# O Uso dos Modelos de Maturidade para Análise das Plataformas de Acesso de Documentos Arquivísticos

**Elaine Almeida Santos** Universidade Federal de Minas Gerais, MG, Brasil
https://orcid.org/0009-0000-9351-2352
elainealmeidadesigner@gmail.com
**Welder Antônio Silva** Universidade Federal de Minas Gerais, MG, Brasil
https://orcid.org/0000-0001-9664-1002
weldsilva@gmail.com

**Resumo** Este artigo visa discutir acerca da possibilidade de utilização dos modelos de maturidade das plataformas de acesso no contexto arquivístico brasileiro a fim de propiciar a construção de um quadro teórico e referencial para dar prosseguimento na pesquisa, servindo de suporte para o desenvolvimento da mesma. A pesquisa explora os conceitos de "plataforma", "acesso" e "maturidade", destacando a importância de avaliar o desenvolvimento e a implementação dessas ferramentas para garantir a eficiência, eficácia e a promoção do acesso por meio das descrições arquivísticas. A metodologia utilizada foi uma revisão de literatura nas respectivas áreas do conhecimento, gestão da qualidade, arquivologia e tecnologias da informação que baseia-se na técnica intitulada “brauseio” como forma de identificar pontos de intersecção e interdisciplinaridade entre esses campos do conhecimento. A partir dessas discussões, o artigo busca ainda evidenciar que o uso de modelos de maturidade permite às instituições mapear sua evolução e identificar áreas de melhoria contínua, contribuindo para que os produtos arquivísticos se aproximem das necessidades dos seus usuários, bem como a importância e o impacto da transformação digital no contexto da arquivologia, com ênfase no uso dessas plataformas.

**Palavras-chave** Maturidade. Plataformas de acesso. Modelos de maturidade. Acesso. Descrição arquivística.

# The Use of Maturity Models for Analyzing Archival Document Access Platforms

**Abstract** This article aims to discuss the possibility of using maturity models of access platforms within the Brazilian archival context in order to provide the construction of a theoretical and referential framework to support and guide the development of the research. The study explores the concepts of "platform," "access," and "maturity," highlighting the importance of evaluating the development and implementation of these tools to ensure efficiency, effectiveness, and the promotion of access through archival descriptions. The methodology adopted was a literature review in the respective fields of knowledge—quality management, archival science, and information technologies—based on the technique known as “browsing” as a way to identify points of intersection and interdisciplinarity among these knowledge areas. From these discussions, the article also seeks to demonstrate that the use of maturity models allows institutions to map their evolution and identify areas for continuous improvement, contributing to the alignment of archival products with the needs of their users, as well as to emphasize the importance and impact of digital transformation within the archival context, with a focus on the use of these platforms.

**Keywords** Maturity. Access platforms. Maturity models. Access. Archival description

# El Uso de Modelos de Madurez para el Análisis de las Plataformas de Acceso a Documentos Archivísticos

**Resumen** Este artículo tiene como objetivo discutir la posibilidad de utilizar modelos de madurez de las plataformas de acceso en el contexto archivístico brasileño, con el fin de proporcionar la construcción de un marco teórico y referencial que sirva de apoyo para el desarrollo de la investigación. El estudio explora los conceptos de "plataforma", "acceso" y "madurez", destacando la importancia de evaluar el desarrollo y la implementación de estas herramientas para garantizar la eficiencia, la eficacia y la promoción del acceso a través de las descripciones archivísticas. La metodología utilizada fue una revisión de la literatura en las respectivas áreas del conocimiento —gestión de la calidad, archivística y tecnologías de la información— basada en la técnica denominada “ojeada” como forma de identificar puntos de intersección e interdisciplinariedad entre estos campos del saber. A partir de estas discusiones, el artículo también busca evidenciar que el uso de modelos de madurez permite a las instituciones mapear su evolución e identificar áreas de mejora continua, contribuyendo a que los productos archivísticos se alineen con las necesidades de sus usuarios, así como destacar la importancia y el impacto de la transformación digital en el contexto de la archivística, con énfasis en el uso de estas plataformas.

**Palabras clave** Madurez. Plataformas de acceso. Modelos de madurez. Acceso. Descripción archivística.

Licença de Atribuição BY do Creative Commons
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/

Submetido em 26/02/2025
Aprovado em 16/05/2025
Publicado em 22/07/2025

## 1 INTRODUÇÃO

A transformação digital e o avanço das tecnologias digitais de informação e comunicação (TDICs) têm possibilitado cada vez mais o uso de plataformas digitais para a execução de novas soluções e implementação de práticas de trabalho mais assertivas com os interesses organizacionais. Essas soluções têm sido utilizadas em diversos setores da sociedade e, de modo geral, isso inclui, principalmente, a maneira como dados, informações e documentos são gerenciados pelas organizações, incluindo as formas de disponibilização.

De acordo com o Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI), a transformação digital pode ser definida como uma mudança estrutural que incorpora o uso de tecnologias digitais para melhorar o desempenho, aprimorar resultados e alterar procedimentos em diversas áreas, como economia, governo, ciência, educação, entre outros (Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, 2021).

