ARCHEION ONLINE
ISSN 2318-6186
Revista de Arquivologia da UFPB

ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO ARQUIVÍSTICO: um olhar sobre os produtos e serviços extraídos do processo de representação temática da informação

ARCHIVAL KNOWLEDGE ORGANIZATION: a look at the products and services derived from the thematic representation process of information

Jefferson Fernandes Dantas[1]
Josemar Elias da Silva Junior[2]
Rosa Zuleide de Lima Brito[3]

RESUMO

Aborda a importância da organização do conhecimento nos arquivos a partir da representação temática e descritiva dos documentos, como prática fundamental para criar produtos e serviços que melhora, a gestão documental e facilita a recuperação da informação e apoia tomadas de decisões. Destaca como as tecnologias da informação têm influenciado as dinâmicas organizacionais, impulsionando a necessidade de produtos e serviços de informação mais eficiente. Explora a relação entre serviços e produtos de informação nos arquivos e discute como eles complementam-se para atender às demandas informacionais de usuários internos e externos. E, por meio de uma revisão bibliográfica de natureza qualitativa, defende que a representação da informação arquivística potencializa a eficiência dos processos de gestão documental e conclui ressaltando a necessidade de maior valorização dos produtos e serviços arquivísticos no ambiente organizacional espacialmente com o uso das tecnologias.

Palavras-chave: Arquivo; Documentos; Representação Temática; Produtos e Serviços.

ABSTRACT

Address the importance of knowledge organization in archives through the thematic and descriptive representation of documents, as a fundamental practice for creating products and services that improve document management and facilitate information retrieval, supporting decision-making processes. It highlights how information technologies have influenced organizational dynamics, driving the need for more efficient information products and services. The article explores the relationship between information services and products in archives and discusses how they complement each other to meet the informational demands of internal and external users. Through a qualitative bibliographic review, it argues that the representation of archival information enhances the efficiency of document management processes and concludes by emphasizing the need for greater recognition of archival products and services within organizational environments, especially through the use of technology.

[1] Arquivista | Mestre em Ciências da Sociedade | E-mail: Jefferson.df2@gmail.com
[2] Arquivista | Doutor em Ciência da Informação| E-mail: josemar.elias90@gmail.com
[3] Professora | Doutora em Ciência da Informação | E-mail: rzuleide@gmail.com

DOI - 10.22478/ufpb.2318-6186.2025v13n1.71497
ISSN 2318-6186. Licença (cc) BY-NC-ND

Keywords: Archive; Documents; Thematic Representation; Products and Services.

1 INTRODUÇÃO

É fato que as dinâmicas sociais atuais foram impactadas com o advento das tecnologias da informação e comunicação, o que permitiu que a sociedade se tornasse cada vez mais integrada e conectada às inovações emanadas desta conjuntura de avanços. Desta feita, empresas e organizações de uma forma geral, dentre essas, as que trabalham com disseminação de informação, como é o caso dos arquivos, buscam elaborar produtos e serviços em informação, como uma forma de se atender a demanda do mercado e prover uma melhor gestão da informação arquivística, o que neste último caso irá refletir nos processos de tomada de decisão organizacional. Neste diapasão, levando para a realidade dos arquivos, pontua-se que a organização do conhecimento feita através da representação temática ou descritiva dos documentos é peça chave neste processo.

Partindo do pressuposto de que produtos e serviços possuem dois aspectos em comum, o primeiro diz respeito a ambos serem frutos de um processo de produção, e o segundo faz referência ao fato de que eles devem buscar atender as necessidades do público que deles necessita. Desta forma, destaca-se o caráter material que um produto assume, e, o imaterial de um serviço, sendo o primeiro a materialização do resultado de um processo de produção e este último, atinente ao fato de sua produção e consumação se dá concomitantemente. O especialista em marketing Hitesh Bhasin (2017) pontua que o tempo e o esforço aplicados na prestação de um serviço de boa qualidade são intangíveis, o que faz elucidar bem esta distinção. Trazendo para a esfera dos arquivos, tal relação é bastante presente quando da realização da representação descritiva e temática da informação dos documentos arquivísticos, pois, por intermédio destas são criados os instrumentos de gestão e de pesquisa, elementos essenciais na ambiência dos arquivos, pois irão auxiliar o profissional arquivista na execução das suas atividades e tornar a gestão de documentos mais fluida e padronizada, assim como obter um melhor controle e organização do acervo de forma que possibilite a recuperação da informação sem gargalos.

A representação temática e descritiva na Arquivologia tem grande importância devido a sua capacidade de sintetizar a gama de informações que compõem um acervo documental e assim viabilizar a documentação/informação presente na instituição de

forma que sua recuperação seja realizada de maneira ágil e eficiente, fundamentando os processos de tomada de decisão em âmbito organizacional, e, no tocante ao objetivo primordial das unidades de informação, tornar a busca mais prática e o acesso mais preciso por parte do usuário. Para tanto, partindo dos requisitos da representação da informação arquivística, podemos por ela desenvolver produtos e serviços que ajudarão na gestão documental dos arquivos, e neste viés se debruça o presente artigo, buscando demonstrar como a organização do conhecimento, através da representação temática da informação arquivística, viabiliza a elaboração de produtos e serviços, e como estes potencializam os processos de recuperação da informação, acesso e uso, contribuindo para uma gestão documental, controle e organização eficientes. Sendo assim, buscar-se-á através de uma revisão bibliográfica, de natureza qualitativa, analisar os instrumentos de gestão arquivística frutos do processo de representação temática da informação como produtos e serviços de informação.

