

# O CONTROLE DE DOCUMENTOS ARQUIVÍSTICOS EM TRÂMITE: ENTRADA, REGISTRO, MOVIMENTAÇÃO E SAÍDA.

**Renato Tarciso Barbosa de Sousa**

Prof.º Doutor do curso de Arquivologia, de Pós-Graduação em  
Ciência da Informação da Universidade de Brasília.  
renatosou@unb.br

**Ítalo Henrique Alves**

Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Ciência da  
Informação da Universidade de Brasília.  
italo.alves@aluno.unb.br

**Resumo:** O efetivo gerenciamento arquivístico dos documentos em trâmite tem sido um desafio nas organizações. O surgimento de novas portas de entrada e saída de documentos nas instituições, como o *e-mail*, tem acentuado ainda mais essa situação. Os controles da entrada, do registro, da tramitação, da saída (expedição) e de todos os procedimentos relacionados, isto é, os procedimentos de protocolo, são imprescindíveis à célere recuperação de uma informação de qualidade que atenda às necessidades institucionais. Para a adequada gestão de documentos nesse momento inicial é necessário identificar as situações relacionadas a essas fases e avaliar soluções possíveis diante das problemáticas identificadas. Esse artigo pretende discutir os aspectos relacionados ao controle dos procedimentos de protocolo e propor um conjunto de metadados relacionados à gestão de documentos em sua fase inicial, como parte de um sistema informatização de gestão de documentos arquivísticos. Para elaboração desse artigo utilizou-se a correlação entre a observação empírica de problemas encontrados em instituições públicas e a pesquisa bibliográfica sobre gestão de documentos. Como resultado, propõe-se modelo de metadados com descrição dos campos e de sua aplicabilidade para o controle de documentos arquivísticos desde sua entrada ou produção até sua saída ou arquivamento na instituição.

**Palavras-chave:** Gestão de Documentos, Procedimentos de Protocolo, Arquivística, Protocolo, e-ARQ Brasil.



# 1 INTRODUÇÃO

A informação possui um papel fundamental e é elemento vital para a sobrevivência das organizações contemporâneas, tanto aos recursos humanos, quanto aos recursos materiais e financeiros. O seu gerenciamento implica no reconhecimento de sua importância e na aplicação de um tratamento do mesmo nível que o dispensado aos outros recursos. (ROUSSEAU, COUTURE, 1998, p. 63)

A banalização da tecnologia e a escassez crônica dos recursos financeiros impõem às organizações um repensar constante de sua cultura, tradições, práticas e procedimentos. Aquele que dispõe com mais rapidez das melhores informações, pouco importando a sua proveniência, o seu suporte ou tipo, são os que se apresentam em condições de ter uma maior e melhor competitividade. (ROUSSEAU, COUTURE, 1998, p. 63)

Por isso, para fornecer as informações que são necessárias às organizações, um programa de gestão de documentos tem como objetivo, entre outros aspectos, o tratamento do controle do fluxo dos documentos produzidos ou recebidos (ISO, 2001, p. 9).

A gestão de documentos adquiriu tamanha relevância no cenário global que em 2001 a Organização Internacional para Padronização (ISO) dedicou uma publicação exclusiva ao assunto. De acordo com Jardim (2015, p. 43), a ISO 15489/2001, que trata da implementação de sistemas de gestão de documentos (*records management*), “[...] é considerada a mais bem-sucedida publicação ISO desde a série ISO 9000 na década de 1990 sobre padrões de qualidade”.

A publicação da norma apresenta a importância de dotar as instituições de uma gestão de documentos que seja capaz de apoiar a tomada de decisão, atender regras do ambiente da organização (*compliance*), proteger seus próprios interesses, preservar os direitos dos funcionários, clientes e acionistas, entre outros benefícios (ISO, 2001).

No Brasil, a ISO 15489 não foi traduzida, contudo outra publicação normalizadora teve grande impacto para a gestão de

documentos, principalmente para órgãos públicos. O e-ARQ Brasil, publicado pelo Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ, 2011), é um modelo de requisitos para sistemas informatizados que tratam da gestão de documentos de arquivo. O modelo apresenta o conjunto de especificações técnicas e funcionais para um sistema de gestão de documentos.

No contexto institucional, muito antes do desenvolvimento de sistemas de gestão de documentos de arquivo, os avanços tecnológicos redefiniram as opções de comunicação interna e externa. Há algumas décadas, existiam apenas o serviço de correio estatal e umas poucas empresas de entrega de malotes. Nos dias atuais, esses serviços foram ampliados e novas tecnologias de transmissão foram incorporadas ao ambiente das organizações.

O correio eletrônico (ou *e-mail*) se tornou um dos mais importantes meios de comunicação, muitas vezes substituindo os meios tradicionais, os documentos físicos e a comunicação telefônica. Essa virtualização das comunicações apresenta (ainda) um universo novo aos responsáveis pelo controle da gestão de documentos nas instituições brasileiras.

Se já havia um problema de controle do registro de entrada e saída de documentos antes da popularização do *e-mail*, essa nova realidade acentuou ainda mais as dificuldades de gestão. Pode-se afirmar que somente uma parcela desses documentos possui registro em sistemas de protocolo e os que possuem, muitas vezes, indicam apenas a entrada e saída, perdendo-se todas as informações referentes à movimentação, visualização e relação orgânica entre os documentos.

A título de exemplo, no Canadá, ainda nos anos 1990, os *e-mails* foram incluídos nas políticas de gestão de documentos. No Brasil, apenas em 2012 foi publicado manual com recomendações para o gerenciamento de *e-mails* como documentos arquivísticos (CONARQ, 2012). A ausência da ação do órgão regulador destes procedimentos no Brasil implicou na exclusão desses documentos dos arquivos pelas instituições públicas. É muito comum que usuários apaguem ou salvem os *e-mails* institucionais em pastas

particulares no próprio computador. Essas correspondências eletrônicas, que registram atividades e decisões, ficam disponíveis apenas ao usuário que os gerencia diretamente, dependendo de sua presença para localização e acesso. Quando os usuários saem da instituição, as mensagens normalmente são perdidas.

Esse cenário de gestão de documentos deficiente ou inexistente apresenta risco para as organizações, que não controlam seus documentos. Documentos se perdem, são eliminados sem critérios objetivos, ou são mantidos sem necessidade e a recuperação da informação fica altamente prejudicada.

A percepção dos pesquisadores da importância dos procedimentos de controle dos documentos em trâmite, isto é, os procedimentos de protocolo, desde sua origem, interna ou externa, até sua saída da instituição e/ou arquivamento, motivou a realização desse estudo. Entende-se que é importante apresentar o valor desses procedimentos para as instituições, tanto para documentos físicos quanto para documentos eletrônicos, e elencar as peculiaridades relacionadas ao controle desses documentos em cada um desses momentos para a gestão de documentos.

## **1.1 ESTRUTURA**

A estrutura desse trabalho se inicia pela delimitação do problema, em que são abordadas questões gerais relacionadas ao controle de documentos, inclusive digitais, pela ótica da gestão de documentos. Em seguida são apresentados os objetivos e o método de pesquisa. Nas seções seguintes detalham-se situações referentes aos três momentos da prática do trâmite documental: o registro e/ou captura (entrada); a movimentação interna; e saída para outras instituições e pessoas. Em seguida, apresentam-se especificações gerais de um sistema que abarque a gestão de documentos em trâmite e um conjunto de metadados que deve ser considerado para a realização do controle desses documentos. Por fim foram registradas as considerações finais.

