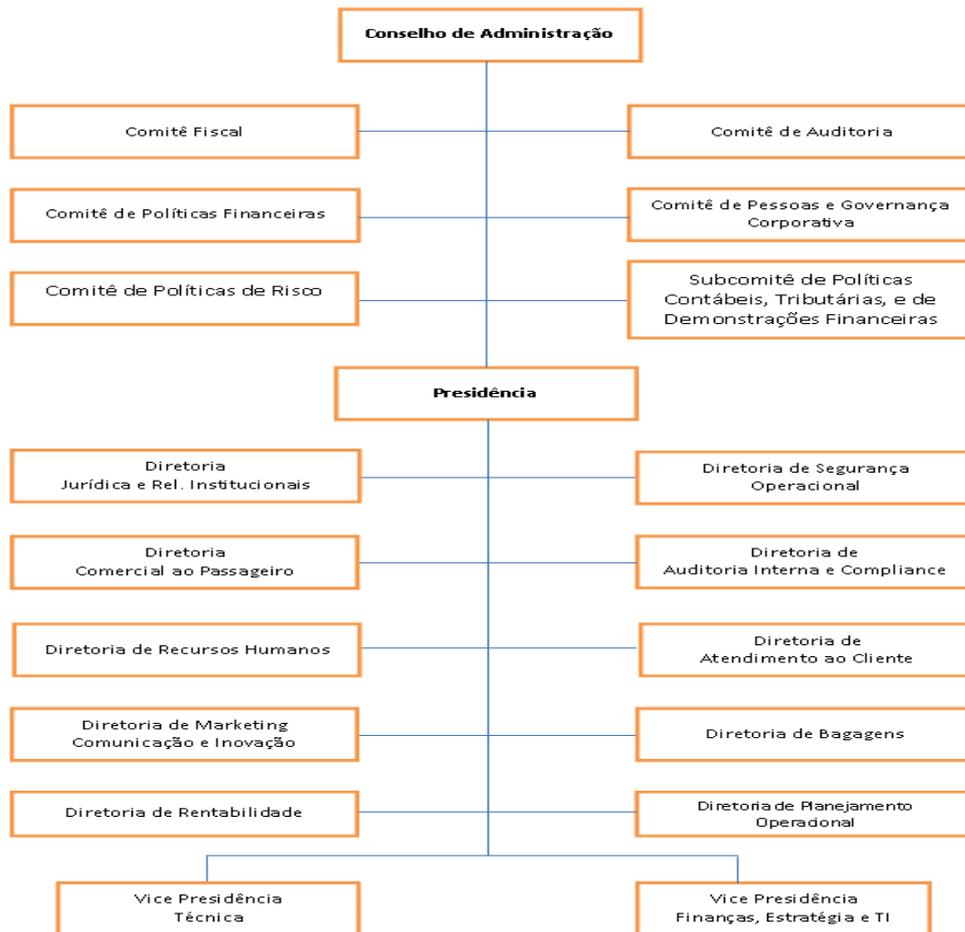
Fonte: Site de Relações com Investidores e transparência administrativa da companhia²².

Além disso, a Companhia é uma *holding*²³ que possui ações diretas ou indiretas de cinco subsidiárias: VRG Linhas Aéreas S.A. (“VRG”) controladora da Webjet Linhas Aéreas S.A. (Webjet) e três subsidiárias financeiras estrangeiras, GOL *Finance* (“*Finance*”) e GAC Inc. (“GAC”), sendo a última controladora direta da Sky *Finance* (“SKY”). A VRG é a subsidiária operacional da Companhia, sob a qual a GOL conduz seu negócio operando as marcas GOL, VARIG e mais recentemente a marca Webjet. Em 23 de setembro de 2008, foi concluída uma reestruturação societária pela qual a VRG incorporou e sucedeu a GOL Transportes Aéreos S.A. (GTA) e a GOL Transportes Inteligentes S.A. (GTI), controladoras da Companhia, assumindo todos os direitos e obrigações de titularidade da GTA e da GTI. Por ser a única das subsidiárias da Companhia atualmente autorizada pela ANAC, por meio de concessão pública, a oferecer serviços de transporte regular de passageiros e cargas, serviços esses que representam a principal fonte de receita operacional da GOL, a VRG é responsável pela quase totalidade da receita da Companhia. A GOL *Finance*, a GAC e a SKY são empresas estrangeiras estabelecidas com a finalidade de facilitar a captação de recursos e financiamento de aquisição de aeronaves no mercado financeiro e de capitais no exterior. A estrutura organizacional simplificada da GOL possui a seguinte configuração:

²² **Fonte adaptada:** <<http://www.voegol.com.br/pt-br/investidores/paginas/default.aspx>>. Acesso em: 20 de dez. 2012.

²³ Grupo empresarial que possui o domínio sobre várias empresas através da posse majoritária de suas ações.

Figura 3: Estrutura Organizacional Simplificada GOL



Fonte: Site de Relações com Investidores e transparência administrativa da companhia²⁴

As diretrizes éticas e de negócios da Companhia são norteadas pelas seguintes premissas:

- Missão: Aproximar pessoas com segurança e inteligência;
- Visão: Ser a melhor empresa aérea para viajar, trabalhar e investir;
- Valores: Segurança, Inovação, Foco do Cliente, Orientação para resultados e Sustentabilidade.

²⁴ **Fonte:** <<http://www.voegol.com.br/pt-br/investidores/paginas/default.aspx>>. Acesso em: 20 de dez. 2012.

Além disso, a VRG Linhas Aéreas S.A. é classificada como uma empresa de grande porte, conforme os critérios proposto pelo SEBRAE²⁵ que classifica as empresas em termos de porte quanto ao do número de empregados no setor de comércio e serviços:

- Micro: com até 9 empregados.
- Pequena: de 10 a 49 empregados.
- Média: de 50 a 99 empregados.
- Grande: mas de 100 empregados.

No caso da instituição objeto do estudo desta pesquisa, sua extensão da capilaridade administrativa estrutural, a VRG Linhas Aéreas S.A., é extremamente complexa, refletindo as suas operações de negócio. Essa complexidade é decorrente da sua estratégia de negócio de baixo custo e baixa tarifa que fez com que a empresa crescesse de forma significativa, incidindo na ampliação dos seus processos de negócios, processos operacionais e administrativos ao longo dos seus 13 anos de existência, a partir da introdução com êxito de práticas e tecnologias inovadoras no segmento de transportes aéreo de baixo custo na América Latina.

Em 2007, quando a GOL adquiriu a Viação Rio Grandense S.A. (Varig), com a intenção de aprimorar sua posição nos competitivos setores de transporte de passageiros brasileiro e latino-americano, essa aquisição incidiu em sua primeira reestruturação societária, que impactou em mudanças em sua estrutura administrativa inicial, tornando-se uma *holding*, de três subsidiárias financeiras estrangeiras, GOL *Finance* (“*Finance*”), GAC Inc. (“GAC”), sendo a última controladora direta da Sky *Finance* (“SKY”). A VRG Linhas Aéreas S.A. passa a ser, no ano de 2008, a subsidiária operacional da Companhia (Grupo GOL), sob a qual conduz seu negócio operando as marcas GOL, VARIG, e mais recentemente, no ano de 2012, a marca WEBJET.

Essa referida reestruturação societária possibilitou a redução dos custos operacionais da companhia, bem como flexibilizou e aprimorou sua estrutura administrativa e operacional. Desde então, com o objetivo de se adequar aos cenários econômicos nacionais e internacionais, a VRG, ao longo dos últimos três anos, teve seis reestruturações administrativas, conforme apresentado no índice de organogramas desenvolvido por meio de pesquisa documental no Acervo Centro de Memória da GOL.

²⁵ Fonte: <<http://www.sebrae-sc.com.br/leis/default.asp?vcdtexto=4154&%5E%5E>>. Acesso em: 01 de jan. 2013.

Índice de Organogramas:

1. ORGANOGRAMA ESTRUTURAL (29/12/2010)
2. ORGANOGRAMA ESTRUTURAL (05/06/2011)
3. ORGANOGRAMA ESTRUTURAL (15/08/2011)
4. ORGANOGRAMA ESTRUTURAL (20/11/2011)
5. ORGANOGRAMA ESTRUTURAL (01/06/2012)
6. ORGANOGRAMA ESTRUTURAL (01/08/2012)

A estrutura administrativa operacional (APÊNDICE C) da VRG Linhas Aéreas S.A. é composta atualmente da seguinte maneira;

- Presidência (1);
- Vice Presidências (2);
- Diretorias (16);
- Gerências (86);
- Coordenadorias (109).

Percebe-se, portanto, uma difícil tarefa que a companhia enfrenta em classificar e avaliar a documentação, a partir de um método funcional, devido à grande complexidade e consideráveis alterações sofridas em sua estrutura administrativa ao longo de sua existência, pois podem causar a dispersão, extravios ou até mesmo a perda irreversível dos documentos.

Sem desmerecer o empenho na realização de suas atividades, verifica-se em algumas áreas da companhia que os colaboradores desconhecem regras arquivísticas de organização de documentos, e principalmente, o que fundamenta a atividade administrativa é a transmissão do conhecimento prático do procedimento administrativo, ou seja, é comum observar a proliferação de documentos que são criados de acordo com critérios pessoais, tornando um problema à organização e recuperação dos documentos.

A reconstrução da história administrativa da organização é essencial nessa etapa de identificação de órgão produtor, pois permite verificar, por meio da análise das reestruturações administrativas, as áreas que funcionam sob a instabilidade da estrutura, indicando com precisão em quais eram ou são produzidos os documentos. Essa informação é importante, pois indica a ausência ou complexidade de procedimentos administrativos que multiplicam o trâmite documental, gerando fluxos e documentos duplicados, como é o caso da Gerência de Contratos, Aeronaves e Societário, que ao longo de sua existência agregou funções e

atividades em sua estrutura administrativa de outras áreas da Companhia que geram documentos.

Tendo em vista o objetivo geral desta pesquisa em verificar a pertinência do mapeamento de fluxos documentais como elemento de Identificação Arquivística, bem como propor parâmetros para o desenvolvimento de um programa de gestão de documentos, considerou-se para a aplicação do Formulário de Estudo de Identificação de Órgão Produtor: GOL (APÊNDICE A), que o preenchimento do campo "área" fosse mantido em função da estrutura administrativa vigente. O campo "competência" também foi mantido. Porém, para a coleta de dados desse elemento considerou-se esse campo como sinônimo de "autoridade", visto que esse termo é o mais recorrente nos documentos normativos e de procedimentos pesquisados e utilizados na companhia para designar as competências de cargos e áreas responsáveis por determinadas funções, sem prejuízo de significado conceitual. Os campos "função", "atividade" e "tipo documental" foram mantidos da mesma forma, pois representam o mesmo sentido de significado na companhia, de acordo com o ordenamento jurídico vigente do Direito Administrativo.

