

# GESTÃO DE INFORMAÇÃO DOCUMENTAL: CASO GREEN

**CLÉIA M. G. AMARAL**<sup>\*</sup>  
**(cleia@pucminas.br)**  
**NEUMA E. B. MOREIRA**<sup>\*\*</sup>  
**(neumapuc@yahoo.com.br)**  
**BRUNO VASCONCELOS**<sup>\*\*\*</sup>  
**(bmotabh@yahoo.com.br)**

## Resumo

A documentação é de fundamental importância nos processos de certificação uma vez que os documentos atestam e controlam toda a atividade desenvolvida pela organização. O GREEN, grupo de estudos em energia situado na PUCMinas, desenvolve a atividade de certificação de placas de energia solar, que gera uma quantidade de informações e documentos que devem ser gerenciados. Foi iniciado um trabalho com a participação de alunos do curso de ciência da informação nas atividades de estudos para a organização do fluxo de documentos e um estudo da organização dessa documentação, visando atender as atividades dos técnicos e profissionais do GREEN. Como resultado, tivemos uma reordenação do fluxo de atividades, a racionalização na produção documental e a criação de um modelo de organização documental em meio físico e eletrônico. Foi possível desenhar um modelo de sistema para a gestão das informações, em meio eletrônico, a partir do fluxo dos documentos necessários ao processo de certificação.

**Palavras-chave:** Gestão de documentos, fluxo de informação, gestão da informação

---

\* Mestre em Ciência da Informação (UFMG). Professora da PUCMinas nos cursos de Ciência da Informação e Sistema de Informação.

\*\* Aluna do curso de Ciência da Informação da PUCMinas. Estagiária do GREEN Solar

\*\*\* Aluno do curso de Ciência da Informação da PUCMinas. Estagiário do GREEN Solar.

## INTRODUÇÃO

O processo de organização da informação tem hoje grande importância na vida de uma organização, visto que a informação pode ser utilizada como um instrumento de tomada de decisão e como um registro histórico das atividades de uma organização. E para que a informação possa ser utilizada ela deve ser devidamente tratada, de modo que seja de fácil acesso, independentemente do meio físico onde a mesma tenha sido gerada ou esteja armazenada.

Para o trabalho de organização da documentação de uma instituição a ciência da informação e a arquivologia dispõem de processos, métodos e ferramentas que juntas auxiliam o profissional da informação no desenvolvimento de seu trabalho nas organizações atendendo assim a crescente demanda que as corporações, de toda natureza e tamanho, apresentam hoje com relação à criação, circulação, armazenamento e acesso às informações produzidas, recebidas e que circulam na instituição. Neste trabalho ressaltaremos algumas definições relacionadas ao trabalho de gestão de documentos e as contribuições da ciência da informação e da arquivologia no trabalho de organização documental.

Será apresentado o caso de gestão documental implementado no O *Grupo de Estudos em Energia Solar* (GREEN Solar) da PUCMinas, que é um órgão certificador ligado ao INMETRO que tem a função de certificar/testar/ensaiar coletores solares e, por fazer parte do PBE (Programa Brasileiro de Etiquetagem), deve seguir algumas regras de modo a se enquadrar no padrão de qualidade referente à norma técnica NBR ISO/IEC 17025. Essa norma aponta os requisitos que os laboratórios de ensaio devem apresentar para se adequarem como órgãos certificadores, ligados ao INMETRO. O GREEN por estar ciente da importância do processo de qualidade, deve seguir os requisitos presentes na norma técnica NBR ISO/IEC 17025 com relação à organização da documentação de certificação. Por esses motivos, a instituição percebeu que a documentação resultante do processo de ensaio produz muitas informações importantes para a comprovação das suas atividades de certificação e, desta forma, merece atenção na sua organização.

