



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAIBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ARQUIVOLOGIA

JOSE ROBERTO SILVA DE SOUSA

**GESTÃO DOCUMENTAL EM INSTITUIÇÕES PRIVADAS: O DÉFICIT NO
RECONHECIMENTO DE SUA IMPORTÂNCIA**

João Pessoa
2017

JOSE ROBERTO SILVA DE SOUSA

**GESTÃO DOCUMENTAL EM INSTITUIÇÕES PRIVADAS: O DÉFICIT NO
RECONHECIMENTO DE SUA IMPORTÂNCIA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Arquivologia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba como requisito final para obtenção do grau de bacharel.

Orientadora: Prof^a Dr^a. Rosa Zuleide de Lima Brito

João Pessoa
2017

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

S725g Sousa, José Roberto Silva de .

GESTÃO DOCUMENTAL EM INSTITUIÇÕES PRIVADAS: O DÉFICIT
NO RECONHECIMENTO DE SUA IMPORTÂNCIA / José Roberto Silva de
Sousa. – João Pessoa, 2018.
14f.: il.

Orientador(a): Prof^a Dr.^a Rosa Zuleide de Lima Brito.

Trabalho de Conclusão de Curso (Arquivologia) – UFPB/CCSA.

1. Gestão documental. 2. Instituições privadas. 3. Documentos. 4.
Técnicas arquivísticas. I. Título.

UFPB/CCSA/BS

CDU:930.25(043.2)

Gerada pelo Catalogar - Sistema de Geração Automática de Ficha Catalográfica do
CCSA/UFPB, com os dados fornecidos pelo autor(a)

JOSE ROBERTO SILVA DE SOUSA

**GESTÃO DOCUMENTAL EM INSTITUIÇÕES PRIVADAS: O DÉFICIT NO
RECONHECIMENTO DE SUA IMPORTÂNCIA**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Graduação em
Arquivologia do Centro de Ciências Sociais
Aplicadas da Universidade Federal da
Paraíba como requisito final para obtenção
do grau de bacharel.

Aprovado em 06 / 12 / 2017

BANCA EXAMINADORA

Rosa Zuleide Lima de Brito
Profa. Dra. Rosa Zuleide de Lima Brito
(Orientadora)

JOSEMAR ELIAS DA SILVA JUNIOR
(Membro externo)

PROF^a Ma. ISMAELLY BATISTA DOS SANTOS (UFPB)
(Examinadora)

RESUMO

Objetiva discutir sobre a falta de reconhecimento da importância da gestão documental por parte dos gestores nas empresas privadas. Discute a gestão documental como um acontecimento ou prática (ferramenta) de relevância para as instituições privadas que buscam cada vez mais, se firmarem no mercado competitivos, buscando valores e resultados para essa permanência. Embora não invistam numa política de gestão documental, como uma ferramenta que só irá trazer benefícios, como crescimento organizacional, redução de custos, diminuição do fluxo de documentos, auxílio nos processos de tomada de decisão, organização dos documentos e o acesso à informação. Metodologicamente a pesquisa é trata-se de um estudo teórico, descritivo com abordagem qualitativa, realizado por meio de pesquisa bibliográfica a fim de responder a questões bastante particulares que não seriam respondidas a partir da quantificação dos dados. Conclui-se que existem deficiências sobre o conhecimento da gestão documental e devido a sua falta, faz com que as instituições privadas se tornem vulneráveis devido no tocante a perda de informações o que dificulta na busca pela informação arquivística.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão documental. Instituições privadas. Documentos. Técnicas arquivísticas.

1 INTRODUÇÃO

A gestão de informação e de documentos dentro das empresas é um dos principais desafios enfrentados hoje em todos os portes e setores de empresas privadas, devido ao crescimento do volume de informação. De acordo com um estudo da Associação Brasileira das Empresas de Gerenciamento de Documentos (ABGD) – quando foi realizado este estudo? Não está na lista de referências, um funcionário chega a perder até duas horas diárias procurando documentos extraviados entre os setores da própria empresa.

As informações contidas nos documentos produzidos por uma empresa são determinantes e importantes para o seu funcionamento, pois contribuem entre alguns fatores, nas tomadas de decisões. Para que isso ocorra precisam ser armazenadas segundo as normas e técnicas arquivísticas.

A gestão documental em arquivos de empresas privadas é de suma importância, tendo em vista seu processo, uma vez que o arquivo é propulsor de informações e tem que ser valorizado com toda sua importância e conteúdo. - Melhorar, está redundante.