Isto posto, e levando em consideração a amostra de pesquisa escolhida para a análise - "Contrato de Fretamento de Aeronave" - e o processo de negócio que lhe dá origem - "Processo de Fretamento de Aeronave", nesta primeira etapa da metodologia centrou-se no levantamento das áreas envolvidas no processo, bem como as suas competências, funções, atividades e tipos documentais produzidos inerentes ao desenvolvimento desse processo ponta-a-ponta, conforme apresentado nos quadros a seguir:

Quadro 11: Estudo de Órgão Produtor - Diretoria Comercial ao Passageiro.

ESTUDO DE IDENTIFICAÇÃO DE ÓRGÃO PRODUTOR				
Área	Competência	Função	Atividade	Tipo Documental
Diretoria Comercial ao Passageiro.	1 Definição da Política de Comercialização de Passagens e Fretamentos de Aeronaves.	1.1 Coordenação Comercial de Venda de Passagens Voo Grupo e Block Charter.	1.1.1 Negociar e Avaliar Venda de Passagens em Grupo ou Block Charter.	1.1.1.1 Solicitação de Cotação de Passagens (cliente) 1.1.1.2 Parecer de Viabilidade de Venda de Passagens em Grupo ou Block Charter. 1.1.1.3 Planilha de Custo de Voo Grupo ou Block Charter. 1.1.1.4 Contrato de Fretamento Block Charter.
		1.2 Coordenação de Fretamento de Aeronave Voo Não Regular.	1.2.1 Negociar e Avaliar Fretamento de Aeronave Voo Não Regular.	1.2.1.1 Solicitação de Cotação de Fretamento de Aeronave (cliente). 1.2.1.2 Solicitação de Estudo de Viabilidade Técnica de Voo Não Regular. 1.2.1.3 Pré-Cotação de Custo de Trechos de Fretamento de Aeronave. 1.2.1.4 Planilha de Controle de Fretamento de Aeronave. 1.2.1.5 Contrato de Fretamento de Aeronave.

Fonte: Elaborado pelo autor com base nos documentos: Documento Normativo - **VOOS NÃO REGULARES (FRETAMENTOS – CHARTERS)** - CÓDIGO: DN-SAOQQ-001-2011; e, Documento Normativo - **CADASTRO DE CLIENTES E COMERCIALIZAÇÃO DE PASSAGENS** - CÓDIGO: DN-SAOSS-001-2012.

Quadro 12: Estudo de Órgão Produtor - Diretoria de Planejamento.

ESTUDO DE IDENTIFICAÇÃO DE ÓRGÃO PRODUTOR				
Área	Competência	Função	Atividade	Tipo Documental
Diretoria de Planejamento.	2 Planejamento de Custos para Operação.	2.1 Coordenação dos Custos de Operação de Grupo, Block Charter e Voos não Regulares.	2.1.1 Realizar Estudos e Disponibilizar Planilhas de Custo de Operação.	2.1.1.1 Planilha de Custo de Operação Grupo. 2.1.1.2 Planilha de Custo de Operação Block Charter. 2.1.1.3 Planilha de Custo de Operação de Fretamento de Aeronave.
			2.1.2 Providenciar Aprovação de Operação de Voo não Regular na ANAC.	2.1.2.1 Ofício de Solicitação de Aprovação de Operação de Voo não Regular ANAC. 2.1.2.2 Parecer de Análise de Operação de Voo não Regular ANAC.

Fonte: Elaborado pelo autor com base nos documentos: Documento Normativo - **VOOS NÃO REGULARES (FRETAMENTOS – CHARTERS)** - CÓDIGO: DN-SAOQQ-001-2011; e, IATA. **INTERNATIONAL OPERATIONAL SAFETY AUDIT (IOSA)**. GENEBRA: 2010.

Quadro 13: Estudo de Órgão Produtor - Diretoria de Controle de Operações.

ESTUDO DE IDENTIFICAÇÃO DE ÓRGÃO PRODUTOR				
Área	Competência	Função	Atividade	Tipo Documental
Diretoria de Controle de Operações.	3 Planejamento de Tripulação e Equipamentos.	3.1 Coordenação de Tripulação de Voo.	3.1.1 Escala de Tripulação de Voo.	3.1.1.1 Planilha de Escala de Tripulação de Voo Fretado
		3.2 Coordenação de Escala de Tripulantes.	3.2.1 Verificar Disponibilidade de Tripulantes.	3.2.1.1 Planilha de Confirmação de Disponibilidade de Tripulantes.

Fonte: Elaborado pelo autor com base nos documentos: Descrição de Função - **DIRETORIA DE OPERAÇÕES** - CÓDIGO: JD-FLT/OO-001 (2012); Descrição de Função - **GERÊNCIA GERAL DE TRIPULAÇÃO COMERCIAL**- CÓDIGO: JD-CAB/OC-004 (2012); e, Documento Normativo - **VOOS NÃO REGULARES (FRETAMENTOS – CHARTERS)** - CÓDIGO: DN-SAOQQ-001-2011.

Quadro 14: Estudo de Órgão Produtor - Diretoria de Operações.

ESTUDO DE IDENTIFICAÇÃO DE ÓRGÃO PRODUTOR				
Área	Competência	Função	Atividade	Tipo Documental
Diretoria de Operações.	4 Definição de Procedimentos Operacionais de Voos.	4.1 Coordenação de Estudos de Rotas.	4.1.1 Realizar Estudos de Rota e Desempenho de Voo e Sobrevoos.	4.1.1.1 Plano de Voo e Desempenho.
				4.2.1.1 Plano de Sobrevoos.

Fonte: Elaborado pelo autor com base nos documentos: Descrição de Função - **DIRETORIA DE OPERAÇÕES** - CÓDIGO: JD-FLT/OO-001 (2012); Descrição de Função - **DIRETORIA DE SEGURANÇA OPERACIONAL** - CÓDIGO: JD-ORG/DQ-001 (2012); Documento Normativo - **VOOS NÃO REGULARES (FRETAMENTOS – CHARTERS)** - CÓDIGO: DN-SAOQQ-001-2011.

Quadro 15: Estudo de Órgão Produtor - Diretoria de Manutenção.

ESTUDO DE IDENTIFICAÇÃO DE ÓRGÃO PRODUTOR				
Área	Competência	Função	Atividade	Tipo Documental
Diretoria de Manutenção.	5 Organização dos Recursos e Serviços de Manutenção de Aeronaves.	5.1 Coordenação de Serviços de Manutenção de Aeronaves.	5.1.1 Contratar e Disponibilizar Serviços de Manutenção de Aeronaves nas Bases.	5.1.1.1 Contrato de Prestação de Serviços de Manutenção de Aeronaves.

Fonte: Elaborado pelo autor com base nos documentos: IATA. **INTERNATIONAL OPERATIONAL SAFETY AUDIT (IOSA)**. GENEBRA: 2010; Descrição de Função - **DIRETORIA DE SEGURANÇA OPERACIONAL** - CÓDIGO: JD-ORG/DQ-001 (2012); e, Documento Normativo - **VOOS NÃO REGULARES (FRETAMENTOS – CHARTERS)** - CÓDIGO: DN-SAOQQ-001-2011.

Quadro 16: Estudo de Órgão Produtor - Diretoria de Suprimentos.

ESTUDO DE IDENTIFICAÇÃO DE ÓRGÃO PRODUTOR				
Área	Competência	Função	Atividade	Tipo Documental
Diretoria Suprimentos.	6 Organização e Planejamento dos Recursos e Serviços de Bordo.	6.1 Coordenação Operacional de Serviço de Bordo de Fornecimento de Produtos e Hotéis para Tripulação.	6.1.1 Contratação e disponibilização de Recursos e Serviços de Bordo de Fornecimento de Produtos para Passageiros e Tripulantes.	6.1.1.1 Contrato de Fornecimento de Produtos.
		6.2 Coordenação Operacional de Serviço de Hotéis para Tripulação.	6.2.1 Contratação e disponibilização de serviços de Hotéis para Tripulação.	6.2.1.1 Contrato de Prestação de Serviço de Hospedagem.

Fonte: Elaborado pelo autor com base nos documentos: Documento Normativo – **POLÍTICA DE COMPRAS** –CÓDIGO: DN-SAOMS-002-2011; e, Documento Normativo - **VOOS NÃO REGULARES (FRETAMENTOS – CHARTERS)** - CÓDIGO: DN-SAOQQ-001-2011.

Quadro 17: Estudo de Órgão Produtor - Diretoria Jurídica e Relações Institucionais.

ESTUDO DE IDENTIFICAÇÃO DE ÓRGÃO PRODUTOR				
Área	Competência	Função	Atividade	Tipo Documental
Diretoria Jurídica e Relações Institucionais.	7 Assessorar a Elaboração e Análise Jurídica de Documentos Legais da Companhia.	7.1 Coordenação de Análise Jurídica de Documentos Legais da Companhia.	7.1.1 Elaborar, Analisar, Aprovar e Reprovar Documentos Legais da Companhia.	7.1.1.1 Formulário de Solicitação de Análise de Documento Legal. 7.1.1.2 Carta de Aprovação de Documentos. 7.1.1.3 Formulário de Encaminhamento de Documento para Arquivamento. 7.1.1.4 Carta de Certificação de Representação Legal. 7.1.1.5 Termo de Ciência e Responsabilidade do Gestor Técnico.

Fonte: Elaborado pelo autor com base nos documentos: Manual Geral - **ELABORAÇÃO DE DOCUMENTOS** - CÓDIGO: MG- SAOXA-001-2009; Procedimento Operacional - **ROTINA DE CONTRATOS** - CÓDIGO: PO-SAOAA-001-2000; Documento Normativo - **SOLICITAÇÃO PARA ELABORAÇÃO, ANÁLISE E GESTÃO DOS DOCUMENTOS LEGAIS** - CÓDIGO: DN-SAOGJ-02-2011; e, Documento Normativo - **VOOS NÃO REGULARES (FRETAMENTOS – CHARTERS)** - CÓDIGO: DN-SAOQQ-001-2011.

Quadro 18: Estudo de Órgão Produtor - Diretoria de Finanças.

ESTUDO DE IDENTIFICAÇÃO DE ÓRGÃO PRODUTOR				
Área	Competência	Função	Atividade	Tipo Documental
Diretoria de Finanças.	8 Definição e Planejamento Estratégico Contábil, Fiscal e Financeiro.	8.1 Coordenação Financeira.	8.1.1 Acompanhar e Informar o Pagamento, Divergências e Pendências decorrentes de Contratos.	8.1.1.1 Relatório de Divergências e Pendências de Pagamento. 8.1.1.2 Extrato Bancário de Pagamento. 8.1.1.3 Boletim Bancário.
		8.2 Coordenação Fiscal.	8.2.1 Realizar Registro e Emissão de Nota Fiscal de Prestação de Serviço.	8.1.2.1 Nota Fiscal.
		8.3 Coordenação Contábil.	8.1.3 Realizar Lançamento e Acompanhamento de Contabilização da Receita no Sistema Oracle.	8.1.3.1 Relatório de Contabilização de Receita.

