

A Gestão Documental à luz do Modelo de Excelência em Gestão Pública

Cristiane Basques da Cunha Silva

A sociedade contemporânea, caracterizada pela continuidade e velocidade das mudanças, necessita de informação para se posicionar frente aos desafios cotidianos impostos por novos referenciais. Para as instituições, a informação é também instrumento básico de pesquisa e planejamento, fornecendo dados para o processo decisório. Na esfera pública, a informação permite, ainda, a confirmação de direitos e deveres, garantindo ao indivíduo o exercício pleno da cidadania. Considerando que a informação está na base da geração do conhecimento no mundo atual, o acesso rápido e seguro à informação se constitui um passo importante para o desenvolvimento integrado e à consolidação da democracia.

Dentro do formidável volume produzido e em circulação hoje em dia, o conjunto de dados e informações relativos à administração pública se destaca devido a sua importância estratégica para a sociedade. As informações dos órgãos públicos, assim como de outras instituições, encontram-se em sua maioria disseminadas entre os diversos agentes do serviço público. Entretanto, nas relações formais entre suas diversas instâncias e com os cidadãos, o Estado privilegia a informação escrita produzindo documentos (independente do suporte) em larga escala. O valor de prova dos documentos (informação escrita) se enraíza e se expande pela administração pública, que acaba por gerar enormes acervos documentais, que sem a devida gestão tornam-se ineficazes e custosos.

A legislação brasileira sobre arquivos e documentos públicos é inequívoca sobre o dever e a responsabilidade do Poder Público para com a gestão integral da documentação governamental. Consoante ao art. 216, § 2º da Constituição Federal “cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem”.

No mesmo sentido a legislação ordinária também atribui ao Poder Público a gestão documental e a proteção especial a documentos e arquivos, assim como define o que é gestão documental, conforme se infere da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, arts. 1º e 3º. Ou seja, dispositivos legais estão em vigência cabendo aos agentes públicos a sua completa aplicação.

A Gestão de Documentos objetiva não só gerenciar o controle e disponibilidade das informações organizadas como também evidenciar a transparência da administração.

Os arquivos, durante muito tempo, foram considerados meros depósitos de papéis velhos, de interesse apenas para eruditos e pesquisadores profissionais. A própria administração pública reproduzia esse estereótipo ao denominá-los de "arquivos mortos". A complexidade das ações governamentais, a crescente produção de documentos nos mais variados suportes e o avanço das tecnologias da informação, aponta para uma necessidade urgente de políticas públicas voltadas para a gestão de documentos, requisitos à racionalidade, economia e eficiência administrativas.

Para que a "informação esteja disponível no lugar certo, na hora certa, para as pessoas certas e com o menor custo possível", (JARDIM, 1987, p. 37) é indispensável o desenvolvimento de programas de gestão de documentos cujos elementos básicos são desenvolvidos em três fases: produção, utilização/conservação e destinação. A aplicação dos procedimentos de gestão torna os arquivos colaboradores das administrações, sendo uma atividade permanente e que contribui para o aprimoramento das funções, sob vários aspectos:

Ao garantir que as políticas e atividades dos governos fossem documentadas adequadamente; que menor número de documentos inúteis e transitórios fossem reunidos a documentos de valor permanente; a melhor organização desses documentos, caso atingissem a fase permanente; a definição de forma criteriosa da parcela de documentos que constituíssem o patrimônio arquivístico, ou seja, 2% a 5% da massa documental produzida, segundo a UNESCO. (Jardim, 1987, p. 36 e 37).

Diante destas considerações, o presente trabalho define um problema a ser respondido referente aos critérios para avaliar com excelência uma organização: Em que medida o Item Gestão das Informações da Organização do Instrumento para Avaliação do Modelo de Excelência em Gestão Pública contém elementos referenciais suficientes para avaliar as práticas de gestão documental de uma organização e atestar a sua a excelência?

O reconhecimento do papel da gestão documental, conseqüentemente do direito a informação, consagra o princípio da Transparência Administrativa justificado pelo interesse geral em virtude dos princípios do controle democrático e da igualdade dos cidadãos perante o Poder Público. Este modelo é o esperado com a inclusão dos procedimentos de gestão documental ao Modelo de Excelência e Gestão.

A gestão de documentos contribui para as funções dos arquivos sob diversos aspectos, tais como: garantir que as políticas e atividades do Estado sejam documentadas adequadamente; selecionar e reunir documentos de valor permanente, tentando diminuir ao máximo o número de documentos de valor transitório; garantir a melhor organização desses documentos; e inibir a eliminação de documentos de valor permanente.

Os Arquivos têm co-responsabilidade no processo de recuperação da informação, em benefício da divulgação científica, tecnológica, cultural e social, bem como do testemunho jurídico e histórico.

