



Em Questão  
ISSN: 1807-8893  
ISSN: 1808-5245  
emquestao@ufrgs.br  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul  
Brasil

## Diagnóstico de arquivos e mapeamento da informação: interlocução da gestão documental com a gestão da informação

**Almeida, Maria Fabiana Izídio de; Vitoriano, Marcia Cristina de Carvalho Pazin**

Diagnóstico de arquivos e mapeamento da informação: interlocução da gestão documental com a gestão da informação

Em Questão, vol. 24, núm. 3, 2018

Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Brasil

**Disponível em:** <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465656255004>

**DOI:** <https://doi.org/10.19132/1808-5245243.68-95>

## Diagnóstico de arquivos e mapeamento da informação: interlocução da gestão documental com a gestão da informação

Records Survey and information mapping: interlocution between records management and information management

*Maria Fabiana Izídio de Almeida* 1  
*Universidade Estadual Paulista, Brasil*  
izidio1985@yahoo.com.br

DOI: <https://doi.org/10.19132/1808-5245243.68-95>  
Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465656255004>

*Marcia Cristina de Carvalho Pazin Vitoriano* 2  
*Universidade Estadual Paulista, Marília, Brasil*  
marciapazin@marilia.unesp.br

Recepção: 21 Agosto 2017  
Aprovação: 17 Dezembro 2017

### RESUMO:

A Arquivologia apresenta metodologias capazes de auxiliar as organizações em questões informacionais, visto que, para que o arquivista inicie seu trabalho de organização, ele precisa levantar inúmeras informações, utilizando o diagnóstico de arquivo. Muitas vezes, os diagnósticos aplicados têm por objetivo detectar somente problemas relativos ao estado físico da documentação, não os problemas informacionais existentes. Isto pode comprometer os resultados da intervenção arquivística, uma vez que sem as informações necessárias não será possível implantar a Gestão Documental. Dentre as metodologias aplicadas na gestão da informação, encontra-se a Metodologia Infomapping, utilizada para mapear fluxos informacionais de ambientes organizacionais, tendo como foco os fluxos informacionais. Diante disso, indaga-se: essa metodologia apresenta semelhanças e pode contribuir de alguma forma com as metodologias de diagnósticos de arquivo? Pode possibilitar ao arquivista investigação além de questões físicas do acervo? Analisar a Metodologia Infomapping, apontando as possíveis interfaces com o diagnóstico de arquivos, tal qual é apresentado na literatura arquivística é o objetivo norteador dessa pesquisa. Buscou-se compreender o universo dos métodos utilizados para diagnóstico de arquivos e a Metodologia Infomapping, caracterizando a pesquisa como de natureza qualitativa. Utilizou-se a pesquisa descritiva para identificar, descrever e caracterizar os objetos de estudo, norteados por levantamento bibliográfico. Além disso, a pesquisa possibilitou reflexões em torno das questões informacionais, muitas vezes, deixadas à margem durante o processo de diagnóstico de arquivo da organização. Essa reflexão foi possível, uma vez que a Metodologia Infomapping tem como seu objeto a informação.

**PALAVRAS-CHAVE:** Arquivologia, Gestão documental, Gestão da informação, Diagnóstico de arquivo.

### ABSTRACT:

Archival Science has methodologies capable of assisting the organizations about informative issues, since an archivist in their organization work needs to collect a lot of information by using records survey. Often, the survey applied is intended to detect only problems in the physical state of the documentation, not the informational problems. This can compromise the results of the archival intervention, since, without information, it is not possible to implement the Records Management. Information mapping is one of the methodologies applied in information management, which is used to map information flows of organizational environments. Therefore, the questions are: does this methodology have references in a way as methodologies of records survey? Can it enable the archivist to research beyond physical issues in the collection? To analyze the Information mapping Methodology, pointing out possible interfaces with the records survey, as it is presented in the archival literature, is the main goal of this research. We searched the universe of records survey methods and the Information mapping Methodology, characterizing the research

---

### AUTOR NOTES

- 1 Mestranda; Universidade Estadual Paulista, Marília, SP, Brasil  
izidio1985@yahoo.com.br
- 2 Doutora; Universidade Estadual Paulista, Marília, SP, Brasil  
marciapazin@marilia.unesp.br

as qualitative. Descriptive research was used to identify, describe and characterize the objects of study, based on a bibliographic survey. In addition, the research enable reflections around information issues, often left out during the organization's records survey process. This reflection was possible, because the Information mapping Methodology has the information as its object.

**KEYWORDS:** Archival, Records management, Information management, Records survey.

## 1 INTRODUÇÃO

Toda organização precisa ter sua documentação acessível, seja para consultas administrativas diárias ou por motivos comprobatórios. Para que isso ocorra, a organização precisa conhecer sua estrutura administrativa, colaboradores, concorrentes, seu acervo documental e, principalmente, toda a informação que cerca esses e outros elementos. A Arquivologia apresenta metodologias capazes de auxiliar as organizações em questões informacionais, mesmo porque, para que o arquivista possa iniciar seu trabalho de organização é preciso o levantamento de inúmeras informações, isso por meio do diagnóstico de arquivo.

No entanto, muitas vezes, os diagnósticos aplicados por arquivistas têm por objetivo detectar somente problemas relativos ao estado físico da documentação, na forma de acondicionamento, seu estado de conservação, dentre outros, mas não os problemas informacionais que possam existir. Esse cenário pode comprometer os resultados da intervenção arquivística, uma vez que sem as informações necessárias não será possível implantar a Gestão Documental.

Há muitas discussões na área e diversas terminologias diferentes são adotadas para o diagnóstico de arquivo: identificação, identificação documental, análise situacional, diagnóstico arquivístico, dentre outras. Evidencia-se a necessidade de ampliar o conceito de diagnóstico de arquivo e padronizá-lo, porque se entende que esse momento é fundamental para o arquivista conhecer a organização e, a partir das informações coletadas, propor medidas e possíveis soluções para os problemas identificados. O diagnóstico de arquivo integra o processo de Gestão Documental e deve fornecer informações sobre funções, atividades, fluxo informacional e documental da organização, assim como sobre o acervo.

Buscar teorias, metodologias, procedimentos em áreas afins e adaptá-las à realidade arquivística contribui para o desenvolvimento da própria Arquivologia e, conseqüentemente, com o desenvolvimento das atividades do arquivista. Dentre as metodologias aplicadas na gestão da informação, encontra-se a Metodologia Infomapping, utilizada para mapear fluxos informacionais de ambientes organizacionais.

Tendo em vista que o foco da Metodologia Infomapping são os fluxos informacionais, indaga-se: essa metodologia apresenta semelhanças e pode contribuir de alguma forma com as metodologias de diagnósticos de arquivo? Pode possibilitar ao arquivista investigação além de questões físicas do acervo?

Diante dessas problemáticas a presente pesquisa tem como objetivo analisar a Metodologia Infomapping, apontando as possíveis interfaces com o diagnóstico de arquivos, tal qual é apresentado na literatura arquivística. Com isso, pretende-se fomentar a discussão em torno da necessidade de se realizar um diagnóstico de arquivo que abranja desde questões relativas à estrutura física do arquivo e às condições de preservação do acervo, até os problemas informacionais da organização.