## 1.2 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA

O registro e o controle da tramitação dos documentos, segundo Sousa (1997, p. 35-36), é uma atividade desenvolvida por unidades específicas que figuram nas estruturas organizacionais com a denominação de “protocolo”, “protocolo e arquivo”, “comunicação administrativa”, “documentação e comunicação administrativa” *etc.* Estes setores, na maior parte dos casos, são responsáveis pelo registro e distribuição das correspondências produzidas e recebidas pelos órgãos, bem como pela protocolização dos processos e sua tramitação.

Na tradição administrativa brasileira, apesar da variedade de expressões, esse setor ou atividade é reconhecido como protocolo. O dicionário nos esclarece que protocolo é etimologicamente uma palavra derivada do grego *protókollon*, isto é, “a primeira folha colada aos rolos de papiro e na qual se escrevia um resumo do conteúdo do manuscrito”. O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística o entende como o “serviço encarregado do recebimento, registro, classificação, distribuição, controle da tramitação e expedição de documentos” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 140). Essas palavras compartilham traços que indicam identificação e controle. Nesse caso, protocolo pode ser entendido como a prova da entrada ou saída da informação e de sua localização na organização.

As organizações, com os novos recursos tecnológicos (*fac-símile*, correio eletrônico e guichês virtuais), expandiram seus meios de recebimento, tramitação e expedição de documentos. Entretanto, a ausência de controle desses procedimentos, isto é, procedimentos de protocolo, pode ocasionar problemas na recuperação da informação.

Cada vez mais os setores de trabalho das organizações recebem e expedem documentos por *e-mail*. Inicialmente utilizado como uma comunicação alternativa ao telefone, o *e-mail* vem assumindo um papel importante na comunicação institucional e interpessoal.

Os documentos assim transmitidos costumam passar a margem de qualquer tipo de controle ou registro. A ausência de uma política institucional sobre a gestão dessas comunicações tem permitido a criação de documentos invisíveis para a gestão de documentos.

Assim, a partir dessa nova realidade é importante repensar alguns aspectos da teoria e prática arquivística para administrar de forma eficaz as informações armazenadas em formato digital, não apenas dos *e-mails*. De acordo com Rodrigues (2008, p. 218), pode-se afirmar que princípios básicos que regem a atividade arquivística continuam válidos:

As funções arquivísticas [...] sustentam a implantação dos programas de gestão, garantindo a normalização de parâmetros para o planejamento adequado da produção e controle da acumulação, seja para documentos produzidos em meio convencional (papel) ou digital (eletrônico).

Pode-se admitir então que o repensar é parcial, uma vez que os princípios continuam os mesmos, apenas as aplicações que agora devem ser levadas ao novo contexto.

Para a adequada gestão desses documentos é importante perceber que a mudança do meio por onde trafegam essas informações aumenta consideravelmente a complexidade dessa gestão. Os princípios arquivísticos devem ser um guia para as reflexões advindas dessa realidade.

No caso do gerenciamento de correio eletrônico, algumas políticas sobre o assunto recomendam a concentração de caixas de correio corporativas, que se referem a setores ou serviços da instituição, para a entrada e saída de documentos oficiais. Acessíveis por mais de uma pessoa por unidade, é possível aplicar de modo mais consistente os procedimentos de gestão de documentos e evita-se o recebimento de mensagens de cunho pessoal. Nesses casos, as contas individuais ficam destinadas a receber mensagens de interesse estritamente pessoal e outras, mesmo que funcionais, de caráter informativo, semelhante àquelas repassadas por telefone.

No Brasil, conforme dito anteriormente, a Câmara Técnica de Documentos Eletrônico (CTDE) do CONARQ incluiu nas publicações e-ARQ Brasil (CONARQ, 2011) e “Diretrizes para a Gestão Arquivística do Correio Eletrônico Corporativo” (CONARQ, 2012) os *e-mails* como potenciais documentos de arquivo. Deste modo, a sinalização do CONARQ foi que *e-mails* que reúnam características de documentos de arquivo devam receber o mesmo tratamento dispensado aos documentos no âmbito de um programa de gestão de documentos de arquivo.

Cabe destacar que nos Estados Unidos, no final dos anos 1980, houve o primeiro questionamento oficial sobre a natureza dos *e-mails* como documentos de arquivo (RONDINELLI, 2013 p.13). A conclusão americana, tal como a orientação brasileira, identificou que o *e-mail* pode ser considerado um documento de arquivo e tem sua forma original em seu formato digital. As versões impressas do *e-mail* são cópias, mesmo que autenticadas. Um sistema de gestão de documentos, que registre não só o *e-mail* como unidade documental, mas suas relações orgânicas, trâmites e outros procedimentos deve capturar o documento em sua forma original, com os respectivos metadados de produção.

Esses sistemas, conforme o e-ARQ Brasil, devem prever controles para todos os procedimentos desde a sua criação até sua destinação final. O e-ARQ Brasil prevê funcionalidades e metadados capitais para a realização da gestão arquivística dos documentos de uma instituição e essas informações se relacionam diretamente com a autenticidade, confiabilidade e integridade dos documentos.

Neste momento, é importante registrar que um dos principais objetivos de sistemas como esse é a manutenção dessas características, típicas de documentos de arquivo.

Luciana Duranti (2006), em seus estudos, em especial no Projeto InterPARES, identificou um conjunto de procedimentos e critérios para manutenção desses aspectos, considerando características inerentes dessas tecnologias como a obsolescência de *software* e *hardware*.

Apenas para alinhamento, deve-se definir os termos apresentados acima: confiabilidade, autenticidade e integridade.

A confiabilidade de um documento (CONARQ, 2011, p.21) diz respeito à:

[...] 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 produção bem controlados.

Tal item possui relação direta com a autenticidade. Para Fonseca (apud RONDINELLI, 2007, p. 47) a autenticidade:

[...] está ligada ao processo de criação, manutenção e custódia; os documentos são produto de rotinas processuais que visam ao cumprimento de determinada função, ou consecução de alguma atividade, e são autênticos quando criados e conservados de acordo com procedimentos regulares que podem ser comprovados, a partir de rotinas estabelecidas.

A integridade é definida como “estado dos documentos que se encontram completos e não sofreram nenhum tipo de corrupção ou alteração não autorizada nem documentada”. (CONARQ, 2011, p. 129)

A preservação da confiabilidade e da autenticidade dos documentos eletrônicos é dividida em duas fases: uma realizada pelo próprio produtor, enquanto os documentos são úteis para suas atividades; e outra por uma entidade neutra, responsável pela sua conservação quando os documentos são considerados permanentes e não servem diretamente às funções administrativas.

Para a primeira fase, a autenticidade está ligada à própria confiança que o documento recebe da instituição, considerando os procedimentos de criação e também suas relações orgânicas (a partir da utilização da classificação, registro e da produção de metadados), diretamente relacionadas ao sistema de gestão de

documentos de arquivo. Para a segunda fase a autenticidade e a confiabilidade estão relacionadas ao contexto administrativo e arquivísticos no qual os documentos foram se desenvolvendo. O próprio conjunto documental, desde que devidamente registrado e tratado, garante a autenticidade aos documentos individuais (DURANTI; MACNEIL, 1996, p. 58-61).

A utilização da certificação digital tem desempenhado papel importante. Por meio dela é possível garantir que um documento não seja modificado após ter sido assinado digitalmente. É possível também determinar a identidade do assinante inequivocadamente.

A utilização desses certificados possibilitou que pessoas físicas e jurídicas realizassem transações e assinassem documentos digitais de modo confiável, garantindo a identidade do assinante, a integridade do documento e fortalecendo os procedimentos de confiabilidade e autenticidade.

Um sistema que busca gerenciar os documentos de arquivo de modo integral deve compreender esses aspectos. As informações resultantes da produção dos documentos e de outros procedimentos são importantes em longo prazo, principalmente para os documentos eletrônicos.

