

A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DOCUMENTAL NO CONTEXTO DO ACESSO AOS DOCUMENTOS E DIFUSÃO DOS ARQUIVOS¹

Aline Márcia Prade

Arquivista

E-mail: alineprade15@hotmail.com

Dr. Carlos Blaya Perez

Professor associado do Departamento de Documentação da
Universidade Federal de Santa Maria.

E-mail: carlosblaya@hotmail.com

Resumo: Para que os arquivos possam proporcionar aos usuários conhecimento e cultura, estes devem estar preparados para desenvolver a gestão documental, tanto nos documentos analógicos quanto nos digitais/eletrônicos. Após realizar a gestão documental, os arquivos estarão aptos a elaborar programas de difusão para que os usuários encontrem mais facilidades no acesso aos documentos. Dentre as ferramentas que podem ser utilizadas para desenvolver a difusão nos arquivos, destaca-se o *Marketing* que facilita as relações entre os usuários e o arquivo. Neste contexto, o objetivo da pesquisa é demonstrar as contribuições que a gestão documental traz para incrementar o acesso aos documentos e facilitar o processo de difusão. Contudo, estes aspectos serão apresentados em conformidade com uma pesquisa de natureza teórica, elaborada por meio de levantamento bibliográfico e revisão de literatura sobre os temas gestão documental, acesso e difusão nos arquivos. Como resultados, pode-se destacar que a gestão documental, o acesso e a difusão estão intimamente relacionados, complementando-se conforme são desenvolvidos no arquivo. Desta forma, tanto o arquivo quanto os usuários saem ganhando, por um lado os arquivos agilizam o acesso aos documentos, além de ampliar a gama de usuários e, por outro lado, os usuários são beneficiados ao receber as informações fidedignas.

Palavras-chave: Arquivos. Gestão documental. Acesso. Difusão. Usuários.



¹ Banca de avaliação TCC: Glauca Vieira Ramos Konrad/UFSM; e-mail: glauciak@uol.com.br; Fernanda Kieling Pedrazzi/UFSM; e-mail: fernanda.pedrazzi@gmail.com. Orientador: Carlos Blaya Perez/UFSM; e-mail: carlosblaya@hotmail.com.

1 INTRODUÇÃO

Esta pesquisa pretende demonstrar que a gestão documental é mais ampla do que vemos em princípio, visto que ao ser bem executada ela refletirá tanto no acesso quanto no processo de difusão. Ao desenvolver a gestão documental com eficiência estaremos facilitando a relação arquivo/usuário, pois ao consultar os arquivos, os usuários terão acesso de forma mais rápida e eficiente. Por outro lado auxiliará no processo de difusão do arquivo aumentando significativamente o número de usuários.

No entanto, a gestão documental deve acompanhar os documentos durante todo o seu ciclo vital (idade corrente, intermediária e permanente) com o intuito de organizar e racionalizar a documentação. Para realizar este acompanhamento, a gestão é compreendida em três fases, a primeira refere-se à criação/produção de documentos, a segunda fase diz respeito à utilização dos documentos e a terceira fase está pautada na avaliação e destinação dos documentos. A gestão documental dispõe de dois instrumentos, que são o Plano de Classificação de Documentos e a Tabela de Temporalidade de Documentos.

Em relação ao acesso, destaca-se a Lei n. 12.527 de 2011, denominada Lei de Acesso à Informação (LAI) que enfatiza que as informações desprovidas de sigilo devem ser colocadas à disposição dos cidadãos. No entanto, quando os documentos possuem algum grau de restrição estes devem ser protegidos em função de seu teor informacional. Também é conveniente frisar que, para o cidadão, o acesso é um direito e para os arquivos é uma função primordial. Quanto o acesso, devem ser observados os princípios de acesso aos arquivos elaborados pelo Conselho Internacional de Arquivos (CIA), uma vez que estes princípios dão as bases para a elaboração de uma política de acesso igualitária e justa para ser implementada nas instituições arquivísticas.

A difusão trata da disseminação do arquivo e de seus serviços ao público, neste contexto ela é realizada após a gestão documental

para resultar em efeitos positivos. Este processo pode ser realizado de diversas formas e por vários meios, considerando os aspectos educacionais, culturais, editoriais e mais recentemente surge o conceito de difusão digital ou eletrônica, porém todos os meios de difusão possuem o mesmo objetivo: difundir o arquivo e seus serviços ao máximo de usuários possíveis.

Os objetivos da pesquisa estão pautados em analisar as fases e os principais instrumentos da gestão documental, relacionar as ações que são comuns à gestão documental, ao acesso aos documentos e à difusão dos arquivos, além de realizar uma abordagem teórica das questões que envolvem a gestão documental, o acesso e a difusão. Desta forma, pretende-se, por meio de uma revisão de literatura realizar um levantamento sobre o que os autores da área abordam sobre estes temas.

O referencial teórico será dividido em três capítulos para que possa abranger toda a pesquisa, englobando a gestão documental, o acesso e a difusão, além disso, serão apresentados subcapítulos para que se possa abordar alguns assuntos correlatos. Em seguida é apresentada a metodologia utilizada e os resultados obtidos, demonstrando a relação que se estabelece entre estas três áreas do saber arquivístico.

2 GESTÃO DOCUMENTAL

O conceito de gestão documental passou a ser utilizado após a explosão documental ocasionada durante à Segunda Guerra Mundial, porém Schellenberg (2006, p. 97) destaca que “desde que se começou a registrar a história em documentos, surgiu ao homem o problema de organizá-los”. Este fato evidencia a importância que a gestão documental assume frente à organização dos documentos que, antigamente, já se considerava um problema e, atualmente, com a era da informação, têm se tornado um verdadeiro desafio. Contudo, o reflexo da Segunda Guerra Mundial acarretou no surgimento da Teoria das Três

Idades, de acordo com Rodrigues (2007, p. 2), esta teoria consiste no “princípio pelo qual os documentos passam por fases estabelecidas de acordo com sua vigência administrativa e frequência de consulta: idade corrente, intermediária e permanente ou histórica”.