A Metodologia Infomapping apresenta quatro etapas, das quais elegemos a primeira – “Construindo o Inventário Preliminar” – considerando-se as possibilidades de interfaces dessa etapa com as metodologias de diagnóstico de arquivos. Para a aplicação dessa metodologia, faz-se necessário mapear a organização para aplicação das demais etapas.

A presente pesquisa é de natureza qualitativa, visto que se buscou compreender o universo dos métodos de diagnóstico de arquivo e a Metodologia Infomapping. Utilizou-se a pesquisa descritiva para identificar, descrever e caracterizar os objetos de estudo. Além disso, o levantamento bibliográfico norteou a presente pesquisa, pois foi necessário identificar as obras produzidas sobre os assuntos abordados.

O diagnóstico de arquivo, com seu conjunto de atividades técnicas, buscando identificar os problemas informacionais e do acervo documental da organização, dará base à Gestão Documental, se realizado com

criticidade, investigando informações além das características físicas do arquivo. Analisar e discutir as metodologias de diagnóstico de arquivo contribui para uma possível ampliação do conceito de diagnóstico de arquivos, conseqüentemente, com os trabalhos desenvolvidos pelos arquivistas, levando-os à reflexão não só dos problemas físicos dos arquivos, como também dos informacionais e documentais.

Este artigo é fruto de Trabalho de Conclusão de Curso, desenvolvido no bojo do projeto Arquivo Integrado - Arquivos, tratamento, recuperação e disseminação da informação, registrado sob a Resolução n° 274, de 1 de novembro de 2005, do Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos (CEPE) da Universidade Estadual de Londrina (2005).

## 2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DOCUMENTAL: ALGUMAS CONSIDERAÇÕES

As organizações têm necessidade de informações para desenvolver suas atividades diárias. Essas informações podem ser produzidas ou recebidas no ambiente organizacional. Sabe-se que a informação reduz a incerteza durante o processo de tomada de decisão, desde que sejam organizadas. Como defendem Valentim et al. (2005, p. 256): “Para que a organização alcance sucesso no processo de tomada de decisão, ela necessita de informações úteis, consistentes, confiáveis e acessíveis [...]”.

Para que isso ocorra, a informação precisa estar devidamente organizada, classificada e acessível, caso contrário, dificilmente, a organização terá sucesso no seu processo decisório. Para que a gestão da informação possa apoiar os tomadores de decisão, eles deverão considerá-la como um recurso, pois “[...] a informação constitui uma mercadoria tão vital para a empresa como os recursos humanos, materiais ou financeiros, sem os quais ela não conseguiria viver.” (ROUSSEAU; COUTURE, 1998, p. 63).

A informação está inserida em todo o contexto das organizações, uma vez que qualquer colaborador necessita dela para desempenhar suas atividades. Essas informações provêm tanto do interior da organização, quanto do seu exterior. O arquivo de uma organização é peça essencial nesse processo e deveria estar diretamente ligado à direção da organização, não somente para desenvolver suas atividades – no que tange à implantação e ao gerenciamento de políticas de gestão documental e da informação – uma vez que, como todo recurso de uma organização,

[...] a informação deve ser gerida eficazmente, o que necessita, como corolário, de um reconhecimento oficial da empresa, e até de uma formalização estrutural que vá tão longe quanto a que é geralmente concedida aos outros recursos. (ROUSSEAU; COUTURE, 1998, p. 63).

O arquivo reflete todas as ações da organização e, essas informações são administradas pelo arquivista. Uma organização com arquivista tem agilidade no acesso à informação, criando assim maiores oportunidades no mercado competitivo, uma vez que suas informações estarão organizadas e acessíveis.

Uma das grandes dificuldades para a Gestão Documental e para a gestão da informação, nas organizações, está relacionada às massas documentais acumuladas. Tal termo foi definido por Lopes (1997, p. 64) como “[...] documentos semiativos e inativos depositados sem critérios técnico-científicos [...]”, que se formam nas organizações que não possuem políticas arquivísticas.

Essa realidade ocasiona inúmeros prejuízos, tais como: dificuldade na recuperação das informações, ineficiência administrativa, demanda de espaço físico, acúmulo de massa documental, dentre outros fatores que ocasionarão gastos desnecessários à organização. “A gestão de documentos dentro das organizações vem se tornando um desafio, uma vez que a produção documental cresce em uma progressão geométrica [...]” (CARVALHO, 2001, p. 24-25).

A Gestão Documental constitui-se de um conjunto de medidas planejadas, discutidas com os responsáveis da organização e com cada responsável de setor. Essas medidas estarão no cotidiano da organização e garantirão o controle de todos os documentos, visando à racionalização e à eficiência das atividades administrativas e preservando, ainda, a memória organizacional/ institucional.

Como diz Indolfo (2007, p. 42), trata-se de tema primordial para a gestão de negócios:

[...] hoje o papel da gestão de documentos para o controle do ciclo vital ganha uma revitalização incomparável, sua função torna-se primordial para garantir cada vez mais eficiência, eficácia e qualidade nos negócios, nas decisões e na preservação da memória.

Com isso, percebe-se que a Gestão Documental está diretamente relacionada a atividades que vão além das operações técnicas. Análise situacional, diagnóstico de arquivo, planejamento, dentre outras, são ferramentas necessárias ao levantamento de informações no estágio inicial do processo, para a construção de instrumentos adequados.

A Gestão Documental fornece aos tomadores de decisões as informações necessárias, localizadas e disponibilizadas em tempo hábil, para que os mesmos tenham maior vantagem na competição do mercado. Ela intervém em todas as idades do documento, cria condições para que sigam um padrão de arquivamento por meio do plano de classificação, garante uma eliminação ou preservação de documentos de forma crítica, analítica e segura, a partir dos prazos devidamente estabelecidos na tabela de temporalidade documental.

Contudo, para que isso aconteça, antes de se elaborar o plano de classificação, a tabela de temporalidade, os instrumentos de controle e busca, dentre outros, é necessário, primeiramente, conhecer a organização como um todo. Como defendem Calderón et al. (2004, p. 100):

[...] ao se propor um trabalho de gestão de documentos e informacional, é necessário, antes de qualquer iniciativa, conhecer bem a instituição/organização. Sem o conhecimento histórico-sociológico das mesmas, torna-se difícil entender o ciclo da informação/documento.

O diagnóstico de arquivos é uma das ferramentas utilizadas com o objetivo de conhecer a situação arquivística da organização de maneira abrangente, a partir da coleta de informações sobre a documentação produzida, seu arquivamento e preservação.

### 3 DIAGNÓSTICO DE ARQUIVO

Na Arquivologia, estudos sobre metodologias de diagnóstico de arquivo têm sido realizados, porém, percebe-se que muitas delas não oferecem os subsídios para captar as informações necessárias para o desenvolvimento do trabalho de Gestão Documental. As metodologias de diagnóstico focadas apenas nos problemas de estrutura física dos arquivos não fornecem base para a classificação, avaliação, descrição, ordenação, dentre outros procedimentos arquivísticos.