Fonte: Elaborado pelo autor com base nos documentos: Documento Normativo - **VOOS NÃO REGULARES (FRETAMENTOS – CHARTERS)** - CÓDIGO: DN-SAOQQ-001-2011; Descrição de Função (**VICE PRESIDÊNCIA FINANÇAS, ESTRATÉGIA E TI**) - CÓDIGO: JD-ORG/DF-001 (2010).

Verifica-se que a partir da análise dos elementos orgânicos (estrutura) e funcionais (competências, funções e atividades) apresentados, é possível apontar com precisão as áreas envolvidas no ‘Processo de Fretamento de Aeronave’, bem como verificar de onde surge o ‘Contrato de Fretamento de Aeronave’, decorrente da inter-relação de uma série de atividades desenvolvidas na operação. Ressalta-se, nos quadros de estudo de órgão produtor apresentados, que a área foi mantida de acordo com a estrutura vigente com vistas a apresentar a equivalência entre a estrutura orgânica e funcional da Companhia, facilitando o entendimento da proposta, ressaltando quais áreas se relacionam com o processo e em quais funções e atividades, uma vez que se trata de uma forma de divisão funcional em consonância com sua estrutura organizacional.

Uma vez mapeado e analisado o órgão produtor dos documentos, através da análise dos Documentos Normativos da organização (APÊNDICE C), passa-se a próxima fase da

Metodologia de Identificação Arquivística, o estudo de identificação de tipos documentais, com vistas à visualização do seu trâmite, ou seja, todo o fluxo que o documento percorre registrando decisões e ações para a consecução do objetivo para o qual foi criado.

6.3 Identificação de Tipologia Documental: Contrato de Fretamento de Aeronave

A próxima etapa refere-se ao levantamento do tipo documental, subproduto do Processo de Fretamento de Aeronave, que dará origem à série documental, bem como possibilitará o reconhecimento da inter-relação que o documento possui com diversas outras atividades e áreas que fazem parte do fluxo documental do Contrato de Fretamento de Aeronave. Esse conhecimento é importante para as tarefas de classificação de documentos de acordo com o princípio elementar da Arquivística, o Princípio da Proveniência e da Ordem Original, base da classificação de documentos.

Quadro 19: Estudo de Identificação de Tipologia Documental: GOL.

FORMULÁRIO DE IDENTIFICAÇÃO DE TIPOLOGIA DOCUMENTAL	
Órgão produtor: Diretoria Comercial ao Passageiro.	
Subordinação: Presidência.	
Atividade: Negociar e Avaliar Fretamento de Aeronave de Voo Não Regular.	
Tipo documental: Contrato de Fretamento de Aeronave.	
Objetivo da produção: Estabelecer acordo para a prestação de serviço de fretamento de aeronave para transporte aéreo de passageiros.	
Conteúdo (dados que se repetem) Dados do contratante e da contratada, especificação das cláusulas, trechos contratados, fundamentos, objeto, controle, preços, formas de pagamentos, custos operacionais, recursos orçamentários, prazos, casos omissos, foro de decisões, local, data, assinatura das partes contratantes e testemunhas.	
Fundamento legal: Documento Normativo - Voos Não Regulares (Fretamentos – Charters) - Código: DN-SAOQQ-001-2011.	Documentos anexos: Planilha de Custo de Trechos de Fretamento de Aeronave.
	Documentos Relacionados: <ul style="list-style-type: none"> • Solicitação de Cotação de Fretamento de Aeronave (cliente). • Solicitação de Estudo de Viabilidade Técnica de Voo Não Regular. • Planilha de Controle de Fretamento de Aeronave. • Pré-Cotação de Custo de Trechos de Fretamento

	<ul style="list-style-type: none"> • de Aeronave. • Ofício de Solicitação de Aprovação de Operação de Voo não Regular ANAC. • Parecer de Análise de Operação de Voo não Regular ANAC. • Plano de Voo e Desempenho. • Planilha de Confirmação de Disponibilidade de Tripulantes. • Plano de Sobrevoos. • Planilha de Escala de Tripulação de Voo Fretado. • Formulário de Solicitação de Análise de Documento Legal. • Carta de Aprovação de Documentos. • Formulário de Encaminhamento de Documento para Arquivamento. • Carta de Certificação de Representação Legal. • Termo de Ciência e Responsabilidade do Gestor Técnico. • Relatório de Divergências e Pendências de Pagamento. • Extrato Bancário de Pagamento. • Boleto Bancário. • - Nota Fiscal.
--	---

Tramitação:

Elaborado em três vias (pela Diretoria Comercial ao Passageiro) após a análise e aprovação de viabilidade técnica operacional dos trechos de fretamento solicitados (custos, disponibilidade de malha aérea, disponibilidade de tripulação, aprovação e registro de operação de voo não regular da ANAC, aprovação de plano de voo e desempenho – realizadas pelas áreas: Diretoria de Planejamento; Diretoria de Controle de Operações; Diretoria de Operações; Diretoria de Manutenção; Diretoria de Suprimentos). Após a validação e aprovação da viabilidade da operação técnica (companhia) e comercial (cliente), o contrato é enviado a Diretoria Jurídica para análise das cláusulas contratuais legais, retornando após a aprovação para a Diretoria Comercial ao Passageiro para coleta de assinatura das partes contratantes. Após a coleta de assinatura e reconhecimento de firma das partes, uma via do contrato retorna para fins de arquivamento na Diretoria Jurídica, a segunda via do contrato é encaminhada para fins de arquivo e controle do cliente, e a terceira via fica arquivada na Diretoria Comercial ao Passageiro para acompanhamento das cláusulas contratuais acordadas.

Vias/cópias	Destino (órgão ou pessoa)	Objetivo	Quem assina
3ª Vias	Cliente e Vice Presidência Técnica e Financeira.	Coletar Assinaturas e Reconhecer Firmas.	Cliente e Vice Presidente Técnico e Financeiro.
Prazo de arquivamento sugerido: 2 anos a contar a partir da realização do último voo fretado ou quando adimplidas todas as obrigações previstas no instrumento, o que ocorrer primeiro.		Destinação: <input checked="" type="checkbox"/> eliminar <input type="checkbox"/> preservar	

Fonte: Elaborado pelo autor com base na análise do Documento Normativo- **VOOS NÃO REGULARES (FRETAMENTOS – CHARTERS)** - CÓDIGO: DN-SAOQQ-001-2011 e na análise Tipológica das características do Contrato de Fretamento de Aeronave.

Após a coleta e análise dos dados apresentados no estudo de identificação de tipologia documental, verifica-se certa complexidade na tramitação do documento, que depende de instâncias de decisões técnicas e operacionais muito particulares desse ramo da aviação, o que reflete também a missão e premissas da organização que é transportar pessoas com o máximo de segurança e inteligência com o menor custo operacional. Note-se que para

a produção do Contrato de Fretamento de Aeronave, documento final do processo, muitos outros documentos são produzidos nas diversas áreas relacionadas com essas premissas da companhia. São documentos que se relacionam funcionalmente com o Processo de Fretamento de Aeronave, que vai mais além da simples negociação comercial com o cliente, refletindo a complexidade dos fluxos de documentos que surgem nesse processo de negócio.

Verifica-se que a dinâmica dos fluxos documentais decorrentes desse processo de negócio pode ser visualizado e compreendido através da aplicação do instrumento de fluxograma de raias, contribuindo para representar a tramitação dos documentos e as instâncias de decisão para resolução do objetivo final do processo, a contratação de fretamento de aeronave. Com esse intuito, fez-se necessário um recuo no campo tramitação do formulário com vistas a contribuir para a sua ampliação e aprimoramento para o mapeamento dos fluxos documentais que ocorrem dentro desse processo de negócio, possibilitando o entendimento e mapeamento dos documentos que se relacionam com o processo ponta-a-ponta, sem os quais o processo de fretamento de aeronave ficaria comprometido.

6.3.1 Mapeamento do Fluxo Documental do Processo de Fretamento de Aeronave

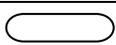
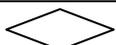
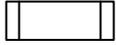
A par dessas informações coletadas nas fases anteriores, torna-se possível a construção de um fluxograma de raias para a representação mais detalhada de como ocorrem os fluxos documentais no Processo de Fretamento de Aeronaves, conhecimento importantíssimo que possibilita reconhecer as atividades desenvolvidas na organização, que também geram documentos relacionados com o tipo documental identificado.

Os fluxos documentais, como fora dito no desenvolvimento deste trabalho, manifestam-se no interior de um ciclo nas organizações e formam sistemas específicos de informação cujo fluxo é decorrente dos processos administrativos. Sendo assim, verifica-se que os documentos arquivísticos surgem da execução de funções e atividades específicas que são desenvolvidas em uma organização com o intuito de alcançar seus objetivos predeterminados. O mapeamento e representação dessas atividades inter-relacionadas darão origem aos documentos, que podem ser identificados através da metodologia de Identificação Arquivística e representados pelo instrumento de fluxograma de raias, possibilitando a análise da gênese do documento.

Para o mapeamento proposto, como vimos, utilizou-se o fluxograma de raias, devido à complexidade dos fluxos, visto que esse instrumento oferece a possibilidade de fluxo alternativo e a visualização da dinâmica do inter-relacionamento de atividades desenvolvidas

por diversas áreas da Companhia. Esse tipo de instrumento também é indicado por representar uma facilidade de compreensão, sendo o mais simples para representar um processo administrativo. Cada símbolo representa uma atividade, tarefa ou decisão, possibilitando observar o processo claramente e de forma ampla, ou seja, ponta-a-ponta. Para compreensão do fluxograma proposto, apresenta-se na Figura 4 o significado de cada símbolo empregado para representação dos fluxos documentais decorrentes do Processo de Fretamento de Aeronave mapeado.