A Teoria das Três Idades possui relações estreitas com a gestão documental, uma vez que o processo de gestão visa acompanhar os documentos durante todo o seu ciclo vital, idades corrente, intermediária e permanente. Neste paradigma, a Lei nº 8.159/1991, conhecida como Lei de Arquivos, destaca que a gestão documental consiste em um conjunto de procedimentos referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento dos documentos durante a fase corrente e intermediária, com o intuito de eliminar ou recolher os documentos ao Arquivo permanente. (BRASIL, 1991).

Dentro do paradigma em que se encontra a gestão documental, os autores canadenses Jean-Ives Rousseau e Carol Couture (1998), destacam sete funções arquivísticas: criação ou produção, avaliação, aquisição, conservação, classificação, descrição e difusão. Estas funções aliadas ao processo de gestão documental acarretam em grandes benefícios aos arquivos, aos acervos e também aos usuários que poderão usufruir de informações cujo tratamento tenha sido realizado com eficiência desde sua criação até a sua destinação final.

No entanto, para que a gestão documental obtenha resultados satisfatórios é importante que ela seja desenvolvida por meio de três fases básicas: produção, utilização e destinação dos documentos. (PAES, 2004).

A primeira fase, produção, refere-se à elaboração dos documentos no decorrer das atividades desempenhadas pela instituição, é considerada uma importante fase, visto que durante este processo o arquivista pode controlar a produção documental, determinando quais documentos são essenciais, evitando que ocorra a duplicação de informações, além de auxiliar na escolha

dos materiais e equipamentos. Esta fase é também considerada a primeira função arquivística, conforme Santos (2013, p. 178), o processo de criação ou produção

contempla os procedimentos relacionados à manutenção do maior rigor possível na produção dos documentos de arquivo, abrangendo definição de normas, conteúdo, modelos, formato e trâmite; o papel do arquivista é de conselheiro, de consultor ao produtor do documento por meio da elaboração de manuais de produção de documentos; a execução adequada desta função demanda um conhecimento profundo da instituição, seus objetivos e missão, as tecnologias disponíveis e os tipos de documentos adequados ao exercício do negócio da instituição.

A utilização, considerada a segunda fase da gestão documental, consiste no momento em que os documentos irão cumprir com a função para a qual foram gerados. Paes (2004, p. 54) destaca que,

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

Já a terceira fase, avaliação e destinação de documentos, reporta-se à análise dos documentos com o intuito de identificar o seu valor e definir seus prazos de guarda, determinando quais documentos devem ser eliminados e quais devem ser recolhidos para a guarda permanente. Este processo está definido na função arquivística de avaliação. Para o correto desenvolvimento da avaliação, salienta-se a utilização de um importante instrumento de gestão, a Tabela de Temporalidade de Documentos.

A fixação da temporalidade é essencial para se alcançar a racionalização do ciclo documental, para reduzir, ao essencial, a massa documental dos arquivos e para ampliar o espaço físico de armazenamento, assegurando as condições de conservação dos documentos de valor permanente e a constituição do patrimônio arquivístico nacional. (INDOLFO, 2007, p. 43)

Como já salientado, a gestão documental engloba diversos aspectos, bem como a produção, utilização e destinação dos documentos, para tanto, utiliza-se de dois importantes instrumentos para organizar e racionalizar os documentos, são eles: Plano de Classificação de Documentos e Tabela de Temporalidade de Documentos, estes instrumentos quando aplicados corretamente, agregam aos arquivos inúmeros benefícios.

O Plano de Classificação de Documentos é originado através do processo de classificação, (uma das sete funções arquivísticas). Este instrumento é responsável por agrupar os documentos em subdivisões hierárquicas, desta forma é possível organizar os documentos geralmente em classes e subclasses visando manter o contexto de produção documental para que os documentos não percam a sua organicidade. Entretanto, a classificação pode ser realizada por meio de três métodos: estrutural, funcional ou ainda pelo método por assunto.

A classificação estrutural tem por base o organograma da instituição com seus níveis de divisão interna. O inconveniente deste método é que a estrutura pode passar por modificações, porém estas mudanças devem ser refletidas no Plano de Classificação de Documentos para que este instrumento não se torne obsoleto. Bernardes e Delatorre (2008, p. 23), destacam que

se a atribuição de um setor for transferida para um outro ou, então, se um novo setor for criado e suas atribuições forem redistribuídas, todos os documentos deverão ser reclassificados para acompanhar a reestruturação.

O método funcional baseia-se na função, subfunção e atividade do órgão produtor de documentos, não necessita se preocupar com as alterações na estrutura, pois estas não influenciam no Plano de Classificação funcional.

A classificação funcional é a representação lógica das funções, subfunções e atividades do organismo produtor. Por isso, ela independe da estrutura e de suas mudanças no decorrer do tempo. A classificação funcional é a mais apropriada para órgãos públicos do Poder Executivo que sofrem freqüentes alterações em sua estrutura, de acordo com as injunções políticas. Apesar de mais complexa, a classificação funcional é mais duradoura. (BERNARDES; DELATORRE, 2008, p.21)

Já o método por assunto tem por base o conteúdo informativo de cada documento, exige uma análise aprofundada sobre cada um dos tipos documentais com o objetivo de identificar o assunto ao qual cada documento se refere. Não é o método mais indicado para instituições de grande porte em vista desta dificuldade.