2 ARQUIVOLOGIA E GESTÃO DOCUMENTAL

O fazer arquivístico tomou novas nuances metodológicas e práticas no intuito de acompanhar os avanços advindos com a globalização. Em fins do século XX, exatamente no período pós-guerra as instituições se viram forçadas a buscar inovações práticas e metodológicas para a melhor gestão e acessibilidade das crescentes massas documentais e informações produzidas, haja vista os reflexos do processo conhecido como explosão informacional ter tomado dimensões universais. (Freire; Freire, 2010). Ainda seguindo o entendimento de Freire; Freire (2010, p.17) no que tange a dimensão e relevância tomada pela informação em nosso contexto social, eles afirmam que

> É inegável que a presença do fenômeno da informação foi se tornando mais presente em nossas vidas, sua área de ação e atuação foi crescendo cada vez mais, até sua identificação com a sociedade contemporânea, qualificada como “Sociedade da informação”.

Neste limiar, apontaram-se as primeiras sugestões de melhoria para a grande produção de informação e sua necessária disseminação, como o caso da teoria das três idades de Jean-Jacques Valette (1973) e as primeiras noções de gestão de documentos (Paes, 2006). É fato que a gestão contribui significativamente com os processos organizacionais, e, por conseguinte, viabiliza os processos de tomada de decisão, promovendo assim uma melhor dinâmica para as atividades e pessoas que compõem uma

instituição e que trabalham em torno da documentação. Desta forma, vale considerar o que Tanaka e Tamaki (2012, p. 822) dizem a respeito das benfeitorias advindas de uma boa gestão:

> A gestão envolve a melhoria do funcionamento das organizações e para isso ela tem que encontrar a melhor combinação possível dos recursos disponíveis para atingir os seus objetivos. Encontrada essa combinação, ela é institucionalizada através da formalização de estruturas, processos, rotinas, fluxos e procedimentos. Toda essa construção é concebida visando obter um funcionamento otimizado em um contexto complexo, (...) que produz, permanentemente, situações não previsíveis que exigem a tomada de decisões. Há a necessidade de dar respostas a essas situações a fim de manter o funcionamento ou melhorar os níveis de eficiência e eficácia dos serviços.

Tais considerações podem ser levadas à realidade das unidades de informação, em específico nos arquivos, que para melhor transcurso do fluxo documental e atendimento de forma precisa às necessidades de informação organizacional e de usuários externos, necessita desenvolver o que chamamos de Gestão de documentos, haja vista que

> (...) Arquivos, Bibliotecas, Museus e Centros de documentação têm muito em comum. Pode-se destacar, por exemplo, o fato de serem instituições responsáveis pelo recolhimento/aquisição de acervos informacionais, pelo seu tratamento especializado e sua comunicação, que se espera seja eficaz e eficiente, traduzida por **instrumentos de acesso auto-explicativo aos usuários**. (Rodrigues, 2003, p. 211, grifo nosso)

Dessa forma, Rodrigues (2003) vem corroborar que os instrumentos, seja de pesquisa ou de gestão constituem produtos resultantes da atividade arquivística, ou seja, verdadeiros reflexos das etapas que compõem a gestão documental e através da prática da representação da informação arquivística que viabilizam os processos de acesso, uso e recuperação da informação. Ressalta-se que a gestão documental vem com o objetivo maior de reduzir a Massa Documental Acumulada - MDA e que sua aplicabilidade na seara dos documentos arquivísticos é revestida pelos princípios e práticas da Arquivologia, pois

> (...) garante às empresas públicas ou privadas obter maior controle sobre as informações que produzem e/ou recebem, racionalizar os espaços de guarda de documentos, desenvolver com mais eficiência e rapidez suas atividades, atender adequadamente clientes e cidadãos. (Roncaglio; Szvarça; Bojanoski, 2004, p. 5).

No que concerne à conceituação de gestão documental, a Lei Federal 8.159/91 que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências, em seu artigo 4º, vem nos trazer o conceito mais atual, sendo esta "(...) o conjunto de

procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente". Frente a isto podemos extrair que o processo de gestão documental versa em 3 etapas básicas: a produção, a utilização e a destinação. Corroborando este entendimento, e pontuando também a conservação, Altounian (2009, p. 25) diz que:

> O termo gestão está relacionado à administração, ao ato de gerenciar, o que significa que ela permeia as fases de produção, utilização, conservação e destinação dos documentos, possibilitando a rápida localização da informação para a tomada de decisão.

Nessa direção, a gestão documental constitui prática indispensável quando se pretende organizar, controlar, projetar ações e prover uma melhor disseminação das informações que permeiam os documentos de um arquivo, sem que haja perda destes. Para tanto, quando da sua execução, algumas ferramentas são produzidas para auxílio do profissional de arquivo no quesito de se realizar um trabalho com responsabilidade e fidedignidade, direcionado ao público interno e externo a ele, são os chamados instrumentos de gestão, constituintes da prática de representação temática da informação arquivística que leva a construção de produtos e serviços de informação, sejam eles: Planos de classificação, Tabela de Temporalidade e vocabulários controlados decorrentes do processo de indexação, que serão analisados no decorrer deste trabalho.

3 CONSIDERAÇÕES SOBRE A REPRESENTAÇÃO TEMÁTICA DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA

A representação da informação e do conhecimento é um tema estudado há bastante tempo pela Biblioteconomia e posteriormente pela Ciência da Informação - BCI. Não se pode dissociar a representação do conhecimento da representação da informação, uma vez que a primeira está sempre relacionada com as formas de expressão da informação. O grande desafio é desenvolver diferentes instrumentos de representação que atendam a diferentes situações, embora ainda existam muitas pesquisas objetivando desenvolver instrumentos com linguagens de representação eficientes, principalmente

no entorno digital. No entanto, a questão central é representar o conhecimento de modo formal que atenda satisfatoriamente a quem o utilizará. Pode-se afirmar que esse modo formal de representar a informação/conhecimento, é uma das molas propulsoras que a BCI se apoia até os dias atuais, para elaboração de instrumentos de linguagens documentárias, decorrentes do processo de análise documentária-AD.