A escolha do tema proposto surgiu após realizar estágio em uma empresa privada, e identificar o descaso com relação a gestão documental por parte dos gestores, por desconsiderarem os procedimentos técnicos que são realizados no arquivo. Assim, como não veem o arquivo como algo importante para empresa, o mesmo ocorre para tais processos e supostos investimentos.

O interesse em trabalhar com a temática foi motivado pela vivência que obtive observando as dificuldades impostas quando era para por em prática a gestão documental e todos os procedimentos que isso engloba. Causando um questionamento e sem conseguir entender o motivo que levam as instituições privadas a tornar dificultosa sua gestão documental uma vez que trata-se de atividades que só trará benefícios, e conseqüentemente, gerará lucro e crescimento organizacional.

Diante do exposto, o objetivo desse artigo é **discutir a falta de reconhecimento por parte dos gestores, sobre a importância da gestão de documentos nas empresas**. Dessa forma, recorreu-se a literatura sobre a temática para mostrar conceitos e benefícios que a gestão documental quando bem executada traz, contribuindo assim para o crescimento da empresa, dando ênfase nas tipologias documentais que podem ser encontradas no âmbito organizacional, bem como discorrendo acerca do Gerenciamento Eletrônico de documentos – GED, que nos dias atuais é uma inovação tecnológica bastante requisitada pelas empresas públicas ou privadas, por dentre outros benefícios, o ganho de espaço útil.

Este estudo permite ainda a possibilidade de transmitir o reconhecimento dos profissionais que atuam nos arquivos dessas instituições, contribuindo com melhorias no ambiente de trabalho, assim como no desenvolvimento de suas atividades. Com o propósito de colaborar para melhorias futuras, referente a importância dos benefícios de uma gestão documental bem definida e executada.

É possível por em prática com os recursos que as instituições possuem, possibilitando melhoria não só na estrutura como nos processos executados nas atividades. É preciso, contudo, atenção e interesse em querer colocar em prática, para que a gestão seja vista como algo de importância.

É um estudo de cunho teórico realizado por meio de pesquisa bibliográfica a fim de encontrar nas principais fontes de informação sobre o assunto, materiais para discutir sobre a temática em questão.

Dessa forma, trata-se de uma pesquisa qualitativa, que segundo. (RICHARDSON, 1999, p. 90), é

caracterizada como sendo uma tentativa de compreensão detalhada dos significados e características situacionais apresentadas pelos entrevistados, em lugar da produção de medidas quantitativas de características de comportamentos

A escolha da pesquisa qualitativa para desvendar fenômenos relativos, deu-se por esta responder a questões bastante particulares que não seriam respondidas a partir da quantificação dos dados.

2 GESTÃO DE DOCUMENTOS

Os arquivos tem por finalidade em sua existência, servir as necessidades de informação de seus usuários e da administração. Entende-se a importância da gestão documental na empresa, pois contribui na melhoria na produção, tramitação e destinação dos documentos.

Segundo Bernardes (2008), os objetivos da gestão de documentos são:

- Assegurar o pleno exercício da cidadania Agilizar o acesso aos arquivos e às informações;
- Promover a transparência das ações administrativas Garantir economia, eficiência e eficácia na administração pública ou privada;
- Agilizar o processo decisório;
- Incentivar o trabalho multidisciplinar e em equipe;
- Controlar o fluxo de documentos e a organização dos arquivos, racionalizar a produção dos documentos;
- Normalizar os procedimentos para avaliação, transferência, recolhimento, guarda e eliminação de documentos;
- Preservar o patrimônio documental considerado de guarda permanente.

Com o passar do tempo, o conceito de arquivo muda; os arquivos são reflexos da sociedade que o produz e a forma de interpretá-los acompanham de acordo com que as mudanças ocorrem.

Segundo Schellenberg (2005, p.54),

Arquivos são documentos de qualquer instituição pública ou privada que hajam sido conservados de valor, merecendo preservação permanente para fins de referência de pesquisa e que hajam depositado ou selecionados para depósito, num arquivo de custódia.

Para Ribeiro (2006, p.63), o termo arquivo pode ser interpretado, como:

Conjunto de documentos, qualquer que seja a sua data, a sua forma, o seu suporte material, elaborados ou recebidos por um organismo público ou privado, em função da sua atividade e conservado para efeitos administrativos; como local destinado à conservação e guarda de documentos devidamente classificados e ordenados.