A identificação da função e atividade como “assunto” poderá causar dificuldades ao processo de avaliação, que deverá incidir sobre conjuntos documentais e não sobre assuntos ou unidades isoladas. Ainda, um mesmo tipo/série documental poderá ser associado a “assuntos” distintos, o que ocasionará dificuldades no momento da classificação. (BERNARDES E DELATORRE, 2008, p.23)

Pode-se afirmar que a classificação juntamente com o Plano de Classificação de Documentos é imprescindível para a correta organização documental, uma vez que possibilita realizar um levantamento completo de todos os tipos documentais produzidos e/ou recebidos pelas instituições, tanto públicas quanto privadas, no decorrer das suas atividades.

A Tabela de Temporalidade de Documentos, conforme já mencionado, é utilizada para auxiliar o processo de avaliação documental. Assim como o Plano de Classificação de Documentos, a Tabela de Temporalidade de Documentos também é um importante instrumento de gestão documental, visto que é responsável por identificar o valor dos documentos e definir seus prazos de guarda e de destinação final. Indolfo (2007, p. 47),

o levantamento dos prazos de guarda deverá ocorrer após a identificação dos documentos pelo processo de classificação e vincula-se à frequência de uso das informações e à existência de prazos legais a serem cumpridos, os chamados prazos prescricionais.

Neste paradigma, pode-se afirmar que a avaliação é uma das tarefas mais complexas do fazer arquivístico, visto que exige muita atenção, cuidado, comprometimento e responsabilidade. Para tanto, destacam-se as formações de Comissões Permanentes de Avaliação Documental (CPAD), equipes interdisciplinares que tem por função ajustar e aprovar a Tabela de Temporalidade Documental. De acordo com Barros (2009, p. 16) a CPAD

deverá ser composta por: Arquivista ou pessoa responsável pela guarda dos documentos, autoridade administrativa que conheça a estrutura e funcionamento, profissional da área jurídica, financeira e profissionais ligados ao campo do conhecimento de que tratam os documentos avaliados.

Assim esta responsabilidade não fica a cargo de uma pessoa somente, mas sim de uma equipe.

2.1 gestão arquivística de documentos eletrônicos

Com o advento das novas tecnologias de informação, a gestão documental teve de ser adotada também no ambiente computacional, visto que com a fragilidade dos suportes neste

meio, surge a preocupação com a autenticidade documental. Para se tornarem acessíveis os documentos devem manter a sua autenticidade durante todo o ciclo vital.

A gestão arquivística de documentos eletrônicos não difere essencialmente da gestão arquivística de documentos em papel, mas a manutenção dos documentos eletrônicos é mais dependente de um bom sistema de gestão arquivística de documentos. (CONARQ, 2014, p. 7)

Por meio destes aspectos, os repositórios arquivísticos digitais entram em destaque nos dias atuais, visto que, quando bem executados, garantem a autenticidade e confiabilidade dos documentos na idade corrente, intermediária e permanente. Salientando que no meio digital deve-se atentar sobre a obsolescência dos suportes, a facilidade de duplicar, reformatar e alterar os documentos, entre outros fatores que colocam em risco os documentos e informações arquivísticas. Conforme o Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ), através das *Diretrizes para a Implementação de Repositórios Arquivísticos Digitais Confiáveis – RDC-Arq* (2015, p. 9), é possível constatar que “um repositório arquivístico digital é um repositório digital que armazena e gerencia esses documentos, seja nas fases corrente e intermediária, seja na fase permanente”.

Contudo, podem-se destacar dois tipos de repositórios, os que trabalham com os documentos digitais em fase corrente e intermediária e os que são responsáveis pela guarda documental em fase permanente.

Na idade corrente e intermediária é recomendado o uso do Sistema Informatizado de gestão Arquivística de Documentos (SIGAD). *As Orientações para contratação de SIGAD e serviços correlatos* do CONARQ (2011, p. 1), prevêm que “o Sistema Informatizado de gestão Arquivística de Documentos é um sistema que controla o ciclo de vida dos documentos arquivísticos”. Este sistema deve atender aos requisitos do e-ARQ Brasil para que os

documentos permaneçam acessíveis e autênticos durante a fase corrente e intermediária. Salienta-se que este repositório não pode ser utilizado na fase permanente, uma vez que permite que os documentos sejam eliminados (necessária para a racionalização dos documentos durante o processo de avaliação documental).

Para a guarda permanente dos documentos, é recomendado o uso do Archivemática (RDC-Arq), este repositório foi elaborado especialmente para armazenar e preservar documentos de guarda permanente. Para tanto foi empacotado em conjunto com o AtoM (ICA-AtoM), sistema responsável pela descrição, difusão e promoção do acesso.

Não basta somente realizar a gestão arquivística dos documentos eletrônicos, é necessário pensar em estratégias que garantam a preservação destes documentos à longo prazo. Innarelli (2013, p. 28) é enfático ao afirmar que:

Um dos principais desafios da atualidade é tornar a preservação de acervos digitais acessível não só para grandes empresas, detentoras de grandes estruturas, mas também para as pequenas empresas e os pequenos usuários. Todo este patrimônio arquivístico digital se encontra em perigo de desaparecimento e de falta de confiabilidade.

Os documentos digitais são perdidos diariamente, tanto pela fragilidade do suporte, quanto pela obsolescência neste meio. Para modificar esta realidade, é indispensável que sejam elaboradas políticas de preservação digital de acordo com a realidade de cada instituição. Somente criando este tipo de estratégias será possível transformar este cenário.

De acordo com Innarelli (2013, p. 41), “o primeiro passo para a elaboração de uma política de preservação digital é a formação de uma equipe multidisciplinar ou interdisciplinar”. Através desta equipe é possível determinar as normas, princípios, responsabilidades e procedimentos a serem adotados para que estas políticas sejam eficazes.

Os repositórios arquivísticos digitais que acompanham os documentos durante todo o ciclo vital, aliados à políticas de preservação digital, garantem a autenticidade e confiabilidade dos documentos, permitindo que eles permaneçam acessíveis ao longo do tempo, facilitando o acesso e a difusão.