Por sua vez, a análise documentária consiste em uma operação ou conjunto de operações que passam a representar o conteúdo de um documento de uma forma diferente da original, para facilitar sua consulta ou recuperação. (Goyaud apud Pinto Molina, 1993). Portanto, trata-se de uma linguagem formal e artificial porque consiste na criação de códigos e regras específicos que visam traduzir os conteúdos dos documentos. As linguagens documentárias se dividem em representação descritiva e temática, sendo que esta última se subdivide em: pré-coordenadas e pós-coordenadas. As linguagens pré-coordenadas compreendem as classificações bibliográficas, como os Sistemas de classificação Decimal de Dewey, Classificação Decimal Universal, e tantos outros sistemas de classificação utilizados pela Biblioteconomia, para organizar os acervos das bibliotecas; Lista de cabeçalhos de assuntos, que auxiliam na recuperação do item documental e, dicionários terminológicos que definem os termos específicos dos assuntos no qual estão sendo representados. Quanto às linguagens pós coordenadas, tem-se os vocabulários controlados, tesauros, taxonomias e as ontologias. Os vocabulários controlados subsidiam os tesauros e estes, as taxonomias e as ontologias no entorno digital.

Voltando aos sistemas de classificação, Piedade (1983) afirma que são, basicamente, sistemas pré-coordenados, linguagens de indexação artificiais, variando quanto à especificidades que possibilitam. Os sistemas de classificação bibliográfica são elaborados com base em três conceitos: categorias, divisão lógica (gênero e espécie) e relacionamento. Tais instrumentos são oriundos das informações contidas num documento que são representadas por um conjunto de conceitos ou combinações de conceitos. Assim, surge a indexação, que se processa em duas fases:

> a) Reconhecimento dos conceitos que contêm informações, que consiste na apreensão do conteúdo total do documento, identificação dos conceitos que representam esse conteúdo e selecção dos conceitos necessários para uma pesquisa posterior.
> b) Representação dos conceitos em linguagem documental com o auxílio dos instrumentos de indexação, que servem ao indexador para indexar o documento; servem ao utilizador para recuperar a informação e

> contribuem para a uniformidade e consistência da indexação. (Ribeiro, 2017, p. 2):

Verifica-se dessa forma, que "o processo de extrair conceitos que traduzam a essência de um documento é conhecido como "análise de assunto" para alguns, análise temática para outros e ainda como análise documentária ou análise de conteúdo" (Naves, 1996, p.215). Essa variedade terminológica encontradas na literatura para um mesmo processo termina por confundir quem busca estudar sobre a temática. Todavia, quando se parte para a atmosfera arquivística o termo maior empenhado é representação temática da informação.

4 SERVIÇOS E PRODUTOS DE INFORMAÇÃO EM ARQUIVOS: Uma relação intrínseca com a representação temática da informação arquivística

Considerando as formas de representar a informação arquivística, e a sua prática, estas surgem como produtos a partir dos serviços de informação realizados pelo arquivista que trabalham ou prestam assessoria técnica nas instituições para que elas possam desempenhar suas atribuições administrativas, como também atender as demandas de seus usuários. Os produtos e serviços surgem com a necessidade de se atender a demandas/necessidades de informação, identificadas pela equipe gestora ou pela busca constante por usuários num contexto geral.

Buscando aprimorar e dar qualidade aos produtos e serviços arquivísticos, a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), dispõe de algumas normas técnicas que visam orientar o profissional de arquivo na gestão da qualidade: ISO 9000:2000 e a ISO 9001:2000 (Brandão, 2011). Assim Borges (2007, p. 116) considera os produtos e serviços existentes como sendo fruto do "resultado de todo o processo de gestão de informação, pois falar deles leva-nos a falar das necessidades e do uso que o usuário faz da informação, bem como das fontes disponíveis para o acesso à informação". Continuando no entendimento da autora, pontua-se que os produtos e serviços informacionais se complementam de forma a agregar valor, o que reverbera na afirmação dela ao relatar que os "produtos de informação, eles podem ser considerados como estruturas de informacionais resultantes de serviços" (Borges, 2007, p. 118).

Nos arquivos, através do tratamento dado às informações podemos desenvolver Produtos e Serviços que geram mecanismos de acesso e tratamento da informação.

Seguindo este pensamento, Amaral (2004) vem ratificar que em unidades de informação há uma produção considerada numerosa de produtos e serviços informacionais como fonte inicial de acesso à informação. Os Arquivos em sua essência, necessitam de instrumentos que são frutos de pesquisa minuciosa frente a documentação que o integram e do trabalho de representação da informação, assim, buscando completar o ciclo vital da documentação integrante, alguns dos produtos que podemos destacar são os Planos de Classificação, as Tabelas de Temporalidade e os Manuais de Gestão de Documentos Arquivísticos estes fundamental para o desempenho das atividades do acervo, frutos da prática de representação temática da informação arquivística.

