

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO (UFRJ)  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS (CCJE)  
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS (FACC)  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA E GESTÃO DE UNIDADE DE INFORMAÇÃO (CBG)

**GUSTAVO JORGE BESSA**

GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO ORGANIZACIONAL: ENTERPRISE CONTENT  
MANAGEMENT (ECM) COMO FERRAMENTA DE GESTÃO DE DOCUMENTOS

Rio de Janeiro

2018

GUSTAVO JORGE BESSA

GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO ORGANIZACIONAL: ENTERPRISE CONTENT  
MANAGEMENT (ECM) COMO FERRAMENTA DE GESTÃO DE DOCUMENTOS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Biblioteconomia.

Orientador: Prof. Me. Antonio Victor Rodrigues Botão.

Rio de Janeiro

2018

B557g Bessa, Gustavo Jorge.  
Gerenciamento de conteúdo organizacional:  
enterprise content management (ECM) como  
ferramenta de gestão de documentos/ Gustavo  
Bessa – Rio de Janeiro, 2018.  
74f.; il.

Orientador: Prof. Me. Antonio Victor Rodrigues  
Botão.

Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado  
em Biblioteconomia e Gestão de Unidade de  
Informação) – Universidade Federal do Rio de  
Janeiro, 2018.

1. Gerenciamento de recursos informacionais. 2.  
ECM. 3. Documento. 4. Informação. 5. I Botão, A.  
V. R., orientador. II Título.

CDD 658.4

**GUSTAVO JORGE BESSA**

**GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO ORGANIZACIONAL: ENTERPRISE CONTENT  
MANEGMENT (ECM) COMO FERRAMENTA DE GESTÃO DE DOCUMENTOS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de  
Unidades de Informação da Universidade  
Federal do Rio de Janeiro, como requisito  
parcial à obtenção do título de bacharel em  
Biblioteconomia.

Rio de Janeiro, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

---

Prof. Me. Antonio Victor Rodrigues Botão (Orientador)  
Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação - UFRJ

---

Profa. Me. Nadir Ferreira Alves  
Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação - UFRJ

---

Profa. Dra. Ana Maria Ferreira de Carvalho  
Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação - UFRJ

## AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por sempre ter me abençoado nesta vida. A Ele agradeço pela minha saúde, pela família e amigos que eu tenho, por todas as minhas conquistas e pelo privilégio de poder estudar na Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ.

Agradeço minha família, minha mãe Olívia, meu pai Jairo e meu irmão Gabriel. Sem eles ao meu lado nada disso seria possível. Agradeço imensamente por sempre estarem ao meu lado, por investirem sempre no meu futuro, possibilitando as realizações dos meus sonhos até aqui. Nada disso seria possível sem a ajuda deles. Sou imensamente grato a Deus pela minha família.

Agradeço meus amigos, dentro e fora da UFRJ, que sempre me deram forças e motivos para nunca desistir.

Agradeço o curso de biblioteconomia da UFRJ, representado pelos professores. Sou grato a todos pelos ensinamentos, dentro e fora de sala, por todo o apoio a mim oferecido, pelo exemplo de pessoas e de profissionais que são, me incentivando a buscar sempre mais e a me tornar um profissional cada vez melhor.

Agradeço o meu orientador, Botão pela pessoa incrível que é, por todos os ensinamentos em sala de aula, por todas as conversas, brincadeiras, risadas e pela enorme paciência na elaboração deste trabalho. Sem ele nada disso seria possível. Agradeço por todas as sugestões, dicas e comentários que contribuíram para este momento. Meu muito obrigado.

Agradeço os membros da banca examinadora pelas orientações e contribuições para que este trabalho fosse possível, professoras Nadir e Ana Carvalho.

Agradeço a todos os funcionários da UFRJ, que contribuíram de alguma maneira para este trabalho, em especial aos grandes amigos da Biblioteca Central do CT.

Agradeço a UFRJ, pelo privilégio de estudar em uma das melhores instituições de ensino do país e do mundo. Uma universidade pública, de qualidade, que resistiu e sempre resistirá.

Agradeço também todas as pessoas que tenho muito carinho e que contribuíram de alguma forma nesta etapa da minha vida.

*“Nas grandes batalhas da vida, o primeiro passo para a vitória é o desejo de vencer.”*

(Mahatma Gandhi)

## RESUMO

Apresenta um trabalho de conclusão de curso em Biblioteconomia e Gestão de Unidade de Informação que tem como objetivo analisar o Gerenciamento de Conteúdo Organizacional (ECM) como ferramenta de gestão de documentos. Justifica a necessidade de discutir a adequação dos procedimentos e técnicas preconizados pela gestão documental a um ambiente informatizado com o ECM nas organizações em geral, baseados no uso da informação em seus diversos suportes, bem como ratificar a implementação de *software* de gestão de documentos como solução eficiente de automação e integração de conteúdos informacionais disponíveis nas organizações. Desenvolve o referencial teórico com base nas noções de documento e informação com foco na técnica do ECM. Indica nos procedimentos metodológicos a pesquisa bibliográfica com caráter em revisão de literatura. Conclui que o ECM se torna um recurso fundamental e imprescindível na contemporaneidade, para a obtenção dos melhores resultados no tratamento informacional dos documentos e informações orgânicas, contribuindo para o desenvolvimento de boas práticas arquivísticas.

**Palavras-chave:** Gerenciamento de recursos informacionais. ECM. Documento. Informação. GED. Gestão Eletrônica de Documentos.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1:	Etimologia da palavra “documento”.....	16
Figura 2:	Semântica da palavra “documento”.....	16
Figura 3:	Etimologia da palavra “informação”.....	21
Figura 4:	Semântica da palavra “informação”.....	22
Figura 5:	Etapas de gerenciamento do conteúdo não estruturado.....	44
Figura 6:	Benefícios esperados para o investimento em ECM.....	46
Figura 7:	Exemplos de fontes de conteúdo não estruturado.....	48
Figura 8:	Ciclo de vida documental.....	51
Figura 9:	Classificação de ferramentas/tecnologias de ECM.....	54
Figura 10:	Classificação em quadrantes das tecnologias ECM.....	55
Figura 11:	Caracterização de ferramentas de conteúdo e colaboração.....	55
Figura 12:	Um Processo simplificado de ERP.....	56
Figura 13:	Relação entre e-Business x e-Commerce.....	57
Figura 14:	Processo de captação de conteúdo.....	59
Figura 15:	Ambiente típico de GED.....	60
Figura 16:	Processo de gerenciamento de conteúdo.....	61
Figura 17:	Processo de armazenagem.....	62
Figura 18:	Processo de Distribuição e Entrega de conteúdo.....	63
Figura 19:	Processo de Preservação do conteúdo.....	65



## LISTA DE QUADROS

Quadro 1:	Sistematização dos conceitos de documento a partir de autores da ciência da Informação (CI) e da arquivologia (ARQ).....	19
Quadro 2:	Sistematização dos conceitos de informação a partir de autores da ciência da informação (CI) e da arquivologia (ARQ).....	26
Quadro 3:	Sistematização dos conceitos de dado, mensagem e conhecimento a partir da ciência da informação (CI) e da arquivologia (ARQ).....	27
Quadro 4:	Sistematização do conceito de documento arquivístico a partir dos clássicos.....	30
Quadro 5:	Sistematização do conceito de documento arquivístico a partir de autores contemporâneos.....	34
Quadro 6:	Documento arquivístico digital: características e partes constituintes.	41
Quadro 7:	Comparação entre atividades de recuperação de documentos em papel e ECM.....	49

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

AIIM	Association for Information and Image Management
ARQ	Arquivologia
BD	Blu-Ray
BPM	Business Process Management
CI	Ciência da Informação
CONARQ	Conselho Nacional de Arquivos
CRM	Customer Relationship Management
DI	Document Imaging
DM	Document Management
DOC	Documento
ECM	Enterprise Content Management
EDMS	Electronic Document Management Systems
EDMS	Engineering Document Management System
EDRMS	Electronic Document and Records Management Systems
ERMS	Electronic Records Management Systems
ERP	Enterprise Resource Planning
GED	Gestão Eletrônica de Documentos
HD	Hard Drive
IDMS	Integrated Document Management Software or Systems
KM	Knowledge Management
RM	Record Management
SINAR	Sistema Nacional de Arquivos
WCM	Web Content Management

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>11</b>
1.1	PROBLEMA.....	13
1.2	JUSTIFICATIVA.....	13
1.3	OBJETIVO GERAL.....	14
1.4	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	14
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>15</b>
2.1	DOCUMENTO E INFORMAÇÃO.....	15
2.2	DOCUMENTO ARQUIVÍSTICO.....	29
2.3	DOCUMENTO ARQUIVÍSTICO DIGITAL.....	36
<b>3</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>42</b>
<b>4</b>	<b>ECM.....</b>	<b>43</b>
4.1	ECM – CARACTERÍSTICAS, FERRAMENTAS E TECNOLOGIAS ASSOCIADAS.....	52
4.2	CAPTAÇÃO DE CONTEÚDO.....	58
4.3	GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO.....	59
4.4	ARMAZENAGEM.....	61
4.5	DISTRIBUIÇÃO E ENTREGA DE CONTEÚDO.....	63
4.6	PRESERVAÇÃO DE CONTEÚDO.....	64
<b>5</b>	<b>RESULTADOS.....</b>	<b>66</b>
<b>6</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>68</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>69</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A rápida mudança de uma economia industrial para uma economia da informação vem sendo observada nos últimos anos. Neste contexto, a informação se torna peça fundamental para o crescimento e desenvolvimento das organizações.

O poder já não é mais visto como aquilo que se tem, mas como aquilo que se sabe. A informação se torna fundamental na disputa capitalista, vence aquele que da melhor maneira possível saiba captar, gerenciar, recuperar e utilizar a informação. As organizações a frente desta disputa serão as grandes vencedoras do futuro (MCGEE & PRUSAK, 1994).

Na era da informação a sobrevivência das organizações dependerá da habilidade em processar dados, transformá-los em informações, distribuí-las corretamente e utilizá-las com rapidez para tomar decisões hoje e, se necessário, mudá-las amanhã, com a chegada de novas informações. A comunicação, que é o processo de troca de informações, tem um papel crucial nesta era da informação. Tal processo é fundamental na vida de uma organização porque nenhum indivíduo pode gerar sozinho todas as informações necessárias para a tomada de uma decisão (BARTOLOMÉ, 1999A apud PEREIRA, 2003, p.20).

A transição da sociedade industrial para a sociedade da informação pode ser compreendida pelo advento das telecomunicações e das tecnologias integradas de informação. Neste contexto, a informação ganhou destaque e se tornou instrumento imprescindível.

As transformações desencadeadas pelo avanço tecnológico tornam o acúmulo de capital, que na sociedade industrial era considerado sinônimo de poder, dependente da produção, gerenciamento, uso e preservação da informação na sociedade contemporânea. A nova mensuração econômica passa a ser representada pelo quanto se sabe e não mais o quanto se tem, implicando, a partir deste novo modelo, em profundas modificações na sociedade.

Neste contexto é discutida a questão da globalização, que segundo Lobato (1997, p. 18 apud Pereira, 2003) “[...] não é uma mudança para o caos, mas sim uma transformação que se direciona para uma nova sociedade civil mundial, em que os cidadãos viverão uma perspectiva trifásica: serão simultaneamente de uma nação, de uma região e do mundo.”

Como resultado da globalização, a tecnologia da informação se faz universalizada, tal fato implica em uma economia do conhecimento que reflete suas conseqüências nas organizações, elevando seus padrões de negócio e de qualidade. Por estarem inserida em um ambiente global, as transformações e mudanças da economia atual são constantes. Segundo

Lobato (1997) a globalização no contexto atual é fundamentalmente uma globalização da informação.