É importante lembrar que apenas a publicação de normativos ou orientações não resolve problemas de ordem prática que envolva a utilização desses sistemas.

Um exemplo que merece destaque no escopo desse artigo é o modo de preenchimento de campos de identificação do conteúdo informacional dos documentos. Esses campos são conhecidos normalmente por nomes como “Assunto”, “Descrição”, “Resumo”, “Especificação”, “Conteúdo” *etc.* O campo tem por objetivo o detalhamento da razão de ser do item documental, isto é, o motivo da sua criação. Trata-se de um campo-chave para a recuperação das informações.

A utilização desse campo nas instituições tem se mostrado inadequada. Por se tratar de campo aberto, para descrição do usuário, normalmente este, inconsciente da importância do campo, realiza seu preenchimento sem nenhum critério, de modo

totalmente subjetivo. Muitas vezes, nem o preenche. Quando seu preenchimento é obrigatório, é comum a utilização de apenas um ponto ou traço para satisfazer a obrigatoriedade. O campo perde sua funcionalidade e há prejuízos para a recuperação da informação.

Além disso, podem ser citados outros problemas relacionados ao preenchimento do campo referente ao conteúdo informacional, como é o caso da sinonímia, da polissemia e da descrição ultra-detalhista.

A sinonímia é a utilização de termos equivalentes para um mesmo objeto, ação ou função. A utilização de dois ou mais termos com a mesma finalidade gera dificuldades na hora de recuperar os documentos. Se o usuário usar um termo na pesquisa diferente do que foi registrado no momento do cadastramento, é bem provável que ele não consiga recuperar aquela informação.

A polissemia é a utilização de um termo que possui vários significados. Neste sentido, o resultado de uma pesquisa pode gerar confusão ao pesquisador na recuperação da informação, uma vez que desprovido de um contexto maior ele pode não compreender o conteúdo informacional ou o sistema trazer resultados relacionados a outros sentidos da palavra.

Por fim, a descrição detalhada em excesso dos conteúdos informacionais muitas vezes chega ao nível da utilização do texto completo do documento. A principal consequência desse problema é a dificuldade de identificar rapidamente um documento. O campo perde sua função de resumir a informação. É necessário encontrar uma justa medida.

Em qualquer instituição que não utilize alguma linguagem documentária é possível, a partir da análise do conteúdo desse campo, identificar a falta de padronização para seu preenchimento. É impossível imaginar que uma organização, por mais complexa que ela seja, tenha uma variedade tão expressiva de assuntos. Os ganhos de eficiência no acesso à informação perdem-se num emaranhado de termos vazios, fragmentados, sem conexão e sem uma vinculação muito clara com o conteúdo informacional dos documentos. É preciso lembrar que os recursos

tecnológicos não permitem ainda uma interpretação que resolva a imprecisão do preenchimento do campo “Assunto”, e, talvez, pela dinâmica da língua e dos vocábulos utilizados, não consigam resolver o problema em definitivo.

Adicionalmente, nas instituições, além dos documentos recebidos por *e-mail* ou produzidos em sistemas, não podem ser esquecidos aqueles que entram e saem pelas mãos dos servidores/empregados públicos. Nem todos são registrados nos protocolos e muitos tramitam sem qualquer tipo de controle.

Normalmente, apenas os processos recebem um número de ordem, que se constitui na chave da busca. Isso gerou uma cultura de que apenas os processos são importantes, o que remete a dois resultados: processualização de tudo que seja julgado importante (de modo totalmente subjetivo) e desvalorização daquilo que não se transforma em processo.

Acredita-se que a ausência de controles efetivos dos documentos em trâmite gera adversidades de todo o tipo para as instituições. O controle efetivo dos documentos, no escopo da gestão de documentos, independente do suporte, é composto de um conjunto de atividades, que relacionadas à realidade tecnológica atual, extrapola e muito o simples registro do andamento dos documentos, tal como era feito por meio de cadernos e tabelas.

As instituições devem aplicar métodos arquivísticos em seus registros armazenados eletronicamente, inclusive nos *e-mails*. Em princípio, todos os instrumentos de gestão arquivística aplicáveis aos registros em suporte papel podem ser aos digitais.

A aplicação desses instrumentos, por exemplo, o plano de classificação e a tabela de temporalidade, em ambientes virtuais apresentam ganhos significativos na recuperação de informações e no controle dos prazos de transferência, guarda e descarte dos documentos. Assim, não há somente um ganho significativo no processo de comunicação com o uso da tecnologia aplicada ao trâmite das informações, mas também um ganho no controle da produção documental.

As tecnologias da informação, que têm criado novos desafios para os arquivistas na execução de suas funções, fornecem possibilidades mais amplas à gestão dos documentos de arquivo. A tecnologia só será útil se houver o entendimento de cada aspecto relacionado ao objeto de estudo para então ser traçado um modo de ação para o controle dos documentos.

### **1.3 OBJETIVOS**

Tendo em vista a problemática apresentada e a necessidade de gerir e disponibilizar informações que as instituições carecem, este trabalho tem por objetivo discutir os aspectos relativos ao registro e controle de documentos em trâmite nas organizações contemporâneas, independentemente de suas espécies, formatos e suportes; e apresentar uma proposta de gerenciamento desses documentos enquanto em uso e trâmite, por meio de metadados em um sistema de gestão de documentos de arquivo.

### **1.4 METODOLOGIA UTILIZADA NA PESQUISA**

Trata-se de um estudo descritivo, qualitativo, que utiliza pesquisa bibliográfica e observação empírica dos problemas encontrados no controle dos documentos arquivísticos correntes em instituições públicas. As possíveis soluções estão previstas na legislação e bibliografia da área, encontradas em publicações que tratam de gestão de documentos, diplomática e documentos digitais. A partir da sistematização das necessidades de gestão dos documentos correntes, informações necessárias para controlar os documentos foram elencadas por suas fases, utilizando a dedução lógica, baseada em princípios arquivísticos.

## **2 A ENTRADA DOS DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES**

Apesar do crescente número de documentos recebidos por meio de correio eletrônico nas instituições, públicas e privadas, parte do acervo ainda é recebido fisicamente nos setores de protocolo ou diretamente nas unidades destinatárias.

Para o adequado tratamento dessa documentação, recomenda-se, como primeira providência necessária ao controle das informações que entram na organização, a centralização do recebimento do serviço de correio físico.

Todavia, esta medida atende parcialmente o volume de documentos que chega diariamente aos setores de trabalho. É relativamente comum, e perfeitamente compreensível, que alguns cheguem por meio de portadores diretamente nos setores de trabalho ou por intermédio de funcionários que executam atividades externas, além, claro, dos que entram por meio das contas de *e-mail* pessoais e setoriais e dos guichês eletrônicos.

Então, como controlar a entrada desses documentos? A solução para esse impasse, embora simples, implica na compreensão por todos os membros da organização da necessidade do controle. Não se trata do controle pelo controle, e sim, de uma sistemática de registro que possibilite um ganho de produtividade e segurança para toda a organização. Todos têm que ser responsáveis pela implementação dessa sistemática, pois os benefícios dos resultados alcançados serão divididos.

Para que haja o registro da totalidade das informações que ingressam nas organizações é fundamental descentralizar os instrumentos e a responsabilidade desse gerenciamento.

Por mais importante que seja a centralização de algumas atividades dada a capacidade de padronização e produção, a descentralização de parte dessas atividades, mediante o acompanhamento sistemático da área de gestão de documentos deve gerar bons frutos. Neste momento é importante reafirmar a necessidade de compreensão da importância dos procedimentos por todos da instituição. A ISO 15489/2001 estabelece que estas responsabilidades devem estar incluídas em normativo formal amplamente difundido na instituição (ISO, 2001, p. 5).