No contexto da arquivologia, essa mudança pode também ser percebida na crescente adoção de plataformas digitais que permitem o acesso remoto a documentos de caráter público. Em vista disso, consideramos que a transformação digital também impactou a arquivologia, uma vez que se nota hoje uma evolução nas estratégias de dar acesso aos documentos arquivísticos, impulsionada pelo advento da *internet*. Isto resultou em um leque maior de opções disponíveis para arquivistas e profissionais da área dado que, atualmente, já existem plataformas *online* para estes fins. Em diversos países, ao longo das últimas décadas, foram desenvolvidos *softwares* capazes de disponibilizar não só os documentos remotamente, mas também as próprias descrições arquivísticas.

Nesse sentido, destaca-se a plataforma *Access to Memory* (AtoM), de iniciativa do Conselho Internacional de Arquivos (ICA), que além de possibilitar a disponibilização *online* de documentos, representantes digitais e descrições arquivísticas, tem sua estrutura lógica projetada para atender aos requisitos da teoria arquivística. Seus elementos de descrição obedecem a Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística (ISAD(G)); a Norma Internacional para Instituições com Acervo Arquivístico (ISDIAH) a Norma Internacional de Autoridade Arquivística, para Entidades Coletiva, Pessoas e Famílias (ISAAR-CPF) e a Norma Internacional para Descrição de Funções (ISDF). Desse modo, este artigo busca contribuir para a discussão sobre o conceito de maturidade das plataformas de acesso, com ênfase em compreender a importância da utilização de modelos de

maturidade[1] e como podem colaborar na análise da efetividade da disponibilização de documentos arquivísticos, avaliando a eficiência e eficácia dos produtos de informação arquivística oferecidos. Isso se deve ao fato de que os modelos de maturidade permitem mensurar o progresso de uma plataforma em diferentes dimensões, possibilitando, a partir das análises realizadas, uma destinação eficiente de recursos organizacionais. No âmbito da arquivologia, isso envolve o planejamento e a execução do gerenciamento arquivístico, considerando os aspectos que o compõem. Esse gerenciamento é responsável por abranger o conjunto de recursos disponíveis para a execução das práticas e funções arquivísticas, conforme sugere Silva (2024, p. 80):

> O gerenciamento envolve a execução dos processos organizacionais, utilizando, com eficácia, eficiência: (1) os recursos humanos, materiais, financeiros, informacionais e tecnológicos, (2) as infraestruturas, (3) os instrumentos de gestão (técnicos e de controle) e (4) as condições e os poderes (forças, influências, habilidades, competências, capacidades, imposições, faculdades etc.) disponíveis.

Assim, a articulação entre a aplicação dos modelos de maturidade e o gerenciamento arquivístico torna-se essencial para a avaliar a efetividade das plataformas de acesso. Deste modo, a partir do aprofundamento dessa discussão, vislumbramos, ao final da pesquisa[2] que está sendo desenvolvida, apresentar aspectos que contribuam para a definição de um padrão de qualidade e verificação de conformidade das descrições arquivísticas registradas em plataformas de acesso, fundamentado nas áreas correlatas do conhecimento.

## 2 ESTRATÉGIAS METODOLÓGICAS E PROCEDIMENTAIS

Para o desenvolvimento deste trabalho, foi realizada uma revisão bibliográfica abrangente nas áreas de Arquivologia e Gestão da Qualidade, nas bases de dados *Google Scholar* e Base de Dados em Ciência da Informação (Brapci) respectivamente, visando identificar os conceitos e

[1] Salientamos que esta reflexão integra a pesquisa, atualmente em fase de aprofundamento teórico e de construção conceitual. Por esse motivo, cumpre esclarecer que, neste momento, não será realizada a aplicação de um modelo de maturidade à plataforma AtoM. Trata-se, portanto, de uma discussão preliminar, que visa estabelecer fundamentos para o desenvolvimento futuro da pesquisa. Espera-se que a proposição e a aplicação de um protótipo do modelo específico sejam apresentadas por ocasião da defesa da dissertação, prevista para o ano de 2025.

[2] No âmbito do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da UFMG , no nível de mestrado.

terminologias fundamentais para o embasamento teórico e, adicionalmente, subsidiar a análise dos pontos de intersecção e interdisciplinariedade entre esses campos do conhecimento.

Complementarmente, utilizou-se a técnica de busca denominada "brauseio", que, segundo Araújo (1994), essa estratégia de pesquisa exploratória se baseia na coleta incidental de informações por meio de um acesso direto, sem a necessidade de intermediários. A autora ressalta que essa abordagem envolve uma exploração visual, permitindo que o pesquisador descubra informações de interesse de forma inesperada, sendo definida como a “arte de não saber o que se procura até encontrar" (ARAÚJO, 1994, p. 108).

Utilizando-se dessa técnica, foi possível identificar algumas referências de autores nas áreas de tecnologia da informação, que forneceram definições sobre plataformas e sistemas; na gestão da qualidade, que abordaram os conceitos de maturidade e modelos de estágio de maturidade; e na arquivologia, com ênfase em plataformas de acesso, descrição arquivística e elementos que favorecem a disponibilização dos produtos arquivísticos.[3]

O levantamento dos dados foi realizado no período de julho de 2024 a outubro de 2024, por meio da pesquisa e análise de publicações científicas e materiais técnicos relacionados ao tema. Para a busca e seleção das informações, foram utilizadas palavras-chave vinculadas a três eixos principais:

- Arquivologia: descrição arquivística, plataforma de acesso, AtoM;
- Tecnologias da Informação: plataformas, plataformas digitais, *software*;
- Gestão da Qualidade: qualidade, modelos de maturidade, maturidade.