Além disso, várias terminologias diferentes são utilizadas para definir esse processo: diagnóstico arquivístico, identificação, diagnóstico de arquivo, identificação documental, análise situacional, dentre outros. Essa variedade de termos e carência de padronização dificultam o desenvolvimento teórico-prático desse fazer arquivístico.

Camargo e Bellotto (2010, p. 37, grifos nossos) definem Diagnóstico de Arquivo:

Análise das informações básicas (quantidade, localização, estado físico, condições de armazenamento, grau de crescimento, frequência de consulta e outras) sobre arquivos, a fim de implantar sistemas e estabelecer programas de transferência, recolhimento, microfilmagem, conservação e demais atividades.

Com base na definição clássica do International Council of Archives (ICA), Cunha e Cavalcanti (2008, p. 122) definem diagnóstico como o

Levantamento de informações relativas à quantidade, forma, tipo, localização, condições de conservação, taxa de acumulação, cronologia, frequência de utilização dos documentos e dados similares, a fim de planejar programas de acumulação, eliminação, microfilmagem e outras atividades arquivística.

Nas duas definições, percebe-se a preocupação com características físicas e informacionais sobre a documentação acumulada. Por outro lado, diversos autores não apresentam uma denominação clara para essa etapa inicial da Gestão Documental.

O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística não apresenta o termo diagnóstico de arquivo, e o termo que mais se aproxima é Identificação, com a seguinte denominação: “Processo de reconhecimento, sistematização e registro de informações sobre arquivos, com vistas ao seu controle físico e/ ou intelectual.” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 104).

No entanto, como defende Rodrigues (2011, p. 3):

A identificação é uma tarefa de pesquisa sobre a gênese do documento de arquivo, desenvolvida no início do tratamento documental para definir requisitos normalizados de planejamento das funções que sustentam o tratamento técnico documental, seja no momento da produção ou da acumulação (planejamento da produção, classificação, avaliação e descrição).

Apesar de defender que a Identificação contempla tanto a produção quanto a acumulação documental, o seu foco está na gênese documental. Rodrigues (2011, p. 4) defende:

Esta fase da metodologia arquivística denominada identificação, consiste em estudar analiticamente o documento de arquivo e os vínculos que mantém com o órgão que o produziu, seja em fase de produção ou de acumulação. Neste sentido, é um trabalho de pesquisa e de crítica sobre a gênese documental.

Conforme descreve a autora, a identificação teria início em uma segunda fase do diagnóstico de arquivos, com o levantamento das funções e atividades e os documentos que resultam da realização dessas ações. A análise do vínculo estabelecido entre esses elementos é o momento inicial do processo de informação. Posteriormente, a identificação prevê o aprofundamento do estudo de cada tipo documental, contemplando suas características intrínsecas e extrínsecas.

Para conhecer o trâmite documental e informacional da organização, o arquivista inicia seu trabalho com um reconhecimento preliminar do seu local de trabalho, a partir do mapeamento das informações: “[...] é uma das primeiras condições para se criar a infraestrutura necessária ao entendimento e a ligação dos diferentes conceitos e tipos de informação.” (CIANCONI, 2001, p. 26).

Esse é o primeiro momento do diagnóstico de arquivos. Camargo e Bellotto (2010), ao enfocarem o papel do diagnóstico de arquivos nas organizações, colocam-no como análise do arquivo.

Além dessa análise das informações básicas proposta pelas autoras, o arquivista precisa identificar a documentação produzida e os elementos que permitem essa produção, ou seja, elementos de natureza informacionais, documentais e organizacionais. Buscou-se, na literatura, o termo diagnóstico de arquivo, porém, o termo mais próximo foi identificação, já abordado anteriormente, o que demonstra a escassez de literatura em torno dessa temática.

Pode-se inferir que o diagnóstico de arquivos é um processo complexo, que envolve diferentes etapas, com características específicas. Tais etapas são analisadas por diferentes autores com base no tipo de informação que se deseja identificar.

Há diferentes propostas sobre metodologias de diagnóstico de arquivo, muitas das quais apontam para estudos empíricos, em forma de relatórios sobre diagnósticos realizados. Diante dessa carência, foram eleitas as metodologias propostas por Lopes (2009), Moneda Corrochano (1995) e Pazin (2005), por enfatizarem questões que vão além das questões estruturais do acervo: as problemáticas documentais e informacionais.

Lopes (2009), ao estudar a gestão da informação nas organizações, propõe um capítulo sobre Metodologias de diagnóstico, projetos e planos de trabalho, onde convoca o profissional da informação para discutir e elaborar metodologias capazes de:

- Dar conta da investigação acurada dos problemas gerados pela presença das informações registradas de natureza arquivística atribuída e eleita como objeto de pesquisa e de tratamento;

- Delimitar questões referentes aos sujeitos, no que tange à formação teórica e profissional, ao modo de realizar pesquisas, propor as hipóteses, definir os objetivos, etc. (LOPES, 2009, p. 146).

Para o autor, os arquivistas necessitam utilizar metodologias fundamentadas em práticas científicas que definam problemas e objetivos, formulem hipóteses e simulem os problemas e suas soluções, levantem dados já delineados e que cheguem a conclusões e a novas proposições. Para isso, ele discute a visão maximalista e minimalista para diagnósticos de arquivo e defende a última como mais apropriada. A visão minimalista caracteriza-se pela “[...] observação dos problemas arquivísticos das organizações, no estudo de caso e na procura de se construir objetos de pesquisa e propor soluções para os problemas detectados.” (LOPES, 2009, p. 153).

Além disso, ele sugere aplicar estudos específicos, tendo como objeto setores menores, já que os problemas detectados nesses setores serão similares aos de toda a organização. Lopes (2009) direciona o diagnóstico para as características intrínsecas do documento, ou seja, a informação, e não se limita ao suporte.

No diagnóstico de arquivos é necessário construir a sociologia e a história da organização, ou seja, identificar o histórico da organização, sua missão, seus objetivos, assim como estudar a trajetória de vida dos funcionários: “[...] deve-se, dentre outras providências, estudar a biografia do responsável e sua inserção na vida social.” (LOPES, 1997, p. 57).

Em uma visão teórica, Lopes (2009, p. 155) defende o diagnóstico como “[...] a operação de construir a imagem de uma ou mais organizações.”. Nesse sentido não se deve somente relatar o objeto observado. Para o autor faz-se necessário ir além dessas metodologias de diagnóstico: “[...] a solução do problema está numa arquivística e em profissionais que possam se impor por suas autoridades intelectuais, derivadas da pesquisa e da experimentação.” (LOPES, 2009, p. 156).

A partir das discussões teóricas levantadas, o autor enfatiza a proposta de diagnóstico de arquivo, colocando que tal proposta interessa aos que:

[...] pretendem fazer a classificação intelectual e a ordenação física, avaliação e a descrição, ainda nas fases ativas e semiativas, isto é, intervir no processo, ainda dentro das organizações produtoras e acumuladoras de informações e documentos. (LOPES, 2009, p. 146).