Na ótica arquivística, o arquivo é uma necessidade institucional, pois o mesmo reflete a história da instituição, seus percursos, como esta se organiza, quais direitos exerce e quais deveres acumula, com que se relaciona. Segundo Braibant, citado por Bellotto (2002, p.9) os arquivos são o arsenal da administração e o celeiro da história, neste sentido a principal finalidade do arquivo é servir à administração e sua segunda finalidade é servir à história. Além disso, os documentos de arquivo possuem características primordiais de informação, tais como:

- Autenticidade: está ligada ao processo de criação, manutenção e custódia. Os documentos são autênticos quando são criados e conservados de acordo com procedimentos regulares e rotinas estabelecidas;
- Naturalidade: os registros arquivísticos não são coletados artificialmente, mas acumulados de modo natural nas administrações, em função dos seus objetivos práticos; os registros arquivísticos se acumulam de maneira contínua e progressiva, são como sedimentos de estratificações geológicas, e isto dota de um elemento de coesão espontânea, embora estruturada;
- Inter-relacionamento: os documentos estabelecem relações no decorrer do andamento das transações para as quais foram criados, os documentos estão ligados por um elo que é criado no momento que são produzidos ou recebidos, os registros arquivísticos são um conjunto indivisível de relações;
- Unicidade: cada registro documental assume um lugar único na estrutura documental do grupo ao qual pertence; e
- Princípios da legalidade: os registros arquivísticos são provas confiáveis das ações e que se referem e devem esta confiabilidade às circunstâncias de sua criação e às necessidades de prestar contas.

Defender a gestão documental é uma forma de se preservar a história do cotidiano da administração pública, salvando o passado para servir o presente e o futuro, não só da localidade, mas de toda nação. Para garantir a excelência da gestão pública é fundamental a ordenação lógica e consciente dos documentos para garantir a tomada de decisão consciente, não só com a participação efetiva do arquivista mais do agente público, a partir de instrumentos norteadores.

Assim, torna-se indispensável aos arquivos desenvolverem as funções de assessoramento à administração governamental, mediante a eficiência de seus serviços arquivísticos, mostrando-se fundamental para a obtenção de melhores condições de gerência dos sistemas governamentais de informação, constituindo o desafio de se informarem para inovar e informar em decorrência da aplicação dos procedimentos de gestão documental, ausentes no Item Gestão das Informações da Organização do Instrumento para Avaliação da Gestão Pública, denominado Item 4.1.

A seguir apresenta-se a estrutura do Item 4.1 que tem como Caput a seleção e obtenção das informações, principais tipos de informações e a garantia da sua integridade, uso da tecnologia da informação, disseminação/compartilhamento e disponibilização das informações, abordando as seguintes Alíneas:

- A.** Como as principais informações da organização são selecionadas e obtidas, levando-se em conta as necessidades dos usuários destas informações. Destacar:
 - 1.** as principais informações utilizadas e os principais processos, práticas de gestão e metas da organização aos quais elas estão relacionadas;
 - 2.** a integração com o sistema de gestão administrativa do governo e com sistemas de outros órgãos do governo.
- B.** Como as informações são organizadas e atualizadas, de forma a garantir sua preservação, consistência e integridade, segurança e confidencialidade. Destacar como a tecnologia da informação é utilizada para satisfazer as necessidades dos usuários das informações e apoiar as metas da organização.
- C.** Como as informações são disseminadas e disponibilizadas a seus usuários e/ou interessados para garantir acesso fácil e rápido.
- D.** Como é estabelecida e mantida a memória administrativa da organização. Destacar os principais tipos de registro, o tempo atingido e seus principais usos.
- E.** Como são feitas a avaliação e a implementação de inovações ou aperfeiçoamentos das práticas de gestão e dos respectivos padrões de trabalho relativos à gestão das

informações da organização. Citar os principais indicadores de desempenho ou informações qualitativas utilizadas na avaliação e exemplos de inovações ou aperfeiçoamentos introduzidos recentemente.

Numa primeira análise, pode-se afirmar que a preocupação em administrar o documento e conseqüentemente a informação não é percebida na descrição do Caput do Item 4.1, bem como no desenrolar de suas Alíneas. Desta forma a gestão documental não se faz presente, envolvendo desde o momento da produção do documento até a sua destinação final. Percebe-se uma preocupação em avaliar as organizações pela forma como as informações estão dispostas com foco em sistemas computacionais e não da forma como ela nasce, desenvolve-se, atende a administração como elemento de prova e informação formando um conjunto orgânico, refletindo as atividades a que se vinculam, expressando os atos de seus produtores no exercício de suas funções.