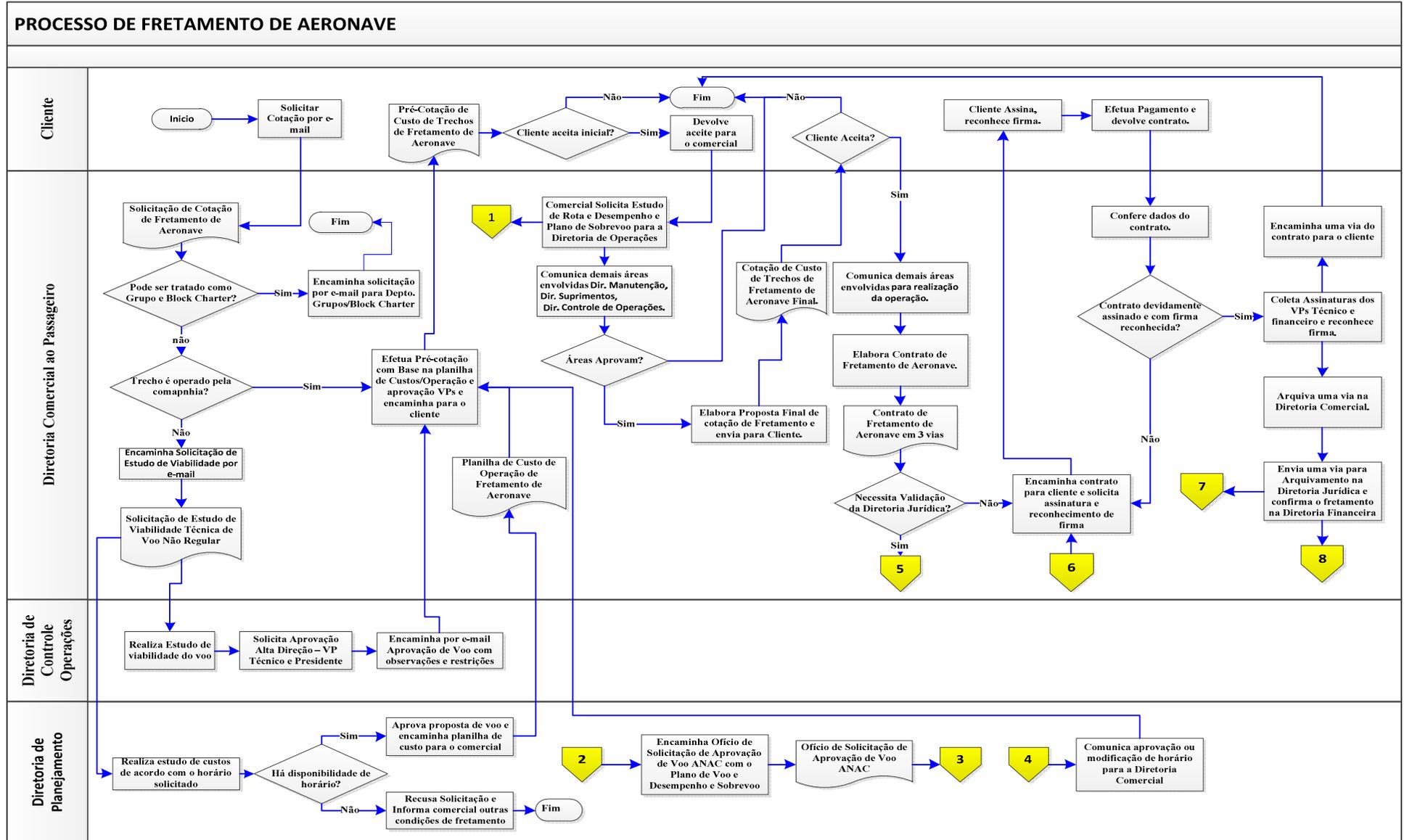
Figura 4: Simbologia para Fluxograma de Raias.

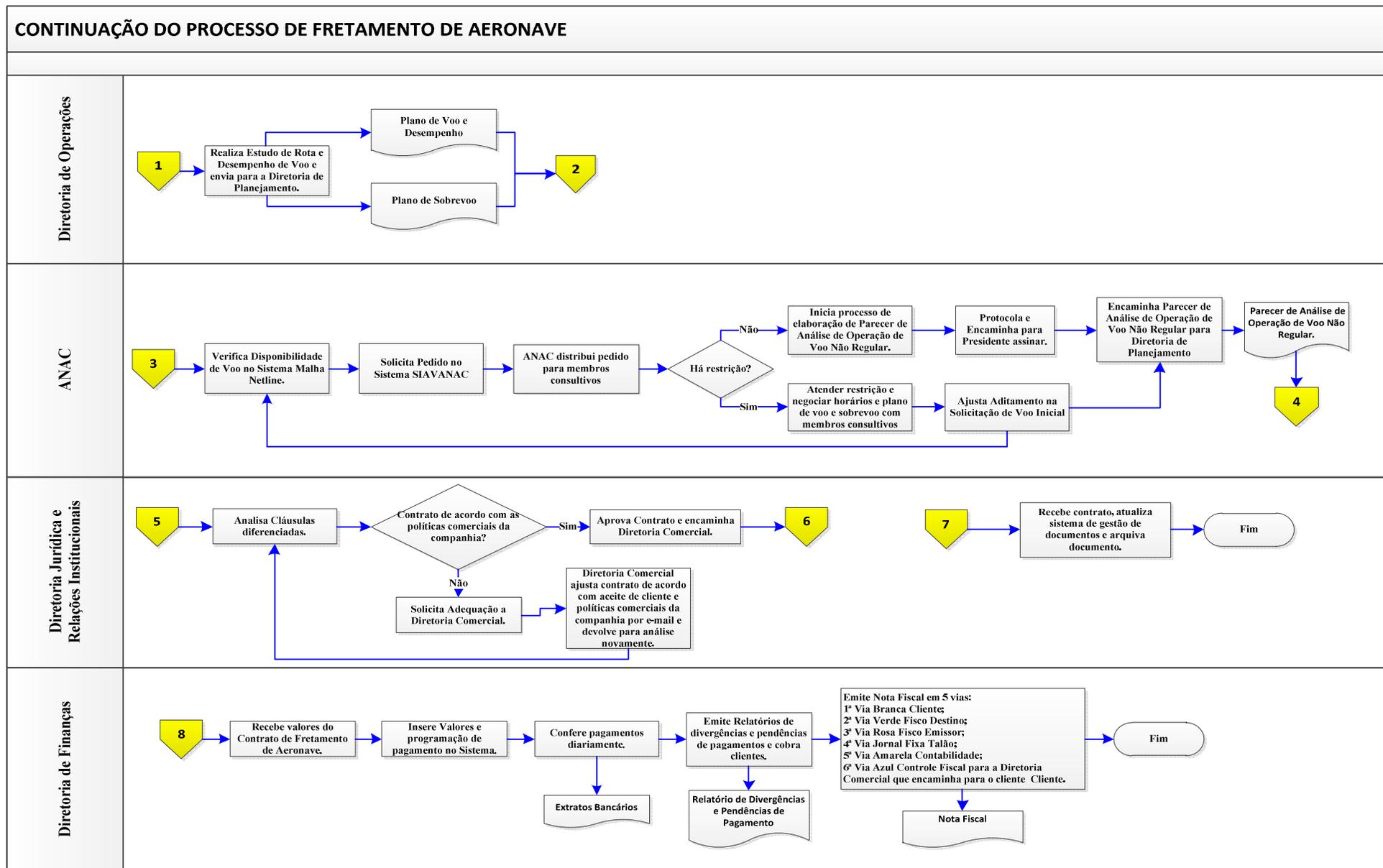
Símbolo	Significado
	Terminal: O ponto de início, término e interrupção de um processo.
	Conexão: Uma entrada ou uma saída de uma ou para outra parte do fluxograma.
	Processamento: Um grupo de instruções que executam uma função de processamento de uma atividade.
	Decisão: Utilizado para indicar a possibilidade de desvios de diversos outros pontos do fluxograma, de acordo com as situações variáveis.
	Processamento pré-definido: utilizado para indicar uma função de processamento pré-estabelecida (não muda).
	Documento: Indica documento que surge de uma atividade/tarefa específica.
	Documentos ou processo: Indica quantos documentos ou processo que são produzidos de uma atividade/tarefa específica.
	Conexão de página: Usada para conectar entrada e saída de ou para outra página.

Fonte Adaptada: BALLESTERO-ALVAREZ (2000, p.235).

O fluxograma foi desenvolvido com base nas informações coletadas nas duas fases da metodologia de Identificação Arquivística, o que possibilitou o levantamento das áreas, competências, funções e atividades, bem como os diversos documentos decorrentes do processo, conforme apresentado na Figura 5 - Fluxograma de Raias do Processo de Fretamento de Aeronave GOL.

Figura 5 - Fluxograma de Raias - Processo de Fretamento de Aeronave GOL.





Fonte Adaptada: Elaborado com base na análise do Documento Normativo - **VOOS NÃO REGULARES (FRETAMENTOS – CHARTERS)** - CÓDIGO: DN-SAOQQ-001-2011 e na análise dos Quadros de Estudo de Órgão Produtor apresentados no item '6.1 Identificação de Órgão Produtor'.

Verifica-se, com a realização do mapeamento dos fluxos documentais do processo de fretamento de aeronaves, que o documento Contrato de Fretamento de Aeronave só é produzido após a validação de várias informações preliminares e necessárias para o atendimento da operação. A tramitação do contrato se desenvolve apenas entre a Diretoria Comercial ao Passageiro, o cliente, a Diretoria Jurídica e Relações Institucionais e as Vice Presidências Técnica e Financeira, uma vez que essas duas VPs apenas assinam o documento já negociado entre as partes, ou seja, o documento só é produzido após confirmação de uma série de etapas técnicas, financeiras, jurídicas e comerciais que envolvem a operação.

Tendo em vista o objetivo geral e os específicos, bem como a pergunta central proposta para reflexão nessa pesquisa, infere-se com segurança a importância do mapeamento do fluxo documental como um recurso que o arquivista possui para a identificação da gênese do documento, possibilitando o reconhecimento exato do órgão produtor e a visualização do contexto funcional de produção do documento, bases para a classificação de documentos. Não obstante, em relação à avaliação documental, o procedimento apresentado fundamenta também a análise de temporalidade do documento por parte do arquivista, uma vez que aponta com precisão quais as áreas participam do processo e quais outros documentos são relacionados com o mesmo, indicando os envolvidos que compõem a comissão de avaliação de documentos no que tange à função de fretamento de aeronaves, tanto do ponto de vista técnico, administrativo, jurídico e comercial.

No contexto da produção documental, os procedimentos formulados pela metodologia de Identificação Arquivística ganham relevância, pois fornecem subsídios para a análise das características do tipo documental e seus vínculos de proveniência e organicidade à luz da Diplomática e da Tipologia Documental, conhecimento base para a padronização da produção e tramitação de documentos.

Verifica-se também que o mapeamento de fluxos documentais como elemento da metodologia de Identificação Arquivística é essencial para o desenvolvimento de programas de gestão de documentos, uma vez que o conhecimento dos elementos do contexto administrativo do órgão produtor e das características do tipo documental produzido fundamentam a formulação de procedimentos normativos para a produção, classificação, tramitação, avaliação, acesso, uso e destinação final dos documentos.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Embora a profissão de arquivista seja considerada antiga, foi com a introdução do conceito de gestão de documentos, no final da Década de 1940, que se passou a perceber as mudanças que envolvem a avaliação, a classificação, o tratamento, a guarda, o acesso e o uso dos documentos arquivísticos, não só para a valorização dos arquivos enquanto fonte de memória para a reconstrução da história, mas como um importante recurso estratégico para a tomada de decisão e para a comprovação legal das atividades administrativas nas organizações modernas.

É nesse ambiente que se verifica inúmeros esforços profissionais para a construção teórico-epistemológica da Arquivologia, enquanto campo de conhecimento científico, decorrente do fenômeno do aumento significativo da produção de documentos e informações técnico-científicas e administrativas, a partir da segunda metade do Século XX. Esses esforços de sistematização e consolidação científica da área surgem em decorrência dos problemas da acumulação e da produção indiscriminada de documentos sem tratamento técnico, nas quais nem o bom senso e nem as práticas arquivísticas cotidianas foram capazes de dar respostas a esses problemas observados.