Propõe-se o estabelecimento de uma rede de responsáveis com presença em todas as unidades e locais da instituição, que teriam entre suas designações de trabalho o registro/captura dos documentos nas suas áreas.

Para tanto, reforça-se a necessidade de que a sistemática de controle alcance um *status* de política institucional. E mesmo assim, a garantia de aceite da política vem do convencimento dos funcionários. É necessário que todos percebam que um pequeno esforço inicial pode significar economia de tempo no futuro.

Deve-se adotar também, quando possível, a integração entre sistemas, inclusive daquele responsável pelo correio eletrônico. Um sistema de gestão de documentos sob a égide arquivística deve possuir a capacidade de receber e capturar documentos arquivísticos de outros sistemas, automaticamente ou por meio da ação humana (CONARQ, 2011, p. 53).

É importante destacar que somente aqueles com valor arquivístico necessitam ser controlados segundo os critérios já mencionados. Os de caráter pessoal e os documentos de referência (publicações, leis, informativos *etc.*), isto é, aqueles que não são resultados das atividades do órgão, não devem ser considerados arquivísticos. Para melhor compreensão, a Lei n.º 8.159, de 8 de janeiro de 1991, em seu artigo 2º considera arquivos:

[...] 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 (BRASIL, 1991).

Assim, serão reconhecidos como documento de arquivo os *e-mails* e demais documentos eletrônicos resultantes das atividades da instituição e esses deverão ser capturados, controlados, classificados e avaliados por um sistema apoiado na gestão de documentos de arquivo.

### **3 A TRAMITAÇÃO DAS INFORMAÇÕES**

O controle do fluxo documental tem sido um dos principais problemas enfrentados pelas organizações modernas. A velocidade com que as transações ocorrem impõe a necessidade

de uma sistemática de gestão que garanta a recuperação das informações com eficácia e tempestividade: cada segundo conta.

É inadmissível que informações vitais para a organização sejam recuperadas em prazos demasiados longos. Muitas ações podem deixar de ser executadas pela falta de informação e muitas decisões podem ser equivocadas exatamente pela ausência de informações importantes. Assuntos importantes podem “descansar” nas gavetas (ou *e-mails*) de funcionários das organizações sem que as providências sejam tomadas.

As informações que circulam nas organizações, em sua maioria, estão intimamente ligadas as suas atividades e funções. Este fato reforça a necessidade de um controle do fluxo informacional não apenas pela importância das informações em si, mas pela necessidade de acompanhamento das ações que são desencadeadas pelo conjunto de informações que circulam.

Os registros documentais, em sua maioria, ou solicitam algo, ou indicam que determinada ação está sendo desenvolvida. Normalmente, o remetente aguarda uma resposta ou um posicionamento sobre determinado assunto. É comum que hajam prazos a serem cumpridos relacionados aos documentos que circulam na organização. A perda de um prazo pode representar prejuízos significativos para a instituição.

As modernas práticas de gestão preconizam a necessidade de realizar o acompanhamento das demandas, normalmente oficializadas de modo documental. Os vários controles preconizados na gestão de documentos devem alimentar sistemas gerenciais e permitir o acompanhamento de tais situações, garantindo informações em tempo real aos interessados, facilitando a recuperação da informação de um modo geral e propiciando a tomada de decisão com base em informações exatas e tempestivas.

O registro das informações de tramitação dos documentos no sistema deve ser realizado de modo descentralizado, com a responsabilidade distribuída por todos os funcionários da organização. Situações que possuam prazos para o seu desenvolvimento devem ser assinaladas como de

acompanhamento especial, permitindo um controle do tempo de permanência dessa “pendência” com o destinatário interno e externo a cada movimentação. Outros dados referentes à própria movimentação dentro da instituição devem ser registrados a cada momento, informando em tempo real a situação e localização de um documento, podendo chegar inclusive ao nível da pessoa responsável pelo documento e da tarefa que está sendo realizada naquele momento.

Esta cadeia de responsabilidades normalmente encerra-se com a solução do assunto, representado pelo documento ou conjunto deles, que é então arquivado, onde não mais existirão prazos a serem cumpridos, a não ser aqueles estabelecidos na tabela de temporalidade de documentos.

#### **4 A SAÍDA DOS DOCUMENTOS E DAS INFORMAÇÕES**

Uma organização produz informações para atender as suas demandas internas e para se comunicar com o mundo externo. Normalmente, é produzida em grande quantidade, que remetidas para outras organizações, empresas e pessoas, possibilitam a interação da organização com o ambiente onde ela está inserida.

Quando se produz um documento que deve ser recebido por uma pessoa externa usualmente se mantém cópia em arquivo. Sendo essas ações desenvolvidas pela instituição, o acompanhamento delas no mundo externo é de fundamental importância.

O controle da expedição de documentos deve ser enxergado como uma tarefa que transcende o mero controle do envio. Deve-se possibilitar a recuperação contextualizada dos documentos expedidos. Inclusive, possibilitando ilações a partir de outros que tratam do mesmo assunto.

O instrumento de classificação das informações é a primeira ferramenta para a integração dos registros documentais, independente destes serem recebidos, produzidos e mantidos na organização, ou expedidos. Os assuntos funcionais refletidos no plano de classificação permitem a compreensão contextualizada

das ações desenvolvidas, e em desenvolvimento, independente dos suportes e das características de tramitação dos documentos de arquivo.

Os assuntos funcionais devem orientar o modelo de organização dos documentos, em substituição às séries de documentos recebidos e expedidos, como única forma possível para o acompanhamento integral dos procedimentos, inclusive, a sua relação com o mundo exterior.

Essa organização, como dito anteriormente, se aplica também aos documentos digitais. A sua captura por sistema de gestão de documentos possibilita que toda a instituição tenha acesso as suas informações, independente de ter saído de uma conta de *e-mail* ou de um sistema da instituição. Esses mesmos sistemas devem possuir ferramentas para controlar o acesso a determinadas informações, considerando sua criticidade e sigilo.

Na próxima seção, serão apresentadas as informações avaliadas como importantes para o controle da expedição de documentos, considerando os aspectos elencados acima. Buscou-se apresentar uma visão geral, resultado da análise realizada até aqui neste artigo.

## **5 O SISTEMA DE GESTÃO DE DOCUMENTOS ARQUIVÍSTICOS EM TRÂMITE**

As atividades de registro, trâmite e expedição de documentos devem ser vistas e entendidas inicialmente como parte de um sistema maior de gestão de documentos arquivísticos. Essas atividades devem fazer parte e ser direcionadas por um programa de gestão de documentos institucional.

Nesse sentido, todas as indicações constantes no texto em tela foram pensadas como módulos necessários a uma profunda transformação do tratamento dos documentos arquivísticos, que os considerem como parte dos recursos informacionais da organização. Essa seção foi elaborada a partir das observações relacionadas nas seções anteriores.

A área de atuação de um sistema de documentos arquivísticos abrange o conjunto de operações que visam o controle dos documentos que ainda tramitam na organização, de modo a assegurar a sua imediata localização e recuperação, garantindo, assim, o acesso rápido e eficiente à informação.

O formato e a configuração de tal sistema foram pensados para servir também como instrumento gerencial ao incorporar estratégias que permitam aos gestores acompanharem toda a solução de uma determinada demanda, desde o momento que as informações chegam até a decisão final sobre o assunto tratado.

Além disso, por meio das informações fornecidas por ele é possível mapear processos internos como de fato o são, auxiliando em outras atividades de gestão de documentos, como a identificação arquivística, e de mapeamento de processos.