A descrição das atividades da organização tende a ser o principal dado a ser coletado no diagnóstico, visto que, por meio das atividades, será possível identificar a relação das mesmas com o fluxo das informações contidas nos documentos.

A pesquisa das atividades desenvolvidas pelas organizações impõe-se na frente da pesquisa sobre as funções. Estas são formais, definidas em documentos que já nascem mortos, portadoras da tradição, sem estarem, necessariamente, de acordo com os fatos. (LOPES, 2009, p. 158).

A observação direta do processo global da informação da organização é essencial na opinião de Lopes (2009), pois se captam informações além das registradas nos documentos, subsidiando o entendimento do trâmite desses documentos na organização. Estudar os documentos legais, de direção, tais como estatutos, regimentos, organogramas, quadro de funções e atividades servirão de apoio, mas a atenção estará voltada ao levantamento das atividades, que refletem a realidade da organização.

Lopes (2009) propõe que todas as informações sejam levantadas, até mesmo as supérfluas, de modo a “[...] construir a teia de relações e estabelecer os modelos de funcionamento, hierarquizar as atividades e separar o fundamental daquilo de importância secundária e dispensável.” (LOPES, 2009, p.157).

As entrevistas são instrumentos de coletas de dados imprescindíveis para o arquivista quando pretende conhecer o ambiente organizacional. Conhecer a trajetória de vida dos colaboradores, assim como o que eles pensam sobre as dificuldades arquivísticas, auxiliará na elaboração de propostas cada vez mais próximas de solucionar os problemas.

O autor defende a necessidade de conscientização da organização para implantar a gestão da informação:

Acredito que, se não houver nenhum tipo de consciência, será preciso primeiro despertá-la para depois começar a trabalhar. É praticamente impossível imaginar que se proceda a um trabalho de atualização da gestão da informação arquivística entre pessoas e organizações completamente alienadas e avessas a qualquer mudança. (LOPES, 2009, p. 159).

Para que o arquivista construa a imagem real da organização, é preciso levantar, também, dados sobre os acervos existentes, sejam os do arquivo corrente, intermediário e sobre as massas documentais acumuladas. Os dados a serem levantados são:

[...] as quantidades de documentos, expressas de acordo com regras aceitas universalmente; as características diplomáticas – tipologias documentais – que os individualizam; os conteúdos informacionais genéricos, expressos de modo sintético e hierárquico; as unidades físicas de arquivamento – movelaria – e as embalagens utilizadas; o modo original de arquivamento – classificação, avaliação e descrição – mesmo se empírico e baseado no senso comum; a existência e o modo de uso de tecnologias da informação; as características das instalações e a situação dos acervos no que refere à preservação. (LOPES, 2009, p. 160).

Essas informações auxiliarão o arquivista no momento da intervenção, ou seja, quando as mudanças acontecerem haverá informações que subsidiarão a aplicação das novas políticas arquivísticas.

Para Lopes (2009), as informações devem ser coletadas por meio de formulários padronizados, temáticos e revisados constantemente, assim como todo o trabalho, como recomenda o autor: “Os diagnósticos devem ser precedidos de pré-diagnósticos. De modelo em modelo, ter-se-á a modelagem final.” (LOPES, 2009, p. 162). Lopes define pré-diagnóstico como “[...] um conhecimento preliminar da organização [...] feito em poucas horas de trabalho.” (LOPES, 2009, p. 161).

Todas as informações coletadas devem ser armazenadas em bancos de dados, acrescentando comentários e observações do arquivista.

O levantamento geral dos dados sobre as atividades, fluxo informacional, estruturas, funções e das questões referentes aos acervos constrói o objeto da pesquisa, ao retratar a situação arquivística da organização, na forma de um diagnóstico. Agindo desta forma, o profissional terá a possibilidade de propor soluções que se possam chamar de científicas, por se basearem no exame criterioso do problema, realizado de acordo com as metodologias e parâmetros aceitos pelas ciências sociais aplicadas (LOPES, 2009, p. 160).

As reflexões propostas pelo autor direcionam o arquivista para a elaboração do diagnóstico e, também, para a elaboração de um projeto de futura intervenção crítica, capaz de solucionar as dificuldades informacionais da organização.

Na obra de Pazin (2005), a autora traz um item exclusivo para diagnóstico de empresas, mais especificamente, na produção de documentos intitulado “Diagnóstico da produção documental”. A autora aborda o diagnóstico na produção documental como a primeira etapa da organização de documentos e argumenta que o diagnóstico “[...] deve ser iniciado com o levantamento de informações sobre a entidade geradora do arquivo.” (PAZIN, 2005, p. 9).

Os documentos oficiais despertam as dúvidas do arquivista, detectando problemas e norteando-o na busca pelas atividades desenvolvidas, necessárias para o desenvolvimento do seu trabalho.

Para compreender o arquivo, é necessário compreender quem o produziu. Nesse sentido, a pesquisa da história administrativa da instituição é fundamental para o entendimento de suas funções e atividades, fornecendo o contexto da produção documental. (PAZIN, 2005, p. 9).

A importância atribuída ao domínio e à administração das informações por parte das organizações é defendida pelo pensamento teórico da autora Ponjuán Dante (2014, p. 1, tradução nossa):

[...] a informação existe em todas as partes e é utilizada em diferentes ramos da vida pessoal, estudantil, laboral, institucional. Diversos fatores influenciam positiva ou negativamente para um uso racional e efetivo da informação, e o principal tem a ver com a adequada gestão ou gerenciamento deste recurso.

É importante levantar informações acerca das funções da organização, de modo a relacioná-las com os documentos produzidos. Essa relação é estabelecida quando são realizadas entrevistas com os colaboradores e o mapeamento dos depósitos de documentos. De acordo com Pazin, “[...] as entrevistas produzem um material riquíssimo para compreender o arquivo. Devem ser realizadas com os responsáveis diretos pelas áreas [...]” (PAZIN, 2005, p. 10).

As entrevistas devem englobar não só identificação do setor, assim como suas funções, atividades desenvolvidas, documentos produzidos/recebidos e informações sobre o arquivamento desses documentos.

A autora defende, também, a realização de um mapeamento dos depósitos de documentos que, em um primeiro momento, abrange somente as características físicas do arquivo, e que deve conter: “[...] dados de localização, volume documental [...] e dados dos conjuntos localizados.” (PAZIN, 2005, p. 10).

Após esse levantamento inicial, propõe uma análise mais crítica, voltada às características extrínsecas e intrínsecas do documento: abordando as informações sobre os documentos e sobre a gestão administrativa. Nesse momento, Pazin sugere um roteiro para coletar informações mais específicas acerca do documento, tais como: “1. Quem produziu o documento? (Estrutura) 2. Por que o documento é produzido? (Função) 3. Qual o caminho percorrido pelo documento ao cumprir sua função administrativa? (Trâmite).” (PAZIN, 2005, p. 10).