### 1. ALGUMAS DEFINIÇÕES

Para uma melhor compreensão da atividade de organização de documentos desenvolvida no caso a ser relatado neste trabalho, faz-se necessária a apresentação de algumas definições do campo teórico que envolve o trabalho gestão documental. Essas definições não têm o objetivo de gerar discussões conceituais acerca do tema. A discussão teórica será resultado de um trabalho futuro, mas apenas para apresentar ao leitor elementos

conceituais que acreditamos serem necessários ao trabalho de organização de documentos hoje em uma instituição qualquer. Entendemos que a ciência da informação traz no seu escopo de definição elementos que a faz presente na atividade de organização de documentos, uma vez que esta atividade envolve o o fluxo de informação de uma organização. De acordo com a definição de ciência da informação surgida nas conferências de Geórgia *Institute of Technology*, em 1961 e 1962 e depois sintetizados no estudo de Jesse Shera e Donald Cleveland de 1977<sup>†</sup> e depois citados e compilados em vários trabalhos acerca do tema. Nesta definição tem-se que a ciência da informação é uma disciplina que tem como função principal investigar as propriedades e comportamento da informação, as forças que governam o fluxo da informação e os meios de processamento da informação para o acesso e uso da mesma na sociedade como um todo, incluindo aqui toda e qualquer tipologia de organização. Neste processo inclui-se o estudo da origem, disseminação, recolhimento, organização, armazenamento, recuperação, interpretação e uso da informação. Podemos entender que as atividades da ciência da informação comportam todos os elementos para a gestão da informação dentro de uma organização. Segundo Davenport, 2002, a gestão da informação comporta um “conjunto estruturado de atividades que incluem o modo como as empresas obtêm, distribuem e usam a informação e o conhecimento”(p.173). Essa informação produzida, obtida, distribuída e utilizada dentro da organização, em grande parte é compreendida como a informação registrada ou a documentação resultante das atividades da organização ou mesmo a documentação que dá suporte as atividades desenvolvidas pela empresa.

A implantação de um processo de gestão da informação deverá incluir um estudo de todo os processos e atividades da organização para identificar o fluxo informacional existente na instituição. O estudo do fluxo informacional possibilita a identificação dos documentos resultantes dessas atividades e processo, mesmo que esse não seja seu objetivo principal. Portanto a atividade de gestão da informação leva a organização a compreender também o seu fluxo documental ou sua produção documental. Em geral é neste momento que as instituições constataam a necessidade de implementar uma gestão ou administração de seus registros de informação ou documentos. O documento é definido como toda “unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato” (DICIONÁRIO BRASILEIRO DE TERMINOLOGIA ARQUIVÍSTICA, 2006). A atividade de gestão documental ou gestão de documentos, segundo o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística é definida como

---

<sup>†</sup> SHERA, Jessé H.; CLEVELAND, Donald B. History and fundantions of informations Science. Annual Review of informations Science and Technology. Washington. 12 (1977).

um “conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento” (2006). A gestão documental insere-se no âmbito de estudo da arquivística ou arquivologia, que alguns autores entendem como disciplina autônoma e outros ainda como uma ramificação da ciência da informação. Não é nosso objetivo discutir esse ponto mas apenas ressaltar a definição da arquivologia e sua interligação com as atividades da ciência da informação ressaltando a complementaridade de ambas.

A arquivologia pode ser definida como a “disciplina que estuda as funções do Arquivo e os princípios técnicos a serem observados na produção, organização, guarda, preservação e utilização dos arquivos” ((DICIONÁRIO BRASILEIRO DE TERMINOLOGIA ARQUIVÍSTICA, 2006). Se entendermos que os arquivos são um conjunto de documentos resultantes de uma atividade de uma pessoa ou organização, pública ou privada, caracterizado pela natureza orgânica de uma acumulação e conservado, para fins de prova ou informação, podemos inferir uma similaridade entre as duas áreas do conhecimento. Em ambas há a tarefa de estudar, entender e cuidar dos registros de informação de uma organização para sua preservação e acesso e para a garantia da autenticidade e confiabilidade.