4.1 SERVIÇOS

Assim como Produtos os serviços também são bem utilizados pela Administração e Marketing. Para tanto considera-se serviço como "qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra que não resulta na propriedade de nada. A execução de um serviço pode estar ligada ou não a um produto concreto" (Kotler, 2000, p.448). No que concerne aos serviços informacionais, Borges (2007) mostra que estes podem ser agrupados em duas categorias: os serviços de atendimento a demanda e os serviços de antecipação à demanda:

> [...] Os primeiros são aqueles serviços desenvolvidos sob encomenda, para atender a demandas específicas dos usuários. Exemplos desses serviços são os levantamentos bibliográficos, as pesquisas de opinião e respostas técnicas, entre outros.
> Os serviços de antecipação à demanda, como o próprio nome diz, visam atender às necessidades informacionais dos usuários, antes mesmo delas se tornarem demandas explícitas de informação, apontando possibilidades futuras aos mesmos. Exemplos desses serviços são os serviços de disseminação seletiva da informação, os alertas bibliográficos, as análises do ambiente de negócios da organização, das tendências de mercado e de cenários de futuro. (Borges, 2007, p. 117 e 118)

Em se tratando dos serviços, com base na formação do arquivista, verificamos os variados nichos de atuação deste profissional, haja vista que atua na organização de documentação contábil, financeira, administrativa, fiscal, de recursos humanos, prontuários médicos, prontuários de alunos, jurídica e tantas outras, sendo cada uma delas com especificidades de tratamento e organização. De forma ampla podemos destacar como serviços alguns dos procedimentos técnicos realizados pelo Arquivista no

que concerne sua atuação, tais como a etapa na qual o arquivista procede com o Diagnóstico, considerado o primeiro serviço desenvolvido nas Instituições e Arquivos onde serão identificados pontos cruciais para o desenvolver de uma boa gestão documental. Desta forma para entender o diagnóstico, seguimos as orientações de Bernardes (1998, p.44) ao afirmar ser esta etapa uma

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

Ainda é importante destacar que alguns outros serviços como por exemplo a Classificação, Descrição, Indexação, Avaliação (em seguida dá origem a listas de eliminação de documentos, que podemos entendê-la como um Produto), estudos para elaboração de normas e procedimentos arquivísticos, além da oferta de cursos para os demais setores da instituição. Podemos identificar outros serviços que são prestados e realizados no desenvolver das atividades arquivísticas, a exemplo das atividades de avaliação de documentos. Estes são executados com o auxílio do Plano de Classificação (produto) e a da Tabela de Temporalidade Documental (produto), que consiste na separação entre os documentos de acordo com o seu valor passíveis ou não de eliminação, de acordo com os critérios existentes na Tabela de Temporalidade Documental.

4.1.1 Processo de Indexação

Entre o conjunto de operações que formam as LDs, encontra-se a indexação, etapa que procura identificar e descrever o conteúdo de um documento, utilizando termos representativos dos seus assuntos (descritores), os quais constituem os vocabulários controlados, um dos tipos de linguagem documentária. De acordo com Guimarães, (1988, p.89) as LDs são linguagens artificiais ou linguagens de indexação, que visam "ao controle do vocabulário e à padronização da linguagem no processo de busca". Por sua vez, a indexação "diz respeito à identificação do conteúdo do documento por meio do processo de análise de assunto e à representação desse conteúdo por meio de conceitos" (Rubi, 2009, p.81). Destaca-se que esta é composta por três etapas: análise conceitual, identificação dos conceitos e tradução. Para Cunha, (1989, p.17) a análise conceitual "consiste numa leitura técnica que garanta que nenhuma informação seja negligenciada".

A identificação dos conceitos é a etapa na qual o indexador identifica os elementos essenciais na descrição do assunto e a tradução é a conversão dos assuntos selecionados de um documento num determinado conjunto de termos de indexação. Assim, a indexação em arquivos é definida por Ribeiro (2006, p.1, *apud* Oliveira, 2014, p.16) como ato "descrever e caracterizar um documento com o auxílio de representações dos conceitos contidos nesses documentos, isto é, em transcrever para linguagem documental os conceitos depois de terem sido extraídos dos documentos por meio de uma análise dos mesmos". Vale destacar que as LDs pós coordenadas são pouco estudadas pela Arquivologia conforme se verifica na literatura, além do fato da norma internacional de descrição arquivística ISAD(G) não possuir a oitava área, já existente na Norma Brasileira de Descrição Arquivística - NOBRADE, que permite colocar pontos de acesso, que nada mais é do que a indexação de termos que representam as atividades pelas quais os documentos foram produzidos.

4.1.2 Classificação de documentos de arquivo

O descontrole na produção e consequentemente o acúmulo desenfreado da documentação, restam por tornar os arquivos locais de armazéns documentais, verdadeiros depósitos, chegando ao ponto de converter esses documentos em uma Massa Documental Acumulada - MDA. Assim, o que seria um local de acesso ágil e rápido da informação passa a ser um túnel sem foco de luz ao final, tornando o acesso e a recuperação da informação um verdadeiro "quebra-cabeças". Um dos principais serviços recorrentes nos arquivos é o da classificação, nela pretende-se promover a organização dos documentos que formam o arquivo, vale destacar que a Classificação é uma ação inerente a Gestão de Documentos, e por ela dar-se realizável alguns dos outros serviços inerentes aos Arquivos. Partindo de uma classificação bem elaborada, considerando a função, subfunção e a atividade que gera o documento, podemos ter e dar acesso aos documentos existentes no arquivo. Partindo dessa realidade, a elaboração de um dos produtos arquivísticos, nesse caso, o Plano de Classificação, ganha importância relevante para a gestão de documentos que nos levará a uma rápida recuperação da informação, que, no primeiro momento, identifica as atividades pelas quais foram produzidas. A elaboração e a execução de tal instrumento são necessárias, porém para que possa ser construído de forma a representar a documentação é preciso que o arquivista realize o processo de identificação das series documentais, para realizar o processo de indexação.