Nessa concepção, Rodrigues (2008) declara que a implantação de um programa de gestão documental poderá assegurar aos órgãos públicos e empresas privadas, o controle das informações produzidas e recebidas.

A utilização de conceitos e teorias apresentadas pela Arquivologia, sendo postos em prática nas instituições para administrar e gerenciar documentos colabora para adquirir um controle maior sobre as informações que produzem e/ou recebem, gerando economia nos espaços onde guardam os documentos, desenvolvendo mais agilidade nas suas atividades, contribuindo com eficiência, para atender com eficácia os seus usuários.

Segundo Jardim (1987, p.35), “a gestão de documentos é uma operação arquivística entendida como o processo de reduzir seletivamente a proporções manipuláveis a massa de documentos”, sendo que essa realidade não se aplica aos arquivos de algumas empresas privadas.

O dicionário de Terminologia Arquivística (1996, p.41), caracteriza a gestão de documentos como o “conjunto de medidas e rotinas visando à racionalização e eficiência na criação, tramitação, classificação, uso primário e avaliação de arquivos”.

A gestão documental agrega ainda mais para a melhoria das funções arquivísticas dentre vários aspectos, porque

Ao garantir que as políticas e atividades dos governos fossem documentadas adequadamente; que menor número de documentos inúteis e transitórios fosse reunido a documentos, caso atingissem a fase permanente; ao inibir a eliminação de documentos de valor permanente; a definição de forma criteriosa da parcela de documentos que constituíssem o patrimônio arquivístico do país, ou seja, 2% a 5% da massa documental produzida, segundo A UNESCO. (JARDIM, 1987, p.37).

Sendo assim, é possível perceber que a gestão documental possui variados conceitos, onde cada autor expõe suas considerações ao respeito do assunto exposto. Desta maneira, identifica-se que a gestão documental busca métodos e procedimentos no tocante às atividades do ciclo vital dos documentos, desde sua criação até o recolhimento ao arquivo permanente, incluindo, o planejamento, organização, controle e coordenação.

3 GESTÃO DOCUMENTAL NOS ARQUIVOS PRIVADOS EMPRESARIAIS

Bellotto(1991, p.168), conceitua arquivos empresariais como:

Arquivo privados são os conjuntos de documentos produzidos ou recebidos por instituições não governamentais, famílias ou pessoas físicas em decorrência de suas atividades específicas e que possam uma relação orgânica perceptível através do processo de acumulação.

Portanto, a implantação de uma política de gestão documental é um dos maiores desafios enfrentados pelas empresas, sejam elas Públicas ou Privadas Brasil e seus profissionais, mesmo sendo da área da informação, vivenciam a realidade do problema que há entre o que recomenda a legislação arquivística e o que praticado na documentação dos arquivos das empresas privadas.

Machado (2017) afirma que os arquivos existem basicamente por dois bons motivos: devido as exigências da legislação pública e da organização interna da

empresa. Continuando, o autor apresenta as condições para que um arquivo de uma empresa seja bem organizado:

- Revelar o que já foi feito e os resultados obtidos
- Revelar o que está para ser feito
- Diminuir a duplicidade de trabalho
- Evitar repetições desnecessárias de experiências
- Evitar improvisos e inadequações
- Encontrar bons parceiros e fornecedores
- Avaliar o empreendimento por partes
- Avaliar o empreendimento com um todo
- Transmitir ordens e ensinar como fazer
- Libertá-lo para aproveitar o dinheiro

De acordo com VIEGA (2017), os principais benefícios da gestão de documentos nas empresas, são:

- Redução do grande volume de documentos
- Redução de tempo para recuperação do documento
- Redução do curso econômico
- Minimizar o risco de perda de informação

Como se percebe, a gestão de documentos é uma ferramenta indispensável nas empresas e mesmo assim não possui valor para os empresários. Sobre essa questão, Valentim (2012, p.11) ressalta que

o arquivista pode atuar em espaços de trabalho existentes, mas ainda pouco ocupados, como sistemas de qualidade, propriedade industrial, arquivos jurídicos, arquivos hospitalares, arquivos sindicais, arquivos de engenharia/arquitetura, entre outros. Além disso, há um mercado de trabalho em expansão no qual o arquivista pode e deve atuar, dentre eles pode-se citar: gestão documental (GD) (atuando desde a produção até a guarda ou eliminação), inteligência competitiva, gestão do conhecimento (GC), memória organizacional, governança corporativa e, também, como empreendedor (consultoria e assessoria).

Cabe ao próprio arquivista envidar esforços no sentido de fazer valer seu conhecimento para que esses espaços sesses profissionais com pouca visibilidade no mercado de trabalho.