A gestão da informação utiliza de ferramentas para a implementação de seus procedimentos de organização de documentos, são elas: um plano de classificação de documentos e a tabela de temporalidade e destinação de documentos. O plano de classificação tem a função de guiar a produção documental da organização e fornecer elementos para sua organização física. Constitui-se de um plano de classificação dos documentos derivado da estrutura organizacional ou das funções da instituição utilizada para gerenciar o fluxo de documento, para classificar os documentos de acordo com sua produção e para orientar o arquivamento do mesmo. O plano de classificação pode ser elaborado a partir dos estudos dos processos e do fluxo de informação, tarefa da atividade de gestão da informação.

O plano de classificação guia a elaboração da tabela de temporalidade dos documentos que é 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. Temos nessas duas ferramentas a resultante da implantação da atividade de gestão documental e da atividade de gestão da informação nas organizações.

Essas definições mostram a interseção de atividades da ciência da informação, quando trata dos estudos e usos da informação na sociedade em geral e da arquivologia que apresenta metodologias e ferramentas para o estudo, organização e gestão dos documentos

institucionais, enquanto seus principais registros de informação. Passaremos a apresentar o resultado dos primeiros estudos para a implementação da gestão documental no GREEN, Grupo de estudos de energia solar, situado na PUCMinas.

## 2. ESTUDO DE CASO

O GREEN, Grupo de Estudos de Energia Solar da PUCMINAS, seguindo as suas diretrizes de expansão e solidificação de atividades, deparou com a necessidade de explicitar uma política de organização da documentação resultante da atividade da instituição como certificadora/testadora/ensaiadora de coletores solares. Essa necessidade surgiu a partir da reformulação do Programa de Qualidade que a organização está implementando, baseado na Norma Técnica NBR ISO/IEC 17025, que apresenta os requisitos que os laboratórios de ensaio e calibração devem seguir para a adequação da instituição como órgão certificador, ligado ao INMETRO. Foi constatado que a documentação resultante, especificamente, das atividades de ensaio de coletor solar, é uma importante fonte de informação e comprovação das atividades da instituição e deve estar sistematicamente organizada e identificada, para uso interno da instituição e como fonte de certificação e comprovação das atividades de ensaios e testes realizados nos coletores.

A instituição, já ciente da importância que a documentação possui para a organização, mantinha um arquivo físico onde eram organizados todos os documentos resultantes da atividade dos testes com os coletores solares que a instituição recebeu desde 1998. Essa organização inicial foi implementada seguindo o objetivo de dar suporte às atividades da organização.

Dando continuidade às suas atividades de implantação do Programa de Qualidade e a necessidade de adoção de ferramentas de tecnologia de gestão da informação, a instituição verificou a necessidade de adequação da organização da documentação, em meio físico, para a implementação do novo sistema de gestão da informação que passará a funcionar em meio eletrônico.

Compreendendo a necessidade de reorganizar o acervo documental o GREEN Solar buscou junto ao curso de Ciência da Informação da PUCMinas, o estabelecimento de uma parceria que viabilizasse a participação de professores e alunos do curso para tal tarefa. Assim foram contratados dois estagiários do curso de Ciência da Informação, sob a coordenação de um professor do curso para atuarem na reorganização do arquivo físico.

## 2.1. DIAGNÓSTICO

O primeiro passo para a coordenação de atividades de gestão da documentação, tanto do meio físico quanto manual, foi a realização de um diagnóstico da documentação existente no Arquivo físico. Esse diagnóstico compreenderia em uma verificação da documentação referente aos ensaios de coletores de 1998 até a presente data, através da conferência dos documentos de todos os coletores com ensaios concluídos e descontinuados. Paralelo a este diagnóstico da documentação é importante ressaltar que a instituição passa por um estudo dos processos realizados pela organização a partir da elaboração dos organogramas de processos e atividades, realizado por uma outra equipe de trabalho. Este estudo serviu como complementação do trabalho de diagnóstico da documentação e para o estabelecimento do fluxo documental. Podemos dizer que são atividade complementares, o diagnóstico ajudou a elaboração dos fluxos de processos e os fluxos de processos ajudaram na elaboração do fluxo documental.