Com vistas à formulação de novas abordagens para o tratamento técnico dos documentos de arquivo, os arquivistas se aproximam de outras áreas do conhecimento para o planejamento da produção dos documentos, como a Administração, o Direito, a Diplomática e a Informática, devido à complexidade dos processos e procedimentos administrativos, caracterizado pela burocracia moderna.

É nesse contexto de desenvolvimento técnico-científico que os arquivistas utilizam os estudos da Diplomática e das possibilidades de integração com os princípios e métodos da Arquivologia, com o objetivo de melhor compreender os processos de criação dos documentos da burocracia moderna, fundamentando as metodologias e atividades inerentes às funções arquivísticas de Classificação e de Avaliação, funções básicas que sustentam um programa de gestão de documentos.

A Diplomática, como foi discutido ao longo desta pesquisa, se constitui em um corpo de conceitos e técnicas que auxiliam a análise da estrutura formal dos documentos, tanto do ponto de vista de sua forma física, considerada como o *layout* do documento, como para a análise de sua forma intelectual, considerada como a articulação interna das informações dispostas no documento, formado por um conjunto de regras preconizado pelo Direito para sua representação.

A Diplomática, portanto, auxilia o arquivista na padronização e formatação da espécie documental no âmbito da produção de documentos, entendida como a estrutura juridicamente válida que assume um documento de acordo com a natureza jurídico-administrativa das informações nele contidas. Em outras palavras, a espécie documental é o veículo que serve de base jurídica para abrigar um conteúdo, que em sua correta estrutura semântica, se torna legítimo, fidedigno e autêntico.

A Tipologia Documental, por sua vez, é a ampliação dos estudos da Diplomática em direção à gênese do documento de arquivo, ou seja, é a contextualização das competências, funções e atividades da instituição produtora em determinado contexto administrativo, e tem por objeto o estudo do tipo documental, entendido como a configuração que assume a espécie documental de acordo com a atividade que a gerou.

O método de análise da Tipologia Documental parte da identificação do contexto de produção dos documentos e dos procedimentos administrativos para se chegar à definição do tipo documental, logo, a definição da série documental, que nos remete à própria definição de documentos de arquivos, considerado como um conjunto de documentos produzidos ou recebidos como resultado da atividade administrativa de uma instituição, pessoa ou família, em cumprimento de seus objetivos e finalidade.

Em alguns casos, os estudos da Diplomática, portanto, foram reutilizados como subsídio teórico para o desenvolvimento das funções arquivísticas a partir da Década de 1980, num primeiro momento para a Classificação e Avaliação de Documentos, num segundo momento para a Descrição de Documentos. Os fundamentos teóricos dos estudos de Tipologia Documental, considerado um campo de estudos próprio da Arquivologia, foi utilizado para o desenvolvimento de programas de gestão de documentos, cujo processo passou a ser denominado de *Identificação* em países ibero-americanos.

A metodologia de Identificação Arquivística à luz dos estudos da Diplomática e da Tipologia Documental, fornece subsídios ao arquivista para o planejamento das funções de Classificação, Avaliação e Descrição de documentos, considerada na literatura também como uma função arquivística de investigação e levantamento de dados, que consiste em estudar analiticamente o documento de arquivo e os vínculos de proveniência e organicidade que mantém com o órgão que o produziu. A metodologia de Identificação Arquivística é considerada, portanto, um recurso imprescindível no que tange o instrumental necessário para o desenvolvimento de programas de gestão de documentos.

Nos ambientes administrativos modernos, verifica-se que é cada vez mais difícil lidar com o grande fluxo de documentos produzidos por uma organização e ao mesmo tempo

manter seus colaboradores cientes de sua existência, devido à complexidade de suas estruturas, processos e procedimentos administrativos desenvolvidos, o que tem sido um grande desafio enfrentado pelos profissionais de todas as áreas, e especialmente pelo profissional arquivista.

Entender como ocorre o fluxo documental é extremamente importante para o acesso, controle, uso e destinação final dos documentos depois de findado seu uso corrente, logo, todos os envolvidos no processo precisam compreender o trâmite completo do documento para garantir que o objetivo seja atingido de maneira eficiente.

Em matéria de gestão de documentos, o conhecimento da dinâmica dos processos de negócio é condição *sine qua non* para o mapeamento dos fluxos documentais, bem como para a correta classificação do documento, de acordo com o Princípio da Proveniência, pois permite analisar com exatidão a gênese do documento e seus vínculos de organicidade. Note-se, que o mapeamento do processo de negócio de fretamento de aeronave permitiu a visualização do fluxo documental do Contrato de Fretamento de Aeronave, e a existência de outros fluxos documentais paralelos ao fluxo do contrato mapeado, que são extensões necessárias e que formam subprocessos e fluxos específicos de outros documentos de outras áreas da companhia. Esses outros fluxos se relacionam e determinam o fluxo documental do processo anterior mapeado, cujos documentos são diretamente relacionados, formando uma cadeia de outras ações e/ou documentos ligados organicamente, e que possuem outras dinâmicas dentro de suas áreas de atuação, que também devem ser mapeados para uma proposta de programa de gestão de documentos sob uma plataforma institucional integrada.

Por exemplo, se tomarmos como ponto inicial o mapeamento do Contrato de Prestação de Serviços de Fornecimento de Produtos, fundamentalmente será preciso mapear o processo de compras da companhia, que terá outras áreas e outras políticas corporativas envolvidas, assim como outras normas e procedimentos administrativos que determinarão a dinâmica dos fluxos de documentos de acordo com essa função. É importante notar que o processo pode mudar, mas o procedimento de mapeamento segue a mesma lógica apresentada.

No campo da Administração, destacam-se os fluxogramas como instrumentos de representação gráfica que possibilitam demonstrar a dinâmica do fluxo documental mapeado na fase de identificação de tipologia documental como elemento de Identificação Arquivística. Esses instrumentos são próprios da área de Organização Sistemas e Métodos e da área de Mapeamento e Gestão de Processos da Administração, que são utilizados para controlar os sistemas e processos administrativos. Da mesma forma, sugere-se aos arquivistas

a utilização desse instrumento para representação dos processos e sistemas arquivísticos, pois a elaboração e análise de fluxogramas para a gestão documental facilita o controle dos fluxos documentais e a visualização exata da tramitação do documento, indicando o caminho que o documento deve percorrer, registrando as ações e decisões da organização e os documentos relacionados, evitando gargalos e fluxos duplicados, bem como a produção desnecessária de documentos.

Esta pesquisa também contribuiu para a ampliação do campo ‘tramitação’ proposto nos instrumentos de coleta de dados revisados na literatura arquivística, no que tange a metodologia de Identificação Arquivística, através de instrumentos próprios da área da Administração, como as ferramentas de fluxogramas, permitindo uma visão e análise global e integrada da tramitação do documento detalhadamente, contribuindo para o aprimoramento dos estudos voltados para essa temática.

A metodologia de Identificação Arquivística é compreendida como um importante recurso para o desenvolvimento de programas de gestão de documentos, e pode ser utilizada como ponto de partida para o levantamento de informações preliminares, subsidiando a análise do arquivista no desenvolvimento de propostas e soluções a médio e longo prazo para os problemas da falta de padronização da produção, classificação, tramitação e avaliação de documentos de arquivo, de forma segura e consistente.

Ressalta-se também a importante contribuição da ISO 15489 (2001) na área de normalização de políticas e procedimentos para o desenvolvimento de programas de gestão de documentos, pois visa fundamentalmente à proteção dos documentos em consonância com as melhores práticas e normas internacionais, tornando-se um instrumento imprescindível para as organizações que buscam melhorias e qualidade em seus sistemas de gestão de documentos.

Nesta pesquisa, os procedimentos e as técnicas de investigação propostas pela metodologia de Identificação Arquivística se mostraram pertinentes para o mapeamento de fluxos documentais na perspectiva da Administração e da Arquivologia, possibilitando o conhecimento da dinâmica da tramitação dos documentos, o contexto jurídico-administrativo de produção, as áreas envolvidas e os documentos relacionados, favorecendo o desenvolvimento e aplicação do procedimento administrativo na organização.

Sabe-se, conforme explica Menne-Haritz (2004, p.99), que os “documentos de arquivo são o outro lado dos processos de negócio da organização”. O processo de negócio consiste em uma ordenação específica de atividades dentro de uma ou mais funções na organização com as quais se relaciona o processo, com um começo e um fim, denominados também de processo ponta-a-ponta, que representam uma relação lógica entre si. Essa lógica

deve ser conhecida através do mapeamento dos processos de negócio, revelando os fluxos documentais existentes, e que se configura de grande valia para o entendimento de como se relacionam as atividades dentro das funções em uma organização, bem como a gênese dos documentos. Esse conhecimento permite a padronização da produção, tramitação, classificação, avaliação, uso e destinação final dos documentos, conjunto de procedimentos próprios de programas de gestão de documentos.

Destaca-se que este trabalho não teve a pretensão de esgotar as discussões e abordagens sobre os temas apresentados, mas sim em contribuir para o desenvolvimento de novas abordagens utilizando-se da metodologia de Identificação Arquivística como parâmetro para o desenvolvimento e aprimoramento da gestão de documentos.

Por fim, como desdobramento desta pesquisa, recomenda-se o estudo da relação da metodologia de Identificação Arquivística com a Avaliação de documentos, e qual a contribuição dessa metodologia para o julgamento e atribuição de valores aos documentos de arquivo? Infere-se que a Avaliação de documentos demanda o reconhecimento do contexto jurídico-administrativo e da posição que o documento arquivístico ocupa no âmbito do procedimento administrativo que lhe dá origem, aspectos que merecem ser aprofundados e discutidos sob a ótica interdisciplinar da Arquivologia, da Administração, da Informática, do Direito e da Ciência da Informação.

REFERÊNCIAS

ALONSO, Vicenta Cortés. **Manual de Archivos Municipales**. Madrid: ANABAD, 1989. 2ed. 159p.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Conselho Nacional de Arquivos - CONARQ. **e-ARQ Brasil**. Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos: v. 1. 2006.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. 232p. (Publicações Técnicas; nº 51).

ARAÚJO, Luis César G. de; *et al.* **GESTÃO DE PROCESSOS: Melhores Resultados e Excelência Organizacional**. São Paulo: Editora Atlas, 2011. 200p.

ASSOCIATION OF BUSINESS PROCESS MANAGEMENT. **Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio**: Corpo comum de conhecimento. ABPMP: Chicago, 2009, 41p. Disponível em: <http://api.ning.com/files/VYmAlisgmMizTVSCweiN*Y-NI-AkFEC5zsEJnS3yZFKml-H2eAma7kCsd9zGo2GdTWkMHgS8NyC7USuKLRJ2deG2w3Sib8*v/CBOK_v2.0_Portuguese_Edition_Thrid_Release_Look_Inside.pdf>. Acessado em: 08 de set. 2012.

BARRÁN, A. C. Gestión de documentos en países de Iberoamérica y el Caribe. **Informatio**, Montevideo, n.5/6, p.89-113, 2000-2001.

BALLESTERO-ALVAREZ, Maria Esmeralda. **Manual de organização, sistemas e métodos** :abordagem teórica e prática da engenharia da informação. São Paulo: Atlas, 2000. 315p.