3.1 Tipologias documentais produzidas nas empresas

O elemento-chave na utilização da Tipologia Documental se dá no encontro desejado entre o documento [suporte, meio, contextualização] e sua função [aquilo que se pretende ao emitir um documento], assim, nessa interação e concretização chega-se a sua finalidade dispositiva, probatória ou informativa (BELLOTTO, 2002, p.93).

Para Camargo e Bellotto (1996, p.74) a Tipologia Documental pode ser entendida como o "estudo dos tipos documentais", cuja preocupação está centrada na produção de documentos enfocando a atividade que o gerou. O arquivista deve considerar essa ação essencial para o desenvolvimento de seu trabalho, visto que é no reconhecimento dos tipos documentais que se inicia a elaboração dos instrumentos arquivísticos, estes, por sua vez, serão decisivos para a efetividade em seus serviços. Na Tipologia Documental se estuda tanto os elementos internos quanto externos dos documentos e, também, leva sempre em conta a "lógica orgânica dos conjuntos documentais" (BELLOTTO, 2002, p.20).

De acordo com Pazin (2005, p.9) "[...] antes de analisar a estrutura interna dos documentos, é importante conhecer e compreender a instituição que os produziu e estabelecer a divisão entre atividades-meio² e atividades-fim". A identificação dos tipos documentais desde a produção de documentos é essencial, uma vez que é por meio dela que é possível conhecer mais sobre a organização, sua função, processos, atividades e tarefas que são materializados nos documentos produzidos internamente.

É importante identificar os produtores, as características dos documentos, a datação (época), entre outras características documentais. O reconhecimento dos tipos documentais propicia a obtenção de diferentes informações que serão determinantes para a instituição, porquanto os documentos são uma espécie de espelho da instituição e, isso significa que, se a documentação está sendo gerenciada eficientemente, ou seja, tratada, organizada, gerenciada, disseminada e acessada de maneira eficaz, a instituição está caminhando bem; entretanto, se a instituição não valoriza os documentos produzidos e não reconhece a importância destes para que possa atingir seus objetivos e metas, bem como para auxiliar os sujeitos organizacionais na tomada

de decisão, de maneira que estes possam avaliar entre as alternativas menos consistentes e mais precisas, a instituição não está no caminho certo.

Os tipos documentais são a “concretização de uma determinada função existente na instituição, transmitindo além dos elementos internos, os externos também, destacando a organicidade dos conjuntos documentais.” Logo, a Tipologia Documental que consiste no estudo dos tipos documentais (CAMARGO e BELLOTTO, 1996, p.74) – se refere à relação que há entre o documento e a organização, assim como dos sujeitos organizacionais.

É através da identificação dos tipos documentais desde a produção de documentos, uma vez que é por meio dela que é possível conhecer mais sobre a instituição, sua função, processos, atividades e tarefas que são materializados nos documentos produzidos internamente.

3.2 A gestão eletrônica de documentos

As transformações ocorridas no século XX foram fundamentais para o surgimento de uma revolução tecnológica concentrada nas Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação em que iniciaram as mudanças na base material da sociedade, em ritmo acelerado, ocasionando uma nova dinâmica de produção e disseminação da informação, impulsionada após a Segunda Guerra Mundial. (CASTELLS, 2006).

É nesse contexto, que observamos as inovações tecnológicas se disseminando, entre elas a internet desde a década de 60, onde foi pensada como instrumento a ser usado em um possível período de guerra. Porém, o desdobramento desse processo foi uma rede de informação contribuindo com a revolução da maneira de idealizar a informação e a comunicação.

Segundo Castells (2006, p. 69),

o que caracteriza a atual revolução tecnológica não é a centralidade de conhecimentos e informação, mas a aplicação desses conhecimentos e

dessa informação para geração de conhecimentos e de dispositivos de processamento/comunicação e informação, em um ciclo de realimentação cumulativo entre a inovação e seu uso.

A produção de documentos e informações atualmente tem crescido, tornando os arquivos nas instituições em órgãos de assessoramento e de pronta informação sobre os documentos produzidos, o que se faz necessário de um gerenciamento antes de sua gestão eletrônica.

Rousseau e Couture (1998) afirmam que as instituições nem sempre percebem na informação, um recurso fundamental estando no mesmo nível que os recursos humanos, materiais e financeiros.