Esses descritores orientaram a seleção dos conteúdos pertinentes ao objeto de estudo, contribuindo para a construção do referencial teórico e metodológico da pesquisa. Dessa forma, as duas seções subsequentes apresentam os resultados da revisão bibliográfica e da análise dos dados coletados, cuja finalidade central foi a construção de um quadro teórico e referencial,

[3] Silva (2020, p. 157) considera que o “objetivo dos produtos de informação arquivística é levar aos usuários (internos e/ou externos) informações úteis”. Em relação aos produtos destinados aos usuários internos, menciona que podem ser “manuais, planos, códigos, tabelas esquemas, fluxograma, informativos, instruções, etc.”; para os usuários externos: “cartilhas, folders, folhetos, boletins, revistas, jornais, artigos, livros, cartazes, sites na internet, blogs, fanpages, vídeos, bancos e base de dados, etc.”

fundamentado em estudos e conceitos pertinentes às duas temáticas principais da pesquisa: as plataformas de acesso e descrição arquivística, e os modelos de maturidade.

## 3 PLATAFORMA DE ACESSO E DESCRIÇÃO ARQUIVÍSTICA

No campo da arquivologia, o termo "plataforma de acesso" é comumente atribuído à tecnologia responsável por possibilitar a disponibilização dos documentos arquivísticos aos usuários, através do acesso por meio da descrição arquivísticas e/ou seus respectivos representantes digitais.

Contudo, ao buscar uma definição do termo "plataforma", foi possível observar que este tem sido amplamente utilizado no campo da tecnologia da informação, com múltiplos significados que dependem do contexto em que é empregado. Ou seja, trata-se de um termo polissemântico e, observa-se que o termo plataforma, geralmente, é utilizado como nome composto, fazendo referência aos produtos ofertados, tais como: plataforma digital, plataforma de mídias sociais, plataforma de ensino, plataforma de cursos, plataforma de jogos, entre outros.

A partir da busca pela definição do termo de “plataforma” do tipo computacional, observa-se na literatura variadas definições: plataformas de *software*, plataformas de produtos, plataformas de mercado, plataformas digitais, dentre outras classificações que contemplam a diversidade de funções e usos no campo das tecnologias da informação.

Acerca das plataformas digitais, Rodrigues (2019, p. 8) considera que:

> As plataformas digitais são definidas como softwares que possuem em sua base um código extensível, de arquitetura modular, que podem ser interligadas a um conjunto de interfaces, permitindo o acesso a terceiros (usuários, desenvolvedores, parceiros, fornecedores) a partir de um modelo de negócio que cria ou afeta sua cadeia de valor associada e, desse jeito, também afeta a comunidade humana articulada em rede dentro dessa cadeia de valor. Os efeitos gerados pelos movimentos das plataformas digitais denominam-se plataformização; modificações das populações inseridas nas cadeias de valor afetadas pela plataforma, que incluem desde criação e mudanças nas rotinas das pessoas, até o desenvolvimento de culturas e formas diversificadas de relacionamento e representação social.

Ainda no contexto das tecnologias da informação, o dicionário *Merriam-Webster* define o termo plataforma como sendo "um aplicativo ou site que serve como base a partir da qual um serviço é fornecido" (Platform, 2024, tradução nossa), esse conceito reforça o entendimento de

que a plataforma está intimamente ligada ao serviço e/ou produto ofertado para os seus usuários, entende-se, portanto, que as suas características serão definidas em consonância com o objetivo da organização somada às necessidade de uso da plataforma por parte do usuário.

De modo semelhante, o glossário de termos técnicos do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), plataformas digitais são definidas como "ambientes digitais que oferecem recursos de comunicação, interação e compartilhamento de informações entre diferentes usuários" (TSE, 2024).

Para tanto uma plataforma necessita de *softwares* em funcionamento, aqui entendidos como um conjunto de instruções registradas em uma linguagem de programação e que recebe algum insumo como entrada (*input* do usuário, informação de outro programa, etc), faz um processamento e entrega uma saída.

Nesse sentido o TSE (Software, 2022) define:

> Software é a nomenclatura que se dá para um programa de computador, um aplicativo no celular ou até mesmo o sistema operacional de um dispositivo eletrônico. O termo é usado para descrever programas, apps, scripts, macros e instruções que vai direcionar o que o aparelho eletrônico deve fazer.

Ainda segundo o TSE (2022), é o *software* que traz funcionalidade aos aparelhos eletrônicos em atividades rotineiras como digitar um texto no seu computador, enviar mensagens pelo seu celular ou fazer operações financeiras por meio de um *software* que possibilita executar essas funções.

Nas pesquisas sobre a plataforma AtoM, existem trabalhos acadêmicos que o identificam como *software,* plataforma de acesso ou sistema, enquanto no *site* oficial é definida como uma aplicação *open source*[4], ou seja, de código aberto.