Foram estabelecidos então os objetivos e critérios para a realização do diagnóstico. O diagnóstico tem como objetivo principal avaliar a atual situação dos documentos resultantes dos registros dos testes de laboratório. As etapas consistem em:

- Entender os processos de organização dos documentos no arquivo físico;
- Elaborar uma lista dos documentos necessários para o teste do coletor; fluxo de documento;
- Verificar a existência ou não desses documentos para cada coletor testado;
- Recuperar informações não existentes sobre os documentos;
- Elaborar uma lista de eventuais incorreções/falhas nos documentos para que a Direção e Coordenação do GREEN possam tomar as devidas providências;
- Elaborar subsídios para a manutenção do sistema eletrônico de gestão informacional, garantindo autenticidade das informações relativas às emissões de relatórios de ensaio completo e pré-etiquetagem que se encontram no arquivo permanente da instituição.

A metodologia de trabalho adotada para realizar o diagnóstico consistiu de um levantamento e descrição das informações referentes aos documentos encontrados no arquivo permanente da instituição na conferência dos documentos que estão nas seguintes pastas, já definidas pelos usuários do arquivo de documentos sobre os coletores:

1. Documentos referentes a cada coletor solar;
2. Controle de Ensaio Exposição Não-Operacional;
3. Relatórios de Ensaios.

Foi elaborada uma tabela para constar os nomes de cada documento referente aos coletores, organizada por coletores ensaiados. Dessa maneira é possível verificar se a documentação está completa e se as informações contidas nas mesmas são pertinentes àquele coletor.

O documento utilizado como referência (base) para a conferência foi o atual *Registro de Emissão de Relatórios de Ensaio*. A partir dele, verificava-se a existência das pastas dos coletores e dos relatórios já emitidos. Nesse controle, as amostras são identificadas em códigos que indicam se o coletor teve substituição ou reteste, apesar da documentação estar somente em uma pasta (do modelo do coletor). Este documento mostra se houve a emissão de relatórios finais atestando a existência do ensaio ou teste no coletor. Partimos do pressuposto de que se existe o relatório final, deveria existir todos os outros documentos referentes a realização do teste, fazendo assim o fechamento da documentação referente a cada teste aplicado ao coletor.

Devido ao formato então existente do documento intitulado *Controle 01*, que atesta os testes pelos quais passa cada coletor, bem como toda a identificação do fabricante e seu pedido de teste, ter sido empregado recentemente, os coletores que foram ensaiados há mais tempo possuem uma documentação equivalente, porém com informações diferenciadas. Assim, no intuito de reunir as informações dispersas em um único documento, os dados foram transcritos para atual Controle 01, sem descarte dos documentos originais.

O documento *Controle 01* utilizado hoje na instituição com o registro inicial do fabricante quando este solicita do GREEN teste em alguma amostra é o resultado das primeiras tentativas da instituição de se implantar a gestão de documentos. Ele surgiu da necessidade de se reduzir e condensar as informações de 7 formulários em um formulário único para a captação de dados sobre o fabricante e sobre o coletor, com o objetivo de se criar um banco de dados com essas informações. O que antes eram vários formulários resultou em um único formulário com as informações realmente relevantes para o início do processo de teste de coletores e o que antes era um formulário de captação de dados resultou no documento inicial do processo, aplicados aí o modelo de estruturação e criação de documentos que a instituição passa a adotar como modelo de documento. Este estudo foi feito também por alunos do curso de ciência da informação dentro das atividades de estágio supervisionado. A partir dos resultados realizados neste estágio a instituição detectou a necessidade de um estudo mais aprofundado para a organização dos documentos. Podemos dizer que o estudo feito para a criação do *Controle 01* foi o primeiro diagnóstico sobre a documentação da instituição.

### 3. RESULTADO DO DIAGNÓSTICO FEITO NOS DOCUMENTOS

#### 3.1 Situação das pastas

As pastas contêm os documentos referentes aos coletores que passaram pelos processos de ensaio no GREEN. Podemos verificar que cada ensaio pode passar por 18 fases. As pastas estão classificadas de acordo com essas 18 fases e armazenadas em pastas plásticas divididas nessas fases. Desta forma deveria existir um número total de 166 pastas, todavia as pastas dos coletores CSP-061-V e CSP-062-V não foram localizadas, apesar de terem relatórios finais emitidos para os testes realizados com esses coletores. Havia ainda doze pastas que não se encontravam no arquivo permanente e sim, dispersas pela instituição, sem a existência de qualquer documento ou informação que indicasse onde estariam ou com quem estariam as pastas que deveriam estar no arquivo físico.