Em dias atuais vivemos uma revolução da informação, esta revolução se reflete em todos os setores da economia, quanto maior for o grau de informação obtido, maiores serão as chances de se manter em um mercado que se torna a cada segundo mais competitivo. Devido seus impactos na sociedade a revolução da informação pode ser comparada à revolução industrial.

Neste novo ambiente gerado pela informação e pela globalização temos a tecnologia como fator fundamental e dinâmico para elaboração de vantagens estratégicas. É por meio da tecnologia da informação que se pode realizar uma reestrutura no modo de gestão e de negócios, trazendo maior agilidade nas atividades e processos colocando o cliente sempre ao centro das decisões, estabelecendo novos princípios e visões operacionais.

As organizações deste modo são forçadas a elaborarem uma infraestrutura de tecnologia, investindo sempre nesta área para que o futuro da empresa não seja comprometido por defasagem tecnológica, almejando sempre alavancar os resultados.

Vale ressaltar que estas mudanças e investimentos não precisam ser necessariamente realizados da noite para o dia, qualquer mudança brusca requer um tempo de adaptação da organização e dos funcionários. O cuidado com o tempo é fundamental, o mercado e a economia, como dito anteriormente, estão sempre em transformação, cabe aos gestores elaborarem estratégias para realizarem tais mudanças, tendo em vista que esse novo ambiente de negócios não espera por muito tempo. A área de tecnologia da informação não pode ser gerenciada separadamente, ela deve ser trabalhada em conjunto com as áreas sociais da organização.

A tecnologia permite transportar dados, voz ou imagem, como também manusear grandes volumes de informação, dando forma concreta às redes. Interliga computadores, base de dados e aplicações. A tecnologia aproxima as pessoas, elimina distâncias, integra organizações e traz qualidade de vida às pessoas (SHIOZAWA 1993, apud PEREIRA 2003, p. 20).

Todo movimento da história humana pode ser compreendido por movimentos da tecnologia e da informação, pois a história do mundo não pode ser compreendida em desalinho com a história da tecnologia e da informação. Tecnologia e informação são o centro da organização social e de todas as estruturas ideológicas, políticas e econômicas. LONDON (2002).

De acordo com Prusak e McGee (1994), na sociedade da informação, a concorrência entre as organizações se baseia em sua capacidade de adquirir, tratar, interpretar e utilizar a informação de forma eficaz. A liderança dessa competição apontará as organizações vencedoras do futuro, enquanto as que não o fizerem serão facilmente excluídas do mercado.

Em concordância com esse pensamento Drucker (1996), orienta as empresas sobre a importância de basearem suas atividades na informação. Na medida em que as economias alteram seu embasamento de produção incorporando informação e conhecimento, o capital humano e a qualidade de vida se convertem em fatores de desenvolvimento, Soupizet (2003).

## 1.1 PROBLEMA

A implementação do ECM como ferramenta de gestão de conteúdos organizacionais está vinculada à adequação condicionada de inclusão dos métodos, procedimentos e técnicas preconizados pela gestão de documentos arquivísticos? Abordagem aos temas:

- a) gestão;
- b) gestão estratégica;
- c) gestão documental;
- d) eficiência;
- e) qualidade;
- f) documento;
- g) tecnologia.

## 1.2 JUSTIFICATIVA

Este estudo foi realizado a partir da necessidade de se discutir a adequação dos procedimentos e técnicas preconizados pela gestão documental a um ambiente informatizado com o ECM nas instituições em geral, visto que as mesmas vêm cada vez mais produzindo documentos digitais e que governos, organizações e cidadãos dependem do documento digital como fonte de prova e de informação, e para garantia de direitos, além da gestão de documentos, independentemente da forma ou do suporte adotados, ter por objetivo garantir a produção, a manutenção e a preservação de documentos confiáveis e autênticos para o acesso oportuno pelas entidades e pessoas adequadas.

### 1.3 OBJETIVO GERAL

Este estudo teve por intuito analisar a implementação de *software* de gestão de documentos, a partir da técnica de ECM, como solução eficiente de automação e integração de conteúdos informacionais disponíveis nas organizações para ratificar a importância da adequação dos procedimentos e técnicas aplicadas no tratamento documental às tecnologias modernas de gerenciamento eletrônico de documentos no ambiente corporativo.

### 1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Conceituar informação e documento na contemporaneidade;
- b) Analisar a adequação dos procedimentos de gestão documental à luz das tecnologias de informação e comunicação (TIC);
- c) Abordar as implicações da implementação da técnica de gerenciamento de conteúdo organizacional (ECM);
- d) Ratificar a importância dos procedimentos e técnicas de gestão documental quando ajustados na implantação do ECM.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico deste trabalho está baseado em três temas interligados, são eles: Documento, Informação e ECM. Abordaremos as variações conceituais de documento e informação a partir de uma análise entre as áreas da ciência da informação e da arquivologia. Pretende-se, com isso, alcançar os objetivos propostos.

### 2.1 DOCUMENTO E INFORMAÇÃO

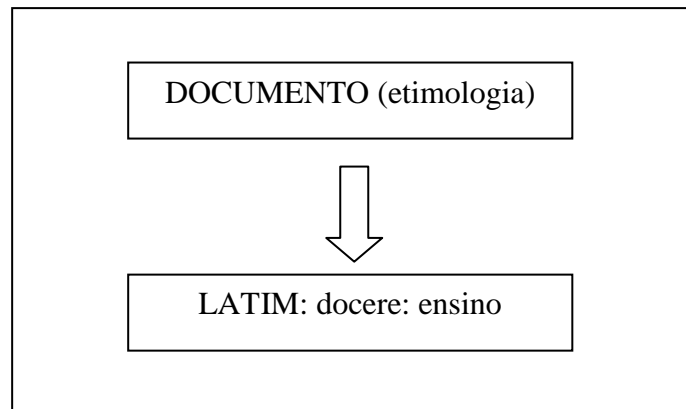
Há milhares de anos o pensamento humano tem sido registrado por meio de sinais gráficos em diferentes formas e em diferentes suportes, são exemplos as pinturas rupestres realizadas com resto de carvão, pigmentos de plantas e sangue animal. Todos estes registros já encontrados são considerados documentos e hoje já classificados como informação. Mas como surgiu esse entendimento e o que é de fato um documento? Tal pergunta se torna ainda mais necessária quando falamos de tecnologia, isso porque diversas transformações ocorreram e possibilidades foram abertas com a migração do físico para o digital. Todos estes registros digitais podem também ser considerados documentos?

Diante deste desconforto, Buckland aponta que diversas foram as tentativas de resposta para esta questão e os resultados foram definições um tanto quanto metafóricas de documento como “conhecimento capturado”, “dados em contexto” (Buckland, 1998). Uma outra alternativa foi denominar tudo de informação. Fica evidente, portanto, que a questão é bem complexa e que estudos com um olhar mais apurado são necessários, pois percebemos que a questão conceitual antecede esta problemática digital. Para compreendermos esta questão faremos, portanto uma abordagem filológica e outra entitativa do termo.

De acordo com Sagredo e Izquierdo (1982) com a abordagem filológica encontraremos as definições semântica e etimológica da palavra. A semântica envolve o conteúdo do conceito e sua definição. A etimologia envolve o nome do conceito e sua denominação. Deste modo, Lopez (apud Sagredo e Izquierdo, 1982) nos diz que documento vem do latim *documentum*, e sua raiz é a mesma de *docere*, que significa ensinar, dando a ideia de que documento significa ensino. Por sua vez, Rodrigo Bravo (2002) nos diz que o sufixo “mento”, em latim *mentum*, apresenta “um sentido instrumental” e Buckland (1991) reitera este entendimento ao conferir-lhe o significado de “meios”. Desta forma temos documento como meio de ensinar ou informar.



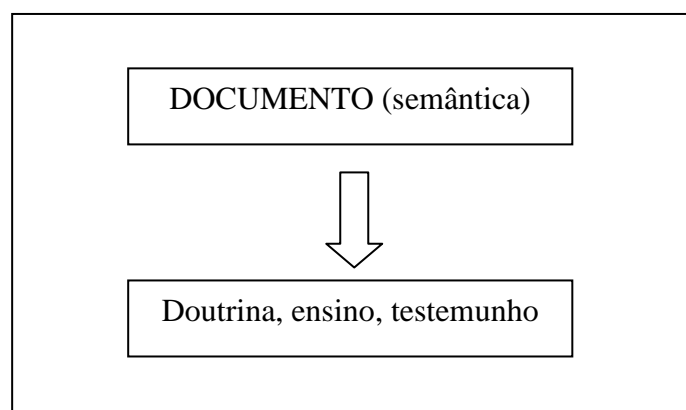
Figura 1: Etimologia da palavra “documento”.



Fonte: adaptado de Rondinelli (2013)

Na vertente semântica, Sagredo e Izquierdo (1982) recorreram ao *Diccionario de autoridades*, de 1732 produzido pela Real Academia Española de la Lengua, no qual documento representa doutrina ou ensino com que se procura instruir alguém. Segundo o Dicionário Houaiss da língua portuguesa (Houaiss, 2001) documento é “qualquer escrito usado para esclarecer determinada coisa; qualquer objeto de valor documental que elucide, instrua, prove ou comprove cientificamente algum fato, acontecimento, dito.” Desta forma, doutrina, ensino, testemunho constituem a vertente semântica da palavra documento sintetizada na figura 2.

Figura 2: Semântica da palavra “documento”.



Fonte: adaptado de Rondinelli (2013)

Analisaremos o termo “documento” de maneira entitativa, para isto o termo será dividido em duas áreas do conhecimento: a ciência da informação e a arquivologia. O objetivo desta divisão é mostrar as semelhanças e as diferenças que o termo possui no entendimento

das áreas. Na abordagem entitativa do conceito de documento citaremos: Otlet, Briet, Buckland e Rendón Rojas, autores com destacada atuação na área da ciência da informação.

Otlet (1934, p. 43) define documento como “um suporte de uma certa matéria e dimensão [...] no qual se incluem sinais representativos de certos dados intelectuais”. Como exemplos de documentos o autor menciona volumes, folhetos, revistas, discos etc. Otlet (1934, p. 243) entende que “As coisas materiais em si (objetos) podem ser consideradas documentos quando se colocam como elementos de estudo ou provas de uma demonstração”.

Briet (1951, p. 7) diz que documento é “toda base do conhecimento fixado materialmente e suscetível de ser utilizado para consulta, estudo ou prova”. A autora diz que animais não podem ser considerados documentos, mas fotografias e catálogos que se referem a estes sim, portanto a autora apresenta a seguinte definição, documento é “todo índice concreto ou simbólico, conservado ou registrado com a finalidade de representar, reconstruir ou demonstrar um fenômeno físico ou intelectual”. BRIET (1951, p. 7).

Buckland defende informação como coisa. Para o autor, isto seria a representação da informação como conhecimento, ou seja, a maneira de deixar tangível aquilo que não é. Desta forma, dados, textos, filmes, fotografias seriam representados de forma tangível, tornando-se documentos.

Se um mapa é um documento, por que um mapa tridimensional também não seria? Por que um globo terrestre não deveria ser considerado um documento se é [...] uma descrição física de alguma coisa? Se um globo terrestre [...] é um documento [...] por que não se considerar a maquete de uma locomotiva ou de um navio um documento? A locomotiva ou navio originais, ou mesmo uma réplica tamanho natural, seriam ainda mais informativos que a maquete (BUCKLAND, 1991)

Rendón Rojas (1999, p. 35) faz a seguinte reflexão acerca do conceito de documento, para ele “descartamos tomar o documento como ‘suporte que contém informação’ porque nesse caso explode o universo com o que o cientista da informação tem que trabalhar, já que tudo se converte em documento: estrelas, átomos, plantas, animais, seres humanos”. Para o autor qualquer objeto só deve ser considerado documento se ele foi criado especificamente para esta função, se aproximando, portanto dos pensamentos de Briet e se afastando de Otlet e de Buckland.