Entretanto, a discussão conceitual em torno do termo mais adequado não é foco deste trabalho, por isso será adotado o uso do termo "plataforma digital" para se referir ao AtoM. Desse modo, considerando os conceitos de plataforma, as plataformas de acesso serão entendidas como os ambientes digitais que possibilitam o acesso a dados, informações e/ou documentos arquivísticos e seus contextos de produção por parte dos usuários.

[4] Segundo a International Business Machines Corporation (IBM) a definição para código aberto “se refere, de forma mais geral, a uma abordagem baseada na comunidade para criar qualquer tipo de propriedade intelectual, como software, por meio de colaboração aberta, inclusão, transparência e atualizações públicas frequentes.”

Nesse contexto, Rockembach (2013, p. 107) defende o papel importante da mediação da informação realizada pelos profissionais da informação "planejando e construindo sistemas que levem em consideração os elementos que constituem o modelo e auxiliando os usuários a encontrar informação evidente e de qualidade".

Ainda segundo Rockembach:

> As plataformas digitais são mais do que simplesmente o suporte da informação, envolvem maior dinamicidade, virtualidade, interatividade, ubiquidade e disseminação, se comparadas com os suportes analógicos. Por outro lado, os suportes digitais não acabaram com os suportes analógicos, da mesma forma que os meios de comunicação anteriores a digitalização dos conteúdos (jornal, rádio, televisão, etc.) não se extinguiram com a internet, coexistindo e complementando-se na função de informar. (2013, p. 95-96)

Para compreender a relevância e o papel das plataformas de acesso, é fundamental, inicialmente, entender seu significado e sua importância. A partir desse entendimento, é possível estabelecer metas e estratégias adequadas para maximizar sua eficácia. De acordo com Hott e Rodrigues (p.4, 2008), o acesso pode ser entendido a partir do:

> (...) direito de acesso aos documentos produzidos e/ou acumulados pelo Estado em suas diversas instâncias, assim como aqueles produzidos por pessoas físicas, e as condições de acessibilidade, quais sejam: a faculdade de consultar documentos de arquivo de acordo com a legislação e a regulamentação em vigor e em função de seu estado material de conservação e da existência de instrumentos de pesquisa.

Acerca desse conceito de acesso, refletimos que a beleza e magnitude dos arquivos muito se relaciona com as infinitas possibilidades de usos dos documentos pela humanidade, isso porque, os arquivos possuem os mais distintos e variados usos, seja no cumprimento das funções atividades da organização, seja para a promoção da memória e da cultura, seja para a comprovação de direitos, ou para a produção dos mais variados tipos de conhecimento.

Desse modo, compreendemos que, para além da disponibilização do acesso, é preciso pensar nos usos, demandas, especificidades e características únicas e próprias dos usuários de arquivos que os diferenciam dos demais. Nesse sentido, um estudo de usuários eficiente torna-se uma ferramenta indispensável para identificar e analisar esses aspectos, possibilitando alcançar um acesso de fato e, consequentemente, oferecer produtos arquivísticos mais adequados e alinhados às suas necessidades.

Nesse sentido, Silva e Paiva (2021, p.5) destacam a importância do estudo de usuários para a elaboração de produtos e serviços arquivísticos, ao afirmar que:

> A realização de estudo de usuários(as) tornou-se um fator determinante em toda e qualquer organização — pública ou privada — pois, seja ele(a) interno(a) ou externo(a), o planejamento e a gestão nas unidades informacionais poderão viabilizar a criação de recursos como produtos e serviços de informação, que podem contribuir tanto para a tomada de decisões quanto para a organização e seus respectivos setores.

Além disso, Silva e Paiva (2021, p. 6) argumentam, ainda, que a correlação entre o gerenciamento dos produtos e serviços arquivísticos (aqui entendidos como gerenciamento arquivístico), a partir da concepção do perfil dos usuários de arquivo e da identificação das necessidades de informação e da análise da satisfação, se configura como um instrumento importante para "estreitar laços e facilitar a comunicação entre o(a) profissional arquivista e os(as) usuários(as) de sua unidade de informação [o serviço arquivístico], o qual deixa de ser apenas um membro complementar nas ações de arquivo e passa a integrar o processo de construção do conhecimento e o fazer arquivístico" (Silva; Paiva, 2021, p. 6), conforme ilustrado na figura a seguir:

Figura 1 - Uso do estudo de usuários no gerenciamento arquivístico

**Baseado em**: Silva e Paiva (2021, p.6)

A figura apresentada ilustra a importância dos estudos de usuários no contexto do gerenciamento arquivístico, evidenciando que esse processo deve ser orientado pela compreensão do perfil e das necessidades dos usuários. Esse entendimento permite ao arquivista desempenhar seu papel de mediador de forma mais eficaz, contribuindo para a consolidação de práticas arquivísticas e promovendo, consequentemente, o acesso pleno[5].