BELLOTO, H. L. **Como fazer análise Diplomática e análise Diplomática e análise tipológica de documento de arquivo**. São Paulo: Arquivo do Estado, Imprensa Oficial, 2002. 120p. (Projeto como Fazer, 8).

_____. Da administração à história: ciclo vital dos documentos e função arquivística. In: **Arquivos Permanentes: tratamento documental**. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004. 320p.

_____. **Diplomática e tipologia documental em arquivos**. 2. Ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2008. 106p.

BERNARDES, I. P. Passos para a implantação de processo de avaliação de documentos. In: **Como avaliar documentos de arquivo**. São Paulo: Arquivo do Estado, 1998. p.17-32.

BRASIL. Lei nº 8.159, de 9 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**. v. 29, nº 6, p.455, jan. 1991, Seção I.

BRAGA, K. S. Aspectos relevantes para a seleção de metodologia adequada à pesquisa social em Ciência da Informação. In: MULLER, Suzana P. M. **Métodos para a pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007, p.17-38.

CAMARGO, Ana Maria de Almeida, *et. all.* **Dicionário de Terminologia Arquivística**. São Paulo: Centro de Memória da Educação FEUSP/FAPESP, 2010, 128p.

CARMONA, C. M. Consideraciones sobre el método arquivístico. **Documenta & Instrumenta**, v.1, p.24-35, 2004.

CALAZANS, A. T. S. Estudo de caso: uma estratégia de pesquisa. In: MULLER, Suzana P. M. **Métodos para a pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007, p.39-62.

CONDE VILLAVERDE, Maria Luisa. **Manual de tratamiento de archivos administrativos**. Madrid: Dirección de Archivos Estatales / Ministerio de Cultura, 1992. 98p.

CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS. Dicionário de terminologia arquivística. Tradução e rev. de Maria Odila Kahl Fonseca e Maria Amélia Porto Miguéis. [s.l.: s.n., 1988]. 63 f.

CRUZ, E. B. Apostila de Gestão de documentos. In: **Secretaria de Estado de Educação de Minas Gerais**. M.G. 2001. 95p. Disponível em:
<http://www.educacao.mg.gov.br/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=116&limit=10&limitstart=0&order=date&dir=ASC&Itemid=391>. Acesso em: 01. dez. 2008.

DUCHEIN, Michel. O respeito aos fundos em arquivística: princípios teóricos e problemas práticos. **Arq. & Adm.**, Rio de Janeiro, 10-14, v. 1, p.14-33, abr. 1982\ago. 1986.

DURANTI, Luciana. **Diplomática: nuevos usos para una antigua ciencia**. 1. ed. Trad. Manuel Vázquez. Córdoba (Argentina). 1995. 239p.

_____. Registros documentais contemporâneos como provas de ação. **Revista Estudos Históricos**. Rio de Janeiro, v. 7, n. 13, p. 49-64, 1994. Disponível em:
<<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/reh/article/viewArticle/1976>>. Acesso em: 20 de dez. 2011.

FONSECA, Maria Odila K. **Arquivologia e Ciência da Informação**. Rio de Janeiro, RJ: EDITORA FGV, 2005, 124p.

GALENDE DÍAZ, Juan Carlos; GARCIA RUIPÉREZ, Mariano. El concepto de documento desde una perspectiva interdisciplinar: de la Diplomática a la archivística. **Revista General de Información y Documentación**. Madrid, v. 13, n. 2, p. 07-35, 2003.

HERRERA, Antonia Heredia. **El principio de procedência**: y los otros principios de la archivística. São Paulo: Associação dos Arquivistas de São Paulo, 2003. 15p.

_____. La Identificación y la valoración documentales em la Gestión Administrativa de las Instituciones Públicas. **Boletín ANABAD** (Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas). Madrid: ANABAD, v. 49, n. 1, 1999, p.19-50. Disponível em: < <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=51133>>. Acesso em: 01 jan. 2012.

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.

JANNUZZI, C. A. S. C.; TÁLAMO, M. de F. G. M. (2004). A empresa e os sistemas humanos de informação: uma abordagem conceitual para a gestão da informação. In **Proceedings CINFORM - Encontro Nacional de Ciência da Informação V**, Salvador - Bahia. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000553/01/Empresa.pdf>>. Acessado em: 29 jul. 2009.

LOPES, L. C. **A informação e os arquivos: teorias e práticas**. Niterói: EDUFF; São Carlos: EDUFSCar, 1996. 142p.

_____. **A Gestão da Informação: As organizações, os arquivos e a informática aplicada**. Rio de Janeiro: Arquivo Público do RJ, 1997. 143p.

_____. **A Imagem e a Sombra da Arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Público do RJ, 1998. 110p.

_____. **A nova arquivística na modernização administrativa**. Rio de Janeiro: Arquivo Público do RJ, 2000. 369p.

LÓPEZ GÓMEZ, Pedro. Los archiveros y sus investigaciones. **Métodos de Información**. v. 5, n. 22-23, 1998, p. 37-43. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/5068/1/1998-22-37.pdf>>. Acesso em: 20 nov. 2011.

MANUAL DE GESTÃO DE DOCUMENTOS. **Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro**. Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <<http://www.aperj.rj.gov.br/doc/manual%20de%20gestao.pdf>>. Acesso em: 05/04/2013.

MCGEE, J.; PRUSACK, L. **Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como ferramenta estratégica**. Rio de Janeiro: Campus, 1994. 246p.

MOLINA NORTES, Juana; LEYVA PALMA, Victoria. Técnicas de archivo y tratamiento de la documentación administrativa. Guadalajara: **ANABAD**, Castilla – La Mancha, 1996. (Textos de ANABAD Castilla – La Mancha, 2).

MARTÍN-PALOMINO BENITO, M.; TORRE MERINO, J. L. L. **Metodología para la identificación y valoración de fondos documentales**. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2000. 109 p. (Escuela Iberoamericana de Archivos: Experiencias y materiales).

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2000. 546p.

MENNE-HARITZ, Angelika. **Business Processes: An Archival Science Approach to Collaborative Decision Making, Records, and Knowledge Management**. Dordrecht, The Netherlands: Kluwer Academic Publishers, 2004. 110p.

MENNE-HARITZ, Angelika. Avaliação ou Documentação: podemos avaliar arquivos através da seleção de conteúdos. In: **REGISTRO: Revista do Arquivo Público Municipal de Indaiatuba/Fundação Pró-Memória de Indaiatuba –São Paulo**. V. 4, Nº 4, Julho 2005. 83p.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1997. 225p.

PAVANI JÚNIOR, Orlando; SCUCUGLIA, Rafael. **Mapeamento e Gestão por Processos – BPM**. (Business Process Management). São Paulo: M.Books, 2011. 376p.

PAZIN, M. **Arquivos de empresas: tipologia documental**. São Paulo: Associação dos Arquivistas de São Paulo, 2005. 39p.

RODRIGUES, Ana Célia. **Diplomática contemporânea como fundamento metodológico da identificação de tipologia documental em arquivos**. 2008. 258f. Tese (Doutorado em História Social) – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciência Humanas da Universidade de São Paulo (USP), São Paulo.

RODRIGUES, Ana Célia; GARCIA, Nádia Dévaki Pena. A FAMS e a política de gestão de documentos para a Prefeitura Municipal de Santos: estudo de caso sobre a elaboração da Tabela de Temporalidade de Documentos da Secretaria Municipal de Economia e Finanças (TTD SEFIN). In: **XVIII Congresso Brasileiro de Arquivologia**. Rio de Janeiro, RJ: Associação dos Arquivistas Brasileiros, 2012. 10p.

ROUSSEAU, J.-Y. ; COUTURE, C. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Dom Quixote, 1998. 355p.

RHOADS, J. B. **La función de la gestión de documentos y archivos en los sistemas nacionales de información: un estudio del RAMP**. Paris: UNESCO, 1989. 51p. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0008/000847/084735so.pdf>>. Acesso em: 10 nov. 2007.

SCHELLENBERG, T. R. **Arquivos modernos: princípios e técnicas**. 6.ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006. 388p.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996. Disponível em <<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci/article/viewFile/235/22>>. Acesso em 04 mar. 2009.

SÁNCHEZ PRIETO, Ana Belén. Aportación de la Paleografía y la Diplomática las Ciencias de la Documentación, la Filología y la Archivística. **Primer Congreso Universitario de Ciencias de la Documentación. Universidad Complutense de Madrid**, s/d. p.709-718. Disponível em: <<http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num10/paginas/pdfs/absanchez.pdf>>. Acesso em: 01 de dez. 2011.

SANTOS, Adair Loredó. **Direito Administrativo**. São Paulo: Prima Cursos Preparatórios, 2004, 184p.

SANTOS, V. B. dos. **Gestão de documentos eletrônicos**. Brasília: Associação Brasileira de Arquivologia, 2002. 140p.

SILVA, A. B. M. da. **Das ciências documentais à Ciência da Informação**. Porto: Afrontamento, 2002. 174p.

SILVA, P. **Vocabulário Jurídico**. 10 ed. Rio de Janeiro: Forense, 1987. 4v.

SOARES, Nilza Teixeira. Avaliação e seleção de documentos de arquivo: problemas e soluções. **Arquivo & Administração**. Rio de Janeiro: Associação dos Arquivistas Brasileiros, v.3, n.3, p. 7-14, 1975.

VALENTIM, Marta Lígia Pomím. Gestão Documental em Ambientes Empresariais. In: **Estudos Avançados em Arquivologia**. Marília: Cultura Acadêmica, 2012. p.11-25.

VÁSQUEZ, M. M. **Como seleccionar documentos de archivo**. Córdoba (Argentina): AD SIDERA. Editorial, 2002.