Com o objetivo de proporcionar uma comparação entre as Alíneas do Item 4.1, elencadas acima, e as fases da gestão documental essenciais para complementá-las e avaliar com melhor fundamentação as organizações, apresentam-se a seguir, as fases e o ciclo da gestão documental que não se pode dispensar nos requisitos do referido Item.

- **Produção:** refere-se à elaboração dos documentos em decorrência das atividades de uma organização, independente do suporte, ou seja, material no qual são registradas as informações. É fundamental definir parâmetros para que a organização produza apenas documentos essenciais e evite duplicação e emissão de vias desnecessárias; consolide atos normativos alterados ou atualizados com freqüência; crie ou extinga modelos e formulários; apresente adequação e o melhor aproveitamento de recursos reprográficos e informáticos e divulgue normas e informações necessárias ao bom desempenho institucional, dentre outros.
- **Utilização:** esta fase inclui as atividades de protocolo (recebimento, classificação, registro, distribuição, tramitação), de expedição, de organização e arquivamento de documentos ordenadamente na idade corrente e intermediária, bem como a elaboração de normas de acesso à documentação (empréstimo, consulta) e a recuperação de informações, indispensáveis ao desenvolvimento de funções administrativas, técnicas ou científicas das instituições.
- **Avaliação e destinação de documentos:** desenvolve-se mediante a análise e a avaliação dos documentos acumulados nos arquivos, com vistas a estabelecer seus prazos de guarda,

determinando quais serão objeto de arquivamento permanente, com vistas a preservação, e quais deverão ser eliminados por terem perdido seu valor de prova e de informação para a instituição.

Para que a gestão documental possa desempenhar suas funções, torna-se indispensável que os documentos estejam dispostos de forma a servir ao usuário com precisão e rapidez. A metodologia a ser adotada deverá atender às necessidades da instituição a que serve, como também a cada estágio de evolução por que passam os documentos. Essas fases são definidas como as três idades dos arquivos: corrente, intermediário e permanente. A teoria das três idades é um dos pilares da Arquivística e a base da gestão documental.

A gestão de documentos é operacionalizada através do planejamento, da organização, do controle, da coordenação dos recursos humanos, do espaço físico e dos equipamentos, com o objetivo de racionalizar e simplificar o ciclo documental. A cada uma dessas fases – que são complementares – corresponde uma maneira de tratar e conservar os documentos e, conseqüentemente, uma organização adequada.

A primeira fase conhecida como corrente, também denominada de Arquivo Corrente, compreende um conjunto de documentos ativos, dinâmicos e administrativos estreitamente vinculados aos objetivos imediatos para as quais foram produzidos ou recebidos e que, mesmo cessada sua tramitação, se conservam junto às unidades produtoras em razão de sua vigência e da freqüência com que são consultados, conforme estabelecido na Resolução nº 14 de 24/10/2001 do Conselho Nacional de Arquivos que dispõe sobre a aplicação do Código de Classificação e a Tabela de Temporalidade de Documentos de Arquivo. Podem ser centrais ou setoriais, mas devem estar sempre próximos ao usuário, de modo a facilitar o acesso. Os documentos passam, aproximadamente, 1 ano em arquivo setorial/corrente e 5 a 10 anos no arquivo central/intermediário (Belloto, 1991, p 5-6). No cumprimento de suas funções, os arquivos correntes muitas vezes respondem ainda pelas atividades de recebimento; registro; distribuição; movimentação; expedição e arquivamento de documentos; empréstimo e consulta; destinação; análise; avaliação; eliminação; transferência e recolhimento de documentos e informações, ressaltando que tais atividades devem funcionar de forma seqüencial e integrada.

A segunda fase, também denominada de Arquivo Intermediário é constituída de documentos originários de arquivos correntes, semi-ativos, com uso pouco freqüente, que aguardam destinação final em depósito de armazenamento temporário. Não há necessidade de serem conservados próximos às unidades produtoras. São mantidos nessa fase por um prazo

médio de 20 anos. Corresponde ao arquivamento transitório, assegurando a preservação de documentos que não são utilizados com frequência, mas devem ser conservados por razões administrativas, e que aguardam destinação final, devendo estar devidamente classificados e à disposição para consultas. A destinação poderá ser a eliminação ou o recolhimento ao arquivo permanente. As atividades executadas na fase intermediária, cujo objetivo é de centralizar e de administrar os documentos que perderam sua utilidade corrente para as administrações e evitar a eliminação descontrolada e permitir uma verdadeira política de conservação dos documentos. Relacionam-se ao tratamento; armazenamento e localização da documentação; conservação e preservação da memória.

A terceira e última fase, também denominada de Arquivo Intermediário é constituída de documentos que perderam todo valor de natureza administrativa e que se conservam em razão de seu valor documental legal ou histórico e que constituem os meios de conhecer o passado e sua evolução.