Este, por sua vez, identifica as atividades, as subfunções e funções para que a atribuição dos códigos numéricos seja feita de forma clara e sistemática. Dessa forma, os códigos atribuídos não só facilitarão a tramitação dos documentos pelos setores da instituição na qual foram produzidos, como também o compartilhamento de informações neles registradas. Neste entendimento, verifica-se que

> Na classificação dos documentos de arquivo, as operações de descrição de conteúdo de um documento consistem na determinação do seu assunto principal e eventualmente, um ou dois assuntos secundários que se traduzem pelo termo mais apropriado figurando num dos tipos classificatórios. (Ribeiro,2017, p.1).

Tal citação defende que o procedimento de descrição do documento de arquivo ou de sua representação descritiva, deve ser realizado simultaneamente com a classificação. A classificação de documentos de arquivos tem os princípios ou critérios diferentes dos utilizados nas classificações bibliográficas. Nas classificações bibliográficas as notações são atribuídas utilizando como critério o assunto tratado no documento, enquanto no arquivo, existem critérios que definem a classificação, que podem ser as funções e subfunções, as quais são nominadas e lhes são atribuídas um código numérico. Nessa linha de pensamento, entende-se por classificação dos documentos, a sequência das operações técnicas que visam a agrupar os documentos de arquivo relacionando-os as unidades administrativas do órgão produtor, à função, subfunção e atividade responsável por sua produção e acumulação. (Decreto N.º 48.897/2004, art. 10, Parágrafo Único). Vale ressaltar que a ação de classificar a documentação antecede a de construção do Plano de Classificação. Dessa forma, a primeira torna-se imprescindível para a realização da segunda e a indexação, tem a finalidade de recuperar o documento, como já mencionado. Tratando-se da classificação documental, o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005) afirma ser uma atividade de análise e assimilação do conteúdo de documentos, seleção da categoria de assunto através da qual sejam recuperados, e que se pode atribuir códigos numéricos ou alfanuméricos.

4.2 PRODUTOS

O termo Produto é bastante utilizado em áreas como administração e marketing, sendo basicamente entendido por Semmenik e Bamossy (1995, p. 260) como “um conjunto de atributos tangíveis e intangíveis, que proporciona benefícios reais ou percebidos, com a finalidade de satisfazer as necessidades e os desejos do consumidor” e

por Kotler (2000, p. 416) como sendo “algo que pode ser oferecido a um mercado para satisfazer uma necessidade de desejo”. Já se tratando de produtos de informação Borges (2007, p. 118) os considera como sendo “estruturas de informacionais resultantes de serviços”. Como já antes mencionado, os produtos são resultados dos serviços inerentes ao Arquivista quando do seu labor; desenvolvidos no âmbito das instituições públicas ou privadas. Muitos são os produtos arquivísticos, considerando os serviços mencionados no item 4.2. Vale destacar que, atualmente os arquivistas podem desenvolver serviços e produtos no entorno digital, como blogs, *fanpage*, vídeos e folders eletrônicos. E tal prática põe em aproximação o arquivo da sociedade de um modo geral, haja vista que a tecnologia é participante assídua nas atividades rotineiras da população em geral no contexto do atual século.

No entanto, os arquivos só podem divulgar seus acervos e disponibilizá-los eletronicamente em seus sites, quando os documentos físicos digitalizados, estiverem devidamente organizados. Além dos serviços que podem ser disponibilizados na Web, as instituições arquivísticas podem oferecer serviços de divulgação do acervo documental por meio de exposições, no sentido de atrair o interesse da comunidade em geral ou com a elaboração de guias e folders em papel. Ademais, os arquivistas podem divulgar junto às escolas da comunidade, realizando atividades de educação patrimonial, revelando assim o potencial informacional do acervo e afirmando o papel social do arquivista. Como se verifica, a gama de produtos e serviços existentes na Arquivologia são indispensáveis para o bom funcionamento das instituições, assim como para o andamento das funções arquivísticas. No entanto, é preciso que haja maior valorização e divulgação para que sejam vistos e tomados como prioridade. Essa visibilidade é um desafio que compete ao arquivista, e apenas por meio de uma ação integrada aos outros departamentos da organização que se conseguirá ter efetividade nesta ação.

4.2.1 Plano De Classificação

Conforme o dicionário, o Plano de Classificação é considerado o “esquema de distribuição de documentos em classes, de acordo com métodos de arquivamento específicos, elaborado a partir do estudo das estruturas e funções de uma instituição e da análise do arquivo por ela produzido”. (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 132). Apresentando-se hierárquicamente em três níveis de classificação, sendo em torno de sua função, subfunção e atividade, como também pode ser estruturado por grupo, subgrupo e

atividade, o plano de classificação aprimora e aperfeiçoa a recuperação da documentação/informação e reflete de forma estrutural e funcional os responsáveis pela produção e acumulação da documentação. (Bernardes; Delatorre, 2008).