Uma das formas de propiciar esse acesso se dá por meio da descrição dos conjuntos documentais disponibilizados em uma plataforma de acesso. Dessa forma, a função de descrição arquivística, conforme Rodrigues (2003, p. 228):

> [...] antecipa e fornece os dados necessários para que sejam produzidos os mais variados instrumentos de pesquisa. É essa atividade que permite, num primeiro momento, a comunicação e a consulta aos arquivos. Ainda que os países criem leis de acesso à informação, buscando disciplinar o acesso dos cidadãos à informação governamental ou não, deve-se observar que a liberdade de acesso só pode ser efetivamente exercida se "os cidadãos têm condições de conhecer a existência dos documentos e de identificá-los com exatidão". Essas condições são fornecidas pelos instrumentos de pesquisa que, por sua vez, serão cada vez mais aperfeiçoados, se elaborados a partir dos instrumentos de descrição normalizados o que permite a localização e a troca de informações em nível nacional e internacional.

Ampliando essa compreensão, Barros (2020, p.75), conceitua que “a descrição envolve um complexo processo entre as relações hierárquicas e uma análise das relações orgânicas dos documentos no contexto de sua proveniência”. Consiste, portanto, na reflexão da estrutura intelectual, do quadro de arranjo previstas pela função de classificação, além do contexto de produção dos documentos. Dessa forma, para compreender e desenvolver a descrição arquivística, é necessário, primeiramente, entender a importância do princípio da proveniência como norteador da manutenção dos documentos arquivísticos e como mediador na aplicação do tratamento técnico dos arquivos. Isso permite a compreensão dos documentos arquivísticos e dos conjuntos documentais em sua completude, considerando suas características, relações e finalidades para os quais foram produzidos.

Nesse sentido, Duchein (1982, p. 17), reforça a essencialidade de se considerar o princípio da proveniência ao afirmar que:

[5] Segundo Silva (2017, p.47) o acesso pleno aos arquivos consiste no acesso a dois níveis de informação: 1) a informação contida nos documentos arquivísticos, o conteúdo registrado na unidade documental; 2) as informações que contextualizam, explicam e revelam a estrutura, a articulação, assim como a relação natural e orgânica entre as unidades documentais (entre elas) e as atividades e pessoas envolvidas na produção do registro da primeira. Somente através desse acesso pleno, os arquivos podem assumir sua dimensão social recomendada e estabelecida nas diretrizes e orientações dos organismos da comunidade internacional e nos dispositivos legais vigentes.

> [...] é essencial para a apreciação de um documento qualquer saber com exatidão quem o produziu, em que circunstância, no desenrolar de que ação, com que objetivo, a quem destinava, como e quando foi recebido por seu destinatário e por que meios chegou até nós. Tal conhecimento só é possível na medida em que o conjunto de documentos que o acompanha tenha sido conservado intacto, individualizado, sem possível mistura com documentos de outras proveniências, mesmo que esses se refiram ao mesmo objeto.

Além disso, a aplicação da gestão de documentos se torna imprescindível para possibilitar a utilização dos documentos arquivísticos, subsidiando a eficiência (fazer o que precisa ser feito) e a eficácia (fazer como precisa ser feito) administrativa de seu produtor. Sem ela, consequentemente, a descrição arquivística, considerando os princípios norteadores de fornecer descrições autênticas e confiáveis, não se torna possível.

Considerando a complexidade expressada por essa função arquivística, Yeo (2017, p. 135), ressalta que “a descrição é tanto processo quanto produto”, pois trata-se de uma função robusta com diferentes níveis de execução (intelectual e prático) que tem por objetivo principal facilitar a pesquisa por parte dos usuários, sejam eles usuários internos ou usuários externos.

A importância da descrição arquivística perpassa a complexa relação existente entre a promoção dos direitos e deveres por parte das instituições públicas dotadas de seus conjuntos documentais de caráter público e, considerando também que o acesso à informação é um direito previsto constitucionalmente.

Dentre os avanços tecnológicos de disponibilização do acesso online dos documentos arquivísticos e representantes digitais para os usuários de arquivo, Luciana Heymann (2012), pontua que: "o acesso aos documentos depositados em instituições arquivísticas vem sendo ampliado e democratizado mediante o recurso a novas tecnologias de referenciamento da informação e digitalização." (Heymann, 2012, p. 50). A autora considera que essas inovações possibilitam o atendimento das necessidades dos usuários de arquivo, os quais, em sua maioria, estão familiarizados com as tecnologias digitais disponíveis, além da facilidade que a *internet* pode propiciar aos usuários. Ela destaca que:

> o recurso a bases de dados e o acesso a documentos online têm efeitos importantes nas dinâmicas de pesquisa, tornando fundamental a reflexão sobre tais efeitos por parte dos profissionais que atuam nas instituições de guarda." (Heymann, 2012, p. 50-51).

Desse modo, entendemos que a adoção das plataformas de acesso configuram um avanço substancial para a arquivologia, ao possibilitarem que documentos arquivísticos sejam amplamente acessados e pesquisados. Por meio da integração de tecnologias e *softwares*, essas plataformas se consolidam como ferramentas essenciais à disseminação e difusão dos documentos arquivísticos, perpassando a complexa relação existente entre a promoção dos direitos e deveres por parte das organizações dotadas de seus conjuntos documentais de caráter público e, considerando, ainda, que o acesso à informação é um direito constitucionalmente previsto.