A parte do sistema responsável pelo registro e controle da tramitação dos documentos tem como finalidade uniformizar o tratamento das informações contidas em documentos recebidos e produzidos, visando, sobretudo, a manutenção da autenticidade e da confiabilidade; a eficiência e a segurança na recuperação das informações e no acompanhamento das atividades desenvolvidas.

Tais funções do sistema devem possibilitar a:

- a) inclusão descentralizada de documentos no sistema. A partir de qualquer ponto da rede, local ou pela *Internet*, deve ser possível incluir ou alterar registros de documentos, iniciar processos ou dar prosseguimentos neles;
- b) movimentação com o registro obrigatório do remetente e do recebedor do documento durante a sua tramitação;
- c) localização de um registro documental, mesmo que fora da instituição, de modo contextualizado arquivisticamente;
- d) simplificação do procedimento de tramitação dos documentos na organização, evitando a produção de recibos e cópias;

- e) descentralização da responsabilidade pelo funcionamento do sistema. Os chefes das várias unidades da organização serão responsáveis pelos documentos que estiverem com carga para a sua unidade e cada funcionário será responsável pela realização de procedimentos de controle;
- f) definição e acompanhamento do tempo para solução de demandas e de prazos de resposta para cada movimentação;
- g) realização de consulta dos documentos ou das informações referentes por meio de qualquer ponto da rede, local ou pela *Internet*, nas mais diversas plataformas (computadores, *tablets*, *smartphones etc.*);
- h) geração de relatórios gerenciais sobre os documentos, especialmente sobre fases de movimentação no sistema e prazos recebidos e emitidos.

Para tanto, seguindo as recomendações do e-ARQ Brasil, serão apresentados alguns metadados básicos responsáveis pelos controles propostos na discussão desse artigo.

1) **Número de registro sequencial** ou **número de protocolo** – o próprio sistema deve se encarregar de gerar um número para todos os documentos internos. Para documentos externos, se a procedência utiliza mesma sistemática de numeração, como é o caso da Administração Pública Federal (APF), deve ser considerado o número já existente para registro, caso contrário utilizar a mesma sistemática para documentos internos. Este campo permitirá aos usuários a identificação única de cada documento. Por meio dele será possível o acompanhamento da quantidade de documentos acumulada (produzidos e/ou recebidos) na organização. Essa informação pode ser utilizada de modo gerencial, servindo para previsões de espaço, de mobiliário, pessoal, de material de acondicionamento e, sobretudo, de custos. Tais dados podem ser gerados a partir do cruzamento do número de registros com seus tipos documentais (espécies e funções as

quais apoiam), setores pelos quais tramitam, prazos de tramitação *etc.* e também combinados ao espaço ocupado por arquivos digitais, para estimar a necessidade de infraestrutura tecnológica. Esse dado pode ser entendido como os descritos no e-ARQ Brasil nos itens 1.1, 1.3, 1.4 e 1.5 da parte de metadados. A depender da estrutura do sistema, as informações dos itens acima se aglutinam. Cabe a cada instituição avaliar a necessidade de registros diferenciados.

2) **Número de origem do documento** – exclusivo para documentos externos ou para documentos da própria instituição que possuam sistemática de numeração anterior a atualmente utilizada. Esse campo é utilizado para indicação do número original de protocolo do documento que está sendo registrado. Para documentos externos que contenham número de protocolo, informar exatamente como registrado no documento. Caso não possua número, pode-se registrar a sigla S/N (Sem Número). Tal procedimento auxilia no contato com os interessados externos, pois se trata do número de protocolo da instituição remetente. Nos casos como o da APF, os documentos e processos possuem sistemática de numeração padronizada. Tal padrão possibilita que outros órgãos da APF possam se comunicar mais eficazmente, uma vez que o número já atribuído será utilizado em todos os órgãos por onde ele passará. Pode corresponder aos itens 1.1, 1.3, 1.4 e 1.5 do e-ARQ Brasil da parte de metadados.

3) **Origem do documento** – identificação da origem de sua produção. No caso dos documentos produzidos na instituição, deve-se indicar a unidade administrativa responsável pela produção. Para seu uso, é interessante que haja tabela auxiliar com a sigla e o nome por extenso de todas as unidades, que permita o preenchimento de parte do nome ou sigla e que apresente as opções para o usuário escolher um item, diminuindo assim erros de digitação e seleção. Para os documentos produzidos fora da organização, isto é, aqueles recebidos, é importante que se identifique a instituição de origem, podendo incluir também a subdivisão administrativa responsável pela produção do documento (a hierarquia quando possível). Este

campo corresponde ao item 1.19 da parte de metadados do e-ARQ Brasil.

4) **Interessados no documento** – identificação de possíveis pessoas físicas ou jurídicas (inclusive suas subdivisões) no conteúdo de um documento. Tais pessoas podem ser interessadas diretamente no assunto ou apenas serem importantes no contexto do documento e por isso representarem uma informação que sirva como critério de recuperação em buscas. Em alguns casos o autor (pessoa que tem autoridade e competência para assinar um documento) deve ser definido como interessado também. Pode ser importante realizar a distinção entre tipos de interessados. Em alguns casos essa tipificação é indispensável, como, por exemplo: réu e vítima; demandante e demandado *etc.* A utilização da tipificação dependerá da função que o documento desempenha para a instituição e objetiva a rápida recuperação da informação. Pode-se considerar nesse campo a utilização de dados que permitam a identificação inequívoca de determinada pessoa, como o CPF, CNPJ ou número de registro. Essas informações adicionais se aplicam também aos próximos dois itens. Esse campo diz respeito ao item 1.18 do e-ARQ Brasil.

5) **Autor do documento** – identificação da pessoa que assina o documento (signatário). Na Administração Pública essa informação é importante para atestar a autenticidade de um documento. Determinados documentos foram produzidos em determinado momento e assinados por autoridade empossada, com atribuição referente à ação proposta pelo documento, em espaço de tempo definido. Identificar o autor do documento auxilia no processo de análise da autenticidade. Corresponde ao item 1.14 do e-ARQ Brasil da parte de metadados e pode estar incluído no item referente a interessados.

6) **Destinatário do documento** – alguns documentos são destinados a certas pessoas ou unidades da instituição. Normalmente os documentos de correspondência possuem um ou mais destinatários, contudo outros documentos, como, por exemplo, formulários e despachos podem também ter esse endereçamento. Neste campo sugere-se registrar o destinatário

previsto no próprio documento ou no envelope, quando for o caso, mesmo que não seja aquele para onde o documento será encaminhado inicialmente. É a instituição receptora que fará a devida distribuição e não o remetente. Essa informação pode auxiliar a primeira tramitação de um documento dentro da instituição, quando se tratar de documento ou assunto inédito para a unidade de protocolo, e também o processo de classificação arquivística, quando o tipo documental é o mesmo, mas se aplicam a códigos diferentes em razão de sua destinação. Aplica-se tanto a documentos recebidos quanto produzidos, a depender da espécie. Corresponde ao item 1.15 do e-ARQ Brasil da parte de metadados.

7) **Data do registro/captura** – indicação da data em que está sendo registrado/capturado o documento, inclusive hora. O próprio sistema deve gerar automaticamente essa informação. Este campo encontra-se previsto no e-ARQ Brasil de modo resumido no item 2.1 da parte de metadados.

8) **Responsável pelo registro/captura** – usuário responsável pela atividade de registro ou captura do documento arquivístico no sistema. Este campo encontra-se previsto na parte de metadados do e-ARQ Brasil, item 2.1.

9) **Data do documento** – indicação da data cronológica constante no documento, isto é, a data na qual o documento foi assinado. Corresponde ao item 1.30 no e-ARQ Brasil na parte de metadados.