#### 3.2 Situação dos documentos

A partir do levantamento foi identificado e certificado quais e quantos documentos efetivamente deveriam compor cada pasta e uma ordem e o que deveria ser uma ordem seqüencial para os mesmos nas pastas. No total são 12 documentos, sendo eles:

- Controle 01; Autorização do INMETRO; Inspeção Inicial; Formulários 1.1, 1.2, 1.3, 1.4 e 1.5; Pressão Hidrostática; Choque Térmico; Testes; Inspeção Final; Solicitação de Ensaio; Notificação de Falhas; Mensagens diversas; Relatório de Pré-Etiqueta; Relatório de Ensaio Completo.

Foi verificado ainda que cada pasta possui uma variedade e quantidade diferente de documentos, o que nos levou a concluir que, foram perdidos alguns documentos, outros não foram assinados, o que dificulta para a instituição atestar a sua confiabilidade e autenticidade. Os documentos que se encontram nas pastas não têm uma ordem definida, dificultando sua localização.

Com relação aos relatórios emitidos para os testes realizados foi feito um levantamento em separado e constatou-se que a quantidade de relatórios emitidos que deveria existir seria de 221, de acordo com o número de testes realizados desde 1998, porém apenas 217 foram localizados. Segundo o atual *Registro de Emissão de Relatórios de Ensaio*, documento base utilizado para o diagnóstico, existem 4 relatórios que não foram encontrados. Além disso, outros foram encontrados na secretaria (fora do arquivo permanente), pois estão aguardando pagamento dos fabricantes. Foram encontrados ainda 31 relatórios sem assinaturas. Para verificar se as informações dos documentos eram corretas foi realizada uma conferência dos relatórios impressos com os arquivos em formato PDF desses relatórios, pois

era a única fonte de informação para verificar a emissão dos mesmos e a que ensaio pertenciam.

### **3.3. Sobre o código de identificação**

Após o diagnóstico foram levantadas ainda algumas informações sobre os códigos utilizados para a identificação dos ensaios. A instituição utiliza dois tipos de códigos no intuito de controlar o modelo do coletor, **Código do Modelo** e as amostras ensaiadas referentes aos modelos, **Código GREEN**, respectivamente e o **Código de Identificação**, que além de informar o modelo, como os outros dois e a amostra, informa ainda qual o tipo de ensaio realizado. Nos casos de Extensão de Etiquetagem, o “Código Modelo” do novo modelo é o mesmo do seu coletor base, mesmo este sendo diferente, o que acarreta a quebra da seqüencialidade do código. A Extensão de Etiquetagem consiste na obtenção de uma etiqueta sem a necessidade de realizar o Ensaio de Pré-Etiqueta ou Ensaio Completo. Essa constatação foi possível através da comparação de documentos de um coletor base, que passou pelo Ensaio de PE ou EC, e do novo modelo. Constatou-se então que a instituição utilizava 3 códigos de controle para os testes que não seguiam uma seqüência lógica para sua atribuição o que dificultava muito o entendimento do que realmente aconteceu com cada amostra, ou seja, que testes foram realizados com cada amostra de coletor, além de dificultar a ordenação física dos documentos a partir de qualquer um desses códigos. Constatou-se a existência de uma outra organização de documentos em separado para o processo de Extensão e Etiquetagem que não estava sendo acompanhada pelo diagnóstico inicial dos documentos do arquivo. A partir dessa constatação foi feito então o levantamento da situação dos documentos oriundos dos processos de Extensão e Etiquetagem seguindo a mesma metodologia para os documentos de Ensaio.