3 ACESSO

O acesso aos documentos e suas informações é um direito do cidadão, por outro lado, pode-se afirmar que é um dever dos arquivos, como bem ressalta Schellenberg (2006, p. 345), “a finalidade de todo o trabalho de arquivo é preservar os documentos de valor e torná-los acessíveis à consulta”. Neste contexto, para regulamentar o direito constitucional de acesso às informações públicas, passou a vigorar em 16 de maio de 2012 a Lei nº 12.527/2011, denominada Lei de Acesso à Informação (LAI).

Neste paradigma, a Lei de Acesso à Informação possibilita que qualquer pessoa receba informações de órgãos públicos sem ter que apresentar justificativas. Conforme a LAI, “todas as informações produzidas ou custodiadas pelo poder público e não classificadas como sigilosas são públicas e, portanto, acessíveis a todos os cidadãos”. (BRASIL, 2011). O estado tem fundamental importância na execução da Lei de Acesso à Informação, uma vez que

é dever do estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão. (BRASIL, 2011).

O acesso é de suma importância tanto para o usuário que busca informações, quanto ao arquivo que possui o dever de disponibilizar estas informações aos usuários, contudo, a Lei de Acesso à Informação destaca que ao se tratar de arquivo público, “o acesso à informação é a regra. O sigilo é a exceção” (BRASIL, 2011).

Esta observação deixa claro que sempre deve permitir o acesso às informações, exceto se o documento possuir restrições de acesso, ou seja, esteja classificado em algum grau de sigilo. Para esclarecer as restrições de acesso de documentos é necessário trazer explicações sobre documentos ostensivos e sigilosos.

Os documentos ostensivos são aqueles que possuem livre acesso, isto é, não possuem restrições, portanto o conhecimento destes documentos não é prejudicial à administração. Este tipo de documentos deve ser disponibilizado ao público quando requerido, porém se contiverem informações de interesse público, devem ser disponibilizados à consulta independente de solicitações. (BRASIL, 2011).

Já o *Manual de gestão de Documentos do Governo do Estado do Rio de Janeiro* (2012, p. 31) afirma que “o acesso aos documentos ostensivos é um direito constitucional assegurado por lei, cabendo sanções ao órgão e o servidor que descumprir as normas legais”. Pode-se perceber a seriedade com que devemos tratar o acesso.

Em relação aos documentos sigilosos, pode-se afirmar que são aqueles cujas informações não podem ser de livre acesso, ou seja, possuem restrições de acesso em vista do seu teor informacional. São divididos entre ultrassecretos, com prazo máximo de restrição de 25 anos, secretos, com prazo máximo de restrição de 15 anos e reservados com no máximo cinco anos de restrições de acesso. Conforme a Lei nº 12.527/2011, podem receber classificações de sigilo as informações que forem consideradas indispensáveis à segurança da sociedade ou do Estado, ou ainda aquelas informações que possam

pôr em risco a defesa e a soberania nacionais ou a integridade do território nacional, prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações ou as relações internacionais do País, prejudicar ou pôr em risco informações fornecidas em caráter sigiloso por outros Estados e organismos internacionais, pôr em risco a vida, a segurança ou a saúde da população,

oferecer elevado risco à estabilidade financeira, econômica ou monetária do País, prejudicar ou causar risco a planos ou operações estratégicas das Forças Armadas, prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como a sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico nacional, pôr em risco a segurança de instituições ou de altas autoridades nacionais ou estrangeiras e seus familiares ou comprometer atividades de inteligência, de investigação ou de fiscalização em andamento, relacionadas com prevenção ou repressão de infrações (BRASIL, 2011).

Através da redação clara do texto da Lei nº 12.527/2011, é possível perceber o valor que estes documentos possuem para o pleno desenvolvimento das atividades em âmbito nacional, em contrapartida, pode-se presumir o risco a que todos os cidadãos brasileiros estariam expostos em caso de algum destes documentos terem o sigilo rompido. Ressalta-se, no entanto, a importância de cumprir com as restrições de acesso dos arquivos e de seus documentos.

3.1 Princípios de acesso aos arquivos

Ainda sobre o acesso, pode-se destacar os “Princípios de acesso aos arquivos” (CIA,2012), estes princípios foram elaborados pelo grupo de trabalho sobre acesso, instituído pelo “Comitê de boas práticas e normas” do Conselho Internacional de Arquivos (CIA). Estes princípios visam dar as bases de referência internacional para que os arquivistas avaliem as práticas e políticas de acesso nas instituições arquivísticas. “As instituições que custodiam arquivos são encorajadas a comparar suas políticas de acesso com os Princípios e a adotá-los como um guia técnico para o acesso aos arquivos sob sua custódia” (CIA, 2012, p. 10).

As políticas de acesso são de suma importância para as instituições arquivísticas, em razão de facilitar a disponibilização dos documentos à consulta, além de possibilitar a difusão do acervo e dos serviços que o arquivo presta à comunidade.

O serviço de acesso conecta arquivos ao público; fornece informação aos usuários sobre a instituição e seu acervo; influencia o público quanto à confiança nos custodiadores das instituições arquivísticas e no serviço que prestam. (CIA 2012, p. 09).

O primeiro princípio afirma que “o público tem o direito de acesso aos arquivos de órgãos públicos. Entidades públicas e privadas devem abrir seus arquivos o mais amplamente possível” (CIA, 2012, p. 13). Pode-se perceber que este princípio tem relação com a Lei de Acesso à Informação, pois esta traz a obrigatoriedade dos arquivos públicos colocarem os documentos ao alcance dos cidadãos.

De acordo com o segundo princípio, as “instituições custodiadoras de arquivos tornam pública a existência dos arquivos, inclusive a de documentos fechados ao acesso, e divulgam as restrições que afetam os arquivos” (CIA, 2012, p. 13).