A próxima área contemplada será a arquivologia, para isto abordaremos autores com destacada produção na área como: Cortés Alonso, Heredia Herrera, Martín-Pozuelo Campillos, Rodríguez Bravo e Duranti.

Cortés Alonso (1989) diz que documento é o testemunho da atividade do homem, fixado em um suporte perdurável.

Heredia Herrera (1991) defende que documento é todo registro de informação independente de seu suporte físico. Abarca tudo o que pode transmitir o conhecimento humano: livros, revistas, fotografias, filmes, mapas, etc. Tudo que de maneira geral tenha um caráter representativo. A autora defende ainda que “documento é o testemunho da atividade do homem, fixado num suporte perdurável que contem informação” (HEREDIA HERRERA, 1991, p. 122).

Martín-Pozuelo Campillos defende a ideia de que documento é uma ferramenta indispensável para transmitir conhecimentos, ideias e dar testemunho dos fatos. A autora entende que “a definição de documento tem como ponto de partida sua característica fundamental: a acumulação de informação e a possibilidade de poder oferecê-la em um dado momento” (MARTÍN-POZUELO CAMPILLOS, 1996, p. 91).

Para Rodríguez Bravo (2002) documento é um suporte portador de uma mensagem emitida com intenção comunicativa e potencialmente informativa para o receptor.

Acreditamos que a vontade do emissor de transmitir uma mensagem é fundamental para que haja um documento, e toda mensagem é sempre potencialmente informativa. È certo que a informação só existe a partir da perspectiva do receptor, por isso falamos de informação potencial [...] quando abordamos o conceito de documento, que entendemos como aquele ente cuja função principal é comunicativa (RODRÍGUEZ BRAVO, 2002, p. 85).

De acordo com Luciana Duranti, documento tradicionalmente se refere à multiplicidade de fontes de evidência, é entendido como documento escrito, que por sua vez é definido como “evidência produzida num suporte (papel, fita magnética, disco, placa etc.) por meio de um instrumento de escrita (caneta, lápis, máquina de escrever etc.) ou de um aparato para fixação de dados, imagens, e/ou vozes” (DURANTI, 1998, p. 41). Ainda segundo a autora, documento arquivístico pode ser definido por documento criado por pessoa física ou jurídica e informação registrada (DURANTI, 1998).

Finalmente, é válido ressaltar a diferença no entendimento de documento entre a ciência da informação e a arquivologia. Para a ciência da informação, de acordo com alguns

teóricos, o termo se encontra fortemente associado à sua própria origem como área do conhecimento. Já para a arquivologia, o termo é compreendido como documento fixado num suporte. O quadro 1 sintetiza o que foi aqui analisado.

Quadro 1: Sistematização dos conceitos de documento a partir de autores da ciência da Informação (CI) e da arquivologia (ARQ).

AUTORES	ÁREA	ANO	DOCUMENTO
Otlet	CI	1934	“As coisas materiais em si (objetos) podem ser consideradas documentos quando se colocam como elementos de estudo ou provas de uma demonstração.”
Briet	CI	1951	“Todo índice concreto ou simbólico, conservado ou registrado com a finalidade de representar, reconstruir ou demonstrar um fenômeno físico ou intelectual.”
Buckland	CI	1991	Informação-como-coisa: livros, textos, fotografias, edifícios, pessoas, eventos apontam para alguma informação, logo constituem evidência física, documento, ou seja, “coisa a partir da qual se pode aprender”.
Rendón Rojas	CI	1999	Objetivação do pensamento. Serve de orientação ao projeto social humano. Só é documento quando tratado como tal, isto é, quando submetido a certas estruturas pelo cientista da informação.
Cortés Alonso	ARQ	1989	“Testemunho da atividade do homem fixado num suporte.”
Heredia Herrera	ARQ	1991	“Testemunho da atividade do homem fixado num suporte que contém informação.”
Martín-Pozuelo Campillos	ARQ	1996	“Ferramenta indispensável para transmitir conhecimentos, ideias e dar testemunho dos fatos.”
Rodríguez Bravo	ARQ	2002	“Suporte portador de uma mensagem emitida com intenção comunicativa e potencialmente informativa para o receptor.”
Duranti	ARQ	1998	“Evidência produzida num suporte.”
Duranti	ARQ	2002	“Informação registrada.”

Fonte: Adaptado de Rondinelli (2013)

Os autores citados apresentam pensamentos semelhantes. É possível observar uma concordância quanto a materialidade do documento. O documento é aquilo que está fixado num suporte e sua funcionalidade é demonstrada pelo fluxo, uso e comunicação da informação.

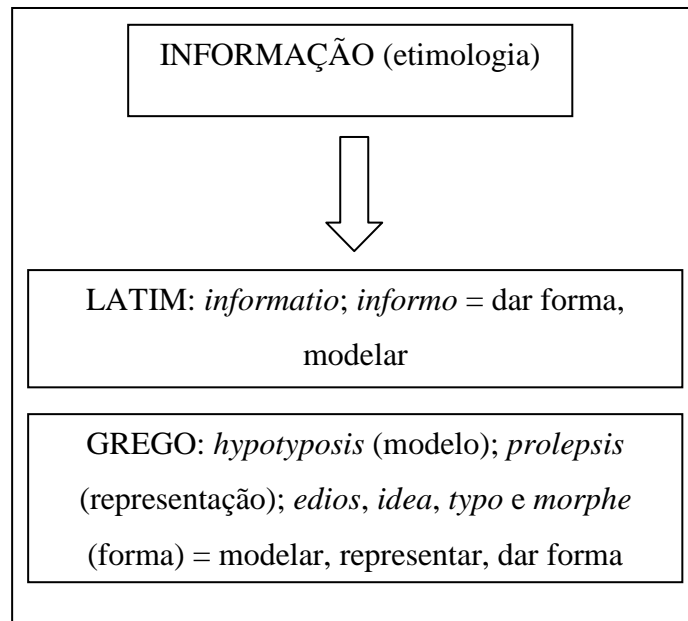
Na linguagem cotidiana, a palavra informação é imediatamente associada à notícia, acontecimento, conhecimento. Trata-se de algo que ocorre desde sempre na sociedade humana. Entretanto, na sociedade humana contemporânea, ela assumiu tal dimensão que deu origem à chamada sociedade da informação, já mencionada anteriormente, caracterizada pela tecnologia e pelas redes de computadores.

É lugar-comum considerar-se a informação condição básica para o desenvolvimento econômico, juntamente com o capital, o trabalho e a matéria-prima; mas o que torna a informação especialmente significativa na atualidade é sua natureza digital. O impacto da tecnologia da informação sobre as ciências naturais e sociais, em particular, tornou essa noção corriqueira um conceito altamente controvertido (CAPURRO e HJORLAND, 2007, p. 149).

De fato, a natureza digital da informação, além de modificar as relações pessoais e institucionais, altera a si mesma, com o surgimento da expressão “tempo real”. Neste novo cenário, o conceito de documento parece perder espaço. Ao se referirem aos sistemas de recuperação da informação, Capurro e Hjørland (2007) comentam o fato de alguns pesquisadores terem substituído a palavra documento pelas palavras armazenamento e recuperação de informações. Neste caso, estamos diante de uma situação na qual nos perguntamos sobre a capacidade do conceito informação abrigar tudo que é gerado pela tecnologia digital. Deste modo é preciso recomeçar e mais uma vez buscar respostas a partir do conceito de informação, por meio das vertentes filológica e entitativa.

A palavra informação vem do grego antigo, *hypotyposis*, que significa modelo; *prolepsis*, que significa representação e *morphe*, que significa forma. Sua origem também se faz presente no latim, onde *informatio* significa dar forma ou modelar.

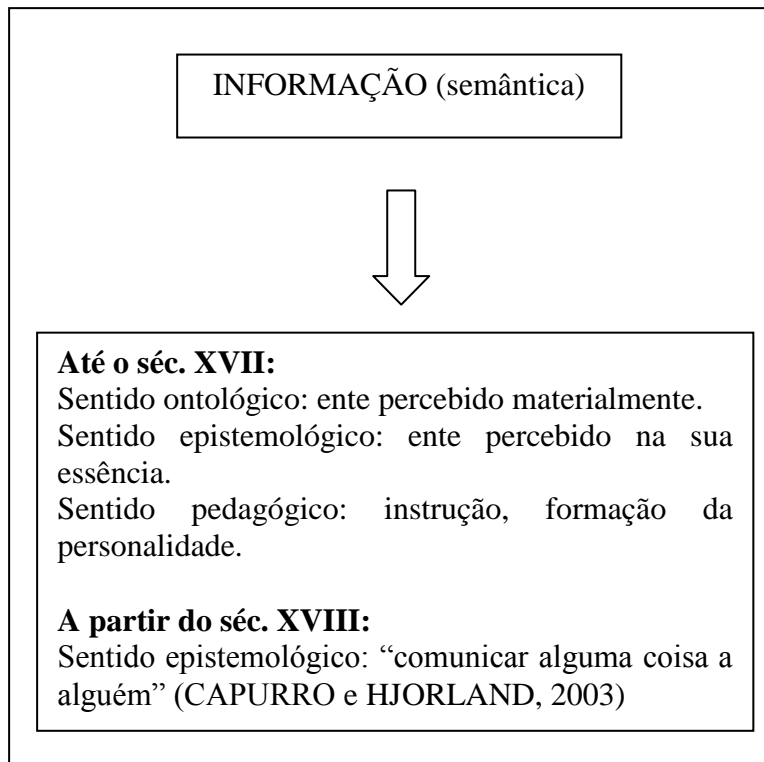
Figura 3: Etimologia da palavra “informação”.



Fonte: adaptado de Rondinelli (2013)

Na vertente semântica, Capurro e Hjørland (2007) identificam em *informatio* e *informo* os sentidos ontológico, epistemológico e pedagógico. O primeiro diz respeito à materialidade, ou seja, informação como forma para que possa ser percebida. O segundo se refere à compreensão de informação como forma, sua essência. Já o sentido pedagógico estaria inserido no epistemológico, porém com um sentido de formação moral ou de moldar a personalidade. Os autores percebem uma mudança no sentido epistemológico na transição da Idade Média para a Idade Moderna, onde informar muda de matéria para intelecto.

Figura 4: Semântica da palavra “informação”.



Fonte: adaptado de Rondinelli (2013)

Exatamente como no caso do estudo do documento como entidade, o estudo entitivo de informação requer uma divisão, e com o mesmo objetivo, identificar semelhanças e diferenças no entendimento do que vem a ser informação no âmbito da ciência da informação e da arquivologia.

Na abordagem entitiva do conceito de informação citaremos: Shannon, Weaver, Zeman, Wersing e Neveling, Belkin e Robertson, McGarry, Brooks, Farradane, Meadow e Yuan, Madden, Rendón Rojas, Pinheiro, Barreto e Capurro, autores com destacada atuação na área da ciência da informação.

Shannon e Weaver acreditam que a informação possui um sentido especial e que o termo visa à busca pela transmissão de sinais.

Informação é uma medida de liberdade de escolha que temos no ato de selecionar uma mensagem. Quanto maior for a liberdade de escolha, maior será a informação, e maior será a incerteza de que a mensagem realmente selecionada será uma determinada mensagem que singularizamos. Assim sendo, maior liberdade de escolha, maior incerteza e maior informação (SHANNON e WEAVER, 1975, p. 19).

A informação é estudada por Zeman a partir de uma densa abordagem filosófica. Isso porque, segundo ele, a questão da qualidade, e não apenas da quantidade, está intimamente ligada à informação e esclarece ainda que informar é classificar alguma coisa.