As conclusões deste levantamento foram bem parecidas com o levantamento da documentação de Ensaio completo. O documento utilizado como referência (base) para a conferência foi o atual *Registro de Emissão de Relatórios de Extensão de Etiquetagem*, a partir dele, verificava-se a existência das pastas dos coletores e dos relatórios já emitidos. Nesse controle, as amostras são identificadas em códigos que indicam se o coletor teve substituição ou reteste. Além disso, o controle informa o tipo de extensão (Ensaio Completo ou Pré-Etiqueta), a empresa fabricante, o modelo da amostra, o coletor base, as datas de recebimento da Autorização do INMETRO e da Planilha de Especificações Técnicas, além da data de emissão dos relatórios.

Após o levantamento da situação dos documentos de Etiquetagem e Extensão, ações básicas de correção foram realizadas no intuito de localizar documentos que não foram

encontrados. Assim, a busca se deu com a Engenheira responsável pelos Ensaios e com a funcionária da secretaria.

Havia apenas uma pasta com os documentos referentes aos modelos de coletores que passaram pelo processo de Extensão de Etiquetagem no GREEN, com exceção dos relatórios que estavam em outra pasta. Todavia, no decorrer do diagnóstico, optou-se por armazenar os relatórios juntamente com os demais documentos referentes ao modelo de coletor, assim, devido ao aumento do volume de documentos, estão sendo utilizadas duas pastas no arquivo físico.

Deveria existir um número total de 107 pastas, entretanto a pasta referente ao modelo de coletor CSP-014-V/H-EE não foi localizada, apesar de seu relatório ter sido emitido e encontrado. A lista dos documentos encontrados para a Extensão e Etiquetagem são:

- Extensões sem realização de ensaio:
  - Autorização do INMETRO;
  - Formulário 1.3 (PET);
  - Tratamento de dados para Relatório de Ensaios;
  - Relatório de Extensão.
  
- Extensões com realização de ensaio:
  - Autorização do INMETRO;
  - Tratamento de dados para Relatório de Ensaios;
  - Formulário 1.1;
  - Formulário 1.2;
  - Formulário 1.3 (PET);
  - Formulário 1.4;
  - Formulário 1.5;
  - Controle 01;
  - Choque Térmico;
  - Inspeção Inicial;
  - Inspeção Final;
  - Notificação de Falhas e Defeitos (Formulário 1.7);
  - Relatório de Extensão.

Cada pasta possui uma variedade e quantidade diferente de documentos. Dentre estes, 25 estão dispersos, não foram assinados ou faltam determinadas assinaturas.

Outro item importante a ser destacado é a falta do padrão adotado pelo Manual da Qualidade no documento *Tratamento de dados para Relatório de Ensaios*. Nele, não há o cabeçalho com o controle de versão do documento, logotipo do GREEN, Código e Título do documento, Endereço e Brasão da PUC Minas, data de aprovação do documento e número de folhas.

## CONCLUSÕES DO DIAGNÓSTICO

O diagnóstico no arquivo físico de documentos levou-nos as seguintes conclusões:

- Falta de um modelo padrão para a criação de documentos e controle de versão;
- Divisão dos documentos em lugares físicos diferentes: Documentos de Ensaio, Extensão e Etiquetagem;
- Falta de pastas de documentos no arquivo;
- Pastas dispersas pela instituição;
- Falta de um documento que indicasse quando e quem retirou as pastas no arquivo;
- Não existência de uma seqüência na ordem dos documentos nas pastas;
- Falta de documentos nas pastas;
- Falta de relatório finais nas pastas;
- Relatórios sem assinatura.
- Documentos perdidos

As dúvidas suscitadas com esse diagnóstico levou-nos a elaborar algumas perguntas e a tomar algumas decisões que deveriam ser implementadas para corrigir os problemas apresentados. Algumas dessas decisões são de natureza administrativa outras são de natureza operacional. As primeiras decisões operacionais a serem tomadas são no sentido que criar uma ordenação física dos documentos no arquivo físico e adotar procedimentos para a gestão dos documentos fisicamente. A partir do primeiro diagnóstico feito quando da criação do documento *Controle 01* já relatado anteriormente foi sugerido que a instituição deveria:

- Definir um modelo padrão para criação de novos documentos.
- Elaborar uma lista de documentos essenciais para cada ensaio de amostra.
- Definir um código único de identificação e localização dos documentos, pois isso facilita a organização física além de ser fundamental para a gestão dos documentos em meio eletrônico.
- Definir as regras de funcionamento do arquivo físico e que serão incorporados para a gestão dos documentos em meio eletrônico

- Revisar e adequar a forma de ordenação dos documentos a partir do novo código de identificação e localização dos documentos no arquivo.
- Definir a ordem seqüencial dos documentos em cada pasta.

A partir da constatação de pastas de documentos inexistentes, documentos faltosos e documentos sem assinatura ficou a pergunta do que fazer com esses casos:

- Como recuperar as pastas dos coletores CSP-061-V e CSP-062-V?
  - Quais os procedimentos a serem adotados?
- Como proceder com os relatórios sem assinatura?
  - Descartar os relatórios sem assinatura ou providenciar a validação dos documentos através da reemissão e assinaturas?

As perguntas postas aos profissionais da informação a partir do diagnóstico executado levaram-nos a buscar as respostas adequadas junto à prática arquivística, que possuem princípios a serem seguidos para a atividade de gestão de documentos. A gestão de documento tem como função principal organizar os documentos para que estes conservem as suas características de documento arquivística que são:

- **Organicidade:** relação que o documento mantém com os demais documentos
- **Unicidade:** é único no conjunto documental ao qual pertence
- **Confiabilidade:** capacidade de sustentar os fatos que atesta.
- **Autenticidade:** se o documento é aquilo que diz ser.
- **Acessibilidade:** garante que aquele documento pode ser localizado

Essas características que devem ser asseguradas ao documento arquivístico levaram-nos a sugerir a organização que as pastas e os documentos que não foram localizados e possivelmente estão perdidos não podem ser substituídos por outros documentos criados, isso iria de encontro ao princípio da unicidade, confiabilidade e autenticidade do documento, uma vez que não existem outros documentos organicamente ligados para atestar a existência da atividade. A não existência do mesmo deve refletir o que realmente aconteceu com esse documento e conseqüentemente com a atividade que ele atesta. A instituição, quando questionada sobre o mesmo deve elaborar um parecer e um relatório atestando e relatando o que realmente aconteceu com as pastas de documentos que faltam e com os documentos não encontrados.

Quanto aos relatórios finais não assinados, a partir do princípio da organicidade, ou seja, a existência de outros documentos junto àquele que atesta a existência da atividade, a instituição pode concluir que realmente a atividade aconteceu e que a não assinatura do relatório não invalida a existência dos outros documentos bem como da atividade de ensaio.

Desta forma a instituição poderá emitir um novo relatório com data atual e proceder a assinatura e validação do documento.

### 3. IMPLEMENTAÇÃO DAS SOLUÇÕES

Após a elaboração do relatório final do diagnóstico bem como da sugestão de medidas administrativas e operacionais a serem tomadas a instituição vem adotando as medidas adequadas para a total implementação das atividades de gestão documental. Atualmente já foram implementadas algumas das sugestões apontadas pelo diagnóstico inicial.

- Foi definido um modelo de criação de documentos bem com um controle de versão que passa a ser adotado já no sistema de gestão eletrônica.
- Foi criada uma tabela onde consta o nome de cada documento referente à amostra de cada coletor, separando os documentos por tipo de ensaio. Assim definido:
  - 1- *Ensaio Completo e Pré-Etiqueta*. Os documentos conferidos relativos aos processos de Ensaio Completo e Pré-Etiqueta, Documentos referentes a cada modelo de coletor; Controle de Exposição Não – Operacional e Relatório de Ensaio. As pastas são organizadas em fases e dentro de cada pasta existem outras pastas, cada uma contendo a documentação de cada amostra que passou pelo processo de ensaio.
  - 2- *Extensão de etiquetagem*. Os documentos conferidos referentes ao processo de Extensão de Etiquetagem se encontram nas seguintes pastas: documentos referentes à amostra de cada coletor solar; relação de emissão de relatórios de Extensão de Etiquetagem; Relatórios de Extensão de Etiquetagem. Os documentos referentes a cada modelo de coletor são armazenados em pastas, armazenados em uma outra pasta.
- A definição de que o processo de Extensão de Etiquetagem consiste na concessão de uma etiqueta sem a realização do ensaio. Esse processo se dá a partir da comparação da documentação do coletor base, ou seja, o que já fez o Ensaio Completo ou Pré-Etiqueta e o novo modelo. Com isso, quando um novo modelo de coletor chega ao GREEN para o processo de Extensão de Etiquetagem ele herda a codificação do seu coletor base, mesmo sendo um novo modelo, o que acarreta na quebra da ordem cronológica.