As instituições precisam investir na implementação de sistema de aquisição, processamento e armazenamento inteligente de informações e do conhecimento, única forma de dispor de bases de dados, informações e conhecimentos suscetíveis de informar corretamente e de alcançar o domínio da informação (ROBREDO, 2004, p.12).

Nessa perspectiva, o GED possui peculiaridades importantes na forma de criar, armazenar, distribuir um documento de arquivo, como também gerir e otimizar um fluxo de trabalho baseado em documentos eletrônicos, agilizando o processo de comunicação e aumentando a produtividade nas transações e negócios.

O GED atua principalmente no âmbito da digitalização; armazenamento; automação de fluxos de trabalho (workflow); indexação (cadastro do documento na base de dados) e viabiliza a disponibilização dessas informações digitalizadas, tornando-as cópias dos documentos originais. Com esse processo é possível padronizar a representação e/ou classificação dos documentos, por meio de linguagens específicas, e os centraliza em uma única base permitindo a troca de conhecimentos.

Após todo o processo de digitalização e indexação dos documentos em ambiente eletrônico, o usuário possui o contato direto com o sistema de GED, assegurando que o trabalho tenha sido funcional e muito bem realizado, fazendo com que o documento físico seja completamente indiferente quando se tratar do tempo de busca pela informação.

Consequentemente, o GED proporciona para as rotinas administrativas maior eficiência e eficácia na recuperação de documentos arquivísticos, sobretudo os documentos probatórios, além de reduzir o espaço físico e possibilitar o armazenamento dos documentos com segurança.

Desse modo, sob a ótica do e-ARQ (2011, p. 10) , o GED:

é um conjunto de tecnologias utilizadas para organização da informação não estruturada de um órgão ou entidade, que pode ser dividido nas seguintes funcionalidades: captura; gerenciamento; armazenamento e distribuição. Entende-se por informação não estruturada aquela que não está armazenada em banco de dados, como mensagem de correio eletrônico, arquivo de texto, imagem ou som, planilha etc.

Após a digitalização e armazenamento da informação arquivística em um sistema eletrônico (software), são definidos os campos indexadores (de representação) junto à organização e a quantidade de caracteres em cada campo indexador. Os documentos podem ser indexados pela tipologia do documento, número do Cadastro de Pessoa Física (CPF), número do Registro Geral (RG), nome da razão social, datas tópica e cronológica, nome do interessado, etc.

Contudo, as informações arquivísticas eletrônicas sem gestão implicam provavelmente, com o passar do tempo, em muitas cópias de documentos de diversas versões, duplicidades, provocando uma má utilização do espaço em discos e custos desnecessários no armazenamento. Em combate a isso, as organizações devem se conscientizar da importância que há em considerar uma gestão documental antes de uma gestão eletrônica.

E é nessa perspectiva, que a informação arquivística se faz presente em uma instituição, para atender aos fins específicos que venham a surgir no decorrer de suas atividades cotidianas. A influência tecnológica somente tem a contribuir para o cumprimento das atividades desenvolvidas, aliada ao desenvolvimento das práticas de representação da informação arquivística.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A gestão de documentos e arquivos envolve um compromisso ético de trabalho e tratamento informacional e documental, baseado na prestação de um serviço de qualidade sobre arquivos empresariais é escassa o que dificultou fazer uma discussão teórica mais consistente. No entanto, o objetivo foi atingido, trazendo a discussão sobre a necessidade de implantação da gestão documental nos diversos espaços colocados por Valentim (2012). Nesse sentido, é preciso que o arquivista busque formas de mostrar a importância de seu trabalho, conforme se verifica no seu Código de Ética, como se segue:

1. Manter, a integridade e segurança dos documentos e arquivos; 2. Tratar, selecionar e manter os arquivos em seu contexto histórico, jurídico e administrativo, respeitando, portanto, sua proveniência, preservando; 3. Preservar a autenticidade dos documentos nos trabalhos de tratamento, conservação e pesquisa; 4. Assegurar permanentemente a comunicabilidade e a compreensão dos documentos; 5. Ser responsável pelo tratamento dos documentos; 6. Facilitar o acesso aos arquivos ao maior número possível de usuários, oferecendo seus serviços a todos com imparcialidade; 7. Conhecer o quadro da legislação em vigor, entre o direito ao conhecimento e o respeito à vida privada e dados sigilosos da empresa; 9. Procurar atingir o melhor nível profissional, renovando, sistemática e continuamente, seus conhecimentos arquivísticos e compartilhando os resultados de suas pesquisas e de sua experiência; 10. Colaborar com seus colegas e os membros das profissões afins, visando assegurar, universalmente, a conservação e a utilização do patrimônio documental.