A informação é [...] a qualidade que a realidade material tem de ser organizada [...] e sua capacidade de organizar, de classificar em sistema, de criar [...]. É juntamente com o espaço, o tempo e o movimento, uma outra forma fundamental de existência da matéria (ZEMAN, 1970, p. 167).

É possível compreender a informação em geral como algo que é colocado em forma, em ordem. A informação significa a colocação de alguns elementos ou partes, materiais ou não materiais, em alguma forma, algum sistema classificado; significa a classificação de alguma coisa (ZEMAN, 1970, p. 156).

Wersig e Neveling (1975) acreditam que na informação como estrutura. Ela está nos átomos e moléculas e em todas as suas possíveis combinações. Consideram também que a informação é o conhecimento adquirido a partir da percepção da estrutura do mundo e ainda que a mensagem possa ser considerada um conjunto de símbolos a serem comunicados.

Belkin e Robertson (1976) esclarecem que compreendem o conceito de estrutura de maneira diferente daquele defendido por Wersig e Nevile.

Wersig e Neveling usam o conceito de “estrutura” com particular referência às estruturas do mundo real (nosso ambiente). Eles também se referem à reflexão dessas estruturas em imagens individuais ou sociais. Nós, por outro lado, partimos da imagem [no sentido de Boulding: a concepção mental que temos do nosso ambiente e de nós mesmos nele], e consideramos as estruturas da imagem em si. Essas estruturas podem, ou não, representar reflexões das estruturas do mundo real (BELKIN E ROBERTSON, 1976, p. 198).

McGarry defende que existe informação quando o mapa cognitivo ou mental do indivíduo sofre algum tipo de alteração. “É o que se acrescenta a uma representação. Recebemos informação se o que conhecemos é alterado. Informação é o que logicamente justifica a alteração ou reforço de uma representação ou de um estado de coisas” (BECKER, apud MCGARRY, 1980, p. 6). O autor também aborda a diferença entre dado e informação. Para ele, dado seria “[...] a matéria-prima a partir da qual se podem estruturar informações [...] ou qualquer conjunto de símbolos a partir do qual outros símbolos podem ser produzidos” (MCGARRY, 1980, p. 19).



Brooks (1980) defende a informação dividida em objetiva e subjetiva. A primeira se caracteriza pela informação que cada um recebe, como uma notícia transmitida pelo rádio. Porém, se torna subjetiva quando alcança cada ouvinte de uma maneira individual. O entendimento do autor sobre conhecimento é que este não basta ser estruturado na mente, mas sim se tornar imortalizado em artefatos feitos pelo ser humano.

Farradane considera o conhecimento como informações estruturadas na mente. “Conhecimento é definido como um registro memorável de um processo no cérebro, alguma coisa disponível apenas na mente” (FARRADANE, 1980, p. 77). Quanto à informação, esta é definida pelo autor como “Um representante físico do conhecimento (como, por exemplo, a linguagem), usado para fins comunicacionais. É neutra, pois não tem de ser nova para o receptor” (FARRADANE, 1980, p. 77).

Meadow e Yuan (1997) definem dado, informação e conhecimento.

Dado geralmente significa um conjunto de símbolos com pouco ou nenhum significado para o receptor. Informação é um conjunto de símbolos que tem um sentido ou um significado para seu receptor. Conhecimento é a acumulação e integração da informação recebida e processada pelo receptor (MEADOW e YUAN, 1997, p. 701).

Madden nos mostra duas visões acerca deste assunto em épocas diferentes. Em um primeiro momento o autor define informação como “[...] estímulo originado de um sistema que afeta a interpretação, por outro sistema, da relação do segundo sistema com o primeiro, ou da relação que os dois sistemas compartilham em um dado ambiente” (MADDEN, 2000, p. 348). Em um segundo momento o autor, de maneira simplificada e objetiva, aborda conceitos parecidos como contexto, estímulo e visão de mundo.

Honestamente, acho que a definição dada em 2000 era desnecessariamente complexa. Hoje em dia considero informação qualquer coisa que aprimore o modo pelo qual a pessoa (ou organismo) informada percebe o mundo. Poderia ser um estímulo sensorial (exemplo: o som de alguém se aproximando) ou uma comunicação deliberada (exemplo: uma mensagem eletrônica de um convidado dizendo que está chegando) (MADDEN, 2004, p. 9).

Consideremos agora as definições de dado, informação e conhecimento a partir de Rendón Rojas. Para o autor, dados são objetos sensíveis, ou seja, objetos que atuam diretamente sobre nossos sentidos. Quanto à informação, “[...] não existe como um ente acabado e autônomo, mas é construída a partir do mundo material” (RENDÓN ROJAS, 2005,

p. 53). Já o conhecimento, “[...] tem como fonte a própria informação [...] e surge a partir dela” (RENDÓN ROJAS, 2005, p. 53).

A autora brasileira Lena Vânia Ribeiro Pinheiro faz as seguintes considerações.

Dado é um objeto ou um fato bruto percebido pelo sujeito, não construído nem elaborado na consciência, que não passa nem por processos de análise nem por avaliações para sua transferência como informação. Informação é um fenômeno gerado a partir do conhecimento e a ele integrado, que é analisado e interpretado para realizar o processo de transferência da mensagem (isto é, do conteúdo significativo) bem como as transformações cognitivas de pessoas e comunidades, num contexto histórico, cultural e social. Conhecimento é um processo cognitivo e social formado pela assimilação da informação pelo pensamento e para ação. Mensagem é o conteúdo significativo da informação (PINHEIRO, 2007, p. 485).

O autor brasileiro Aldo Barreto entende que

Dado é uma sequência de símbolos quantificados e/ou qualificados. Informação é um conjunto de dados simbolicamente significantes com a competência de gerar conhecimento. Conhecimento é a informação que foi apropriada pelo usuário. Quando a informação é adequadamente assimilada, produz conhecimento, modifica o estoque de informação mental do indivíduo e beneficia tanto o seu desenvolvimento quanto o da sociedade em que vive. Dessa forma, como agente mediador de produção de conhecimento, a informação se qualifica, em forma e substância, como estruturas significativas capazes de gerar conhecimento para o indivíduo e seu grupo (BARRETO, apud ZINS, 2007, p. 485).

Capurro compreende dado como uma abstração. Quanto à informação, segundo o autor ela seria

[...] um conceito multifacetado [...] O uso desse conceito na ciência da informação é a primeira vista controverso, mas se refere basicamente ao significado cotidiano (desde a modernidade): o ato de comunicar conhecimento. [...] sugeriria usar essa definição enquanto aponta para o fenômeno da mensagem, que considero o fenômeno básico na ciência da informação (CAPURRO, apud ZINS, 2007, p. 481).

Sobre os conceitos de mensagem e informação o autor considera “[...] mensagem como oferta de significado, enquanto informação se refere à seleção dentro de um sistema” (CAPURRO, apud ZINS, 2007, p. 481).

A próxima área contemplada será a arquivologia, para isto abordaremos autores com destacada produção na área como: Camargo, Duranti, Livelton e Rodriguez Bravo.

Na área da arquivologia, o conceito informação é abordado no contexto de conceitos da própria área como arquivos ou documentos arquivísticos.

De acordo com Camargo, informação é “todo e qualquer elemento referencial contido num documento. Se a informação, nesse sentido, é parte integrante do documento, este, por sua vez, é parte de um coletivo muito especial a quem denominamos arquivo” (CAMARGO, 1994. P. 34).

Duranti nos diz que documento é “informação registrada, afixada num suporte de maneira concreta e rígida [...] e informação é entendida como um conjunto de dados a serem comunicados no tempo e/ou no espaço” (DURANTI, 2002, p. 11).

Livelton classifica o termo informação como uma “inteligência dada”. Para o autor, esta se refere à “inteligência transmitida ou comunicada não necessariamente com intenção, mas, compartilhada por outros. [...] conversas telefônicas e fragmentos desenterrados em escavações arqueológicas fornecem informação” (LIVELTON, 1996, p. 62).

Os quadros 2 e 3 sintetizam o que foi aqui analisado.

Quadro 2: Sistematização dos conceitos de informação a partir de autores da ciência da informação (CI) e da arquivologia (ARQ).

AUTORES	ÁREA	ANO	INFORMAÇÃO
Shannon	CI	1948	Visão mecanicista de informação; informação no mero sentido de transmissão de sinais e, portanto, igualada à mensagem.
Weaver	CI	1949	Visão da informação a partir de um contexto semântico.
Zeman	CI	1970	“A classificação de alguma coisa”.
Wersing e Neveling	CI	1975	Informação envolve relações entre estruturas (matéria mente humana e sinais).
Belkin e Robertson	CI	1976	“Estrutura de qualquer texto capaz de mudar a imagem de estrutura de um receptor”. Sinais estruturados.
McGarry	CI	1980	Aquilo que altera “o mapa cognitivo ou mental do indivíduo”.

Brooks	CI	1980	Parte da estrutura do conhecimento
Farradane	CI	1980	“Um representante físico do conhecimento”. Linguagem.
Meadow e Yuan	CI	1997	“Conjunto de símbolos com significado para o receptor”.
Madden	CI	2004	“Um estímulo que expande ou corrige a visão de mundo do informado”. Percepção sobre o ambiente físico e social.
Rendón Rojas	CI	2004	Ente ideal objetivado (documento).
Pinheiro	CI	2007	“Fenômeno gerado a partir do conhecimento” que uma vez analisado e interpretado gera novo conhecimento.
Barreto	CI	2009	“Conjunto de dados capazes de gerar conhecimento”.
Capurro	CI	2007	Escolha do significado de uma mensagem.
Camargo	ARQ	1994	Informação é “todo e qualquer elemento referencial contido num documento”.
Duranti	ARQ	2002	“Um conjunto de dados a serem comunicados no tempo e no espaço”.
Livelton	ARQ	1996	“Inteligência dada”, ou seja, uma mensagem dotada de sentido que seja comunicada.

Fonte: Adaptado de Rondinelli (2013)

Com exceção de Shannon, os autores percebem informação, falando de sua materialidade, como um conteúdo fixado num suporte. Sua funcionalidade se faz presente pelo ensino, aprendizagem, registro e comunicação da informação.

Quadro 3 - Sistematização dos conceitos de dado, mensagem e conhecimento a partir da ciência da informação (CI) e da arquivologia (ARQ).

AUTORES	ÁREA	ANO	DADO	MENSAGEM	CONHECIMENTO
McGarry	CI	1980	Dado é a “matéria-prima a partir da qual se pode estruturar informações”.		

Brooks	CI	1980			Informação estruturada em artefatos (livros, artigos, esculturas etc.).
Farradane	CI	1980			Informações estruturadas na mente.
Meadow e Yuan	CI	1997	“Conjunto de símbolos com pouco ou nenhum significado para o receptor”.		“Acumulação e integração da informação recebida e processada pelo receptor”.
Rendón Rojas	CI	2004	Objeto que atua sobre nossos sentidos; fonte de informação.		Entre ideal subjetivado (existe apenas no sujeito).
Pinheiro	CI	2007	Objeto percebido pelo sujeito.	“Conteúdo significativo da informação”.	“Assimilação da informação pelo pensamento e para a ação”.
Barreto	CI	2009	“Sequência de símbolos quantificados e/ou qualificados”.		“Informação que foi apropriada pelo usuário”.
Capurro	CI	2007	Abstração que sugere que algo se dá a conhecer.	“Oferta de significado”.	“Seleção de significado de um sistema (psíquico/social) a partir do seu ‘mundo’ com base na comunicação”.
Duranti	ARQ	2002	“Menor fato dotado de significado”.		

Fonte: Adaptado de Rondinelli (2013)

Nem todos os autores contemplados conceituam os termos em questão. É possível perceber semelhanças entre as visões de McGarry e Rendón Rojas quanto o conceito de dado. Para os autores dado é a matéria-prima da informação. Pinheiro e Capurro analisam a mensagem pelo seu conteúdo semântico. Já para Farradane, Meadow e Yuan, Rendón Rojas, Pinheiro, Barreto, Conhecimento é a informação assimilada pelo sujeito.