O estudo das atividades e funções da organização, bem como a identificação das séries existentes e das características físicas do arquivo como: quantidade de documentos em metros lineares, condições da conservação dos documentos e suportes, dentre outras informações que deverão ser coletadas por meio de análise de documentos oficiais, observações, visitas ao Arquivo e entrevistas com os colaboradores, são essenciais para construir a imagem da realidade informacional e documental da organização.

Assim como os autores citados anteriormente, na obra de Ruiz Rodríguez (1995), *Manual de Archivística*, a teórica Moneda Corrochano (1995) aborda, no capítulo *El archivo de empresa: un concepto integrado*, alguns princípios arquivísticos e defende um arquivo integrado dentro das organizações. Nesse sentido, a autora afirma que:

[...] para que um agrupamento documental passe a constituir um arquivo, e, portanto, objeto de estudo da Arquivística, deve ter uma estrutura orgânica e refletir a atividade de uma entidade, o que o diferencia de outros tipos de centros onde se processa informação (MONEDA CORROCHANO, 1995, p. 236, tradução nossa).

Moneda Corrochano (1995) ressalta, em diferentes trechos, o arquivo como fator relevante para o bom funcionamento da organização. Portanto, para que isso ocorra, é preciso que o arquivo esteja integrado à organização. A autora propõe seis fases para o desenvolvimento dos serviços de arquivo dentro da organização privada: conhecer a organização; conhecer o arquivo; projetar possíveis mudanças; realizar estudos analíticos sobre os conjuntos documentais da organização; verificar as condições de trabalho do arquivo; e identificar a necessidade de informação dos usuários do arquivo. Sendo assim, as fases mencionadas serão discutidas em seguida:

a) conhecer a organização - Para cumprimento dessa fase, a autora recomenda levantar os documentos legais, de constituição, identificar a missão e objetivo da organização. Um dos meios para se obter essas informações pode ser o estudo da documentação. Moneda Corrochano (1995, p. 249) defende que “A última memória anual costuma ser uma boa fonte de informação.” Além disso, entrevistar o colaborador responsável pelo sistema de informação e os diretores da organização rendem informações detalhadas;

b) conhecer o arquivo - Nesta fase é preciso realizar leituras sobre o tipo de arquivo, caracterizá-lo, identificar quais são os usuários e se existem instrumentos arquivísticos. É necessário ainda: identificar a existência de leis, normas e/ou regulamentos que regem o arquivo da organização e identificar a existência de fichas de transferências de documentos, controle de empréstimo, de arquivamento, dentre outros instrumentos arquivísticos; analisando-os e apontando suas competências e possíveis falhas, visando seu aprimoramento;

c) projetar possíveis mudanças - Para a realização dessa fase, é preciso prever mudanças e crescimento do arquivo a curto, médio e longo prazo. Dessa forma, será possível apontar soluções prévias quanto ao espaço físico, propondo remanejamento, priorizando a avaliação documental, dentre outras medidas, que deverão ser incluídas no projeto de trabalho. O projeto de trabalho direcionará, também, os recursos necessários para a implantação do arquivo integrado;

d) realizar estudos analíticos sobre os conjuntos documentais da organização - Nessa fase a autora recomenda identificar a real situação da documentação, uma vez que, por meio da documentação, percebe-se o fluxo informacional da organização, tornando-se possível, não só a identificação precisa e detalhada das condições físicas, mas também os fundos, as séries, as tipologias documentais que compõem o acervo da organização. As características do Arquivo Geral e o estado da documentação precisam ser identificados, tais como: os metros lineares do acervo, suas condições de conservação, em qual suporte a documentação está registrada e se existem cuidados de armazenamento específicos para cada documentação. Partindo dessas informações, será possível apontar medidas de urgência, no que tange ao tratamento do suporte documental, preservando, assim, o conteúdo informacional do documento;

e) verificar as condições de trabalho do arquivo - Para a realização dessa fase é preciso identificar os recursos disponíveis do arquivo: infraestrutura, recursos financeiros e recursos humanos. Esses fatores são fundamentais no desenvolvimento das atividades do arquivo, logo, devem ser apontadas no decorrer da elaboração do diagnóstico;

f) identificar a necessidade de informação dos usuários do arquivo - Para o cumprimento da última fase é preciso mapear o fluxo informacional/ documental, a fim identificar quais setores comunicam-se entre si, e quais as necessidades informacionais de seus usuários. Identificar quais são as funções e as atividades desenvolvidas pelos colaboradores da organização, e também as tipologias documentais produzidas e recebidas. Essas informações podem ser coletadas por meio de questionários e entrevistas realizadas periodicamente.

Moneda Corrochano (1995) sugere a realização de projetos de serviços, aborda a gestão da qualidade e, também, a elaboração de manuais de gestão e normatização dos procedimentos de trabalho.

Há semelhanças entre as metodologias de diagnóstico de arquivos defendidas por Lopes (2009), Pazin (2005) e Moneda Corrochano (1995), e a etapa de identificação documental analisada por Rodrigues (2011), uma vez que eles propõem, de uma forma geral, métodos para conhecer a organização, obtendo em diferentes momentos, informações suficientes para elaborar um projeto de ação, com intuito de solucionar possíveis problemas informacionais e documentais.

Enquanto Lopes (2009) e Moneda Carrochano (1995) concentram-se nos aspectos mais globais do conhecimento da organização e de seus documentos, Pazin (2005) e Rodrigues (2011) direcionam a atividade até o momento da identificação individual dos tipos documentais, sendo que a última autora concentra-se, especificamente, nessa atividade, como etapa independente.

Percebe-se que o diagnóstico do arquivo pode ser composto de duas fases. Uma fase mais abrangente, composta pela compreensão do Arquivo enquanto entidade, considerando suas necessidades físicas e de recursos humanos e materiais, e uma segunda fase, composta pela análise da composição do acervo do ponto de vista da relação entre funções e atividades desempenhadas e a produção documental decorrente dela. Para Rodrigues (2011), que considera a segunda fase um processo independente, a identificação documental já teria início nesse momento, de análise das funções e atividades e sua produção documental.

Um diagnóstico de arquivo elaborado com criticidade torna possível propor soluções não só para os problemas físicos do arquivo, problemas com massas documentais acumuladas, como também para os problemas informacionais. A solução desses problemas proporcionará à organização o melhor desenvolvimento de suas atividades cotidianas e, também, de atividades de nível estratégico.

As metodologias de gestão da informação também buscam conhecer inteiramente as organizações e podem reafirmar a importância de diagnosticar os problemas informacionais da organização, que refletirão no

desenvolvimento de suas atividades e, conseqüentemente, nos documentos produzidos, haja vista que o documento é a concretização dessas atividades.

#### 4 METODOLOGIA INFOMAPPING

A Metodologia Infomapping foi criada em 1988 por Burk e Horton (1988), com o intuito de identificar a informação que atinge a condição de recurso em uma organização. “Com essa ferramenta torna-se possível gerenciar os recursos de informação, permitindo descobrir, relacionar e avaliar as informações essenciais, apontando as debilidades informacionais da organização.” (BURK; HORTON, 1988, tradução nossa).