Figura 1: Modelo hierárquico de classificação



Fonte: Dados da pesquisa

A Arquivologia recomenda que a aplicação do Plano de Classificação seja feita no cerne da documentação, ou seja, em seu nascedouro, antes do documento iniciar seus primeiros trâmites dentro da instituição. De acordo com Sousa (2007), o Plano de Classificação começa a ser desenvolvido a partir da identificação e compreensão do criador/produtor (organização, entidade, instituição) e de seus produtos (documentos arquivísticos). É salutar fazer menção, que quando da prática da classificação, deve-se levar em conta dois modelos norteadores: o orgânico (é levado como princípio a estrutura organizacional da empresa ou instituição); o Funcional, (é definido em decorrência das atividades da instituição ou empresa (meio e fim), ou por assunto). (Schellenberg, 2006)

Os códigos numéricos adotados na classificação organizacional, "representa, de acordo com o organograma, os vários níveis de divisão interna do organismo produtor: coordenadorias, departamentos, divisões, centros, setores e cada um dentro da estrutura executam determinadas atribuições" (Bernardes; Delatorre, 2008, p. 17). Tais códigos numéricos são criados observando os níveis para representar a estrutura, divisões (grupos) e subdivisões (subgrupos) . Esses códigos números são chamados de notação, ou conjunto de símbolos usados para representar classes de um sistema de classificação. Seguindo este entendimento, Smit e Kobashi (2003, p. 36) relatam que o

> plano de classificação tem por base o princípio da hierarquia, que se aplica a todas as atividades desenvolvidas pela instituição. Esse princípio da hierarquia tem uma grande vantagem: ao ordenar as atividades hierarquicamente, ele fornece, instantaneamente, uma visão do todo e também de como este foi distribuído.

De acordo com as autoras, um bom plano de classificação deve refletir as atividades da instituição produtora dos documentos uma vez que, após sua elaboração é preciso checar se ele contempla a estrutura da instituição produtora levando em consideração os seus diversos níveis hierárquicos, outrossim suas funções, subfunções; bem como se existe uma organização lógica. Tais observâncias irão refletir em um arquivamento correto da documentação; se a recuperação da documentação ou informação está sendo executada de forma eficaz; como também se está havendo o controle em relação ao trâmite documental; e por fim, se a aplicação dos códigos numéricos está sendo condizente com a realidade da instituição. (Bernardes; Delatorre, 2008). Ou seja, todos os esforços direcionados para uma boa gestão da informação que refletirá de maneira positiva no fluxo documental, auxiliando o profissional da informação sobre a relevância e o enquadramento de um item documental dentro da esfera organizacional.

4.2.2 Tabela de Temporalidade Documental – TTD

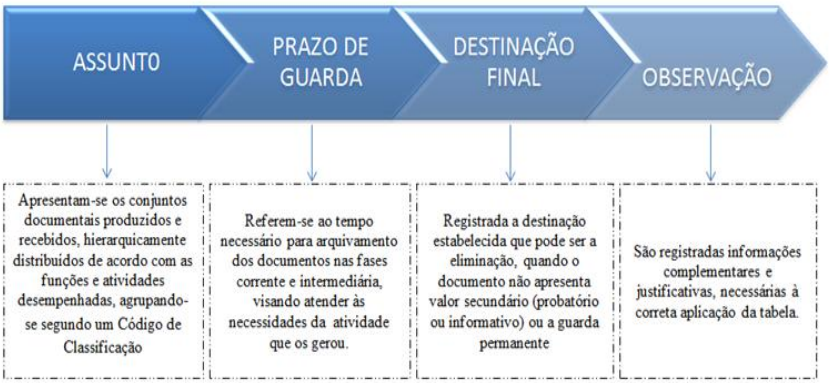
Elaborado o Plano de Classificação instrumento responsável pela codificação de cada documento gerada de acordo com seu produtor, função, subfunção podendo chegar até a atividade geradora, como também determina a organização dos documentos facilitando o acesso e a recuperação da informação, ainda assim é preciso também pensar no período de armazenamento dessa documentação, desta forma paralelo ao Plano de Classificação surge a Tabela de Temporalidade Documental (TTD). Esse instrumento tem como objetivo principal definir a idade temporal de cada documento, ou conjunto documental, nas fases Corrente, Intermediária e Permanente, partindo da data de criação, sendo também resultante do serviço de Avaliação. O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 159) ao conceituar tal ferramenta, enfatiza ser um "instrumento de destinação, aprovado por autoridade competente, que determina prazos e condições de guarda tendo em vista a transferência, recolhimento, descarte ou eliminação de documentos".

Corroborando do mesmo pensamento, Bernardes (2008) entende a TTD como sendo um "instrumento de gestão, resultante da avaliação documental, aprovado por autoridade competente, que define prazos de guarda e a destinação de cada série documental, determinando sua preservação ou autorizando a sua eliminação". Assim a elaboração de uma TTD é realizada por um grupo de integrantes da instituição onde a

mesma irá ser aplicada, denominada Comissão Permanente de Avaliação Documental - CPAD, cuja formação está condicionada às atividades que são desenvolvidas pela instituição, porém pode-se considerar como requisito básico a presença dos seguintes profissionais: Arquivista, Advogado, Administrador e Contador, conferindo à comissão um caráter interdisciplinar, já que tais profissionais atuam corriqueiramente no viés administrativo do órgão ou empresa. No tocante ao número de integrantes, isso irá depender da necessidade e dimensão estrutural de cada instituição.

Observa-se que a partir de sua elaboração e aprovação a Tabela de Temporalidade Documental permite que a instituição possa propor a preservação dos documentos que detenham consigo valores considerados relevantes, sejam como probatórios ou históricos, determinando deste modo sua guarda permanente. Por outro lado, assegura a instituição no que se refere a eliminação permanente de documentos isentos de tais valores, permitindo a eliminação sem nenhum prejuízo à instituição produtora ou mantenedora do acervo. O prazo de permanência da documentação nas fases arquivísticas (Corrente, Intermediária e Permanente) irá variar de instituição para instituição, principalmente no que se refere às Atividades-fim, e os prazos devem ser determinados de acordo com a usabilidade da documentação em consonância com a legislação específica vigente. Uma Tabela de Temporalidade Documental é configurada basicamente em quatro campos:

Figura2: Campos da Tabela de Temporalidade – TTD



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaborada a Tabela de Temporalidade Documental, esta deve ser submetida à aprovação superior da instituição, já se tratando de documentos considerados de interesse público, a Tabela por determinar a eliminação de documentos, terá de ser

encaminhada para aprovação da Instituição Arquivística pública, respeitando sua esfera de competência, conforme o art. 9º da Lei 8.159/91 que trata da política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Vale ressaltar que tanto o Plano de Classificação quanto a Tabela de Temporalidade, são instrumentos mutáveis que necessitam passar por atualizações periódicas, tanto pela legislação quanto pelo fato da extinção e/ou surgimento de novos documentos, departamentos e das evoluções histórico-administrativas das organizações.