10) **Forma (Tipo de via)** – indicação da forma documental, podendo ser rascunho, minuta, original ou cópia. Na APF, quando o documento for cópia é importante identificá-lo como cópia simples, autenticada administrativamente ou autenticada em cartório. Se o documento for produzido dentro do próprio sistema, é importante correlacionar os rascunhos/minutas e o original (versão final assinada/utilizada), de modo que seja possível a recuperação de alguma versão anterior e a análise da evolução na forma documental. Ainda sobre minutas, na APF essa forma de determinados documentos precisa ser analisada de modo formal, por outras unidades pontuais, como as unidades jurídicas. Para

esses casos, sugere-se a criação de uma forma “Minuta Formalizada”, para identificá-la separadamente das outras minutas. Corresponde ao item 1.9 (*Status*) do e-ARQ Brasil da parte de metadados.

11) **Espécie do documento** – identificação da espécie documental (ofício, carta, memorando, projeto, relatório, ata, convite *etc.*). Deve ser criada tabela auxiliar com todas as possíveis espécies documentais, preferencialmente distinguindo os documentos externos, que possuem uma gama maior de espécies, dos documentos internos, produzidos dentro dos padrões adotados pela instituição. Corresponde parcialmente ao item 1.2 e integralmente ao item 1.22 do e-ARQ Brasil da parte de metadados.

12) **Tipo** – o tipo documental é uma subdivisão da espécie. Trata-se da soma da espécie à função administrativa a qual o documento está ligado. O tipo auxilia a recuperação do documento juntamente à identificação própria, como, por exemplo: Nota Fiscal de Venda nº 12, Nota Fiscal de Compra nº 555, Prontuário Médico de XYZ, Prontuário Médico EFG. Corresponde integralmente ao item 1.23 e parcialmente ao item 1.2 do e-ARQ Brasil da parte de metadados.

13) **Identificação** – a identificação é um campo originário da espécie ou do tipo. São informações que identificam o documento da espécie ou tipo documental o caracterizando como único. Trata-se das informações seguintes ao nome da espécie ou tipo, tal como Memorando 6/2016-CGD, Carta de Concessão de Bolsa nº 24/2016 e normalmente estão relacionados ao controle de uma ordem sequencial de produção documental. Corresponde parcialmente ao item 1.11 da parte de metadados do e-ARQ Brasil.

14) **Conteúdo informacional** – o e-ARQ Brasil apresenta três elementos diferentes para a representação do conteúdo do documento: o título, a descrição e o assunto. Consta apenas o título para documentos não processuais como obrigatório. Entretanto, o conteúdo informacional dos documentos, se não for um dos principais critérios de recuperação, é, possivelmente, na

maioria dos casos, o principal diferenciador entre os itens resultantes de uma pesquisa utilizando-se outros critérios. Conforme o e-ARQ Brasil (CONARQ, 2011), o objetivo do título é dar nome ao documento, processo ou dossiê, podendo ser nomenclatura padronizada pela instituição ou aquela registrada no próprio documento. A descrição é uma exposição objetiva do conteúdo do documento ou de sua razão de ser, isto é, sua função. O assunto é entendido como a utilização de palavras-chaves que denotem o conteúdo dos documentos. Nos três casos o e-ARQ Brasil indica a importância de linguagens documentárias ou padrões de produção de texto. Tal aspecto deve ser enfatizado devido à importância do campo para a pesquisa dos usuários. A ausência de orientações claras para toda a instituição no registro desses campos possivelmente gerará problemas de recuperação da informação. Como apontado anteriormente, questões como sinonímia, polissemia e descrições excessivamente detalhistas podem ser resolvidas por meio da utilização de uma linguagem documentária, preferencialmente integrada ao sistema, facilitando assim a recuperação dessa informação. A área de gestão de documentos deve manter atualizadas as linguagens documentárias, para que sirvam adequadamente à realidade dinâmica da instituição. Os campos relativos ao conteúdo informacional estão abrangidos nos itens 1.11, 1.12 e 1.13 da parte de metadados do e-ARQ Brasil.

15) **Informações físicas** – processos e documentos físicos ao tramitar podem levar consigo informações em formato diferentes dos tradicionais, isto é, folhas soltas A4, Ofício ou Carta. Além disso, é comum que a quantidade de folhas dos processos e documentos seja grande o suficiente para exigir a divisão em volumes separados garantindo sua adequada conservação e maneabilidade. Adicionalmente, determinados procedimentos podem ter em seu bojo a necessidade de controle pontual da numeração de folhas com o objetivo de garantir que documentos não serão incluídos ou extraídos de um conjunto documental inadequadamente. Essas três informações - anexos físicos em formato diferente do tradicional, que não integram as pastas dos

documentos tradicionais; quantidade de volumes e quantidade de folhas - são importantíssimas para garantir a integridade dos documentos. Essas informações adquirem importância maior quando se trata da tramitação e da expedição. Para documentos e processos em ambiente eletrônico, o controle é por meio das unidades informacionais contidas e o tamanho dos arquivos, registrados devidamente em metadados. Quanto aos anexos, é importante a descrição dos itens físicos em campo próprio. As informações destes campos irão se alterar com o tempo, em especial a cada tramitação. Entretanto é recomendável que o sistema guarde em registro apropriado o histórico das informações físicas, bem como o usuário que realizou as alterações e não apenas a última informação. Refere-se aos itens 1.6, 1.7, 1.20, 1.25, 1.26 e 1.27 do e-ARQ Brasil da parte de metadados.

16) **Tipo de meio** – identifica se o processo ou documento encontra-se apenas em meio físico, em meio digital ou híbrido. Serve para indicar no caso de hibridismo a necessidade de complementar as informações das partes com suas contrapartes. A partir dessa informação é possível atribuir ao sistema o suporte no qual a informação encontra-se registrada, indicando a necessidade de migração para garantir a disponibilidade das informações por longo período. Diz respeito ao item 1.8 do e-ARQ Brasil da parte de metadados.

17) **Prazo para Solução** – prazo previsto no documento em número de dias ou data específica para atendimento de uma demanda. Trata-se do prazo que o documento estipula e não o prazo que a instituição pode atribuir a cada trâmite para as unidades atenderem cada parte da demanda. Sugere-se ferramenta que permita gerenciar os prazos de solução de documentos, por meio de filtros específicos, como por data de recebimento, data para solução, tipo de documento, classificação arquivística e outros. Este campo não está previsto na parte de metadados do e-ARQ Brasil.

18) **Nível de acesso/Classificação de sigilo** – indicação do nível de sigilo ou restrição de acesso a um documento ou

processo. Um documento pode ser totalmente ostensivo, ter alguma restrição ou ser sigiloso, caso em que apenas um grupo de pessoas na instituição, normalmente designada, terá acesso. Essa informação é capital para instituições que lidam com assuntos críticos ou sensíveis, podendo gerar prejuízos se não tiverem sua definição realizada corretamente. O nível de acesso orientará também os procedimentos relacionados à tramitação e expedição. A informação do nível de acesso pode se alterar com o tempo. A classificação de sigilo pode ocorrer a qualquer momento e, portanto, é imprescindível o registro histórico dos metadados sobre os procedimentos relacionados: classificação, alteração da classificação, desclassificação e reclassificação. Nestes casos, além do grau de sigilo, do responsável pela ação no sistema e da data e hora da atividade deve-se registrar a justificativa e a autoridade responsável pela determinação do grau de sigilo, caso se trate da APF. Corresponde ao item 1.29 da parte de metadados e também aos itens 2.16, 2.17 e 2.18 da parte de eventos de gestão do e-ARQ Brasil.