## 4 O USO DOS MODELOS DE MATURIDADE

Os modelos de maturidade foram adotados à medida que cresceu o interesse das instituições em avaliar a qualidade dos produtos, dos processos de trabalho e dos comportamentos organizacionais. Assim, surgiram modelos de maturidade caracterizados por níveis de evolução distintos, avaliados a partir de requisitos que definem a maturidade. Para Pedroso *et al* (2017, p. 2, tradução nossa):

> A maturidade pode ser referida como o desenvolvimento de uma fase inicial para uma mais avançada. Esse processo implica que fases intermediárias estão presentes no curso do ganho de maturidade. A maturidade também significa que um processo é eficaz e adequadamente implementado em uma organização, sem a necessidade de burocracias e regulamentações. Elementos comuns nos modelos de maturidade são a noção de várias dimensões avaliadas e distintos níveis de maturidade, descrevendo o desempenho de cada dimensão em diferentes níveis de maturidade. Por sua vez, os níveis de maturidade podem ser caracterizados como o caminho evolutivo em direção a um processo mais maduro, em que cada nível apresenta seus próprios objetivos que precisam ser alcançados para obter um nível de maturidade mais alto. Quando os objetivos de um determinado nível de maturidade são alcançados, melhorias no processo são obtidas, beneficiando toda a organização.

Como se percebe, a maturidade pode ser entendida como o desenvolvimento de uma fase inicial para uma mais avançada, por meio de um processo evolutivo no qual etapas intermediárias devem ser superadas para se alcançar um estágio superior. No contexto das plataformas de acesso, a maturidade implica que a ferramenta evoluiu a partir de um estágio básico para um nível mais desenvolvido, com processos eficazes e adequados às funções arquivísticas e princípios que os norteiam, e o seu objetivo principal é alcançar uma maturidade ideal, onde os processos estão completamente implementados, integrados e otimizados.

Para tanto, é possível identificar a maturidade a partir do mapeamento dos estágios de evolução, perpassando desde fases iniciais até as mais avançadas, indicando que, necessariamente, há fases intermediárias ao longo do processo de ganho de maturidade.

Segundo Cárdenas *et al* (2024, p. 148):

> A adaptabilidade no uso e aplicação de modelos de maturidade (MM) permite que uma instituição os utilize bem para definir um ponto de partida desde o avançar na melhoria de um processo ou serviço; ou realizar diagnóstico de programas, processos ou serviços; ou mesmo para definir um plano de melhoria específico. No entanto, idealmente, os modelos de maturidade devem ser utilizados de forma integral e permanente para abordar todo o ciclo evolutivo do processo ou serviço, ou seja, sua atuação ao longo do tempo.

Para Pedroso *et al* (2017, p. 2, tradução nossa) os modelos de maturidade originaram-se na área de gestão da qualidade, a partir da "Grade de Gestão da Qualidade, introduzidos para descrever o comportamento típico de uma organização em relação a seis dimensões de gestão da qualidade, avaliadas em cinco níveis de maturidade."

Segundo Crosby (1979), o Grid de Maturidade é uma ferramenta de gestão de qualidade que classifica o nível de maturidade organizacional em cinco estágios: Incerteza (Nível 1), onde a qualidade é tratada relativamente; Despertar (Nível 2), com esforços iniciais e isolados; Esclarecimento (Nível 3), em que a qualidade passa a ser prioridade; Sabedoria (Nível 4), focada em melhoria contínua; e Certeza (Nível 5), no qual a excelência é integral à cultura organizacional (Crosby, 1979, p. 26-33).

Ainda, Pedroso *et al* (2017, p. 3, tradução nossa) consideram que os modelos de maturidade podem ser classificados em três tipos diferentes, denominados da seguinte forma: (i) graus de maturidade; (ii) questionários baseados em escala Likert; (iii) modelos contínuos, os quais são definidos da seguinte maneira:

> As grades de maturidade são modelos de relativamente baixa complexidade, nos quais textos são usados para descrever as atividades realizadas em cada nível evolutivo. Questionários de escala Likert avaliam as melhores práticas de acordo com uma classificação pré-estabelecida, em que o desempenho resultante é relacionado a um estágio evolutivo. Modelos contínuos são os mais completos e complexos entre os níveis de maturidade existentes, criados com base no modelo CMM, e tendo objetivos gerais e específicos para cada dimensão e para cada estágio evolutivo. Também se observa que os elementos comuns nos modelos de maturidade são a noção de várias dimensões avaliadas em diferentes níveis de maturidade, descrevendo o desempenho de cada dimensão em diferentes níveis de maturidade.

Os modelos de maturidade desempenham um papel importante na avaliação da qualidade e no desenvolvimento de processos organizacionais, permitindo a identificação do nível atual e a definição de metas para o avanço em qualidade e eficiência. Esses modelos operam em múltiplas dimensões de avaliação, promovendo um caminho evolutivo que passa por diferentes estágios de atualização até atingir um nível ideal, onde os processos estão completamente integrados e otimizados, para Wajima (2019, p. 14):

> [...] uma boa visão e implementação de um modelo de maturidade dentro da organização permite que o seu desempenho possa ser melhorado mais rapidamente, diminuindo retrabalhos e produzindo melhoria nos planos de implementação e gerenciamento dentro de diferentes áreas, em diversas ocasiões.