A sua função é conservar e disponibilizar para consulta documentos úteis para fins administrativos e pesquisas históricas, tendo por objetivo torná-los acessíveis e colocar à disposição dos usuários a experiência adquirida com o tempo.

Os documentos de idade permanente e proveniente de uma mesma fonte (setor ou órgão) devem estar reunidos, em um mesmo grupo, sendo necessário realizar o arranjo do material.

A partir do enfoque dado as fases da gestão documental e do seu batimento com o Item 4.1 – Gestão das Informações da Organização, é possível perceber claramente que alguns requisitos necessitam serem acrescidos de informações a fim de considerar a gestão documental como componente indispensável a ser avaliado e pontuado. Senão vejamos:

- A ausência da descrição de procedimentos que envolvem o nascimento da informação e a sua evolução, ou seja, como foi produzido, em que formato, em qual suporte, forma de registro e indexação, sua utilização e ordenação, vão interferir na apresentação da informação, que deve ser disponibilizada ordenadamente compondo um conjunto documental e agrupando os documentos sobre um mesmo tema. A seleção e a obtenção de informação só é possível, com qualidade e agilidade, se for processada corretamente desde a sua produção e/ou recebimento. Assim a seqüência dos requisitos deve seguir as sucessivas fases do ciclo da gestão documental: da produção a destinação final.

- Outro ponto a ser elucidado é a necessidade de identificação e exploração da forma de organização das informações na origem e os requisitos relativos a entrada de dados em sistema de informação, que visa o conjunto de procedimentos pelos quais referências ou dados contidos em documentos são indexados e armazenados de maneira tal que possam ser recuperados e integrados em resposta a questões específicas.
- Necessidade de inclusão de critérios de avaliação que visam analisar os documentos e estabelecer sua destinação de acordo com valores que lhes forem atribuídos que possibilitará sua destinação final para guarda temporária ou permanente, facilitando, ainda, a recuperação das informações. A avaliação de documentos prescreve que o supérfluo seja eliminado dentro de determinados prazos e que se reduza a massa documental sem prejuízo da informação. Para tanto, é necessária a análise da produção documental, com vistas a identificar os documentos e as informações que espelhem a atuação, o comportamento, as realizações e conquistas das unidades governamentais e os respectivos controles das fontes de informações. A avaliação deve ser feita levando-se em conta o valor dos documentos, que apresenta duas facetas bem distintas: a) valor primário/administrativo; b) valor secundário/histórico. O valor primário é aquele atribuído a documento em função do interesse que possa ter para a entidade produtora, levando-se em conta a sua utilidade para fins administrativos, legais e fiscais. O valor secundário é atribuído a um documento em função do interesse que possa ter para a entidade produtora e outros usuários, tendo em vista a sua utilidade para fins diferentes daqueles para os quais foi originalmente produzido.
- A conservação compreende os cuidados prestados aos documentos e, conseqüentemente, ao local de sua guarda, ou seja, primeiramente assegurar a proteção física dos documentos, contra agentes de deterioração, cujos objetivos são: preservar as informações e adotar medidas a fim de prolongar a vida dos documentos e a qualidade do acesso às informações. Preservando o suporte, preserva-se a informação.

O que se pretende, então, é apresentar sugestões de melhor redação das Alíneas e inclusão de novos requisitos, com seguimento lógico de idéia e composição, de acordo com as fases e ciclos da gestão documental fundamentadas na legislação e referencial teórico. Como o Item 4.1 não orienta as organizações quanto à descrição de suas práticas de gestão documental, observa-se a seguir a análise proposta:

REDAÇÃO ORIGINAL	SUGESTÃO DE REDAÇÃO
<p>Caput Critérios de seleção e obtenção das informações, principais tipos de informações e a garantia da sua Integridade, uso da tecnologia da informação, disseminação/compartilhamento e disponibilização das informações.</p>	<p>Caput Critérios de produção, utilização, avaliação e destinação de informações, em diferentes suportes, a garantia da sua integridade e autenticidade, uso da tecnologia, disseminação/ compartilhamento e disponibilização das informações.</p>
CONSIDERAÇÕES - CAPUT	
<p>Inclusão dos elementos da gestão documental e da expressão “em diferentes suportes” ressaltando que a informação deve ser controlada em qualquer formato de sua materialização.</p> <p>Outro elemento importante a ser considerado, além da integridade é a autenticidade do documento que está ligada ao processo de criação, manutenção e custódia. Os documentos são produtos de rotinas processuais que visam ao cumprimento de determinada função, ou consecução de alguma atividade, e são autênticos quando são criados e conservados de acordo com procedimentos regulares que podem ser comprovados, a partir destas rotinas estabelecidas. Desta forma, a integridade e a autenticidade fortalecem o princípio da legalidade, pois os registros de informação devem ser provas confiáveis de ações a que se referem e devem esta confiabilidade às circunstâncias de sua criação e às necessidades de prestar contas.</p>	
REDAÇÃO ORIGINAL	SUGESTÃO DE REDAÇÃO
<p>Alínea A. Como as principais informações da organização são selecionadas e obtidas, levando-se em conta as necessidades dos usuários destas informações.</p>	<p>Alínea A. Como as informações são produzidas e/ou recebidas, em razão das funções e atividades da organização, de forma consistente, autêntica, íntegra e segura.</p>