19) **Classificação arquivística** – identificação da classe intelectual a qual o documento pertence no contexto de um plano de classificação de documentos de arquivo. A utilização de uma tabela auxiliar que forneça as opções a partir da digitação de parte do texto ou do código para escolha do usuário acelera o procedimento. O tipo documental escolhido pode sugerir a classe mais adequada. A classificação arquivística auxilia no acesso, organização, recuperação e identificação de prazos de temporalidade e destinação. Tal dado refere-se ao item 1.31 da parte de metadados do e-ARQ Brasil.

20) **Relacionamentos ou vínculos** – o objetivo desse campo é identificar documentos que estão diretamente relacionados ao documento registrado/capturado. Cabe destacar que ao se realizar o relacionamento/vínculo entre dois documentos, cada um deles deverá apresentar nesse campo, ao ser consultado, o número de protocolo do outro, em forma de *hiperlink*, que permita a consulta direta ao clicar. É importante que haja a possibilidade de criar mais de um relacionamento entre documentos. Um documento

pode originar um conjunto de respostas, bem como um documento pode ser a resposta de vários outros que antecederam a ele. A utilização desse campo objetiva facilitar a identificação do contexto arquivístico e “demonstrar a organicidade dos documentos” (CONARQ, 2011, p.109). A proposta desse campo está parcialmente contemplada no item 1.28 da parte de metadados do e-ARQ Brasil.

Até aqui tratou-se de metadados sobre o registro do documento. Tais metadados possuem grande relevância em todo o processo de gestão de documentos, inclusive no controle da tramitação e da expedição. A seguir serão apresentados os metadados relativos aos eventos de tramitação e expedição e aos procedimentos que podem ocorrer durante essas etapas, como a juntada, a separação, a extração e, por fim, campo destinado à localização física de um registro após seu arquivamento ou sobrestamento.

a) **Tramitação** – o evento de tramitação registrado em sistema está previsto no item 2.2 do e-ARQ Brasil na parte de metadados. Os campos indicados são a identificação do documento (por meio do número de protocolo), remetente e destinatário (unidades administrativas), data/hora de tramitação, data/hora de recebimento, as pessoas envolvidas nas duas tarefas, além da situação do trâmite (pendente de recebimento, recebido, trâmite cancelado, devolvido). Além desses dados, alguns outros relacionados ao cadastro do documento irão se alterar em função do próprio uso dos documentos e processos. Como dito anteriormente, neste momento há a possibilidade de inclusão de folhas, de separação em novos volumes e de juntada de anexos físicos. Tais informações devem ser atualizadas no sistema para garantir o adequado controle e evitar prejuízos informacionais.

b) **Motivação da Tramitação** – toda tramitação existe por um motivo específico, assim como os documentos. Os documentos e processos não tramitam por livre-arbítrio. Sua tramitação busca alcançar os objetivos pelos quais os documentos foram criados ou recebidos. Registrar a cada trâmite o motivo que

leva aquele documento a se deslocar de uma unidade a outra é importante do ponto de vista de quem consulta externamente e também da unidade destinatária, que fica conhecendo a razão pela qual o documento está sob sua responsabilidade, já que muitas vezes isso não está explícito no próprio documento. Esse campo não está previsto na parte de metadados do e-ARQ Brasil.

c) **Situação do documento** – durante a tramitação de um documento pode haver circunstâncias relacionadas a ele, que registradas no sistema, podem refletir uma determinada situação a ser identificada, com o objetivo de informar apropriadamente. Esse campo, por meio de uma tabela auxiliar, indicará a situação em que se encontra o documento, podendo inclusive ser considerado sua posição em um fluxo pré-definido. Por exemplo, “em exame”, “remetido com retorno” (o documento deverá retornar ao remetente), “em agenda” (o documento vai ser analisado em uma data certa no futuro); “aguardando manifestação do remetente” (registra que o componente está aguardando alguma manifestação ou complementação por parte do remetente do documento), “aguardando manifestação de terceiros” (significa que o documento aguarda a manifestação de outros funcionários da instituição ou de pessoas externas), “anexado a outro documento” (informa que o documento deixou de ter uma situação própria e foi anexado a outro), “arquivado” (o assunto foi encerrado e o documento foi enviado para arquivamento), entre outras. Essas informações, se adequadamente utilizadas, podem fornecer informações gerenciais aos gestores. Por meio delas é possível identificar a quantidade de documentos que se encontram em cada situação.

d) **Prazo de solução setorial** – definição do número de dias ou data específica para a conclusão da atividade na unidade de destino, ou seja, o dia limite que o documento deve ser encaminhado à próxima unidade ou devolvido à anterior, a depender do fluxo. Não se confunde aqui com o Prazo de Solução do Documento, que é informado no registro do documento. Sugere-se que exista ferramenta gerencial que permita controlar estes prazos.

e) **Observações sobre a tramitação** – no caso de alguma informação importante sobre a movimentação não se encaixar nos campos disponíveis, este campo ficará livre para que o usuário o utilize. Se algum dado aparecer com certa frequência nesse campo, a área de gestão de documentos deverá avaliar a necessidade de criar campo específico.

f) **Expedição** – o evento da expedição deve registrar informações semelhantes à tramitação. Além do registro imediato à expedição, é importante registrar as informações do recebimento no destinatário em um segundo momento. São campos a serem previstos no sistema: a data/hora da expedição; a unidade demandante (quando a expedição é centralizada) e/ou a unidade executora; o destinatário (incluindo campos de endereçamento); a modalidade de expedição (em mão, carta registrada, malote, *e-mail*, etc.); número de rastreamento; o responsável pelo envio, que no caso do *e-mail* pode ser a conta pela qual o documento foi expedido, isto é, o originador, e no caso de entrega pessoal o funcionário designado; o responsável pelo registro da expedição; o responsável pelo recebimento no destino (quando possível); o *status* da entrega; a presença e o retorno de Aviso de Recebimento. Não há no e-ARQ Brasil, na parte de metadados, referência à expedição de documentos.

g) **Observações sobre a expedição** – as mesmas características aplicadas no item de Observações sobre a tramitação, inclusive a possibilidade de criar campo novo, caso sua utilização se dê com certa frequência para determinada informação não prevista nos campos citados no item anterior.

h) **Juntadas** – as juntadas são procedimentos que registram a união de um documento a outro, podendo ser processos ou não. Podem ser definitivas ou temporárias. Esses procedimentos são regulados na APF e exigem o registro de algumas informações no próprio documento/processo. Para fins de sistema, é importante criar uma ligação entre os documentos que estão sendo juntados, além do registro das informações básicas (o responsável pela ação, data e motivação da juntada). A partir desse momento, os registros que foram assim vinculados passam a tramitar

conjuntamente no sistema. As juntadas estão previstas na parte de metadados nos itens 2.11 e 2.12 do e-ARQ Brasil.

i) **Separações/Extrações de peças** – as juntadas temporárias devem ser desfeitas, para tanto o procedimento é semelhante à própria realização da juntada, registrando as mesmas informações (responsável pela ação, data e motivação do desfazimento). A partir de então os documentos voltam a tramitar em separado. Entretanto há casos que partes são retiradas de um conjunto documental. Nestes casos, as extrações, conhecidas na APF como desentranhamento e desmembramento, devem ser devidamente registradas. Caso a peça retirada não possua registro anterior no sistema, ela deverá ser registrada conforme as informações adicionadas no início dessa seção. As extrações devem ser motivadas e o registro segue a mesma lógica das juntadas e de seus desfazimentos (responsável data e motivação). As separações/extrações de peças estão previstas na parte de metadados do e-ARQ Brasil nos itens 2.13, 2.14 e 2.15.

j) **Localização física do documento** – indicação, com precisão, do local de armazenamento onde está arquivado/sobrestado o documento. Esse campo deve ser preenchido pela unidade responsável pelo arquivamento ou sobrestamento. O campo está previsto na parte de metadados do e-ARQ Brasil, item 1.33.