A Metodologia Infomapping compõe-se de quatro etapas:

- a) construção do inventário preliminar - consiste em um conjunto de medidas para conhecer a organização e identificar preliminarmente suas fontes, serviços e sistemas;
- b) determinação de custos e atribuição de valores - prevê relacionar os recursos de informação identificados na primeira etapa e atribuir a eles custos e valores;
- c) preparação das técnicas para mapear a informação - consiste em estabelecer critérios para reconhecer as fontes, serviços e sistemas, identificando as dificuldades da organização. Deve-se, ainda, avaliar a política de informação da organização;
- d) identificação dos recursos informacionais da organização - identificar as debilidades e oportunidades da organização, tendo em vista os recursos informacionais disponíveis.

Cunha e Cavalcanti (2008, p. 308) definem recursos informacionais como:

1. Conjunto dos meios utilizados na transferência de documentos, informações ou dados científicos e técnicos, dos produtores aos utilizadores ou usuários desses documentos, informações e dados. Fontes de informação 2. Do ponto de vista dos centros referenciais, sistemas e serviços de informações, os recursos documentários ou as fontes de informação, abrangem todas as entidades e pessoas aptas a fornecerem – em áreas gerais e em áreas específicas - as informações necessárias, ou os próprios documentos.

Cada organização apresenta um conjunto específico de recursos informacionais, de acordo com sua área de atuação, as características da estrutura administrativa e a cultura organizacional predominante, dentre outros elementos constituintes. Como defendem Valentim et al. (2008 p. 189-190), “[...] quando o mapeamento dos recursos de informação for inteiramente processado, a organização terá a possibilidade de fazer a avaliação de suas fontes, serviços e sistemas.”.

As fontes são representadas pelo estoque de conhecimento que a organização tem, que podem ser mantidos ou acessados tanto internamente como externamente à organização. Os serviços são todas as atividades necessárias para adquirir, processar ou transmitir dados e/ou informações. Já os sistemas são representados, por exemplo, pelos softwares e pelas bases de dados financeiros, bibliográficos, ou seja, são processos estruturados e integrados para uso da informação (PEREIRA, 2003).

Para atingir os objetivos da Infomapping, Burk e Horton (1988) apontam o apoio da gerência / direção como um fator de relevância. O profissional da informação precisa que seus superiores compreendam a importância de identificar as informações com características de recursos informacionais, a fim de que a organização consiga utilizar esses recursos para competir no mercado.

O apoio do administrador contribuirá para que os demais colaboradores envolvam-se no desenvolvimento do trabalho, obtendo o apoio da organização como um todo. Caso contrário, pode ocorrer opacidade das informações, prejudicando a transparência e o resultado do trabalho.

Para tratar essas informações, Burk e Horton (1988) da Infomapping propõem uma unidade para medir a informação, na qual se possa trabalhar, inventariar, ou contabilizar a informação. Essa unidade, denominada Entidade de Recursos de Informações, pode ser compreendida como a:

Configuração de pessoas, coisas, energia, informação e outras entradas que tem a capacidade de criar, adquirir, fornecer, processar, armazenar ou disseminar informação. Ou seja, os fundos de informação e funções manipuladoras de informação que são, ou devem ser gerenciadas como recursos organizacionais. (PONJUÁN DANTE, 1998, p. 153, tradução nossa).

Essa entidade de recursos de informação apresenta duas capacidades essenciais: fornecer e armazenar o conteúdo informacional, processando a informação.

Para executar a primeira etapa da Infomapping – a construção do inventário preliminar – Burk e Horton (1988) defendem a elaboração de um esquema de trabalho, uma etapa que permitirá o estudo sistemático para conhecer a organização e seus componentes.

Esse esquema será elaborado em uma única folha, onde constarão as informações referentes ao trabalho: as datas das entrevistas e os nomes dos entrevistados. Com isso, será elaborado um controle, um registro dos passos realizados. Para o êxito do trabalho, é necessário determinar como e quem realizará o inventário, definir um setor e deixar evidente o objetivo da realização do inventário. Os autores, Burk e Horton (1988) propõem um esquema de trabalho nessa etapa, conforme demonstra a Figura 1 - O papel da pesquisa: realizando a preliminar dos recursos do inventário (passo 1).

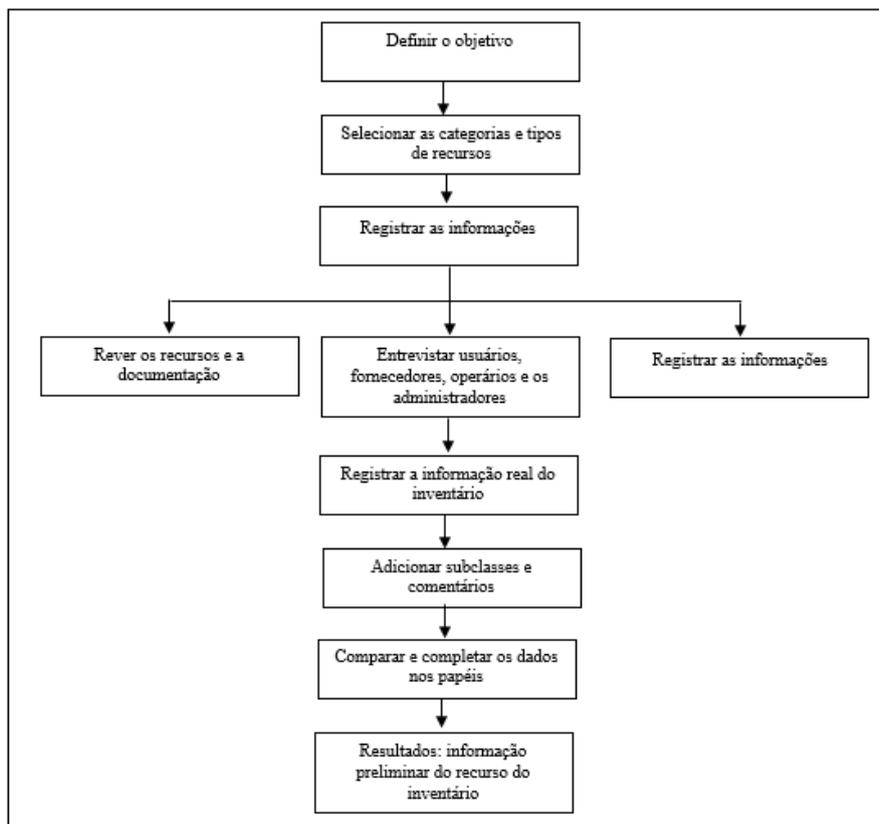


FIGURA 1

O papel da pesquisa: realizando a preliminar dos recursos do inventário (passo 1)

Fonte: Adaptado de Burk e Horton (1988, p. 32, tradução nossa).

Com o esquema de trabalho já traçado, Burk e Horton (1988) abordam o estudo da documentação da organização, como uma das principais fontes de conhecimento sobre a empresa.