<p>Destaca-se:</p> <p>1. As principais informações utilizadas e os principais processos, práticas de gestão e metas da organização aos quais elas estão relacionadas.</p> <p>2. A integração com o sistema de gestão administrativa do governo e com sistemas de outros órgãos do governo.</p>	<p>Destacar:</p> <p>1. Os procedimentos e métodos de produção das informações de acordo com o suporte documental, a fim de garantir a formação concatenada da memória organizacional e o direito de acesso à informação.</p>
---	---

CONSIDERAÇÕES – ALÍNEA A

Abordagem da informação em sua primeira fase: produção. A partir da produção padronizada, controlada e segura, que a organização deve realizar (em decorrência da sua função, atividade e missão), é que poderá atender ao usuário/cidadão com excelência. Após o resultado desta fase é que será possível selecionar e obter informações para atender ao cidadão. Desta forma os aspectos "seleção, obtenção e integração de informações" foram transferidas para a Alínea B onde será abordada a segunda fase da gestão documental: utilização.

REDAÇÃO ORIGINAL	SUGESTÃO DE REDAÇÃO
<p>Alínea B.</p> <p>Como as informações são organizadas e utilizadas, de forma a garantir sua preservação, consistência, integridade, segurança e confidencialidade.</p> <p>Destacar como a tecnologia da informação é utilizada para satisfazer as necessidades dos usuários das informações e apoiar as metas da organização.</p>	<p>Alínea B.</p> <p>Como as informações são utilizadas ao cumprimento da função administrativa da organização e para o atendimento das necessidades dos usuários.</p> <p>Destacar:</p> <p>1. os critérios e procedimentos de captura, controle, organização e armazenamento das informações;</p> <p>2. os critérios e procedimentos de acesso, disseminação e atualização das informações de forma fácil, ágil, consistente, íntegra, segura, autêntica e estruturada;</p>

3. os critérios e procedimentos de operação dos sistemas de informação e sua interação com sistemas de gestão administrativa e com sistemas de outros órgãos do governo, possibilitando o acesso às informações e o apoio ao alcance das metas pela organização e seus usuários;
4. as principais informações utilizadas, e os principais processos, práticas de gestão, metas e indicadores de desempenho da organização aos quais elas estão relacionadas.

CONSIDERAÇÕES – ALÍNEA B

Abordagem da informação em sua segunda fase: utilização. A partir da utilização da informação pela organização será possível disponibilizá-la de forma organizada, completa, segura, fácil e ágil, sendo necessário definir critérios de entrada de dados em sistemas de informação; a definição do fluxo que ela irá percorrer na organização com segurança preservando sua integridade e autenticidade; a forma de organização e armazenamento; o prazo de sua guarda/validade na fase de produção (No caso da informação arquivística faz-se necessária a aplicação dos instrumentos da gestão documental: Código de Classificação e Tabela de Temporalidade de Documentos); como ela interage com outros sistemas. Assim, esta alínea se subdivide para destacar cada etapa da utilização da informação de uma forma mais clara e concatenada. O aspecto “preservação” foi transferido para a Alínea D que trata da memória da organização.

Ressalta-se que o uso da tecnologia é apenas uma ferramenta para facilitar e agilizar a recuperação da informação, sendo necessário estabelecer procedimentos e instrumentos de gestão documental (como produzir documentos, em que formato, qual o fluxo a ser percorrido, a estrutura de assunto e sua temporalidade, dentre outros) para posterior desenvolvimento e aplicação de uma ferramenta “tecnológica” que possibilitará controlar o percurso da informação e garantir a sua utilização por meio de acesso seguro.