Os arquivistas devem manter a descrição dos documentos atualizada para facilitar o acesso, no caso de haver restrições de acesso, os arquivistas devem assegurar que o público compreenda estas restrições por meio do fornecimento do máximo de dados, inclusive o motivo da restrição e a data em que os documentos serão revisados ou estarão disponíveis à consulta. (CIA, 2012).

O terceiro princípio afirma que “instituições custodiadoras de arquivos adotam uma abordagem proativa para acesso” (CIA 2012, p. 14). Observa-se neste princípio a relação com a difusão, visto que um programa de difusão objetiva sempre divulgar o arquivo, seus serviços e também busca disponibilizar os documentos e informações pelos mais diversos meios de que se dispõe atualmente. Já o quarto princípio elucida que as

instituições custodiadoras asseguram que restrições de acesso sejam claras e de duração determinada, baseadas em legislação pertinente, reconhecem o direito de privacidade de acordo com as normas culturais e respeitam os direitos dos proprietários de documentos privados (CIA, 2012, p. 15).

Os arquivistas são os guardiões da memória das instituições e devem garantir o acesso a estas fontes informacionais, porém, quando houver restrições de acesso, os arquivistas devem proteger estes documentos, deixando claro aos usuários os motivos pelos quais eles possuem restrições e com base em que legislação ou política institucional estas restrições foram impostas.

O quinto princípio destaca que os “arquivos são disponibilizados em condições de acesso igualitárias e justas” (CIA, 2012, p. 15). Ou seja, todos os cidadãos têm direito ao acesso, não podendo haver discriminações entre os usuários. O sexto princípio de acesso aos arquivos, ressalta alguns casos em que o acesso é permitido aos documentos restritos.

Instituições custodiadoras de arquivos garantem que vítimas de crimes graves segundo as leis internacionais tenham acesso a documentos que proporcionam a evidência necessária à afirmação de seus direitos humanos e à prova de sua violação, mesmo se esses documentos estiverem fechados ao público em geral (CIA, 2012, p. 16).

Neste caso o acesso deve ser permitido, pois os arquivos devem promover a proteção aos direitos humanos.

Em relação ao sétimo princípio, destaca-se que os “usuários têm o direito de apelar de uma negação de acesso” (CIA, 2012, p. 17). Isto é, em caso de negativa de acesso, os usuários podem interpor recursos, a Lei de Acesso à Informação também prevê isto.

Oitavo princípio de acesso aos arquivos, as “instituições custodiadoras de arquivos garantem que as restrições operacionais não impeçam o acesso aos arquivos” (CIA, 2012, p. 17).

Todos os usuários devem ter condições igualitárias de acesso, como já mencionado anteriormente, porém, os arquivos devem ir além ao pensar também em políticas de acessibilidade para proporcionar condições de acesso àquelas pessoas que possuem alguma necessidade especial. O arquivo também deve pensar em estratégias em caso de conjuntos documentais possuírem restrições de acesso, é necessário avaliar a possibilidade de ocultar as partes sigilosas e disponibilizar o restante do documento.

Já o nono princípio afirma que os “arquivistas têm acesso a todos os arquivos fechados e neles realizam o trabalho arquivístico necessário” (CIA, 2012, p.18). Os arquivistas necessitam ter acesso à estes documentos para realizar o seu trabalho, no entanto devem estar atentos à ética profissional.

O décimo princípio de acesso aos arquivos define que “arquivistas participam do processo de tomada de decisão sobre acesso” (CIA, 2012, p. 19). A participação do arquivista nas políticas de acesso das instituições é fundamental, uma vez que estes profissionais possuem significativo conhecimento sobre a massa documental com a qual trabalham.

Contudo, a aplicação dos princípios elencados anteriormente auxilia nas tarefas das instituições arquivísticas, estes princípios em conjunto com a observação da Lei de Acesso à Informação, são fundamentais para o desenvolvimento de uma política de acesso de qualidade nos arquivos, garantindo que o acesso seja igualitário e justo, além de auxiliar na promoção dos direitos humanos e no desenvolvimento da cidadania.

4 DIFUSÃO

A difusão pode ser compreendida como a divulgação ou a propaganda do arquivo e dos serviços que este coloca a disposição dos usuários, é a última das sete funções arquivísticas, porém é considerada uma das mais importantes.

De acordo com Merillas (2003, p. 120, tradução nossa),

a difusão pode ser entendida como sinônimo de propagação ou extensão, deste modo, a difusão do patrimônio cultural pretende dar conhecimento cada vez a um público maior, o conteúdo de seu legado.

No entanto a difusão vai além, visto que é indispensável que se conheça o usuário para que ele possa ser bem atendido e ter suas necessidades informacionais totalmente sanadas. Neste contexto, destacam-se os estudos de usuários que possibilitam que o arquivo conheça melhor o usuário e seu interesse de pesquisa.

Fratini (2009, p. 3) destaca que a difusão deve ser vista como “função obrigatória e implícita aos arquivos”, indo ao encontro deste pensamento Calil (2009, p. 34) ressalta que

a difusão arquivística constitui-se numa função primordial para garantir a democratização do acesso à informação. Deve oferecer ao usuário um panorama do acervo documental e do contexto da produção dos documentos, a fim de que saiba quais os serviços que o arquivo tem a oferecer.

No entanto, a difusão pode ser direcionada a qualquer faixa etária, porém é interessante que atinja o público infantil. Ao conhecer o arquivo, as crianças passarão a considerá-los como ricas fontes informacionais, além de promover a difusão dos arquivos aos seus familiares e amigos. Todo este conhecimento arquivístico pode ser repassado às crianças por meio de atividades lúdicas, bem como revistas educativas e histórias em quadrinhos.