As funções dos Arquivos, elas podem ser descritas tanto a partir das atividades de comunicação empresarial, quanto a partir das funções dos documentos produzidos, recebidos e reunidos, bem como suas tipologias.

Com isso, é possível concluir que a gestão de documentos é uma das atividades da arquivística, que requer conhecimentos, habilidades e iniciativa do profissional a fim de contribuir com o reconhecimento de sua importância. O profissional Arquivista deve manter-se sempre atualizado, antecipando-se às necessidades que possam surgir. Atitude e planejamento estratégicos dos profissionais são relevantes quanto à qualidade de seu desempenho e o reconhecimento de sua competência.

ABSTRACT

DOCUMENT MANAGEMENT IN PRIVATE INSTITUTIONS: a deficit in the recognition of its importance

ABSTRACT

It is aimed to discuss about the lack of recognition of the importance of document management by the managers from private companies. It is discussed document management as an event or practice (tool) of relevance for private institutions that search more and more establish themselves in the market competitively, searching for values and results for this permanence. Although it is not invested in a document management policy, as a tool that could bring only benefits, such as organizational growth, cost reduction, diminution in the document flow, assistance in the decision-making processes, document organization and information access. Methodologically, the research is classified as a theoretical and descriptive study with qualitative approach, which was developed by means of a bibliographic research, in order to answer to very particular questions that would not be answered from the data quantification. It is concluded that there are deficiencies about the knowledge of document management. Due to its lack, private institutions become vulnerable in relation to the loss of information, making difficult the search for archival information.

Keywords: Document management. Private institutions. Documents. Archival techniques.

REFERÊNCIAS

BERNARDES, Ieda .Pimenta. **Como avaliar documentos de arquivo**. São Paulo: Associação de Arquivistas de São Paulo, 1998. (Oficina Como Fazer 1). Disponível em: http://www.arqsp.org.br/arquivos/oficinas_colecao_como_fazer/cf1.pdf. Acesso em 03 de dezembro 2017.

BERNARDES, I. P. (coord.) **Gestão documental aplicada**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008. Disponível em: http://www.arquivoestado.sp.gov.br/saesp/GESTAO_DOCUMENTAL_APLICADA_leda.pdf . Acesso em: 03 dez. 2017.

CAMARGO, A. M. de A.; BELLOTTO, H. L. **Dicionário de terminologia arquivística**. São Paulo: AAB, 1996. 142p.

CÓDIGO DE ÉTICA DO ARQUIVISTA. Disponível em: <http://www.agaveta.kit.net/arquivologia/codigo.htm>. Acesso em: 02 dez. 2017.

CONARQ. Conselho Nacional de Arquivos. Publicações digitais. Disponível em: <http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm>. Acesso em: 30 nov. 2017.

DICIONÁRIO brasileiro de terminologia arquivística. São Paulo: Cenadem, 1996.

JARDIM, José Maria. **Sistema e políticas de arquivos no Brasil**. Niterói: EDUFF, 1995.

LÜDKE, Menga; ANDRÉ, Marli E. D. A. **Pesquisa em educação**: abordagens qualitativas. São Paulo: EPU, 1986.

MACHADO, Roberto. **Como organizar e arquivar documentos gerados na empresa**. Disponível em: <http://www.doceshop.com.br/blog/como-organizar-e-arquivar-documentos-na-empresa>. Acesso em 30 out. 2017.

RIBEIRO, J. **Sistema de informação**: Arquivo, 2006.

RICHARDSOM, Jerry. **Pesquisa Social**: métodos e técnicas. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RODRIGUES, Ana Célia. **Gestão de documentos: uma abordagem conceitual**. Disponível em: <http://pt.scribd.com/doc/219732857/RODRIGUES-Ana-CeliaGestao-de-Documentos-Uma-Abordagem-Conceitual>. Acesso em: 30 jun. 2017.

SHELLENBERG, Theodore Roosevelt. **Arquivos modernos**: princípios e técnicas. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1974.

VALENTIM, M. L. P. Gestão documental em ambientes empresariais. In: _____ (Org.). **Estudos avançados em Arquivologia**. Marília: Oficina Universitária: São Paulo: Cultura Acadêmica, 2012. p.11-25. (E-book)

WESTBROOK, L. **Qualitative research methods**: a review of major stages, data analysis techniques and quality controls. *Library & Information Science Research*, v. 16, n. 3, p. 241-254, 1994.