No contexto das plataformas de acesso e descrição arquivística, o uso de modelos de maturidade pode fornecer um mecanismo para monitorar e melhorar continuamente, gerando maior eficácia e alinhamento com as práticas arquivísticas, o que beneficia tanto as organizações quanto os usuários finais.

Diante disso, é possível que os arquivistas e profissionais da área, ao planejarem a adoção de um modelo de maturidade em suas organizações, escolham de maneira assertiva as abordagens que melhor se adequam aos objetivos da avaliação de maturidade e às necessidades específicas das organizações, permitindo uma análise coesa do estado atual da plataforma, além de funcionar como uma ferramenta para fomentar a melhoria contínua das práticas organizacionais. Assim, a adoção e a implementação de modelos de maturidade adequados podem ser vistas como uma decisão importante e necessária para a evolução das práticas arquivísticas, com o objetivo de garantir a qualidade no atendimento aos usuários e a disponibilização de seus produtos de informação arquivística.

Dessa forma, compreendemos que a adaptação dos modelos de maturidade, combinada com a aplicação de requisitos bem definidos e estruturados, pode possibilitar a utilização dos modelos e a verificação da atualização das plataformas de forma consistente com a realidade das práticas arquivísticas, seja para avaliar e melhorar processos específicos, seja para implantar um plano de melhorias abrangente e contínuo nos processos de trabalho.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo buscou demonstrar que os modelos de maturidade podem ser ferramentas úteis e interessantes na análise das plataformas de acesso a documentos arquivísticos no cenário brasileiro, bem como a importância e o impacto da transformação digital no contexto da arquivologia, com ênfase no uso dessas plataformas.

A proposta de utilizar um modelo de maturidade surge como uma ferramenta fundamental para avaliar a maturidade dessas plataformas, permitindo que as organizações identifiquem lacunas e estabeleçam estratégias de melhoria contínua, bem como as práticas de sucesso para que se consolidem. O uso dos modelos de maturidade não se limita a uma análise superficial, pelo contrário, oferece um caminho evolutivo que impulsiona a eficácia e a eficiência dos produtos de informação arquivística oferecidos.

Portanto, o avanço na atualização das plataformas de acesso está intrinsecamente ligado à capacidade das organizações de se adaptarem às novas demandas e tecnologias, promovendo um acesso pleno e ágil aos documentos arquivísticos. As organizações que adotam essa abordagem não apenas melhoram seus processos, mas também alocam os recursos disponíveis de acordo com as políticas organizacionais.

A pesquisa de mestrado em andamento busca explorar essas temáticas e visa contribuir para a definição de um padrão de qualidade e para a verificação de conformidade das descrições arquivísticas registradas em plataformas de acesso. O objetivo é fomentar discussões futuras sobre a aplicabilidade e a necessidade de amadurecimento das organizações e serviços arquivísticos no contexto brasileiro, promovendo o acesso pleno a diversos usuários e permitindo que as organizações utilizem seus recursos de maneira eficaz.

Deste modo, o propósito central deste trabalho consistiu na elaboração de um quadro teórico e referencial que fundamentasse e orientasse o desenvolvimento da pesquisa principal, oferecendo subsídios conceituais e metodológicos para a análise e discussão do estágio de evolução e maturidade dessas plataformas no Brasil. Além disso, consideramos que o objetivo proposto neste artigo foi alcançado, uma vez que foi possível discutir acerca da possibilidade de utilização dos modelos de maturidade no contexto das plataformas de acesso arquivístico no Brasil e propiciar elementos teóricos e conceituais para a pesquisa em andamento.

Por fim, sugere-se que a adoção de práticas de avaliação contínua, fundamentadas em modelos de maturidade, não apenas possibilita o desenvolvimento das plataformas, mas também contribui para o fortalecimento das práticas arquivísticas no Brasil.

## REFERÊNCIAS

ARAUJO, V.M.R.H. de. **Sistemas de recuperação da informação**: nova abordagem teórico-conceitual. 1994. Tese (Dout. Com. e Cult.). Rio de Janeiro: UFRJ, 1994.

BARROS, Thiago Henrique Bragato. Arquivos permanentes: aspectos iniciais de sua organização. IN: Mariz, Anna Carla Almeida; RANGEL, Thayron Rodrigues. **Arquivos permanentes:** aspectos iniciais de sua organização. Rio de Janeiro: Editora FGV, p. 155-171, 2020.

CÁRDENAS, Carlos Alberto Zapata et al. **Os Modelos de Maturidade Em Gestão de Documentos e de Arquivos.** Archeion Online, [s. l.], v. 12, n. 1, p. 145–173, 2024.

CROSBY, P. B. **Quality is Free**: The Art of Making Quality Certain. New York: McGraw-Hill, 1979.

DUCHEIN, Michel. O respeito aos fundos em arquivística: princípios teóricos e problemas práticos. Arquivo & Administração, Rio de Janeiro, p.14-33, abr. 1982.

HEYMANN, Luciana. Documentos express: desafios e riscos do acesso online a documentos de arquivo. **Arquivo & Administração**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 2, p. 49-64, jul./dez. 2012.