4.2.3 Vocabulário Controlado

Buscando a padronização das nomenclaturas documentais surge a necessidade de criação de um vocabulário controlado a fim de ter o domínio sobre a criação da documentação e por outro lado prover a organização da linguagem documental. Tal instrumento tem função relevante nas Instituições, considerado pelo Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005) como sendo um "conjunto normalizado de termos que serve à indexação e à recuperação da informação", é importante a materialização de tal produto, uma vez que, se configura como mais uma possibilidade de acesso à informação. Para Smit e Kobashi (2003, p.14), "o controle de vocabulário é um recurso para organizar e recuperar documentos – e informações – com consistência, gerando, conseqüentemente, confiança no sistema". Continuando, as autoras afirmam que o "vocabulário controlado é um instrumento para nomear as atividades/funções, gerando confiança no sistema" (Smit; Kobashi, 2003, p. 20). Conforme se verifica, o vocabulário controlado utilizado nos arquivos deve representar as atividades que gerou o documento. A despeito de tais índices, todas as tabelas de temporalidade existentes, são compostas pelo plano de classificação - que se configuram como linguagens pré-coordenadas; as tabelas de temporalidade e o índice, (resultado do processo de indexação pós coordenada), que se configura em um vocabulário controlado, e que representam as atividades que geram as tipologias documentais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Frente ao que ora foi exposto, é possível afirmar que os produtos e serviços desenvolvidos na Arquivologia se relacionam a todo instante com o cotidiano das instituições. A propositura e elaboração deles no âmbito organizacional constitui

diferencial, assim como potencializa os fluxos processuais das atividades laborais, bem como quando se parte para a esfera do arquivo, proporciona maior domínio por parte do profissional arquivista acerca das informações contidas em seu acervo. Outrossim, define uma organização padronizada que permitirá ao arquivista um processo de recuperação da informação precisa e eficaz, junto aos usuários internos e externos.

Durante toda construção e leitura deste artigo, é plausível ressaltar a importância da representação da informação, em específico a representação temática no que concerne ao desenvolvimento das atividades inerentes à gestão documental, considerando que a mesma vem de forma a auxiliar na elaboração de resumos, tornando presente de forma preliminar as informações presentes naqueles documentos que compõem o acervo, sintetizando de maneira representativa a documentação, viabilizando uma guarda documental de forma coesa e estruturada, promovendo assim a fácil acessibilidade, propiciando agilidade na recuperação da informação sem muitas delongas. Verifica-se que na BCI, a representação se dá por meio de termos (descritores) ou notação (números) cujo critério de classificação ou categorização adotado tem como princípio fundamental o assunto tratado. No entanto, na área da Arquivologia, o critério de classificação (linguagem pré-coordenada) ou categorização (linguagem pós-coordenada) tem como princípio fundamental o orgânico-funcional, representado por "assuntos", no caso as atividades que produzem os documentos. Fica evidente que no âmbito de suas atividades os arquivistas podem desenvolver produtos e serviços em informação, sendo o primeiro tangível uma vez que resultou de uma prática laboral, e o segundo intangível, haja vista sua produção e consumação se deram no mesmo momento. Ainda em relação aos produtos, quando da prática da representação temática da informação arquivística, pode-se resultar em serviços, como é o caso da indexação que é a base para elaboração dos vocabulários controlados, como também nos instrumentos de gestão: Plano de Classificação e Tabela de temporalidade, que no ato de suas construções requerem do profissional arquivista um conhecimento amplo acerca da organização no que tange a sua departamentalização e funcionograma. Outrossim, nesta perspectiva, o arquivista deve levar em conta as necessidades de seus potenciais usuários para que o acesso, uso e recuperação da informação, ocorram de forma fluida.

Nas instituições, o desenvolvimento e aprimoramento dos produtos e serviços desenvolvidos no âmbito da gestão de documentos, são essenciais e de fundamental importância como já observado, haja vista que torna os fluxos de trabalho mais céleres e

práticos, proporcionando amplitude acerca do conhecimento da organização no contexto social, alcançando cada vez mais usuários e ganhando visibilidade. Atualmente a tecnologia vem sendo uma grande aliada na disseminação da informação, como é o caso do Atom, que contempla todas as áreas de descrição do documento e substitui os conhecidos catálogos, contribuindo desta forma para a sistematização de produtos informacionais gerados no âmbito dos arquivos. Tais sistemas são de grande valia no que tange ao controle, acesso e disseminação da informação contida nos documentos de arquivo. Neste viés, é mister ressaltar a necessidade de haver maiores produções no tocante ao estudo de produtos e serviços, principalmente que tratem dessa interlocução com a tecnologia, tendo em vista ser uma temática necessária e relevante pois, cada vez mais amplia seu espaço na esfera organizacional, refletindo no contexto social.

REFERÊNCIAS

AMARAL, Sueli Angelica do. **Marketing da informação na internet**: ações de promoção. Campo Grande: UNIDERP, 2004.