VIOTTO, Paulo Jair. **Teoria Geral da Administração**. Araçatuba: Salesiano, 2008. 145p. Disponível em: <<http://ebookbrowse.com/tga-i-sem-adm-2008-salesiano-doc-d138403285>>. Acesso em: 21 de maio de 2011.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001. 205p

APÊNDICES

APÊNDICE A – Formulário de Estudo de Identificação de Órgão Produtor: GOL

ESTUDO DE IDENTIFICAÇÃO DE ÓRGÃO PRODUTOR				
Área	Competência	Função	Atividade	Tipo Documental

APÊNDICE B – Formulário de Estudo de Identificação de Tipologia Documental: GOL

FORMULÁRIO DE IDENTIFICAÇÃO DE TIPOLOGIA DOCUMENTAL			
Órgão produtor:			
Subordinação:			
Atividade:			
Tipo documental:			
Objetivo da produção:			
Conteúdo (dados que se repetem):			
Fundamento legal:		Documentos anexos:	
		Documentos Relacionados:	
Tramitação:			
Vias/cópias	Destino (órgão ou pessoa)	Objetivo	Quem assina
Prazo de arquivamento sugerido: _____		Destinação: <input type="checkbox"/> eliminar <input type="checkbox"/> preservar	

APÊNDICE C – Índice de Documentos Normativos Consultados (Documentos disponíveis no Acervo Centro de Memória da GOL)

- **DESCRIÇÃO DE FUNÇÃO (VICE PRESIDÊNCIA TÉCNICA)** - CÓDIGO: JD-ORG/DO-001 (2012).
- **DESCRIÇÃO DE FUNÇÃO - (DIRETORIA DE OPERAÇÕES)** - CÓDIGO: JD-FLT/OO-001 (2012).
- **DESCRIÇÃO DE FUNÇÃO – (DIRETORIA DE SEGURANÇA OPERACIONAL)** - CÓDIGO: JD-ORG/DQ-001 (2012).
- **DESCRIÇÃO DE FUNÇÃO – (GERÊNCIA GERAL DE TRIPULAÇÃO COMERCIAL)** - CÓDIGO: JD-CAB/OC-004 (2012).
- **DESCRIÇÃO DE FUNÇÃO (VICE PRESIDÊNCIA FINANÇAS, ESTRATÉGIA E TI)** - CÓDIGO: JD-ORG/DF-001 (2010).
- **DOCUMENTO NORMATIVO - CADASTRO DE CLIENTES E COMERCIALIZAÇÃO DE PASSAGENS** - CÓDIGO: DN-SAOSS-001-2012.
- **DOCUMENTO NORMATIVO - SOLICITAÇÃO PARA ELABORAÇÃO, ANÁLISE E GESTÃO DOS DOCUMENTOS LEGAIS** - CÓDIGO: DN-SAOGJ-02-2011.
- **DOCUMENTO NORMATIVO – POLÍTICA DE COMPRAS** –CÓDIGO: DN-SAOMS-002-2011.
- **DOCUMENTO NORMATIVO - VOOS NÃO REGULARES (FRETAMENTOS – CHARTERS)** - CÓDIGO: DN-SAOQQ-001-2011.
- **ESTATUTO SOCIAL** (2008).
- **IATA. INTERNATIONAL OPERATIONAL SAFETY AUDIT (IOSA)**. GENEBRA: 2010.
- **MANUAL GERAL - ELABORAÇÃO DE DOCUMENTOS** - CÓDIGO: MG-SAOXA-001-2009.
- **PROCEDIMENTO OPERACIONAL - ROTINA DE CONTRATOS** - CÓDIGO: PO-SAOAA-001-2000.

APÊNDICE D – Índice de Organogramas - VRG Linhas Aéreas S.A. (Documentos disponíveis no Acervo Centro de Memória da GOL)

- **ORGANOGRAMA ESTRUTURAL (29/12/2010)**
- **ORGANOGRAMA ESTRUTURAL (05/06/2011)**
- **ORGANOGRAMA ESTRUTURAL (15/08/2011)**
- **ORGANOGRAMA ESTRUTURAL (20/11/2011)**
- **ORGANOGRAMA ESTRUTURAL (01/06/2012)**
- **ORGANOGRAMA ESTRUTURAL (01/08/2012)**

APÊNDICE E – Classificação – Estrutura Administrativa Operacional - VRG Linhas Aéreas S.A. (01/08/2012)

1 PRESIDÊNCIA
1.1 DIRETORIA DE RECURSOS HUMANOS
1.1.1 GERÊNCIA CORPORATIVA DE RH
1.1.1.1 COORDENADORIA DE DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL
1.1.1.2 COORDENADORIA DE EDUCAÇÃO CORPORATIVA
1.1.2 GERÊNCIA DE SERVIÇOS DE RH E ADMINISTRAÇÃO
1.1.2.1 COORDENADORIA DE REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS
1.1.2.2 COORDENADORIA DE MEDICINA DO TRABALHO
1.1.2.3 COORDENADORIA DE SEGURANÇA DO TRABALHO
1.1.2.4 COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAS
1.1.2.5 COORDENADORIA DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO
1.1.2.6 COORDENADORIA DE POSTOS AVANÇADOS NACIONAIS
1.2 DIRETORIA DE SEGURANÇA OPERACIONAL
1.2.1 GERÊNCIA DE QUALIDADE OPERACIONAL
1.2.1.1 COORDENADORIA QUALIDADE E COMPLIANCE QA
1.2.1.2 COORDENADORIA DE AUDITORIA QA
1.2.2 GERÊNCIA DE SECURITY
1.2.2.1 COORDENADORIA DE SECURITY
1.2.3 GERÊNCIA DE SAFETY
1.2.3.1 COORDENADORIA DE SAFETY
1.3 DIRETORIA JURÍDICA E DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS
1.3.1 GERÊNCIA DE CONTRATOS, AERONAVES E SOCIETÁRIO
1.3.1.1 COORDENADORIA CONTRATOS GERAIS/SOCIETÁRIO
1.3.1.2 COORDENADORIA CONTRATOS INTERNACIONAIS/AERONAVES
1.3.2 GERÊNCIA TRIBUTÁRIA
1.3.3 GERÊNCIA CONTENCIOSO
1.3.3.1 COORDENADORIA CIVIL
1.3.3.2 COORDENADORIA TRABALHISTA
1.4 DIRETORIA DE AUDITORIA INTERNA E COMPLIANCE
1.4.1 COORDENADORIA AUDITORIA INTERNA
1.4.2 COORDENADORIA DE CONTROLES INTERNOS
1.5 DIRETORIA COMERCIAL AO PASSAGEIRO
1.5.1 GERÊNCIA GERAL COMERCIAL CORPORATIVA
1.5.1.2 GERÊNCIA COMERCIAL DE GOVERNO
1.5.2 GERÊNCIA GERAL COMERCIAL INTERNACIONAL E CONSOLIDAÇÃO
1.5.2.1 GERÊNCIA COMERCIAL INTERNACIONAL ARGENTINA
1.5.2.2 GERÊNCIA COMERCIAL INTERNACIONAL VENEZUELA
1.5.2.3 GERÊNCIA COMERCIAL INTERNACIONAL SPR
1.5.3 GERÊNCIA GERAL DE ESTRATÉGIA COMERCIAL
1.5.3.1 COORDENADORIA LOJAS VOE GOL
1.5.3.2 COORDENADORIA DE ESTRATÉGIA CORPORATIVA
1.5.3.3 COORDENADORIA DE ESTRATÉGIA DE TURISMO

1.5.3.4 COORDENADORIA BACK OFFICE E GRUPOS
1.5.3.5 GERÊNCIA ADMINISTRATIVA E DE SUPORTE A VENDAS
1.5.4 GERÊNCIA COMERCIAL DE OPERADORAS E AGÊNCIAS
1.5.5 GERÊNCIA COMERCIAL INTERNACIONAL CCS
1.6 DIRETORIA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE
1.6.1 GERÊNCIA DE SMILES VOE FÁCIL
1.6.2 GERÊNCIA DE INTELIGÊNCIA DE ATENDIMENTO
1.6.3 GERÊNCIA DE PASSAGENS
1.7 DIRETORIA DE CARGAS
1.7.1 GERÊNCIA OPERACIONAL DE CARGAS
1.7.1.1 COORDENADORIA OPERACIONAL CONGONHAS
1.7.1.2 COORDENADORIA OPERACIONAL GUARULHOS
1.7.1.3 COORDENADORIA OPERACIONAL REGIONAL
1.7.1.4 COORDENADORIA DE TRAFEGO
1.7.2 GERÊNCIA DE VENDAS SÃO PAULO
1.7.2.1 COORDENADORIA INTERNACIONAL
1.7.3 GERÊNCIA CORPORATIVA DE CARGAS
1.7.3.1 COORDENADORIA DE PROCESSOS DE VENDAS
1.7.4 GERÊNCIA DE MERCADOS E FRANQUIAS
1.7.4.1 COORDENADORIA DE FRANQUIAS
1.7.4.2 COORDENADORIA DE MERCADO
1.7.5 GERÊNCIA DE VENDAS NORTE/NORDESTE/CENTRO OESTE
1.7.6 GERÊNCIA COMERCIAL FRANQUIAS SÃO PAULO
1.8 DIRETORIA DE MARKETING, COMUNICAÇÃO E INOVAÇÃO
1.8.1 GERÊNCIA DE COMUNICAÇÃO CORPORATIVA
1.8.1.1 COORDENADORIA DE SUTENTABILIDADE
1.8.2 GERÊNCIA E-COMMERCE, MÍDIA E PATROCÍNIOS
1.8.2.1 COORDENADORIA DE WEBSITE E REDES SOCIAIS
1.8.2.2 COORDENADORIA DE PROPAGANDA, PATROCÍNIOS E IDENTIDADE VISUAL
1.8.3 GERÊNCIA DE PRODUTOS E SERVIÇOS
1.8.3.1 COORDENADORIA DE SERVIÇOS DE BORDO
1.9 GERÊNCIA GERAL DE RENTABILIDADE
1.9.1 COORDENADORIA DE DISTRIBUIÇÃO
1.9.2 COORDENADORIA DE PRECIFICAÇÃO
1.9.3 COORDENADORIA DO OTIMIZAÇÃO
1.10 GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO OPERACIONAL

2 VICE PRESIDÊNCIA DE FINANÇAS, ESTRATÉGIA E TI

2.1 DIRETORIA DE CONTROLADORIA

2.1.1 GERÊNCIA FISCAL, IMPOSTOS E DIREITOS

2.1.1.1 COORDENADORIA FISCAL DE IMPOSTOS E DIREITOS

2.1.1.2 COORDENADORIA DE IMPOSTOS CONTÁBEIS

2.1.1.3 COORDENADORIA FISCAL

2.1.1.4 COORDENADORIA CENTRAL DE NOTAS
2.1.2 GERÊNCIA CONTÁBIL
2.1.2.1 COORDENADORIA CONTABIL
2.1.2.2 COORDENADORIA DE INFORMAÇÕES SOCIETÁRIAS
2.1.3 GERÊNCIA DE CONTROLE AMÉRICA DO SUL
2.1.4 GERÊNCIA CONTÁBIL TRIBUTÁRIO INTERNACIONAL
2.1.4.1 COORDENADORIA CONTABIL INTERNACIONAL
2.1.5 GERÊNCIA DE ORÇAMENTO E GESTÃO
2.1.6 GERÊNCIA DE PROCESSOS
2.1.6.1 COORDENADORIA CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E MEMÓRIA (CEDOC)
2.1.7 COORDENADORIA DE SERVIÇOS FISCAIS
2.1.8 COORDENADORIA FISCAL INTERNACIONAL
2.1.9 COORDENADORIA BOB - BUY ON BOARD
2.2. DIRETORIA DE FINANÇAS
2.2.1 GERÊNCIA DE TESOURARIA
2.2.1.1 COORDENADORIA DE CONTAS A PAGAR NACIONAL
2.2.2 GERÊNCIA DE PROJETOS
2.2.2.1 COORDENADORIA DE PROJETOS
2.2.3 COORDENADORIA DE CRÉDITO, PREVENÇÃO E COBRANÇA
2.2.4 COORDENADORIA DE FATURAMENTO E RECEBIMENTO
2.3 DIRETORIA DE TI
2.3.1 GERÊNCIA DE SOLUÇÕES VP FINANÇAS, DIRETORIA JURÍDICA E RI, AUDITORIA
2.3.2 GERÊNCIA DE SOLUÇÕES DE RH E AEROPORTOS
2.3.3 GERÊNCIA DE SOLUÇÕES VP TÉCNICA
2.3.4 GERÊNCIA DE SOLUÇÕES DE MERCADO
2.3.5 COORDENADORIA DE GOVERNANÇA
2.3.6 COORDENADORIA SERVICE DESK
2.3.7 COORDENADORIA DE INFRA ESTRUTURA
2.4 DIRETORIA DE SUPRIMENTOS
2.4.1 GERÊNCIA DE COMPRAS
2.4.1.1 COORDENADORIA DE COMPRAS DE MATERIAIS AERONÁUTICOS
2.4.1.2 COORDENADORIA DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS AERONAUTICOS
2.4.1.3 COORDENADORIA DE COMPRAS ESTRATÉGICAS
2.4.2 GERÊNCIA DE ALMOXARIFADOS E FACILITES
2.4.2.1 COORDENADORIA DE ALMOXARIFADOS SUL
2.4.2.2 COORDENADORIA DE ALMOXARIFADOS NORTE
2.4.2.3 COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE FACILITES
2.4.3 GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO DE SUPRIMENTOS
2.4.3.1 COORDENADORIA PLANEJAMENTO AERONAUTICO
2.4.3.2 COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO NÃO AERONAUTICO
2.4.3.3 COORDENADORIA AOG DESK
2.4.3.4 COORDENADORIA OPERACIONAL DE SERVIÇO DE BORDO
2.4.4 GERÊNCIA DE LOGISTICA
2.4.4.1 COORDENADORIA DE COMERCIO EXTERIOR