## 2.2 DOCUMENTO ARQUIVÍSTICO

Analisaremos o conceito de documento arquivístico a partir de obras de autores com destacada produção na área da arquivologia, que vão desde o Manual dos Arquivistas Holandeses, no século XIX, aos autores contemporâneos.

Arquivo é o conjunto de documentos escritos, desenhos e material impresso recebidos ou produzidos oficialmente por determinado órgão administrativo ou por um de seus funcionários, à medida que tais documentos se destinavam a permanecer na custódia desse órgão ou funcionário (ASSOCIAÇÃO DOS ARQUIVISTAS HOLANDESES, 1973, p. 13).

O termo “conjunto” expressa a ideia de organicidade. Os termos “documentos escritos, desenhos e material impresso” expressam as formas que os documentos arquivísticos podem apresentar. Desta maneira, podemos perceber também que a natureza desta definição de arquivo são pessoas jurídicas.

Todo manuscrito em qualquer suporte, todo texto produzido por máquinas de escrever e todo texto reproduzido mecanicamente por tipos, blocos e clichês: acrescentem-se a estes todas as evidências materiais que, contendo ou não sinais alfabéticos ou numéricos, são – ou presumidamente foram – parte ou anexos de documentos como os definidos anteriormente (JENKINSON, 1922, p. 6).

Esta é a definição de documento arquivístico de acordo com o arquivista inglês Hilary Jenkinson. O autor, em suas publicações, defende a natureza dos arquivos também como pessoas jurídicas, acredita também que o documento arquivístico possua organicidade, imparcialidade, autenticidade, acredita na sua custódia ininterrupta e nas formas de preservação.

Para ser arquivos, materiais têm de ter sido produzidos ou acumulados para cumprir algum propósito. [...] Se foram produzidos no curso de uma atividade intencional e organizada, se foram criados durante o processo de cumprimento de algum negócio administrativo, legal, ou outro objetivo social, então desfrutam de um potencial de qualidade arquivística (SCHELLENBERG, 1956, p. 13).

O autor, em suas publicações, defende a natureza dos arquivos também como pessoas jurídicas, porém com a intervenção do arquivista como parte do processo de seleção, acredita também que o documento arquivístico possua organicidade, evidência, seleção e o uso secundário.

Arquivo é a reunião ordenada dos documentos de uma entidade ou indivíduo, constituídos durante o desenvolvimento de sua

atividade e conservados para a realização de objetivos políticos, jurídicos e culturais daquela entidade ou indivíduo. [...] não faz distinção entre registro ou escritório de protocolo e arquivo, já que um deriva do outro; não faz distinção entre os documentos conservados junto ao escritório que os produziu e os concentrados em outro lugar (CASANOVA, 1928, p. 19-20).

Esta é a definição de arquivo para Casanova. Vale destacar que para o autor existe a necessidade de que os documentos sejam ordenados para que possam constituir um arquivo e destacamos também a sua dupla função, administrativa e cultural.

Para Cencetti “arquivo é o conjunto dos documentos expedidos e recebidos por um ente ou indivíduo para a realização dos próprios fins e para o exercício das próprias funções” (CENCETTI, apud LODOLINI, 1990, p. 121). Lodolini (1990) critica o fato de Cencetti não mencionar os documentos produzidos, já que muitos documentos não são necessariamente expedidos ou recebidos, mas sim criados para uso interno.

Já Brenneke considera arquivo “o conjunto de papéis e de outros documentos constituídos por pessoas físicas ou jurídicas no curso de uma atividade prática ou jurídica, e que, como fontes documentais e provas do passado, são destinados à conservação permanente em um determinado lugar” (BRENNEKE, apud LODOLINI, 1990, p. 121). Vale destacar a expressão “conservação permanente”, indicando a ideia de que o autor condiciona os documentos de acordo com a sua perenidade e também a expressão “provas”, indicando o papel de evidência atribuído aos documentos arquivísticos.

O quadro 4 sintetiza o que foi aqui analisado.

Quadro 4: Sistematização do conceito de documento arquivístico a partir dos clássicos.

AUTORES	ANO	TERMO ADOTADO	IDEIAS CENTRAIS
Associação dos Arquivistas Holandeses	1898	Arquivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Natureza dos arquivos: pessoas jurídicas.</li> <li>• Organicidade.</li> <li>Forma documental.</li> <li>• Anexos.</li> </ul>
Jenkinson	1922	Arquivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Natureza dos arquivos: pessoas jurídicas.</li> <li>• Organicidade (implícita).</li> <li>• Imparcialidade.</li> <li>• Autenticidade.</li> <li>• Forma documental.</li> <li>• Anexos.</li> <li>• Custódia ininterrupta.</li> <li>• Uso pelo órgão produtor.</li> <li>• Preservação.</li> </ul>

Schellenberg	1956	Documento arquivístico Arquivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Natureza dos arquivos: pessoas jurídicas e intervenção do arquivista.</li> <li>• Organicidade (implícita).</li> <li>• Evidência.</li> <li>• Seleção.</li> <li>• Uso secundário.</li> </ul>
Casanova	1928	Arquivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Natureza dos arquivos: pessoas físicas e jurídicas.</li> <li>• Organicidade (implícita).</li> <li>• Ordenação.</li> <li>• Uso pelo órgão produtor.</li> <li>• Uso secundário.</li> </ul>
Concetti	1937	Arquivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Natureza dos arquivos: pessoas físicas e jurídicas.</li> <li>• Organicidade (implícita).</li> <li>• Uso pelo órgão produtor.</li> </ul>
Brenneke	1953	Arquivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Natureza dos arquivos: pessoas físicas e jurídicas.</li> <li>• Organicidade (implícita).</li> <li>• Evidência.</li> </ul>

Fonte: Adaptado de Rondinelli (2013)

Shellenberg é o único que apresenta uma visão diferente sobre a natureza dos arquivos. Para ele existe a possibilidade da intervenção do arquivista neste processo. Os demais autores pensam de forma semelhante. Entendem a concepção de arquivos por pessoas físicas e jurídicas.

“Um fundo de arquivos é, de fato, o conjunto de documentos de qualquer natureza que qualquer corpo administrativo, qualquer pessoa física ou moral, reuniu automaticamente e organicamente em razão de suas funções ou atividades” (ASSOCIAÇÃO DOS ARQUIVISTAS FRANCESES, 1973, p. 22).

As obras de arte e os livros se destinam a quem quer que esteja em condições de vê-los, lê-los e compreendê-los. Os documentos (de arquivo), em vez disso, não se destinam aos futuros usuários dos arquivos, mas a finalidades jurídicas e administrativas, ou meramente práticas, estreitamente ligadas – em cada caso- às funções e às competências próprias dos escritórios e dos entes que os criam, classificam e conservam com critérios próprios que tendem a racionalizar a organização da sua própria atividade (CARUCCI, 1983, p. 12).

Carucci orienta que o documento arquivístico “não é gerado a fim de que um dia um historiador possa estudá-lo, mas sim porque em determinado momento deu-se a assinatura de um tratado internacional, a promulgação de um decreto ou a celebração de um contrato entre



particulares” (CARUCCI 1983, p. 12). Segundo a autora “Arquivo é o conjunto de documentos produzidos ou recebidos durante o desenvolvimento da própria atividade [...] por órgãos e departamentos do Estado, por entidades públicas e instituições provadas, por famílias e por pessoas” (CARUCCI, 1983, p. 19).

O conjunto de documentos acumulados em um processo natural por uma pessoa ou instituição, pública ou privada, no curso da gestão de assuntos de qualquer natureza, os produzidos e os recebidos, de qualquer data, os quais são conservados e custodiados para servir de referência, como testemunho e informação pelas pessoas responsáveis por tais assuntos e seus sucessores (CORTÉS ALONSO, 1989, p. 31).

A autora destaca em sua obra a naturalidade dos arquivos, sua formação como um processo natural; a temporalidade dos documentos; a dupla finalidade dos arquivos, para que estes atendam os interesses administrativos e de pesquisa. A autora revela ainda que cada documento é único em relação à sua atividade ou produção; a integridade, autenticidade e imparcialidade do documento.

O pensamento de Heredia Herrera se assemelha ao de Cortés Alonso.

Arquivo é um ou mais conjuntos de documentos, seja qual for sua data, forma e suporte material, acumulados em um processo natural por uma pessoa ou instituição pública ou privada no curso de sua gestão, conservados, respeitando aquela ordem, para servir como testemunho e informação para a pessoa ou instituição que os produz, para os cidadãos ou para servir de fontes para a história (HEREDIA HERRERA, 1991, p. 89).

Para a autora Martín-Pozuelo Campillos

Documento de arquivo é o documento que resulta de um processo administrativo ou jurídico, assim como todos aqueles que tornam possível tal processo, recolhidos a um arquivo, onde, paulatinamente, seus valores originais vão sendo prescritos e substituídos por outros de prova ou informação (MARTÍN-POZUELO CAMPILLOS, 1996, p. 98).

A autora destaca características do documento de arquivo, tais como unicidade, autenticidade, multiplicidade e interdependência. Torna ainda mais claro seu conceito com a seguinte definição

Representa a materialização das atividades específicas desenvolvidas por uma instituição a qual, por sua vez, surge para cumprir uma função social igualmente específica [...] É precisamente o cumprimento da sua função o fundamento último da própria instituição, e ao mesmo tempo o fundamento teórico da gênese, da vida e do destino final do documento (arquivístico), já que este nasce primordialmente para servir à

razão pela qual foi criado, à instituição (MARTÍN-POZUELO CAMPILLOS, 1996, p. 89).

Rodríguez Bravo acredita que o conceito de documento de arquivo se distingue de qualquer outro pelo modo natural de sua criação. É justamente a naturalidade que a autora destaca como uma das principais características do documento de arquivo em conjunto com sua organicidade.

A precisão do conceito de documento de arquivo está em descobrir sua alma orgânica, seu vínculo com os demais de um fundo, uma série ou um expediente, por ser recebido ou expedido no exercício de funções legais ou transações de negócios. Por outro lado, o matiz entre testemunho e informação é importante por serem inseparáveis e paralelos no documento de arquivo (RODÍGUEZ BRAVO, 2002, p. 142).

Duranti situa seu conceito de documento de arquivo de acordo com o papel que este desempenha na sociedade.

Produzidos ou recebidos no curso de uma atividade pessoal ou organizacional, e como instrumento e subproduto dela, os documentos arquivísticos são evidência primeira de suposições ou conclusões relativas a essa atividade e às situações que contribuíram para criar, extinguir, manter ou modificar (DURANTI, 1994, p. 1-3).

A autora identifica algumas características do documento arquivístico como imparcialidade, autenticidade, naturalidade, organicidade e unicidade. Para a autora, documento arquivístico também pode ser considerado “todo documento produzido por uma pessoa física ou jurídica no curso de uma atividade prática como instrumento e subproduto dessa atividade” (DURANTI, 2002, p. 11).

Terry Eastwood também discorre sobre as características do documento arquivístico. Segundo o autor, falar das características do documento arquivístico é falar sobre a natureza desse documento. “Quando falamos sobre a natureza de alguma coisa, estamos falando de uma combinação particular das qualidades relativas à sua origem e constituição. Estamos tentando caracterizar ou descrever suas propriedades ou atributos” (EASTWOOD, 2009, p. 4). O autor destaca características ao documento arquivístico como imparcialidade, autenticidade, naturalidade, organicidade e unicidade.

“O documento arquivístico pode ser mais bem-conceituado como informação registrada que surge de transações – ele é produzido naturalmente no curso de negócios de

qualquer tipo, quer sejam governamentais, privados, de organizações comunitárias ou individuais” (MCKEMMISH e UPWARD, 1991, apud MCKEMMISH, 2005, p. 12).