Conforme Bellotto (2006), a difusão pode ser dividida entre difusão educativa, cultural e editorial. Podemos acrescentar ao raciocínio de Bellotto que com o advento das tecnologias de informação podemos ainda utilizar a difusão digital.

a difusão educativa nos arquivos permanentes compreende-se pelo reconhecimento da importância que seus acervos têm, pelo poder da visibilidade que eles conferem aos acontecimentos do passado e aos fenômenos sociais. Com eles o cidadão comum e as populações em geral evocam as recordações de sua infância e juventude, as histórias da sua vida, as recordações, o seu passado que é trazido até o presente. (MOGARRO, 2006, apud FREIRE, 2009, p. 4)

Além disso, Bellotto (2006, p. 230) explica que “a abertura dos arquivos a um novo público – o escolar, o dos alunos do ensino fundamental e médio – pode propiciar benefícios didáticos surpreendentes”. Se as escolas não tiverem condições de ir até o arquivo, pode-se levar o “arquivo” até as escolas por meio de palestras, exposições e atividades com as crianças e jovens, esta difusão do arquivo nas escolas é educacional e também cultural.

Já a difusão cultural engloba várias formas de ser promovida, dentre as mais comuns estão as palestras, exposições, debates, eventos científicos e culturais, entre outras formas de aproximar o público aos arquivos com o intuito de conquistar novos usuários para realizarem suas pesquisas neste meio.

Cabem ao serviço de difusão cultural duas vias contrárias de ação: a que lança elementos de dentro do arquivo para fora, procurando atingir um campo de abrangência cada vez mais amplo, e a que permite o retorno dessa mesma política, acenando com atrativos no recinto do arquivo (BELLOTTO, 2006, p. 228).

No que tange à difusão editorial, podemos destacar a imprensa escrita como meio para disseminar as informações, isto é, a difusão realizada por meio de livros, jornais, revistas, anais, bem como instrumentos de busca como guias, catálogos, entre outros.

As publicações merecem uma consideração à parte. Elas são canais comunicantes com o exterior, pois levam à comunidade, à administração e ao meio acadêmico informações sobre o conteúdo do acervo documental, das atividades e dos programas do arquivo. Com as publicações, o arquivo pode, por outro lado, atrair novos usuários e fazê-los compreender o que é e o que representa (BELLOTTO, 2006, p. 229).

Atualmente surge ainda o conceito de difusão digital, onde as informações são transmitidas por meio eletrônico buscando atender as necessidades informacionais de usuários geograficamente dispersos. Através do meio digital, torna-se cada dia mais fácil realizar a difusão, visto que existe uma série de ferramentas de divulgação de baixo custo que podem ser utilizadas, bem como *sites*, *blogs*, redes sociais, entre outros meios.

Tanto o arquivo quanto o usuário saem ganhando com um programa de difusão por meio da *internet*, o arquivo tem o benefício de disponibilizar suas informações a um público que está se multiplicando diariamente e que talvez não teria condições de pesquisar no arquivo em função de tempo, distância, entre outros fatores. O usuário recebe o benefício do acesso a uma variedade de recursos informacionais sem necessitar de deslocamento.

No entanto, as formas de difundir os arquivos e seus serviços não são excludentes, ou seja, uma forma não anula a outra, na verdade elas se complementam. Por exemplo: Pode-se desenvolver uma revista de histórias em quadrinhos dirigida ao público jovem (difusão editorial) e disponibilizá-la no *site* ou *blog* do arquivo (difusão digital) e, se a história em quadrinhos abordar noções básicas de conservação de documentos, por exemplo, passará a fazer também a difusão educacional. Desta forma, é realizada uma difusão bem ampla, possibilitando que se atinjam diversos pontos de interesse ampliando o número de usuários atingidos pela mesma campanha de difusão.

4.1 *Marketing* no ambiente de arquivo

Outra forma de realizar a difusão é aplicando técnicas de *marketing* aos arquivos que, assim como no ambiente empresarial o *marketing* tem como foco os clientes, nos arquivos o foco central está nos usuários. Já a missão do *marketing* nos arquivos é conhecer profundamente as necessidades informacionais dos usuários com vistas a satisfazê-los da melhor forma possível.

Para conhecer melhor os usuários que são atendidos pelos arquivos, Santos (2006, p. 8, tradução nossa) destaca que “o nível de satisfação pode ser medido por meio de técnicas de estudo de usuários”. Porém, não basta apenas realizar o estudo de usuários, é necessário levá-lo adiante para que sejam estabelecidas melhorias no atendimento aos usuários.

Outra área de destaque do *marketing* e que merece a atenção dos arquivistas é o *Marketing Mix*, ele é conhecido pelos 4 P's (produto, praça, preço e promoção). Ao ser aplicado nos arquivos, deve ser interpretado da seguinte forma:

O produto no arquivo se refere à informação. A praça é a forma ou o local que a informação será disponibilizada e distribuída. Já o preço se refere ao custo que estará por trás desta informação, visto que muitas vezes a informação não é cobrada como é o caso dos arquivos públicos, porém sempre haverá um custo relativo à manutenção da instituição e de seus acervos. E a promoção está intimamente relacionada com a difusão, visto que trata da propaganda, ou seja, a forma pela qual a informação irá ser promovida pela instituição.

Outro ponto de destaque do *marketing* que deve ser utilizado na difusão é a segmentação, este processo trata da identificação de diferentes segmentos como gênero, faixa etária e formação. Em um primeiro momento, pode-se direcionar a difusão para os segmentos identificados com o intuito de fidelizar os usuários que o arquivo já possui. Posteriormente, para atrair novos usuários ao arquivo, a segmentação é utilizada para direcionar as ações de difusão ao público alvo que se deseja atrair ao arquivo.