2.4.4.2 COORDENADORIA DE REPAROS
2.4.4.3 COORDENADORIA DE VIAGENS E ADMINISTRAÇÃO HOTELEIRA
2.5 DIRETORIA DE SMILES
2.5.1 GERÊNCIA DE RELACIONAMENTO COMERCIAL SMILES
2.5.2 GERÊNCIA DE CONTROLES SMILES
2.5.3 GERÊNCIA DE PRODUTOS SMILES
2.5.3.1 COORDENADORIA DE OPERAÇÕES SMILES
2.6 GERÊNCIA DE ALIANÇAS
2.7 GERÊNCIA GERAL DE FROTA
2.7.1 GERÊNCIA DE FROTA
2.8 GERÊNCIA GERAL DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS
2.8.1 GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO FINANCEIRO

3 VICE PRESIDÊNCIA TÉCNICA
3.1 DIRETORIA DE OPERAÇÕES
3.1.1 GERÊNCIA DE TRIPULAÇÃO TÉCNICA
3.1.2 GERÊNCIA DE TRIPULAÇÃO COMERCIAL
3.1.2.1 COORDENADORIA TRIPULAÇÃO COMERCIAL
3.1.2.2 COORDENADORIA DE SERVIÇOS
3.1.3 GERÊNCIA ADMINISTRATIVA DE OPERAÇÕES
3.1.4 GERÊNCIA STANDARDS & TRAINING
3.1.4.1 COORDENADORIA DE TREINAMENTO DE COMISSÁRIOS
3.1.5 GERÊNCIA OPERACIONAL
3.1.5.1 COORDENADORIA OPERACIONAL I
3.1.5.2 COORDENADORIA OPERACIONAL II
3.1.6 GERÊNCIA DE ESCALA
3.1.6.1 COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO DE ESCALA
3.1.6.2 COORDENADORIA DE EXECUÇÃO DE ESCALA
3.1.7 GERÊNCIA DE COMBUSTÍVEL DOV
3.1.7.1 COORDENADORIA DE COMBUSTÍVEL
3.1.7.2 COORDENADORIA DE DESPACHO TÉCNICO
3.1.7.3 COORDENADORIA DE DOVS
3.1.8 GERÊNCIA DE ENGENHARIA DE OPERAÇÕES
3.1.8.1 COORDENADORIA DE ENGENHARIA
3.1.8.2 COORDENADORIA DE PUBLICAÇÕES TÉCNICAS
3.2 DIRETORIA DE MANUTENÇÃO
3.2.1 GERÊNCIA GERAL DE ENGENHARIA, PLANEJAMENTO E QUALIDADE
3.2.1.1 GERÊNCIA DE QUALIDADE
3.2.1.1.1 COORDENADORIA DE CERTIFICAÇÃO
3.2.1.1.2 COORDENADORIA DE EFICIÊNCIA OPERACIONAL
3.2.1.2 GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO
3.2.1.2.1 COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO DE SERVIÇOS
3.2.1.2.2 COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO DE MATERIAIS
3.2.1.2.3 COORDENADORIA AMOS COMPETENCE CENTER

3.2.1.2.4 COORDENADORIA DE CONTROLE TÉCNICO DE MANUTENÇÃO
3.2.1.3 GERÊNCIA DE ENGENHARIA
3.2.1.3.1 COORDENADORIA DE ENGENHARIA, SISTEMA MECÂNICOS
3.2.1.3.2 COORDENADORIA DE ENGENHARIA SISTEMAS AVIONICOS
3.2.1.3.3 COORDENADORIA DE ENGENHARIA DE MOTORES APU
3.2.1.3.4 COORDENADORIA DE ENGENHARIA DE ESTRUTURAS
3.2.1.3.5 COORDENADORIA DE ENGENHARIA DE INTERIORES
3.2.2 GERÊNCIA GERAL DE MANUTENÇÃO DE LINHA
3.2.2.1 GERÊNCIA DE MANUTENÇÃO DE LINHAS
3.2.2.1.1 COORDENADORIA REGIONAL SUL
3.2.2.1.2 COORDENADORIA REGIONAL CENTRO/SUDESTE
3.2.2.1.3 COORDENADORIA REGIONAL RIO/NORDESTE
3.2.2.1.4 COORDENADORIA REGIONAL CENTRO/NORTE
3.2.2.1.5 COORDENADORIA REGIONAL CONE SUL
3.2.2.1.6 COORDENADORIA DE SUPORTE DE MANUTENÇÃO DE BASE
3.2.2.2 GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO DE FROTA
3.2.2.2.1 COORDENADORIA DE TROUBLE SHOOTING
3.2.2.2.2 COORDENADORIA DE CONTROLE DE FROTA
3.2.2.2.3 COORDENADORIA DE GSE
3.2.3 GERÊNCIA GERAL DE MANUTENÇÃO DE HANGAR E REVISÃO
3.2.3.1 GERÊNCIA DE MANUTENÇÃO DE HANGAR - CNF
3.2.3.2 GERÊNCIA DE MANUTENÇÃO DE ACESSÓRIOS
3.2.3.1.1 COORDENADORIA NDT
3.2.3.1.2 COORDENADORIA OFICINA DE RODAS E FREIOS
3.2.3.1.3 COORDENADORIA OFICINA DE TRIAGEM
3.2.3.1.4 COORDENADORIA OFICINA DE INTERIORES
3.2.3.3 GERÊNCIA DE SERVIÇOS E PROJETOS
3.2.3.4 GERÊNCIA DE INSPEÇÃO
3.2.3.4.1 COODERNARIA CENTRAL DE FERRAMENTAS
3.2.3.4.2 COORDENADORIA INSPEÇÃO RECEBIMENTO DE MATERIAIS
3.2.3.4.3 COORDENADORIA INSPEÇÃO DE AERONAVES
3.2.3.5 COORDENADORIA ADMINISTRATIVA
3.2.3.6 COORDENADORIA DE MEIO AMBIENTE
3.2.4 GERÊNCIA DE REGULAMENTAÇÃO
3.2.4.1 GERÊNCIA DE TREINAMENTO
3.3 DIRETORIA DE OPERAÇÕES AEROPORTUÁRIAS
3.3.1 GERÊNCIA CORPORATIVA DE AEROPORTOS
3.3.1.1 COORDENADORIA DE ATUALIZAÇÃO DE VOOS
3.3.1.2 COORDENADORIA DE TREINAMENTO
3.3.1.3 COORDENADORIA DE EXCELENCIA
3.3.2 GERÊNCIA REGIONAL I
3.3.3 GERÊNCIA REGIONAL II
3.3.4 GERÊNCIA REGIONAL III
3.3.5 GERÊNCIA REGIONAL IV
3.3.6 GERÊNCIA GRU

3.3.7 GERÊNCIA CGH

3.3.8 GERÊNCIA DE INFRA ESTRUTURA AEROPORTUÁRIA

ANEXOS

ANEXO A – Termo de Autorização para Divulgação de Informações



Praça Cmte. Linneu Gomes, s/nº
Portaria 3 - Prédio 24 - Jardim Aeroporto
04626-020 São Paulo/SP
Tel. (55 11) 5098-2681

São Paulo, 06 de maio de 2013.

**À Coordenação do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação
da Universidade Federal Fluminense - PPGCI/UFF**

TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Pelo presente instrumento, eu, Clarissa M. S. Schmidt, CIF 1486, coordenadora do Centro de Documentação e Memória da VRG Linhas Aéreas S.A. - Grupo .GOL, e representante desta empresa, inscrita no C.N.P.J/M.F sob o número 07.575.651/0001-59, concedo ao Sr. Danilo André Bueno, aluno regularmente matriculado no Mestrado do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal Fluminense - PPGCI/UFF, e sob a orientação acadêmica da Professora Doutora Ana Célia Rodrigues, **AUTORIZAÇÃO** para o uso e divulgação das informações sobre a VRG Linhas Aéreas S.A. em sua dissertação de mestrado intitulada "MAPEAMENTO DE FLUXOS DOCUMENTAIS COMO ELEMENTO DE IDENTIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA NO ÂMBITO DA GESTÃO DE DOCUMENTOS".


 Clarissa M. S. Schmidt
 Coordenadora do Centro de Documentação e Memória


 Listas aéreas inteligentes

www.wegpi.com.br

ANEXO B – Termo de Compromisso



Praça Cmte. Lineu Gomes, s/n°
Portaria 3 - Prédio 24 - Jardim Aeroporto
04626-020 São Paulo/SP
Tel. (55 11) 5098-2681

TERMO DE COMPROMISSO

São Paulo, 04 de abril de 2011.

Eu, Danilo André Bueno, RG: 38460131-5, vinculado à instituição de ensino Universidade Federal Fluminense - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI/UFF), declaro para os devidos fins, que utilizarei os dados da VRG Linhas Aéreas S.A. – Grupo GOL, fornecidos pelo Centro de Memória da Companhia, exclusivamente em trabalhos acadêmicos, comprometendo-me a dar os créditos da pesquisa da seguinte maneira: *Acervo Centro de Memória GOL*. Comprometo-me também a enviar uma cópia, em papel ou meio eletrônico, do trabalho produzido por mim com base nas informações recebidas.

“Fica expressamente vedada a utilização do material sob qualquer outra forma, sob pena de responsabilização na forma de lei: 9.619 de 19.02.1998 inclusive penal.”



Assinatura manual do pesquisador ou colaborador

Favor guardar uma via deste documento.

www.voegol.com.br