REDAÇÃO ORIGINAL	SUGESTÃO DE REDAÇÃO
<p>Alínea C.</p> <p>Como as informações são disseminadas e disponibilizadas a seus usuários e/ou interessados para garantir acesso fácil e rápido.</p>	<p>Alínea C.</p> <p>Como são avaliadas e destinadas as informações da organização, com vistas a sua eliminação ou preservação da memória, de acordo com os valores que lhes foram atribuídos.</p> <p>Destacar:</p> <p>1. os critérios e procedimentos de análise, fixação de prazos de guarda seleção e destinação das informações;</p>
CONSIDERAÇÕES – ALÍNEA C	
<p>Abordagem da informação em sua terceira fase: avaliação e destinação. A avaliação constitui-se em atividade essencial da gestão documental, na medida em que define quais informações serão preservadas para fins administrativos ou de pesquisa e em que momento poderão ser eliminadas ou destinadas para outra utilização. (No caso da documentação arquivística as informações são destinadas para aos arquivos intermediários e permanentes, segundo valor e o potencial de uso que apresentam para a administração que os gerou e para a sociedade). Sendo ainda indispensável à realização do tratamento, armazenamento e localização da informação, ou seja, do processamento técnico: atividades de identificação, classificação, análise e seleção, armazenamento e identificação da localização física e sistêmica da informação.</p>	
REDAÇÃO ORIGINAL	SUGESTÃO DE REDAÇÃO
<p>Alínea D.</p> <p>Como é estabelecida e mantida a memória administrativa da organização. Destacar os principais tipos de registros, o tempo atingido e seus principais usos.</p>	<p>Alínea D.</p> <p>Como é estabelecida e mantida a memória informacional da organização.</p> <p>Destacar:</p> <p>1. os critérios e procedimentos de conservação e preservação das informações;</p> <p>2. os critérios e procedimentos de arranjo e de elaboração de instrumentos de descrição da informação;</p>

	3. os critérios de obtenção e controle de indicadores de uso de informações e de impacto de sua utilização
CONSIDERAÇÕES – ALÍENA D	
<p>Abordagem das condições de controle e mecanismos de conservação e preservação das informações decorrentes dos fatores internos (inerentes à própria natureza material da informação - diferentes suportes) e externos (condições de armazenagem e de uso: luz, temperatura, limpeza, e umidade). Ainda, procedimentos de descrição que leva em conta os elementos formais e de conteúdo dos documentos para elaboração de instrumentos de pesquisa, que são meios que permitem a identificação, localização ou consulta a documentos ou a informações de valor permanente, tais como: catálogo, guias, inventários, dentre outros, visando a sua decodificação para a disseminação da informação. Importante, também, abordar o uso e o impacto das informações disponibilizadas, avaliando assim, pontos a serem melhorados e reforçados, procurando atingir um campo de abrangência cada vez mais amplo.</p>	
REDAÇÃO ORIGINAL	SEM ALTERAÇÃO
<p>Alínea E.</p> <p>Como são feitas a avaliação e a implementação de inovações ou aperfeiçoamentos das práticas de gestão e dos respectivos padrões de trabalho relativos à gestão das informações da organização. Citar os principais indicadores de desempenho ou informações qualitativas e exemplos de inovações ou aperfeiçoamentos introduzidos recentemente.</p>	<p>Alínea E.</p> <p>Como são feitas a avaliação e a implementação de inovações ou aperfeiçoamento das práticas de gestão e dos respectivos padrões de trabalho relativos à gestão das informações da organização. Citar os principais indicadores de desempenho ou informações qualitativas utilizadas na avaliação e exemplos de inovações ou aperfeiçoamentos introduzidos recentemente.</p>

NOTAS

As notas contêm esclarecimentos adicionais sobre as Alíneas, desta forma, apresentam-se a seguir complementos que se inter-relacionam com outros Itens do Instrumento, sendo possível, a partir desta análise, realizar a avaliação das práticas de informação das organizações com base em método, aplicação e resultados:

1. A palavra “Como”, nos itens de Método e Aplicação, solicita que a organização descreva as suas práticas de gestão e os respectivos padrões de trabalho, incluindo os responsáveis e a periodicidade de realização, os métodos de controle das práticas, ou seja, os métodos de verificação do cumprimento dos padrões de trabalho; essa descrição deve incluir ainda a aplicação das práticas e padrões, bem como a disseminação e a continuidade dessas práticas. As descrições podem ser reforçadas com a apresentação de exemplos.
2. Na alínea “A”, descrever como funcionam os mecanismos de controle da produção/recebimento/expedição de documentos/informações sobre: planos, projetos e diretrizes institucionais; o desempenho dos principais processos (inclusive os processos relacionados aos custos envolvidos); os cidadãos; a gestão de pessoas (inclusive admissão, movimentação, capacitação, desempenho e satisfação de colaboradores), a área orçamentária/financeira, os principais fornecedores e parceiros.
3. Na alínea “B”, descrever como funcionam o fluxo das informações na organização, os métodos de organização, disseminação e atualização das informações e como funcionam os sistemas de informação mencionando os mecanismos de registro, ordenação, segurança, atualização, temporalidade e acesso às informações de forma consistente e alinhada com as prioridades estratégicas.
4. Na Aliena “C”, descrever como é realizada a avaliação e a destinação dos documentos/informações a serem eliminados e a serem preservados.
5. As informações apresentadas neste Item estão intimamente relacionadas com as práticas descritas nos demais critérios. Destaca-se o Item 3.1, alínea c.
6. Apresentar, na última alínea, quando for pertinente, os métodos específicos de aprendizado suplementares à avaliação global solicitada no Item 1.2, alínea “F”.
7. Relatar, no Item 7.4, alíneas “A-1 e A-2”, os resultados dos indicadores relativos à aplicação dos procedimentos de gestão documental relativos à gestão das informações da organização.
8. Relatar, no Item 7.7, alínea “A-4”, os resultados dos indicadores relativos à gestão das informações da organização.
9. Relatar, no Item 7.7, alínea “A-3”, os resultados utilizados especificamente para a realização da avaliação e melhoria das práticas relativas à gestão das informações da organização que não sejam solicitados nos demais Itens do Critério 7.