No entanto, o *marketing* aplicado aos arquivos é de suma importância visto que pode auxiliar durante o processo de gestão documental, além de auxiliar o acesso e a difusão, tornando o arquivo um espaço visível. Isto é, se a gestão documental for realizada corretamente o arquivo terá condições de receber um público maior de usuários, neste contexto o *marketing* será responsável por atrair estes novos usuários ao arquivo. Esta integração da gestão documental com o acesso e a difusão aliados a técnicas de *marketing* resultará em benefícios tanto para o arquivo quanto aos usuários.

5 METODOLOGIA UTILIZADA NA PESQUISA

Para a realização da pesquisa foi utilizado um levantamento bibliográfico acerca do que os autores da área abordam sobre gestão documental, o acesso e a difusão. No entanto, foi desenvolvida uma pesquisa de natureza teórica, uma vez que não está vinculada a um campo empírico. Quanto à abordagem do problema é uma pesquisa qualitativa, ou seja, “o ambiente natural é a fonte para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave” (SILVA E MENEZES, 2005, p. 20), também é considerada qualitativa por não serem utilizados recursos estatísticos.

Em relação aos objetivos, constitui-se em uma pesquisa descritiva, isto é, “os pesquisadores tendem a analisar os seus dados indutivamente” (SILVA E MENEZES, 2005, p. 20). Considerando-se os procedimentos técnicos, trata-se de uma pesquisa bibliográfica, elaborada por meio da análise de materiais da literatura arquivística, além de textos atuais e leis que reportam ao tema da pesquisa.

Esta pesquisa visa também ampliar o conhecimento nesta área da arquivística, visto que os autores da área costumam abordar a gestão documental, o acesso e a difusão separadamente. No entanto, percebeu-se que estes temas estão intimamente relacionados e, neste contexto, devem andar juntos, uma vez que

ao implementar um bom programa de gestão documental e difusão nas instituições arquivísticas, é possível ampliar significativamente o número de usuários que usufruem destes serviços.

6 RESULTADOS

Após abordar a gestão documental, o acesso e a difusão, é possível identificar alguns pontos de destaque na relação existente entre estas três áreas do saber arquivístico. No entanto é importante retomar ao que se refere cada um destes temas.

A gestão documental refere-se à organização dos documentos durante três fases (criação, utilização e avaliação), este acompanhamento é realizado por meio de instrumentos, bem como o Plano de Classificação de Documentos e a Tabela de Temporalidade de Documentos.

O processo de difusão diz respeito à disseminação e propaganda que é realizada sobre o arquivo e os serviços que este presta à comunidade. Neste momento é importante que o arquivo conheça o usuário de modo a disponibilizar a ele o documento do qual necessita e, além disso, despertar a sua curiosidade por meio de informações que o mesmo desconhece estar sob a custódia do arquivo. Sem realizar a difusão, o arquivo não estará cumprindo com seu papel, deste modo, o acesso pode acabar nem existindo ou estará estagnado.

Em relação ao acesso, cabe salientar que se refere à consulta que é realizada por parte dos usuários, ou seja, é o momento em que os usuários irão solicitar o documento do qual necessitam ao arquivo. É muito importante que este documento tenha passado pela gestão documental, visto que a solicitação por parte do usuário deve ser atendida com eficiência. Por exemplo, se este documento tiver passado por um processo de classificação e estiver registrado no Plano de Classificação de Documentos, será mais fácil e rápido para recuperar esta informação, auxiliando no acesso.

Porém, se não houver gestão documental, será muito mais difícil localizar este documento, visto que não haverá um Plano de Classificação de Documentos para demonstrar a organização intelectual e física deste documento. Também é importante frisar que sem a gestão é comum haver documentos acumulados que já poderiam ter sido eliminados, este acúmulo desnecessário acaba dificultando o acesso aos documentos que realmente possuem valor. Para resolver este entrave a gestão documental tem como instrumento a Tabela de Temporalidade de Documentos que é elaborada por meio do processo de avaliação, onde são identificados os valores dos documentos e atribuídos prazos de guarda e de destinação final.

Tanto a classificação quanto a avaliação, são processos de gestão documental e são de extrema importância para organizar e racionalizar a documentação, visando facilitar o acesso/difusão e a recuperação dos documentos e respectivas informações.

Também podemos salientar que a gestão documental tem relação com a difusão, uma vez que ao desempenhar as atividades inerentes às fases da gestão documental é importante que se tenha em mente que todo este trabalho tem por finalidade facilitar a difusão e o acesso por parte dos usuários, sem o acesso de nada servirá todo o processo de gestão documental e suas fases.

Ao realizar a primeira fase da gestão documental, criação/produção, a preocupação com a difusão atua como uma forma de restringir e controlar os documentos que serão produzidos, uma vez que ao produzir somente o necessário é possível evitar a duplicação de informações, além de não desperdiçar tempo e trabalho criando documentos desnecessários. Facilitando o posterior acesso e difusão.

Em relação à segunda fase, utilização de documentos, destaca-se que o manuseio será facilitado ao produzir somente o necessário, facilitando na organização e arquivamento de documentos, agregando benefícios ao momento de disponibilizar estes documentos.

Ao que tange à terceira fase, avaliação e destinação de documentos, salienta-se que neste momento os documentos terão seus valores identificados e serão atribuídos os prazos de guarda. No entanto, se a produção documental for controlada será mais fácil identificar o valor dos documentos, visto que não haverá informações supérfluas ou duplicadas no conjunto documental.

No entanto não há como desvincular a gestão documental do acesso e da difusão, uma vez que todos os procedimentos da gestão documental têm por finalidade facilitar o acesso e a difusão dos documentos e suas informações, visando atingir o máximo de usuários possíveis. Desta forma o arquivo estará cumprindo com sua missão.

REFERÊNCIAS

ARQUIVO NACIONAL. Conselho Nacional de Arquivos.

Diretrizes para a Implementação de Repositórios Arquivísticos Digitais Confiáveis – RDC-Arq. Rio de Janeiro: O Conselho, 2015. Disponível em:

<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/images/publicacoes_textos/diretrizes_rdc_arq.pdf>. Acesso em: 09 mar. 2016.