“A documentação de uma transação é arquivística desde o momento em que o documento é produzido, e o documento arquivístico possui valor evidencial ao longo de toda sua existência” (MCKEMMISH e UPWARD, 1991, apud MCKEMMISH, 2005, p. 12).

Os autores apresentam características para o documento arquivístico como evidência, contexto e a continuidade.

Para Yeo, a produção de documentos arquivísticos é tão ligada à execução de atividades que as pessoas estariam mais conscientes da atividade que desempenham do que do fato de estarem produzindo um documento a partir dela. O autor nesse primeiro momento chama o documento arquivístico de subproduto de uma atividade principal. Por outro lado, ele defende a ideia de que a produção uma certidão de nascimento não pode ser vista como subproduto de uma atividade uma vez que foi originada conscientemente. Por isso, o autor considera realizar uma nova abordagem para o conceito de documento arquivístico, e denomina este processo de representação.

Pode-se argumentar que definições que enfatizam apenas evidência ou informação são limitantes [...] e minimizam a complexidade dos documentos arquivísticos. Ênfase em evidência visa sempre a vincular procedimentos de gestão de documentos ao mundo da lei e da governança corporativa; ênfase em informação sugere um alinhamento com biblioteconomia ou computação. Foco na memória talvez implique uma associação com a história ou identidade cultural. Todas essas perspectivas são válidas, mas nenhuma é abrangente. A visão representacional de documentos arquivísticos é multidisciplinar e abrange uma ampla gama de interpretações (YEO, 2007, p. 343).

O autor define documento arquivístico como “representações persistentes de atividades ou outras ocorrências” (YEO, 2008, p. 143). Ainda destaca atributos presentes nesse conceito, como persistência, atividades e ocorrência.

O quadro 5 sintetiza o que foi aqui analisado.

Quadro 5: Sistematização do conceito de documento arquivístico a partir de autores contemporâneos.

AUTORES	ANO	TERMO ADOTADO	IDEIAS CENTRAIS
Associação dos Arquivistas Franceses	1973	Arquivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Natureza dos arquivos: pessoas físicas e jurídicas.</li> <li>• Organicidade</li> </ul>

Carucci	1983	Arquivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Natureza dos arquivos: pessoas físicas e jurídicas.</li> <li>• Organicidade.</li> </ul>
Cortés Alonso	1989	Arquivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Natureza dos arquivos: pessoas físicas e jurídicas.</li> <li>• Organicidade (implícita).</li> <li>• Naturalidade.</li> <li>• Unicidade.</li> <li>• Integridade.</li> <li>• Autenticidade.</li> <li>• Imparcialidade.</li> <li>• Uso pelo órgão produtor.</li> <li>• Uso secundário.</li> </ul>
Heredia Herrera	1991	Arquivo Documentos arquivísticos Documento de arquivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Natureza dos arquivos: pessoas físicas e jurídicas.</li> <li>• Organicidade.</li> <li>• Naturalidade.</li> <li>• Ordenação.</li> <li>• Uso pelo órgão produtor.</li> <li>• Uso secundário.</li> </ul>
Martín-Pozzuolo Campillos	1996	Documento de arquivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Natureza dos arquivos: pessoas físicas e jurídicas.</li> <li>• Organicidade.</li> <li>• Contexto de produção.</li> <li>• Unicidade.</li> <li>• Autenticidade.</li> <li>• Multiplicidade de conteúdo.</li> <li>• Interdependência.</li> </ul>
Rodríguez Bravo	2002	Documento de arquivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Natureza dos arquivos: pessoas jurídicas.</li> <li>• Organicidade.</li> <li>• Naturalidade.</li> </ul>
Duranti	1994	Documento arquivístico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Natureza dos arquivos: pessoas físicas e jurídicas.</li> <li>• Organicidade.</li> <li>• Imparcialidade.</li> <li>• Autenticidade.</li> <li>• Naturalidade.</li> <li>• Unicidade.</li> </ul>
Duranti	2002	Documento arquivístico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Natureza dos arquivos: pessoas físicas e jurídicas.</li> <li>• Organicidade.</li> <li>• Instrumento.</li> <li>• Subproduto</li> </ul>
Eastwood	2009	Documento arquivístico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Natureza dos arquivos: pessoas físicas e jurídicas.</li> <li>• Organicidade.</li> <li>• Naturalidade</li> <li>• Imparcialidade.</li> <li>• Autenticidade.</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unicidade.</li> </ul>
McKemmish e Upward	1991 1994 2001 2005 2010	Documento arquivístico contínuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Natureza dos arquivos: pessoas físicas e jurídicas.</li> <li>• Documento contínuo.</li> <li>• Evidência.</li> <li>• Transação.</li> <li>• Contexto.</li> </ul>
Yeo	2007 2008	Documento arquivístico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Natureza dos arquivos: pessoas físicas e jurídicas.</li> <li>• Organicidade (implícita).</li> <li>• Representação.</li> <li>• Persistência.</li> <li>• Atividades.</li> <li>• Ocorrência.</li> <li>• Doc. Protótipo.</li> <li>• Doc. Limítrofe.</li> </ul>

Fonte: Adaptado de Rondinelli (2013)

Dentre todas as ideias centrais citadas pelos autores é possível perceber uma concordância geral quanto ao tipo de natureza dos arquivos, na concepção de pessoas jurídicas e também em elementos como a organicidade.

### 2.3 DOCUMENTO ARQUIVÍSTICO DIGITAL

Para desenvolvermos este item se faz necessária a apresentação da definição dos conceitos de documento no âmbito da arquivologia. “[...] uma unidade indivisível de informação constituída por uma mensagem fixada num suporte (registrada), com uma sintática estável. Um documento tem forma fixa e conteúdo estável” (DURANTI e PRESTON, 2008, p. 811). A partir deste suporte teórico passamos a procura pelas definições de documento digital. Segundo a Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos (2010), documento digital é um documento codificado “em dígitos binários, acessível e interpretável por meio de sistema computacional”. Continua sua definição ao dizer que documento eletrônico é um documento codificado em forma analógica ou em dígitos binários, acessível por meio de um equipamento eletrônico. Desta forma percebemos que todo documento digital é eletrônico, mas nem todo documento eletrônico é digital. Para exemplificar daremos o exemplo da fita cassete, que embora para ouvir seu som seja necessária a utilização de um equipamento eletrônico esta não foi codificada em bits.

Uma vez apresentados os conceitos de documento e de documento digital, abordaremos também o conceito de documento arquivístico com a finalidade de apresentarmos finalmente o conceito de documento arquivístico digital. Para a Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos (2008) documento arquivístico é o “documento produzido e/ou recebido por uma pessoa física ou jurídica, no decorrer das suas atividades, qualquer que seja o suporte”. Ainda segundo a Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos (2008), documento arquivístico digital é o “documento arquivístico codificado em dígitos binários, produzido, tramitado e armazenado por sistema computacional”.

Este conceito foi elaborado a partir da comparação e junção das ideias de documento, documento arquivístico e documento digital. Desta forma, de acordo com a Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos (2008) concluímos que documento arquivístico digital é “uma unidade indivisível de informação constituída por uma mensagem fixada num suporte (registrada), com uma sintática estável”, “produzido e/ou recebido por uma pessoa física ou jurídica, no decorrer das suas atividades”, “codificado em dígitos binários e interpretável por um sistema computacional”, em suporte magnético, óptico ou outro.

O documento arquivístico digital, segundo Duranti e Thibodeau (2008) assim como o documento em papel, apresenta algumas características como forma física, conteúdo estável, relação orgânica, contexto identificável, ação e o envolvimento de cinco pessoas, autor, redator, destinatário, originador e produtor. Ressaltamos que entre essas cinco pessoas, as três primeiras são obrigatórias em um documento arquivístico.

Forma física e conteúdo estável significam que o documento arquivístico digital tem que manter a mesma apresentação que tinha quando salvo pela primeira vez. Isso se refere à estabilidade do documento arquivístico digital, a qual se encontra presente no conceito de documento arquivístico de maneira implícita e explícita, conforme se considere sua conotação arquivística ou diplomática. Assim, [...] a estabilidade está implícita no conceito de documento arquivístico à medida que este é predominantemente identificado como documento, e não como simples dado ou informação (RONDINELLI, 2013, p. 235).

Quando falamos de relação orgânica estamos falando da relação entre os registros de atividades presentes dentro e fora do sistema. “[...] nos chamados ambientes híbridos, os quais se caracterizam por abranger documentos digitais e não digitais ao mesmo tempo” (DURANTI, 2008, apud RONDINELLI, 2013, p. 236).

Quanto ao contexto identificável, trata-se de uma hierarquia de estruturas fora do documento arquivístico na qual se dá sua produção e gestão. De acordo com a Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos (2010) o contexto é o ambiente em que ocorre a ação registrada no documento. De acordo com essa hierarquia podemos classificar o contexto como contexto jurídico-administrativo, quando “refere-se a leis e normas externas à instituição produtora de documentos as quais controlam a condução das atividades dessa mesma instituição” (CÂMARA TÉCNICA DE DOCUMENTOS ELETRÔNICOS, 2010).

Contexto de providência, quando “refere-se a organogramas, regimentos e regulamentos internos que identificam a instituição produtora de documentos” (CÂMARA TÉCNICA DE DOCUMENTOS ELETRÔNICOS, 2010). Contexto de procedimentos, quando “refere-se a normas internas que regulam a criação, tramitação, uso e arquivamento dos documentos da instituição” (CÂMARA TÉCNICA DE DOCUMENTOS ELETRÔNICOS, 2010).

Contexto documental, quando “refere-se a código de classificação, guias, índices e outros instrumentos que situam o documento dentro do conjunto a que pertence, ou seja, ao fundo” (CÂMARA TÉCNICA DE DOCUMENTOS ELETRÔNICOS, 2010). E por último, contexto tecnológico, quando “refere-se ao ambiente tecnológico (hardware, software e padrões) que envolve o documento” (CÂMARA TÉCNICA DE DOCUMENTOS ELETRÔNICOS, 2010).

Com relação à ação, destacamos os conceitos de Duranti e Preston (2008, p. 796) quando dizem que a ação é o sinônimo de ato, definido como “o exercício consciente da vontade, por uma pessoas, com o intuito de produzir, manter, modificar ou extinguir situações”, onde o documento arquivístico participa ou simplesmente a apoia.

Por fim, a última característica a ser apresentada é o envolvimento de cinco pessoas no processo de produção do documento arquivístico, autor, redator, destinatário, originador e produtor. Todos estes considerados elementos intrínsecos, pois se referem à composição interna do documento arquivístico digital. Autor é a “pessoa física ou jurídica que tem autoridade e competência para emitir o documento arquivístico ou em cujo nome ou sob cujo comando o documento foi emitido” (DURANTI e PRESTON, 2008, p. 801). Redator é a “pessoa que tem autoridade e competência para articular o conteúdo do documento arquivístico” (DURANTI e PRESTON, 2008, p. 843). Destinatário é a “pessoa para quem o documento arquivístico é direcionado ou para quem se destina” (DURANTI e PRESTON, 2008, p. 796). Originador é a “pessoa designada no endereço eletrônico no qual o documento arquivístico foi gerado (isto é, do qual é enviado ou onde é compilado ou mantido)”

(DURANTI e PRESTON, 2008, p. 827). Produtor é a “pessoa a cujo fundo ou arquivo o documento pertence” (DURANTI, 2010).