IBM. Código aberto. Disponível em: https://www.ibm.com / br -pt / topics /open -source / . Acesso em: 06 out. 2024.

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO. **Transformação Digital.** Disponível em: https://www.gov.br/mcti/pt-br/acompanhe-o-mcti/transformacaodigital/copy2_of_transformacao-digital. Acesso em: 1 out. 2024.

PEDROSO, Carolina Belotti *et al*. **Proposal of a model for sales and operations planning (S&OP) maturity evaluation.** Production, [s. l.], v. 27, n. 0, 2017. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65132017000100328&lng=en&tlng=en. Acesso em: 30 out. 2024.

PLATFORM. In: **Merriam-Webster.** Disponível em: https://www.merriam-webster.com/dictionary/platform. Acesso em: 24 set. 2024.

RODRIGUES, Andreia Cristina da Paixão. **Plataformas digitais e o efeito da plataformização: aspectos introdutórios na Ciência da Informação**. Belém, 2019. Disponível em: https://repositorio.ufpa.br/jspui/handle/2011/14176. Acesso em: 23 out. 2024.

RODRIGUES, G. M. **A representação da informação em arquivística: uma abordagem a partir da perspectiva da norma internacional de descrição arquivística**. In: Georgete Medleg Rodrigues;Ilza Leite Lopes. (Org.). Organização e representação do conhecimento na perspectiva da ciência da informação. Brasília: Thesaurus, 2003, v. 2, p. 210-230.

RODRIGUES, Georgete Medleg; HOTT, Daniela Francescutti Martins. Sigilo e segredo na administração pública brasileira: a divulgação do dossiê sobre FHC ou o desvelamento do oportunismo dos governos em relação ao acesso aos documentos públicos. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ARQUIVOLOGIA, 15., 2008, Goiânia. **Anais** [...]. Goiânia: Associação dos Arquivistas Brasileiros, 2008. Disponível em: http://arquivistica.fci.unb.br/au/sigilo-e-segredo-na-administracao-publica-brasileira-a-divulgacao-do-dossie-sobre-fhc-ou-o-desvelamento-do-oportunismo-dos-governos-em-relacao-ao-acesso-aos-documentos-publicos/. Acesso em: 15 mar. 2024.

ROCKEMBACH, Moisés. **Evidência da Informação em plataformas digitais:** Da reflexão teórica à construção de um modelo. Informação Arquivística, [s. l.], v. 2, n. 1, p. 89–109, 2013.

SILVA, Aurekelly; PAIVA, Eliane Bezerra Paiva. Contribuições do estudo de usuários (as) para a construção de produtos e serviços arquivísticos: um estudo de caso. **ÁGORA**: Arquivologia em debate, [S. l.], v. 31, n. 62, p. 1–21, 2021. Disponível em: https://agora.emnuvens.com.br/ra/article/view/997. Acesso em: 25 jul. 2023.

SILVA, Welder Antônio. O gerenciamento arquivístico. IN: Mariz, Anna Carla Almeida; RANGEL, Thayron Rodrigues. **Arquivos permanentes:** aspectos iniciais de sua organização. Rio de Janeiro: Editora FGV, p. 155-171, 2020.

SILVA, W. A. . Gerenciamento arquivístico no serviço de arquivo permanente : identificação de elementos mobilizados. **Informação Arquivística**, [S. l.], v. 9, n. 1, p. 78–99, 2024. Disponível em: https://www.aaerj.org.br/ojs/index.php/informacaoarquivistica/article/view/166. Acesso em: 28 maio. 2025.

SILVA, Welder Antônio. **Exceções legais ao direito de acesso à informação**: dimensões contextuais das categorias de informação pessoal nos documentos arquivísticos. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2021.

SOFTWARE. In: **Glossário de TI**. Brasília: Tribunal Superior Eleitoral, 2022. Disponível em: https://www.tse.jus.br/comunicacao/glossario-de-ti. Acesso em: 1 out. 2024.

WAJIMA, Alan Shirane. **Construção de um modelo de nível de maturidade no planejamento e controle da produção**. 2019. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Londrina, 2019. Disponível em: http://repositorio.utfpr.edu.br:8080/jspui/handle/1/12277. Acesso em: 30 out. 2024.

YEO, Geoffrey. **Debates em torno da descrição**. In: EASTWOOD, Terry: MACNEIL, Heather (Org.). Correntes atuais do pensamento arquivístico. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2016.

## NOTAS DE AUTORIA

**Elaine Almeida Santos**
Mestranda em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (PPGCI-UFMG); Graduada em Arquivologia pela Universidade Federal de Minas Gerais.
Link Currículo Lattes - http://lattes.cnpq.br/9018152827384053.

**Welder Antônio Silva**
Doutor e mestre em Ciência da Informação, especialista em Gestão da Informação e Inteligência Competitiva e bacharel em Arquivologia. Atualmente é analista legislativo - arquivista - e gerente de gestão arquivística na Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais (ALMG). Também é professor do curso de Arquivologia da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG); do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (PPGCI-UFMG) e do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Documentos e Governança Arquivística (PPGDARQ-UEPB/UFPB).
Link Currículo Lattes - http://lattes.cnpq.br/9453097597745835.