Após avaliar o diagnóstico dos documentos e os processos referentes a estes, chegou-se a conclusão que os documentos deverão ser organizados através de um código seqüencial, denominado código de rastreabilidade, que deverá ser composto pelos seguintes números:

- Número de identificação do fabricante;
- Número de Identificação do Modelo;
- Número de identificação do produto.

O código de rastreabilidade será utilizado como identificador único para a documentação resultante dos processos de ensaios. Assim, a organização do arquivo físico e no meio digital será dada por esse código de forma a garantir a seqüência cronológica e lógica da documentação e relacionar a documentação do meio físico com as informações e os documentos gerados no meio digital. Essa organização possibilitará a localização dos documentos mais facilmente e, além disso, será possível saber as amostras de quais modelos foram ensaiadas. A decisão de utilizar o código de rastreabilidade para o controle da documentação foi devido a este seguir o mesmo padrão de organização do sistema de informação computadorizado de controle de ensaios e produtos que será implantado.

Após avaliar os processos da documentação referentes aos processos de ensaio também foi possível perceber que apesar da PET (Planilha de Especificações Técnicas) não possuir um código, a mesma está sempre relacionada à documentação da amostra ensaiada, que por sua vez possui um Código GREEN, que a identifica. Por esse motivo, a PET, que agora será preenchida no meio digital, e também será atrelada à amostra que será submetida a algum tipo de ensaio. Entretanto, o preenchimento da PET será realizado para cada modelo.

### CONCLUSÃO

A aplicação dos primeiros passos da gestão de documentos na instituição suscitou mudanças na prática gerencial da instituição que, de acordo com a avaliação da gerência, vem contribuindo para a melhoria dos processos da instituição. A instituição tem uma clareza maior sobre as atividades realizadas bem como um controle das resultantes de cada atividade o que possibilita planejar a pequeno, médio e longo prazo as modificações necessárias. Além disso, o GREEN tem o registro histórico das atividades que acontecem na organização o que possibilita uma melhor gestão das informações da organização. Para o futuro a organização planeja a estruturação completa de todo o sistema de gestão da documentação em meio eletrônico, o que já vem acontecendo em parte, com uma garantia maior de sucesso tendo em vista que é possível hoje, através do meio físico, ter uma clareza de todo o fluxo documental da organização. Serão implementados no sistema de gestão eletrônica o plano de classificação dos documentos e a tabela de temporalidade e destinação.

## NOTAS E REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO/IEC 17025 : Requisitos gerais para competência de laboratórios de ensaios e calibração**. Rio de Janeiro: ABNT, 2001. 20p.

BELLOTTO, H. L. **Arquivos permanentes**: tratamento documental. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

DAVENPORT, H. **Ecologia da informação**. São Paulo: Futura, 2002.

DICIONARIO BRASILEIRO DE TERMINOLOGIA ARQUIVÍSTICA. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional. 2005. Disponível em: <http://www.portalan.arquivonacional.gov.br>>

SCHELLENBERG, T.R. **Arquivos modernos**: princípios e técnicas. 2.ed. Rio de Janeiro: FGV, 2002.

SILVA, A.; RIBEIRO, F. **Arquivística**: teoria e prática de uma ciência da informação. 2.ed. Porto: Afrontamento. 2002.