Finalmente, o trabalho teve por objetivo analisar o Item 4.1 do Instrumento para Avaliação da Gestão Pública e demonstrar que a gestão documental não estava inserida em seu contexto.

As sugestões de melhoria objetivam apresentar os requisitos do Item 4.1 de maneira estruturada com foco em algumas proposições:

- Hierarquizar as Alíneas na seqüência que o ciclo da gestão documental ocorre: produção, utilização e avaliação/destinação de documentos;
- Aproveitar as características das Alíneas apresentadas no Instrumento promovendo melhores ordenações;
- Incluir dispositivos constitucionais e legais que norteiam o funcionamento e o acesso às informações;
- Estimular a utilização, controle e segurança da aplicação de recursos tecnológicos.
- Estimular a função do arquivo enquanto fonte de formação de conhecimento em decorrência do impacto que uma informação pode causar;
- Assegurar a criação de documentos com descrições consistentes, apropriadas e auto-explicativas com vistas à facilidade e agilidade na recuperação da informação;
- Possibilitar o compartilhamento de dados; e
- Possibilitar a visualização da importância da gestão documental no conjunto dos processos executados pelas organizações.

A gestão documental evidenciou-se como ferramenta de estrutura, inovação e eficiência dos processos, principalmente devido a necessidade das organizações de ampliarem o controle, organização, os limites da competitividade a partir da utilização do capital intelectual e do conhecimento corporativo como instrumento de otimização das práticas e resultados.

A informação possibilita estruturar, formalizar e impulsionar a aplicação dos recursos e estimula a inteligência criativa, inovação e tomada de decisão estratégica.

A tecnologia da informação facilita a integração, possibilita a disseminação da informação e do aprendizado, favorece a comunicação e atualização da informação. Entretanto, a associação efetiva da gestão documental à tecnologia requer ajustes importantes da cultura organizacional, ou seja, sem critérios de tratamento da informação não se tem informação e a tecnologia é um recurso que leva ao fim e não o fim em si mesma.

Um pré-requisito fundamental para qualquer organização que deseja utilizar seus recursos informacionais é o estabelecimento de uma política arquivística completa e formal.

Esta política deve abranger a observância de todas as responsabilidades administrativas e legais da organização, seus objetivos e as formas de documentar e prestar contas de suas atividades. Isto inclui a definição de regras de produção, registro, descrição, tramitação, recepção, acesso, avaliação e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, ou seja, aplicação da gestão documental.

Administrar adequadamente os recursos informacionais e seus fluxos na organização representa, hoje, uma necessidade cada vez mais presente. As organizações precisam ter seus documentos bem registrados, ordenados, indexados, avaliados e que sirvam de forma rápida e eficaz as necessidades da organização. A simples ação de tornar as informações organizadas prontamente disponíveis para os integrantes de uma organização podem melhorar significativamente os resultados por ela obtidos e atestar a sua excelência.

Assim, para atestar a excelência de uma organização é imprescindível identificar e avaliar a aplicação dos procedimentos de gestão documental que supostamente interferirá nos demais critérios a serem analisados.