ALTOUNIAN, M. M. A. **Gestão documental no TCU: Adequação do plano de classificação aos requisitos do E-arq Brasil**. 2009. 98 f. Monografia (Especialização) - Pós-graduação em Gestão do Conhecimento, da Informação e Documentação, Instituto Blaise Pascal, Brasília, 2009.
ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Conselho Nacional de Arquivos. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: CONARQ, 2005.

BERNARDES, Ieda Pimenta. **Como avaliar documentos de arquivo**. São Paulo: Arquivo do Estado, 1998. (Projeto Como Fazer, 1).

BERNARDES, Ieda Pimenta; DELATORRE, Hilda. **Gestão documental aplicada**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008.

BHASIN, Hitesh. **Seven characteristics of services**. Marketing1, 2017. Disponível em: https://www.marketing91.com/characteristics-of-services/. Acesso em: 09 set. 2017.

BORGES, Mônica Erichsen Nassif. O essencial para a gestão de serviços e produtos de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 5, n. 1, p.115-128, jul. 2007.

BRASIL. Leis e decretos. **Lei nº 8.159, de 08 de janeiro de 1991.** Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados. Brasília: Senado Federal, 1991.

BRANDÃO, Alini Casimiro. Aplicando a gestão da qualidade no serviço arquivístico. **Biblionline**, v. 7, n. 2, 2011.

BRASIL. Leis e decretos. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5o, inciso II do § 3 do art. 37 e § 2o do art. 216 da Const. Federal; altera a Lei 8.112, de 11/12/1990; revoga a Lei no 11.111, de 5/05/2005, e dispositivos da Lei 8.159, de 8/01/1991. Brasília: Senado Federal, 2011.

CUNHA, I. M. R. F. (coord.). **Análise documentária**. São Paulo: FEBAB, 1989. Cap. 2, p.31-44.

FREIRE, Gustavo Henrique de Araújo; FREIRE, Isa Maria. **Introdução à Ciência da Informação**. João Pessoa: Ed. Universitária da UFPB, 2010.

GUIMARÃES, J.A.C. **A recuperação temática da informação em direito do trabalho no Brasil**: propostas para uma linguagem de indexação na área. 1988. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo.

OLIVEIRA, Rafael A. de. **Obras de arte e a memória imagética:** uma análise dos métodos de representação. 2014. Dissertação (Mestrado)-Universidade Federal de Pernambuco.

MEIRELLES, Dimária Silva e. O conceito de serviço. **Rev. Econ. Polit.**, São Paulo, v. 26, n.1, p. 119-136, Mar. 2006.
NAVES, Madalena Martins Lopes. Análise de assunto: concepções. **Rev de Biblio. de Brasília**, v. 20, n. 2, p. 215-226, jul./dez. 1996 .

PAES, M. L. **Arquivo**: Teoria e Prática. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

PIEDADE, Maria Antonieta Requião. **Introdução à teoria da classificação.** 2. ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro: Interciência, 1983.

PINTO MOLINA, M. Aspectos teóricos da análise documentária. *In:* PINTO MOLINA, M..**Analisis documental:** fundamentos e procedimentos. 2.ed. rev. y aum. Madrid: EUDEMA, 1993. p.76-89.

RIBEIRO, Joaquim. **Sistemas de informação**: Arquivo. Disponível em: http://joaquim_ribeiro.web.simplesnet.pt/Arquivo/Classificacao.htm. Acesso em: 20 set. 2023.

RODRIGUES, Georgete Medleg. **A representação da informação em arquivística: uma abordagem a partir da perspectiva da norma internacional de descrição arquivística**. 2003.

RONCAGLIO, Cynthia; SZVARÇA, Décio Roberto; BOJANOSKI, Silvana de Fátima. Arquivos, gestão de documentos e informação. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, n. 99, 2004.

RUBI, Milena Polsinelli. Os princípios da política de indexação na análise de assunto para catalogação: especificidade, exaustividade, revocação e precisão na perspectiva dos

catalogadores e usuários. *In.:* FUJITA, MSL., org., et al. **A indexação de livros:** a percepção de catalogadores e usuários de bibliotecas universitárias. São Paulo: Edit. UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009. 149 p.

SÃO PAULO (Estado). **Decreto n.º 48.897, de 27 de agosto de 2004**. Dispõe sobre os Arquivos Públicos, os documentos de arquivo e sua gestão, os Planos de Classificação e as Tabelas de Temporalidade de Documentos da Administração Pública do Estado de São Paulo, define normas para a avaliação, guarda e eliminação de documentos de arquivo e dá providências correlatas.

SEMENIK, R. J.; BAMOSSY, G. J. 1995. **Princípios do marketing:** uma perspectiva global. São Paulo: Makron Books.

SMIT, Johana Wilhelmina; KOBASHI, Nair Yumiro. **Como elaborar vocabulário controlado para aplicação em arquivos**. São Paulo: Arquivo do Estado, Imprensa Oficial, 2003.

SCHELLENBERG, T. R. **Arquivos modernos**: princípios e técnicas. 6.ed. Rio de Janeiro: Ed. da FGV, 2006.

SOUSA, R. T. B. A Classificação como função matricial do que fazer arquivístico. In: SANTOS, V. B. (Org.) **Arquivística:** temas contemp. Brasília: SENAC, 2007. p. 115-163.

TANAKA, Oswaldo Yoshimi; TAMAKI, Edson Mamoru. O papel da avaliação para a tomada de decisão na gestão de serviços de saúde. **Ciênc. saúde coletiva,** Rio de Janeiro, v. 17, n. 4, p. 821-828, abr. 2012.