Os colaboradores têm grande conhecimento sobre o funcionamento da organização e sobre as atividades que desempenham, logo, entrevistá-los para captar informações é essencial. A entrevista possibilita um material riquíssimo, como defende Yin (2010, p. 135):

Os entrevistados bem-informados podem proporcionar insights importantes sobre esses assuntos e eventos. Eles podem fornecer atalhos para a história prévia dessas situações, ajudando-o a identificar outras fontes relevantes.

Essas entrevistas devem ser periódicas e realizadas sempre que necessário, com isso a pesquisa aprofundar-se-á, cada vez mais, e todas as informações deverão ser captadas, até mesmo as mais óbvias; todas as entrevistas realizadas serão registradas.

Após um criterioso estudo da documentação e entrevistas, com toda organização, Burk e Horton (1988) orientam listar as informações, acrescentar comentários pertinentes, corrigir os dados obtidos e identificar preliminarmente as informações que apresentem caráter de recursos informacionais. Com as informações classificadas conclui-se a primeira etapa da Infomapping.

Os autores, Burk e Horton (1988) defendem o gerenciamento das informações, mas esse gerenciamento contemplará somente as informações realmente relevantes para a organização, visto que nem todas as informações são recursos informacionais. A partir das informações dispostas, nota-se que a primeira etapa é o momento de conhecer a organização. A Metodologia Infomapping mapeia a organização, buscando compreender suas teias de relações informacionais, assim como as metodologias de diagnóstico de arquivos.

## 5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O presente estudo foi norteado por pesquisa bibliográfica, o que resultou em uma relação de obras que tratam sobre as temáticas da pesquisa: Diagnóstico de Arquivo e Metodologia Infomapping. Conforme abordado anteriormente, a temática do diagnóstico de arquivo foi encontrada nos seguintes autores: Moneda Corrochano (1995), Pazin (2005), Lopes (2009). São obras que enfocam de forma mais concisa as questões informacionais e documentais durante o diagnóstico de arquivo, atendendo aos principais anseios da pesquisa.

A Metodologia Infomapping permitiu identificar possíveis interfaces com os diagnósticos de arquivo, com o intuito de ampliar o conceito e atender às demandas desse processo arquivístico, pois é fundamental que o arquivista volte seu olhar para as questões informacionais e documentais nesse momento.

As análises dessas obras possibilitaram identificar seus elementos comuns e os que são apontados em determinada metodologia e não apontados nas demais. Isso possibilitou extrair e construir uma relação dos elementos fundamentais que devem ser considerados em diagnósticos de arquivo.

Para colaborar na visualização dessa análise comparativa entre as obras que abordam o diagnóstico de arquivo analisadas em conjunto com a primeira etapa da Metodologia Infomapping, elaborou-se o Quadro 1- Interfaces das metodologias de diagnóstico de arquivos com a primeira etapa da Metodologia Infomapping, onde se apresenta as interfaces identificadas.

A análise da Metodologia Infomapping permitiu refletir que as obras eleitas que abordam a temática chamada diagnóstico de arquivo preocupam-se, também, com questões informacionais.

No primeiro item (Minimalismo), a Metodologia Infomapping e as obras sobre diagnósticos de arquivos oadunam-se, uma vez que enfatizam na suas respectivas propostas, a necessidade de desenvolver o trabalho a partir de uma divisão ou filial da organização, elegendo um determinado setor, para que sirva como piloto para o restante da organização.

QUADRO 1  
Convergências entre as etapas propostas na Metodologia Infomapping  
e nos métodos de diagnóstico identificados nas obras analisadas

Item	Temática Diagnóstico de arquivos	Primeira etapa da Metodologia <i>Infomapping</i> : confeção do inventário preliminar
1	Minimalismo	Eleger um setor
2	Criar um plano de trabalho	Criar uma ação para registro das informações do desenvolvimento do trabalho
3	Estudar a produção documental	Estudar a documentação da organização
4	Levantar todas as informações até mesmo às supérfluas	Identificar toda informação independente da sua importância
5	Entrevistar os colaboradores	Entrevistar os colaboradores
6	Entrevistar os responsáveis pela organização	Entrevistar os gerentes e diretores
7	Acrescentar reflexões nas informações coletadas	Comentar as informações coletadas
8	Analisar o fluxo de informações e documentos	Listar as informações
9	Confeccionar o fluxograma das atividades da organização	Organizar as informações

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Esse procedimento é possível, uma vez que os problemas de determinado setor são, geralmente, os mesmos da organização como um todo. No segundo item, ambas as metodologias sugerem a elaboração de um planejamento do trabalho, com o intuito de melhor organizar as ações que serão executadas e servir de verificador às possíveis mudanças.

No terceiro item nota-se a maior interface entre as obras de diagnóstico de arquivos e a primeira etapa da Metodologia Infomapping, haja vista que ambas propõem o estudo da documentação da organização, denominando-o como um fator importante a ser considerado no conhecimento da organização. No quarto item, nota-se que ambas as metodologias defendem a identificação de informações necessárias para a compreensão global da organização, independentemente da sua importância ou relevância, uma vez que é o momento de conhecer a organização. A busca por essas informações permite captar informações que poderão ser omitidas durante as entrevistas.

Como propõem Burk e Horton (1988), as entrevistas com os colaboradores facilitam o trabalho de conhecer a organização.

As obras analisadas sobre diagnóstico de arquivo também ressaltam essa importância. A convergência aparece no item cinco (entrevistar os colaboradores) e no item seis (entrevistar os responsáveis pela organização). No sétimo item (acrescentar reflexões nas informações coletadas), as metodologias enfatizam que acrescentar comentários nas informações coletadas auxiliará no entendimento posterior da organização, pois a observação no momento de coletar as informações é constante.

No oitavo (analisar o fluxo de informações e documentos) e nono (Confeccionar o fluxograma das atividades da organização) itens, a primeira etapa da Infomapping propõe, respectivamente, a listagem e a organização das informações coletadas. Já as metodologias de diagnóstico de arquivos defendem uma análise e a sistematização do fluxo de informações e documentos como fator determinante para identificar o trâmite informacional/ documental no bojo das organizações.

A partir da realização dessa sistematização, as metodologias propõem organizar as informações coletadas. Na Metodologia Infomapping, essa organização acontece por meio da confecção do inventário preliminar. Nas obras sobre o diagnóstico de arquivo isso acontece por meio da confecção de fluxogramas informacional/ documental, instrumento fundamental para o trabalho do arquivista.

Com os passos acima expostos, considera-se que a primeira etapa da Metodologia Infomapping apresenta semelhanças com as metodologias de diagnóstico de arquivos, logo, é possível afirmar que tanto para a gestão de arquivos, quanto para a Gestão Documental, conhecer a organização é imprescindível. Esse reconhecimento permitirá estabelecer um tratamento diferenciado às informações que a organização necessita no cumprimento da sua missão.