Com a devida limitação que o trabalho apresentado possa conter, é inafastável a necessidade de aperfeiçoamento sobre a importância da gestão documental na avaliação de organizações que se candidatam ao Prêmio Nacional da Gestão Pública. Considera-se que a continuidade e a realização de pesquisas que elucidem alguns aspectos e proponham novas considerações sobre a importância da gestão documental para o Instrumento para Avaliação da Gestão Pública são muito importantes, também, para o desenvolvimento da Arquivística. Desta forma, segundo nossa percepção das necessidades da área no Brasil, propõem-se, ainda, a observação dos seguintes pontos:

- O patrimônio documental é um importante instrumento para a construção da identidade, é também um instrumento de gestão. Assim, são necessárias ações de esclarecimento e conscientização sobre infra-estrutura, meio-ambiente, arquitetura dos espaços de acervo, preservação, acessibilidade e informatização;
- Faz-se fundamental o reconhecimento de que arquivo e documento de arquivo é assunto cultural e peça de caráter testemunhal que atestam ações e transações;
- Conservar e preservar a documentação é uma atuação importante para a garantia de direitos;
- A definição dos processos de uma organização deve abranger o componente de gestão documental, fomentar o aprimoramento institucional e garantir sua capilaridade;

- A organização dos acervos e o conhecimento de seu conteúdo são condições *sine qua non* para a implementação das outras ações;
- É necessário integrar a política de gestão documental a ser criada com outros programas, a fim de se garantir a participação de mão-de-obra não só especializada como a não-especializada;
- A capacitação deve ser uma prioridade. Há carência de profissionais para atuar com gestão documental;
- Além da informatização, é necessária a capacitação técnica para o desenvolvimento de projetos tecnológicos;
- A capacitação é necessária para que haja ações eficazes, oportunas e rápidas; e
- Por fim, é importante a abertura de concursos para o preenchimento de vagas de arquivista nas esferas governamentais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Constituição (1998). **Constituição da República Federativa do Brasil**: texto constitucional de 5 de outubro de 1988 com as alterações adotadas pelas Emendas Constitucionais de n.ºs. 1/92, a 38/2002, e pelas Emendas Constitucionais de Revisão de n.ºs. 1 a 6/94. 19.ed., Brasília: Câmara dos Deputados, Coordenação de Publicações. 2002. 427 p.

_____. Lei 8.159, de 08 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**, Poder Executivo, Brasília, DF, 9 jan. 1991. Seção 1.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA; Prêmio Nacional da Gestão Pública – PQGF: Instrumento para Avaliação da Gestão Pública – Ciclo 2006 – Brasília: MP, GESPÚBLICA, SEGES, Versão 1/2006, 62 p.

BARBOSA, R. R. Da gerência de recursos informacionais à gestão do conhecimento. In: Paim, I. (org.). **A gestão da informação e do conhecimento**. Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação, 2003. p. 7-31.

BELLOTTO, H. L. **Arquivística**: objetos, princípios e rumos. São Paulo: Associação de Arquivistas de São Paulo, 2002. (Scripta, 1)

CAMARGO, Ana M. Almeida; BELLOTTO, H. Liberalli. **Dicionário de terminologia arquivística**. São Paulo: Associação dos Arquivistas Brasileiros, Regional de São Paulo; Secretaria de Estado da Cultura, 1996.

FONSECA, Maria Odila Kahl. **Arquivologia e ciência da informação**. Rio de Janeiro: FGV, 2005. 124p.

_____; JARDIM, José Maria. As relações entre a arquivística e a ciência da informação. **Informare**: Cadernos do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v.1, n.1, p.41-50, 1995.

JARDIM, José Maria. O conceito e a prática de gestão de documentos. **Acervo**, Rio de Janeiro, v.2, jul./dez. 1987, p. 35-42.

_____; José Maria. Sistemas e políticas públicas no Brasil. Niterói: EDUFF, 1995.

LESCA, Humberto; ALMEIDA, Fernando C. de. Administração estratégica da informação. **Revista de Administração - RAUSP**, São Paulo, v.29, n.3, p. 66-75, jul./set. 1994.

PINHEIRO, Lena Vânia; LOUREIRO, José Mauro Matheus. Traçados e limites da ciência da informação. **Revista de Ciência da Informação**, Brasília, v.24, n.142-3, jan./abr. 1995.

SANTOS, Vanderlei Batista dos. Gestão de documentos eletrônicos: uma visão arquivística, 2ª edição ver. aum. – Brasília: ABARQ, 223 p., 2005.

SCHELLENBERG, T.R. Arquivos modernos: princípios e técnicas. Trad. Nilza Teixeira Soares. Rio de Janeiro: FGV, 1974.

SILVA, A.B. Malheiro; RIBEIRO, Fernanda. Avaliação em arquivística: reformulação teórico-prática de uma operação metodológica. **Cenário Arquivístico**, Brasília, V.1, nº 2, p. 15-41./Jul./Dez. 2002.

SOUSA, R.T.B. As bases do processo classificatório em Arquivística: um debate metodológico. 02. Ed. São Paulo: Associação dos Arquivistas de São Paulo, 2002. 23 p.

_____, R.T.B. A experiência prática na organização de arquivos à luz da teoria arquivística. In: I Congresso Nacional de Arquivos do Poder Judiciário, 2001, Brasília. I Congresso Nacional de Arquivos do Poder Judiciário, 2001.