Além dessas cinco pessoas presentes no processo de produção do documento arquivístico, Duranti e Preston citam algumas características que nele se fazem presente. Data cronológica, que é a “data (e possivelmente hora) de um documento arquivístico, incluída no documento por seu autor, ou pelo sistema eletrônico em nome do autor, no decorrer de sua elaboração” (DURANTI e PRESTON, 2008, p. 804). Data tópica é “o lugar da elaboração de um documento arquivístico, incluído no documento por seu autor” (DURANTI e PRESTON, 2008, p. 841). Indicação e descrição da ação ou assunto podem ser compreendidas como “a identificação do assunto (linha de assunto) e o teor propriamente dito do documento” (DURANTI, 2005, p. 195).

Atestação é a “validação escrita de um documento arquivístico [...] por parte daqueles que participam da sua emissão (autor, redator, autenticador), bem como por testemunhas da ação ou da assinatura do documento” (DURANTI e PRESTON, 2008, p. 800-801). Um exemplo de atestação seria o nome do remetente que aparece quando recebemos um e-mail.

Além dos elementos intrínsecos citados anteriormente o documento arquivístico digital possui elementos extrínsecos, que dizem respeito a sua forma, aparência e características de apresentação, como texto, imagem, cor, resolução, assinatura digital, entre outros.

Uma outra parte que constitui o documento arquivístico digital é a presença de anotações. Anotações são “acréscimos feitos ao documento arquivístico digital após sua produção” (DURANTI e THIBODEAU, 2008, p. 409). As anotações são divididas em três partes, acréscimos feitos ao documento arquivístico em sua transmissão, como a indicação de prioridade, se aquele documento é urgente. Acréscimos feitos nas atividades que o documento participa, como por exemplo, a hora e a data do recebimento e as ações que foram tomadas. Acréscimos próprios da gestão arquivística, como código de classificação.

O suporte também é uma característica apresentada ao documento arquivístico digital. É a “base física sobre a qual a informação é registrada” (CÂMARA TÉCNICA DE DOCUMENTOS ELETRÔNICOS, 2010). Até o advento do documento digital o suporte era percebido em pedra, osso, plástico e outros elementos. Porém, a partir do advento da tecnologia o suporte evoluiu e sua análise se faz importante.

Suporte e mensagem já não estão mais inextricavelmente unidos, o que está escrito ou afixado no suporte não é o



documento em si (palavras ou imagens), mas uma cadeia de bits, a escolha de um suporte pelo produtor ou mantenedor do documento é sempre arbitrária e não carrega nenhum significado em particular (MACNEIL et al, 2005, p. 27).

Desta maneira, em relação aos documentos arquivísticos digitais, o suporte deixa de ser um dos elementos extrínsecos do documento arquivístico digital e passa a integrar seu contexto tecnológico, mais especificamente o hardware (RONDINELLI, 2013).

Abordaremos agora os atributos do documento. Atributo do documento arquivístico digital é uma “característica definidora do documento arquivístico ou de seu elemento” (DURANTI e PRESTON, 2008, p. 832). “Enquanto o autor é um elemento intrínseco do documento arquivístico, o nome desse autor é o atributo pelo qual o documento é diferenciado dos demais” (RONDINELLI, 2013, p. 241). O nome do destinatário, data e hora seriam exemplos de atributos.

O componente digital é uma característica que constitui o documento arquivístico que se aplica somente à sua apresentação em meio digital.

Consideremos em primeiro lugar o fato de que um documento digital, arquivístico ou não, exibido numa tela de computador muda completamente a partir do momento em que o salvamos, ou fechamos. Isto porque, nesse momento, o documento deixa de ser compreensível aos olhos humanos para se transformar numa cadeia de bits (bit string). Cada vez que o documento é chamado à tela de novo, um mecanismo se aciona, no qual a cadeia de bits é processada por um software que a transforma no documento passível de leitura e compreensão. Dito de outra maneira, ao digitarmos um texto, este é codificado em dígitos binários (0-1) por um software ou sequência de softwares (Word, Ascii, por exemplo); o conjunto desses dígitos forma uma cadeia de bits; essa cadeia é decodificada pelo mesmo software ou sequência de softwares, permitindo que o documento seja apresentado na tela do computador. Daí se deduz que não é possível manter um documento digital exatamente como o vemos, a não ser que o imprimamos – e nesse caso ele deixaria de ser digital. O que se pode manter é a capacidade de reproduzir o documento sempre que necessário (RONDINELLI, 2013, p. 241).

O quadro 6 sintetiza o que foi aqui analisado.

Quadro 6: Documento arquivístico digital: características e partes constituintes.

Características	Forma fixa, conteúdo estável, relação orgânica, contexto identificável, ação e cinco pessoas (autor, redator, destinatário, originador e produtor).
Partes constituintes	Forma documental. Anotações, contexto, suporte, atributos e componentes digitais.
Forma documental	Elementos intrínsecos e extrínsecos.
Elementos intrínsecos	Cinco pessoas (autor, redator, destinatário, originador e produtor), data cronológica, data tópica, indicação e descrição da ação ou assunto e atestação.
Elementos extrínsecos	Apresentação geral: texto, imagem, som, gráfico; Apresentação específica: layout, cor, hiperlink, indicação de anexo; Apresentação digital: marcas d'água, logomarca etc.
Anotações	Indicação de prioridade (urgente), data e hora do envio e do recebimento, indicação de anexo etc.
Contexto	Jurídico administrativo, de proveniência, de procedimentos, documental e tecnológico (hardware, software e padrões).
Suporte	Constitui o contexto tecnológico, mais especificamente na categoria hardware.
Atributos	Nome do autor, do destinatário, formato, direitos autorais etc.
Componentes digitais	Dados de forma, conteúdo e de composição.

Fonte: Adaptado de Rondinelli (2013)

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Tartuce (2006) aponta que a metodologia científica trata de método e ciência. Método (do grego *methodos*; significa “caminho para chegar a um fim”) é o caminho em direção a um objetivo. Metodologia é o estudo do método, ou seja, são regras e procedimentos estabelecidos para realizar uma pesquisa. Científica deriva de ciência, a qual compreende o conjunto de conhecimentos precisos e metodicamente ordenados em relação a determinado domínio do saber.

Para Fonseca (2002), *methodos* significa organização. *Logos* significa estudo sistemático, pesquisa e investigação, ou seja, metodologia é o estudo da organização, dos caminhos a serem percorridos, para se realizar uma pesquisa ou um estudo.

Utilizamos como procedimento metodológico a pesquisa bibliográfica, realizando desta maneira um levantamento sobre diversos autores que estudam os mais variados assuntos abordados neste trabalho, e as formas como esses assuntos se relacionam.

A pesquisa bibliográfica é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites. Qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto. Existem porém pesquisas científicas que se baseiam unicamente na pesquisa bibliográfica, procurando referências teóricas publicadas com o objetivo de recolher informações ou conhecimentos prévios sobre o problema a respeito do qual se procura a resposta (FONSECA, 2002, p. 32).

A Pesquisa bibliográfica consistiu a etapa inicial da elaboração deste trabalho, com o objetivo de reunir as informações e dados que serviram de base para a construção da investigação proposta a partir do tema elaborado.

Para isto foi necessário pesquisar e conhecer a literatura já existente e aceitar como correta no assunto em questão, para que não se fizesse uma pesquisa científica que já foi feita anteriormente, além de reformular uma proposta ou um pressuposto sobre o assunto aqui tratado.

Tendo em vista que a maior parte dos trabalhos que apresentam o tema proposto é apresentada em literatura estrangeira, recorreremos aos autores nacionais com maior representatividade na área. Desta maneira, o presente trabalho aborda os conceitos de Baldam (2016), por se tratar de um autor referência no tema aqui tratado.

A partir desta perspectiva, pretende-se que a revisão realizada pela bibliografia apresentada contribua para o alcance dos objetivos propostos.

## 4 ECM

Pretende-se estabelecer uma visão abrangente acerca das técnicas, tecnologias e interfaces que compõe o Gerenciamento de Conteúdo Organizacional (ECM).

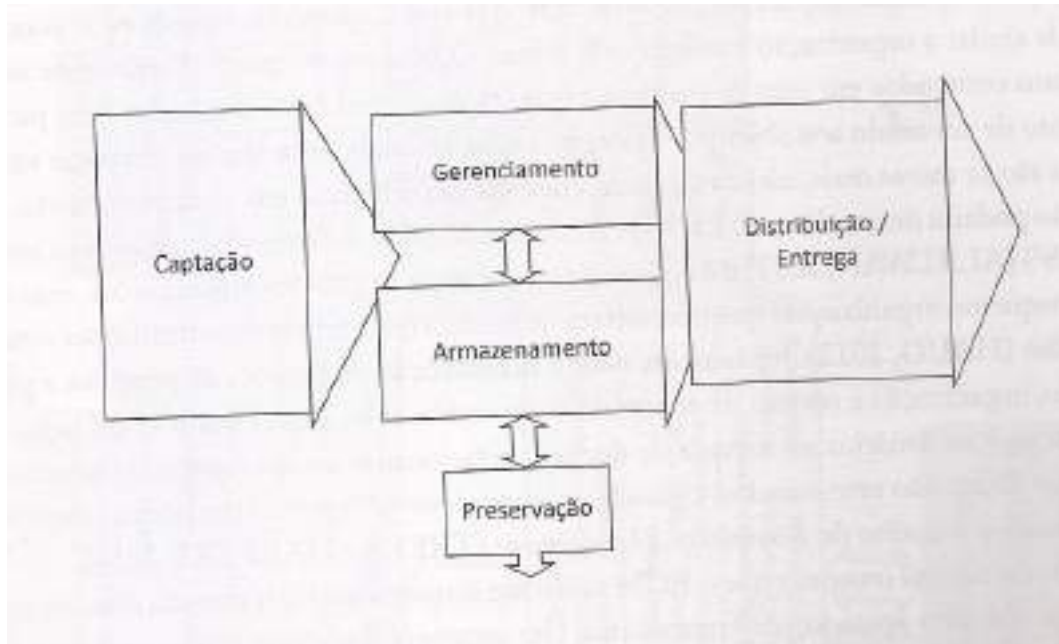
Não há organização que não precise ter controle sobre seus documentos e conteúdos em geral, à medida que cresce o número de interações, pessoas trabalhando, obrigações governamentais e exigências de transparência por todos os lados, não há como não pensar em organizar toda essa informação. Não é suficiente o “gerenciamento” do conteúdo. Obviamente, acessar a versão correta de um documento é importante, mas as organizações precisam de mais que isso. Conteúdos têm de estar funcionando no sentido de ajudar a organização a atingir suas metas (BALDAM, 2016, p. 2).

O conceito de Gerenciamento de Conteúdo Empresarial tem sido modificado ao longo dos anos em função do desenvolvimento tecnológico, questões mercadológicas, políticas, sociais e estruturais. De acordo com Katuu (2012), o termo ECM esteve disputando seu lugar com uma série de outros termos, como *Integrated Document Management Software or Systems* (IDMS), *Eletronic Document Management Systems* (EDMS), *Eletronic Document and Records Management Systems* (EDRMS), e também com *Eletronic Records Management Systems* (ERMS).

Este fator acaba dificultando a compreensão e o entendimento do que realmente é de fato o ECM e seus benefícios. Segundo Baldam (2016, p. 2). “O ECM cobre o gerenciamento de informação no escopo completo de uma organização, seja a informação em papel, eletrônica, baseada em relatório de banco de dados, e-mail ou outra mídia qualquer”.

De acordo com a *Association for Information and Image Management* (AIIM), o ECM pode ser compreendido como “[...] uma combinação dinâmica de estratégias, métodos e ferramentas usadas para captar, gerenciar, armazenar, preservar e distribuir conteúdo e documentos relacionados a processos organizacionais, durante todo seu ciclo de vida”. O gerenciamento desses conteúdos está exemplificado na figura 5.

Figura 5: Etapas de gerenciamento do conteúdo não estruturado.