A partir de diagnósticos de arquivo realizados com criticidade, a organização terá subsídios para elaborar uma política de Gestão Documental e, para isso, o diagnóstico deverá contemplar as características documentais e informacionais.

Vale destacar que a Metodologia Infomapping indica, como fator imprescindível, o aval da gerência da organização. Isso é particularmente interessante, já que na implantação da Gestão Documental são encontradas muitas barreiras, desde a falta de conscientização sobre a necessidade de racionalizar a produção documental, até a importância de haver um processo de recuperação de documentos ágil e eficaz.

Destaca-se que a Metodologia Infomapping, no primeiro momento, busca conhecer a organização, por meio do mapeamento das informações. Isso reafirma a importância do diagnóstico de arquivo também identificar toda a informação da organização, uma vez que os documentos são os registros das atividades desempenhadas pelas organizações, atividades essas subsidiadas por inúmeras informações.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As organizações têm buscado o domínio pela informação, uma vez que isso pode ser um diferencial na constante competição do mercado. Neste cenário, os arquivistas necessitam de metodologias que norteiem o gerenciamento dessas informações. Ter uma metodologia de diagnóstico de arquivo consistente contribuirá para esse fazer.

De acordo com os objetivos traçados para esse artigo, com as análises realizadas e as respectivas comparações apresentadas no Quadro 1, considera-se que as obras sobre diagnóstico de arquivo aqui analisadas apresentam interfaces com a Metodologia Infomapping, desde questões que podem ser encaradas como básicas, tais como entrevistas com os colaboradores e responsáveis pela organização, até mesmo as mais complexas: escolha de um setor para desenvolver o trabalho, estudo da documentação, construção de fluxogramas das informações coletadas, dentre outros.

Além de identificar as interfaces, a pesquisa possibilitou reflexões em torno das questões informacionais, muitas vezes deixadas à margem durante o processo de diagnóstico de arquivo da organização. Essa reflexão foi possível, uma vez que a Metodologia Infomapping tem como seu objeto a informação.

Para iniciar uma Gestão Documental, o arquivista realizará o diagnóstico de arquivo, uma etapa crucial, que dará base não só para todo o restante da Gestão Documental, bem como para a construção de importantes instrumentos arquivísticos, tais como: plano de classificação, tabela de temporalidade documental, instrumentos de pesquisa, fluxogramas dentre outros. Sabe-se que compreender o local onde se trabalha é fundamental a qualquer profissão, porém, o arquivista precisa dominar todos os setores dos quais é responsável pela documentação, para depois propor uma intervenção na Gestão Documental e informacional.

O diagnóstico de arquivo é uma atividade complexa que exige muita observação, questionários, entrevistas, pesquisas na documentação, dentre outras atividades que permitirão ao arquivista inteirar-se da organização, com intuito de gerir as informações, disponibilizando-as sempre que for necessário. Contudo, a carência de literatura em torno do diagnóstico de arquivo e a própria complexidade dessa atividade, tem levado os profissionais a resultados parciais, incompletos e ineficientes no ato da intervenção.

Essa visão holística, que vai desde a investigação da biografia dos gestores até o registro dos metros lineares dos depósitos de arquivo, sem dúvida, fornecerá condições para uma intervenção crítica e uma aplicação da Gestão Documental coerente e eficaz.

Defende-se que há formas específicas para consolidar metodologias, ferramentas e instrumentos: fomentar a pesquisa, promover discussão, contribuir com a literatura e aplicá-los de modo a contribuir para que essa consolidação aconteça. Por fim, buscou-se neste trabalho, ampliar a discussão sobre os universos pesquisados.

## REFERÊNCIAS

- ARQUIVO NACIONAL. Dicionário brasileiro de terminologia arquivística. Rio de Janeiro, 2005.
- BURK, C. F.; HORTON, F. W. J. Infomap: a complete guide to discovering corporate information resources. New Jersey: Prentice Hall, 1988.
- CALDERÓN, W. R. et al. O processo de gestão documental e da informação arquivística no ambiente universitário. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 33, n. 3, p. 97-104, set./dez. 2004.
- CAMARGO, A. M. A.; BELLOTTO, H. L. Dicionário de terminologia arquivística. São Paulo: Centro de Memória da Educação FEUSP/FAPESP, 2010.
- CARVALHO, E. L. Informação orgânica: recurso estratégico para tomada de decisão pelos membros do Conselho de Administração da Universidade Estadual de Londrina. 2001. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) - Pontifícia Universidade Católica, Campinas, 2001.
- CIANCONI, R. Gestão da informação na sociedade do conhecimento. 2. ed. Brasília: SENAI/DN, 2001.
- CUNHA, M. B.; CAVALCANTI, C. R. O. Dicionário de biblioteconomia e arquivologia. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.
- INDOLFO, A. C. Gestão de documentos: uma renovação epistemológica no universo da arquivologia. *Arquivística.net*, Rio de Janeiro, v. 3, n. 2, p. 28-60, 2007.
- LOPES, L. C. A gestão da informação: as organizações, os arquivos e a informática aplicada. Rio de Janeiro: Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro, 1997.
- LOPES, L. C. A nova arquivística na modernização administrativa. 2. ed. Brasília: Projecto, 2009.
- MONEDA CORROCHANO, M. El archivo de empresa: un concepto integrado. In: RUIZ RODRIGUEZ, Antonio Angel (Ed.). *Manual de archivística*. Madrid: Sintesis, 1995. p. 235-262.
- PAZIN, M. Arquivos de empresas, tipologia documental. São Paulo: Associação de Arquivistas de São Paulo, 2005.
- PEREIRA, E. C. Metodologia para gestão da informação. *Transinformação*, Campinas, v. 15, n. 3, p. 303-318, 2003.
- PONJUÁN DANTE, G. Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones. Santiago de Chile: Centro de Capacitación en Información, 1998.
- PONJUÁN DANTE, G. Introducción a la gestión de información. La Habana: Félix Varela, 2014.
- RODRIGUES, A. C. Identificação arquivística: subsídios para a construção teórica da metodologia na perspectiva da tradição brasileira. *Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*, João Pessoa, v. 4, n. 1, 2011.
- ROUSSEAU, J.; COUTURE, C. Os fundamentos da disciplina arquivística. Lisboa: Dom Quixote, 1998.
- RUIZ RODRIGUEZ, Antonio Angel (Ed.). *Manual de archivística*. Madrid: Sintesis, 1995.
- UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA. Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos. Resolução CEPE nº 274, de 1 de novembro de 2005. Estabelece normas e procedimentos específicos para projetos de Pesquisa em Ensino de Graduação, Pesquisa, Extensão e Integrados. Londrina, 2005.
- VALENTIM, M. L. P. et al. Gestão da informação utilizando o método infomapping. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 184-198, 2008.
- VALENTIM, M. L. P. et al. Pesquisa em inteligência competitiva organizacional: utilizando a análise de conteúdo para a coleta de dados e análise de dados – Parte II. *TransInformação*, Campinas, v. 17, n. 3, p. 253-270, set./dez. 2005.
- YIN, R. K. Estudo de caso: planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman, 2010.