A realização do registro dos documentos e processos no sistema, bem como a adequada alimentação quanto à tramitação e outros eventos da gestão de documentos possibilitará a todos os usuários do sistema, inclusive pessoas externas à instituição, a rápida recuperação de informações. É necessária a colaboração de todas as unidades e pessoas da instituição, bem como sua compreensão sobre a importância do preenchimento dos dados.

Os metadados apresentados neste trabalho estão relacionados basicamente à inserção de informações cadastrais dos documentos e processos, sua tramitação e expedição. A depender da complexidade da instituição e de seus fluxos, campos podem ser adicionados ou removidos do rol apresentado. Os metadados apresentados aplicam-se tanto aos documentos

tradicionais quanto aos documentos digitais, com as devidas adaptações.

Outros metadados que apoiem diversas funções de controle devem ser considerados. O e-ARQ Brasil apresenta um conjunto de requisitos e os metadados associados que pode auxiliar neste aspecto. A análise de todos os metadados, nos moldes realiza aqui, elencando a função de cada um na prática de gestão de documentos de uma instituição, fica como sugestão de pesquisa.

É válido ressaltar que a implementação dessas ferramentas não esgota a função de protocolo nas instituições, apenas distribui parte de suas atividades pelo corpo técnico e sistemas automatizados. Busca-se a homogeneização e sistematização do tratamento da informação dos documentos em trâmite.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O estabelecimento de um sistema que tenha como objetivo o controle do registro e da tramitação (inclusive expedição) de documentos arquivísticos necessita de novos padrões de relação entre os usuários e os resultados de suas atividades, os documentos. É indispensável a compreensão por aqueles sobre a necessidade do adequado gerenciamento deste ativo institucional nesses momentos para garantir sua célere e eficaz recuperação.

É fundamental para a própria sobrevivência do sistema uma descentralização de responsabilidades, tornando cada um responsável pelo seu funcionamento. Isso pode ser feito com a garantia de que os novos procedimentos são mais eficazes e eficientes, permitindo o acesso à informação com mais qualidade e rapidez e conferindo maior segurança à tomada de decisão.

Envolver os funcionários com a mudança, tornando-a transparente e, até certo ponto, democrática, é o grande desafio e, ao mesmo tempo, a garantia do sucesso do sistema. Mostrar os benefícios, capacitar os usuários e definir responsabilidades são partes de uma estratégia de uma política de sucesso.

O registro e o controle da tramitação dos documentos arquivísticos devem ser entendidos como um elemento básico do

processo sistêmico de gerenciamento da informação da organização.

Os fatores que levarão à implementação das tecnologias apresentadas estão diretamente vinculados ao estabelecimento de uma política institucional de tratamento da informação em que todos os elementos da organização participem como agentes desse processo, principalmente as instâncias superiores.

Trata-se fundamentalmente de uma decisão política nas instituições. Se os recursos informacionais forem tratados com a seriedade necessária, os ganhos serão perceptíveis. Caso as instituições distraem a importância do assunto, talvez a percepção do prejuízo não aconteça antes de ser tarde demais.

## REFERÊNCIAS

ARQUIVO NACIONAL, **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. 232 p.

Disponível em:

<<http://www.arquivonacional.gov.br/Media/Dicion%20Term%20Arquiv.pdf>>. Acesso em: 30 jul. 2016.

BRASIL. Lei n. 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política de arquivos públicos e privados e dá outras providências.

**Diário Oficial da União**, Brasília, 9 jan. 1991.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. **e-ARQ Brasil:**

Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos . Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos. 1.1. versão. - Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2011. 136p. Disponível em:

<<http://www.siga.arquivonacional.gov.br/media/earqbrasil2011.pdf>>. Acesso em: 30 jul. 2016.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. **Diretrizes para a Gestão Arquivística do Correio Eletrônico Corporativo**. Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2012. 34p. Disponível em: <[http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/images/publicacoes\\_textos/Correio\\_eletronico\\_completo\\_2.pdf](http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/images/publicacoes_textos/Correio_eletronico_completo_2.pdf)>. Acesso em: 30 jul. de 2016.

DURANTI, Luciana, MACNEIL, Heather. The protection of the integrity of electronic records: an overview of the UBC-MAS research project. **Archivaria**, Ottawa, v. 42, p. 46-67, 1996.

DURANTI, Luciana, MACNEIL, Heather (Org.). **Creator guidelines: making and maintaining digital materials: guideline for individuals**. Vancouver: InterPares 2 Project, [2006].

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). **ISO 15489-1 Information and documentation – records management – Part 1: General**. Geneva: ISO. 2001.

JARDIM, José Maria. Caminhos e perspectivas da Gestão de Documentos em cenários de transformações. **Acervo**. Rio de Janeiro, v. 28, n. 2, p-19-50, jul./dez. 2015. Disponível em: <<http://revista.arquivonacional.gov.br/index.php/revistaacervo/article/view/607>>. Acesso em: 30 jul. 2016.

JARDIM, José Maria, FONSECA, Maria Odila. Arquivos. In: CAMPELLO, Bernadete Santos (Org.) **Formas e expressões do conhecimento**. Belo Horizonte: Escola de Biblioteconomia da UFMG, 1998. p. 367-390.

RODRIGUES, Ana Célia. **Diplomática Contemporânea como fundamento metodológico da identificação de tipologia documental em arquivos**. São Paulo: Universidade de São Paulo, 2008. (Tese de Doutorado). Disponível em:

<<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8138/tde-27112008-151058/pt-br.php>>. Acesso em: 20 jul. 2016.

RONDINELLI, Rosely Cury. **Gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos**. 4. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV. 2007. 160 p.

RONDINELLI, Rosely Cury. **O documento arquivístico ante a realidade digital**: uma revisitação conceitual necessária. Rio de Janeiro: Editora FGV. 2013. 280p.

SOUSA, Renato Tarciso Barbosa de. Os arquivos montados nos setores de trabalho e as massas documentais acumuladas na administração pública brasileira: uma tentativa de explicação. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 21, n. 1, jan./jun. 1997, p. 31-50.

ROUSSEAU, Jean-Yves, COUTURE, Carol. **Os fundamentos da disciplina Arquivística**. Lisboa: Dom Quixote, 1998.

## ***THE CONTROL OF ACTIVE ARCHIVAL DOCUMENTS: ENTRANCE, REGISTRATION, PROCESSING AND DISPATCH***

**Abstract:** *The effective records management of active documents has been a challenge in organizations. The emergence of new ways of receiving and sending documents in the institutions, such as e-mails, has intensified this situation. Controlling documents' entrance, registration, processing, dispatch and all related procedures, i.e., protocol procedures, is essential for a fast recover of a good quality information that will meet the institution needs. For proper records management in this initial phase is necessary to bring to attention the most common situations and then evaluate possible solutions for the identified problems. This article aims to discuss the aspects related to the protocol procedures' control and propose a set of metadata related to document management in its initial phase as part of a computerized system for archival document management. For preparing this article it was used the correlation between the empirical observation of the problems found in public institutions and the literature on document management. As a result we propose a metadata model with description of the fields and their applicability in order to control archival documents from its entrance or production until its dispatch or filing in the institution.*

**Keywords:** *Records Management. Protocol Procedures. Archival. Registry. e-ARQ.*

*Originals recebidos em: 18/08/2016*

*Aceito para publicação em: 26/01/2017*

*Publicado em: 30/06/2017*