ARQUIVO NACIONAL. Conselho Nacional de Arquivos. **Gestão Arquivística de Documentos Eletrônicos.** Rio de Janeiro: O Conselho, 2014.

ARQUIVO NACIONAL. Conselho Nacional de Arquivos.

Orientações para contratação de SIGAD e serviços correlatos. Rio de Janeiro: O Conselho, 2011. Disponível em:

<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/images/ctde/Orientacoes/ctde_orientacaotecnica1_contratao_sigad_e_arq.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2016.

BARROS, E. F. L. **Material auxiliar de estudo em Arquivologia**. Concurso: MPS/INSS – Banca CESPE. Brasília, 2009.

BELLOTTO, H. L. **Arquivos permanentes: Tratamento documental**. 4. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

BERNARDES, I. P.; DELATORRE, H. **Gestão Documental Aplicada**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008.

BRASIL. Lei n. 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 9 jan. 1991. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm>. Acesso em: 05 dez. 2014.

BRASIL. Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso à informações. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 19 nov. 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20112014/2011/lei/112527.htm>. Acesso em: 10 abr. 2015.

CALIL, D. X. **Estudo de usuários do Arquivo Histórico Municipal de Santa Maria: Um caminho indicativo para a proposição de ações de difusão arquivística**. 2009. 138 f. Monografia (Especialização em gestão de Arquivos) - Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2009.

CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS. Comitê de Boas Práticas e Normas. Grupo de Trabalho sobre Acesso. **Princípios de acesso aos arquivos**. Tradução de Silvia Ninita de Moura Estevão e Vitor Manoel Marques da Fonseca. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2012. Disponível em: <<http://www.ica.org/sites/default/files/Principios%20pub%20eletro nica.pdf>>. Acesso em: 01 jun. 2016.

COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE GESTÃO DE DOCUMENTOS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro. **Manual de gestão de Documentos do Governo do Estado do Rio de Janeiro**. Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <<http://www.aperj.rj.gov.br/doc/manual%20de%20gestao.pdf>>. Acesso em: 20 maio 2016.

FRATINI, R. Educação Patrimonial em arquivos. Arquivo Público do Estado de São Paulo. **Revista Histórica**, São Paulo, n. 34, jan. 2009. Disponível em: <<http://www.historica.arquivoestado.sp.gov.br/materias/anteriores/edicao34/materia05/>>. Acesso em: 15 abr. 2015.

FREIRE, L. G. L. Difusão educativa em arquivos. Arquivo Público do Estado de São Paulo. **Revista Histórica**, São Paulo, n. 34, jan. 2009. Disponível em: <<http://www.historica.arquivoestado.sp.gov.br/materias/anteriores/edicao34/materia06/>>. Acesso em: 20 abr. 2015.

INDOLFO, A. C. gestão de Documentos: Uma renovação epistemológica no universo da Arquivologia. **arquivistica .net**, Rio de Janeiro, v.3, n.2, p. 28-60 jul./dez. 2007. Disponível em: <<http://docplayer.com.br/8239637-Gestao-dedocumentos-uma-renovacao-epistemologica-no-universo-da-arquivologia.html>> Acesso em: 4 maio 2015.

MERILLAS, O. F. **La educación patrimonial**. Teoría y práctica en el aula, el museo y internet. Espanha: Ediciones TREA, 2003.

PAES, M. L. **Arquivo: Teoria e Prática**. 3. ed. rev. ampl. – Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004.

RODRIGUES, A. C. **gestão de documentos: uma abordagem conceitual**. [S.l.: s.n.], 2007.

ROSSEAU, J. Y.; COUTURE, C. **Fundamentos da disciplina arquivística**. Tradução de Magda Bigotte de Figueiredo. Portugal, Lisboa: Dom Quixote, 1998.

SANTOS, V. B. dos (Org.), INNARELLI, H. C., SOUSA, R. T. B de. **Arquivística: temas contemporâneos**. Distrito Federal: SENAC, 2013.

SANTOS, V. B. dos. Una propuesta de marketing para um arquivo institucional. **Alexandria**, 2006, enero-junio, año III, n.6, p. 4-14.

SCHELLENBERG, T. R. **Arquivos Modernos: Princípios e técnicas**. Rio de Janeiro: FGV, 1980.

SILVA, E. L. da. MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. rev. atual. Florianópolis: UFSC, 2005. 138p. Disponível em:
http://www.convibra.com.br/upload/paper/adm/adm_3439.pdf.
Acesso em: 13 nov. 2014.

THE IMPORTANCE OF DOCUMENT MANAGEMENT IN THE CONTEXT OF ACCESS TO DOCUMENTS AND DISSEMINATION OF FILES

Abstract: *In order for files to provide users with knowledge and culture, they must be prepared to develop Document Management, both in analog and digital/electronic documents. After performing the Document Management, the files will be able to elaborate diffusion programs so that the users find more facilities in the access to the documents. Among the tools that can be used to develop the diffusion in the archives, stands out the Marketing that facilitates the relations between the users and the archive. In this context, the objective of the research is to demonstrate the contributions that Documentary management brings to increase access to documents and facilitate the diffusion process. However, these aspects will be presented in accordance with a research of a theoretical nature, elaborated through a bibliographical survey and review of the literature on the themes Documentary management, access and diffusion in archives. As a result, it can be emphasized that document management, access and diffusion are closely related, complementing each other as they are developed in the archive. In this way, both the file and the users gain, on the one hand the files speed up access to the documents besides expanding the range of users and, on the other hand, the users benefit from receiving the reliable information.*

Keywords: *Archives. Document management. Access. Diffusion. Users.*

Originalis recebidos em: 12/09/2016

Aceito para publicação em: 02/02/2017

Publicado em: 30/06/2017