Fonte: Baldam (2016) p. 1

A etapa de captação é responsável pela criação ou importação do conteúdo para o ECM. O gerenciamento é tudo aquilo que é realizado com o documento após sua criação, com a finalidade de que ele possa ser localizado e utilizado. A armazenagem é compreendida por localizar dentro da estrutura um lugar específico para este conteúdo. Distribuição ou entrega é a etapa que consiste em entregar a informação certa, pra pessoa certa, na hora certa. Já a etapa da preservação é responsável pelo arquivamento de maneira segura para que o documento possa ser utilizado futuramente.

Neste sentido, o ECM pode ser considerado também uma ferramenta de apoio à tomada de decisão (ALALWAN, 2013) e sua aplicação não se dá somente em grandes organizações, mas também em pequenas e médias organizações que possuem a necessidade de manusear uma grande quantidade de informações. As melhores práticas em organizações orientam que estas possam ouvir seus usuários na tomada de decisões relacionadas com o conteúdo, inserindo nestas tarefas a utilização de dados não estruturados. Quando possível, deve-se captar as decisões e comunicações, complementando o trabalho de *Knowledge Management* (TREES e HARPERT, 2015).

Segundo Baldam (2016) *knowledge management*, compreendido por gestão do conhecimento, é o nome dado ao conjunto de tecnologias e processos cujo objetivo é apoiar a criação, a transferência e a aplicação do conhecimento nas organizações.

Desta maneira, percebemos que o ECM representa também um conjunto de métodos de trabalhos apoiados por diversas ferramentas. “ECM é a coleta sistemática e organização da informação que está a ser utilizada por um público designado, sejam executivos de negócio, clientes etc. Nem uma única tecnologia, nem uma única metodologia, nem um único processo” (BALDAM, 2016, p. 2). Este conceito objetiva trabalhar e administrar conteúdos.

Vale lembrar que o conteúdo é dividido em diversas formas. Dentre elas destacamos o conteúdo transacional, conteúdo de negócio, conteúdos persuasivos, conteúdo social, conteúdo de Internet das Coisas, e Big Data.

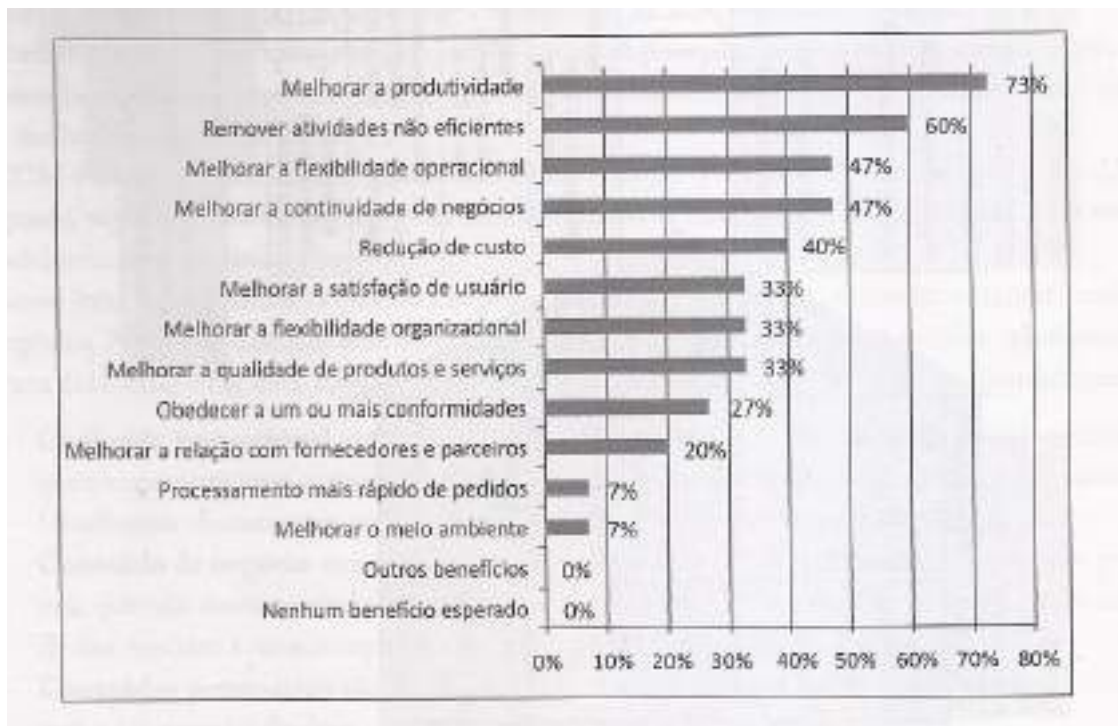
Segundo Baldam (2016) O conteúdo transacional está relacionado à comprovação de transações, como documentos que comprovam a compra de um determinado produto.

Ainda de acordo com o autor, conteúdo de negócio indica documentos necessários ao andamento dos negócios em geral. Conteúdos persuasivos são aqueles que se destinam a convencer determinado público a realizar alguma coisa, como conteúdos disponibilizados na internet.

Para o autor conteúdo social está relacionado com as tecnologias sociais, como as redes sociais. Conteúdo de Internet das Coisas são informações geradas a partir de dispositivos conectados à internet. Já o termo Big Data é um conjunto de dados inimagináveis, de tamanho e fontes variadas que se torna impossível seu gerenciamento em um tempo curto e por meios convencionais, necessitando de atenção especial.

Uma pesquisa realizada por Kunstová (2010) aponta que o principal motivo que leva tomadores de decisão implantarem uma solução de ECM, conforme mostra a figura 6, é a melhora da produtividade. Outros fatores importantes são a remoção de atividades não eficientes e redução de custo. Isto se deve ao fato da possibilidade trazida pelo ECM de padronização das operações e unificação de processos.

Figura 6: Benefícios esperados para o investimento em ECM.



Fonte: Baldam (2016) apud Kunstová (2010), p. 4

A figura apresenta a expectativa de melhorias e benefícios que podem ser alcançados pela adoção deste modelo de solução.

Os motivos iniciais que apontam para uma necessidade de gerenciamento de conteúdo de maneira automatizada estão nas atividades diárias desempenhadas em todas as organizações. O número de documentos eletrônicos (cartas, e-mails, conteúdo web etc.) manuseados atualmente vem crescendo de maneira exponencial. A todo o momento algum arquivo, seja ele físico ou digital, é perdido. Pessoas acabam perdendo mais tempo a procura de um documento do que o tempo que este de fato demorou a ser criado. Por estas razões, a implantação de um recurso capaz de gerenciar com segurança, restrição de acesso e com possibilidade de compartilhar informações com diferentes processos e sistemas é fundamental. Vejamos algumas razões para implantar um ambiente ECM destacadas por Baldam (2016).

Para o usuário e o cliente:

- Redução do tempo de processamento e manuseio do papel.
- Aumento de satisfação do usuário.

- Incremento à produtividade.
- Melhoria da satisfação com o trabalho.
- Acesso imediato e multiusuário a qualquer informação.
- Melhoria da qualidade do trabalho.
- Alta velocidade e precisão na localização de documentos.
- Melhor atendimento ao cliente por proporcionar respostas mais precisas e instantâneas (BALDAM, 2016, p. 5).

Para a gestão documental:

- Melhor controle dos documentos/conteúdos.
- Redução do espaço físico de armazenagem.
- Facilidade de implementar temporalidade documental.
- Minimização de perda e extravio de documentos (BALDAM, 2016, p. 6).

Para o pessoal de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação):

- Integração com outros sistemas e tecnologias.
- Facilidade adicional para implantar organização virtual.
- Disponibilidade instantânea de documentos sem limites físicos.
- Gerenciamento e otimização de *Workflow*.
- Possibilidade da organização virtual sem limites físicos.
- Maior agilidade nas transações entre organizações.
- Maior velocidade na implementação de mudanças nos processos (BALDAM, 2016, p. 6).

Para a redução e proteção de investimentos:

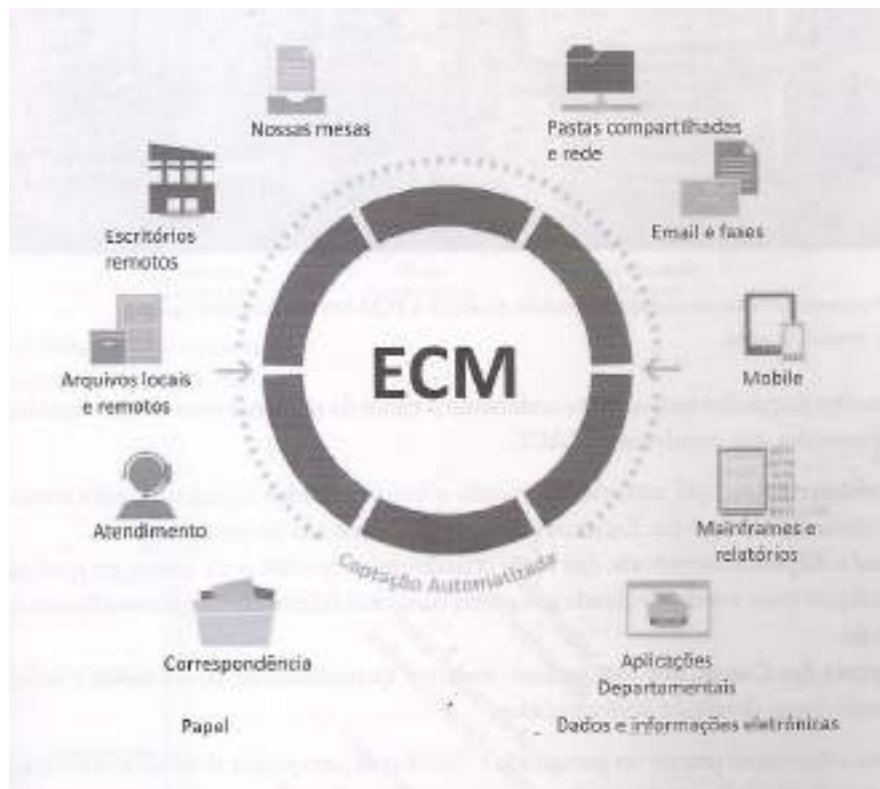
- Redução de custos com novos escritórios/depósitos/equipamentos.
- Proteção do patrimônio.
- Eliminação de retornos.
- Proteção contra processos.
- Eliminação de fraudes, principalmente em agências governamentais.
- Proteção contra catástrofes que poderiam danificar seu acervo (BALDAM, 2016, p. 6).

Desta forma, podemos observar a existência de diversos motivos, geralmente em conjunto, para implementar uma solução de ECM para gerenciar o conteúdo.

Observamos que o termo conteúdo apresenta duas vertentes. Conteúdo estruturado e conteúdo não estruturado. O primeiro se faz presente em dados armazenados em bancos de dados organizados dentro de uma tabela. Já o segundo, é tudo aquilo que não é possível ter o controle desta maneira. A figura 7 exemplifica fontes de conteúdo não estruturado. Mas não só os tipos de fontes são variados, existem também diversas variações de situações dentro de uma organização.



Figura 7: Exemplos de fontes de conteúdo não estruturado.



Fonte: Baldam (2016) p. 7.

Percebemos nesta figura diversos tipos de conteúdo não estruturado, ou seja, informações complexas que não são organizadas de maneira simples, pois necessitam de um meio mais robusto para o seu tratamento.

Ao se implementar o ECM nas organizações pretende-se resolver alguns problemas pontuais. São exemplos a dificuldade de encontrar arquivos em toda a organização, os processos que não são definidos ou padronizados, a tecnologia que não é utilizada ou gerida de forma adequada, pobre meio de pesquisa, legibilidade e acessibilidade de arquivos etc.

O gerenciamento de conteúdo era comum ser associado ao documento final, concluído, e não no início de sua elaboração. Tal prática causa alguns problemas, pois é comum quando não se tem o controle no início dos processos que cada pessoa utilize um padrão, aquele que achar mais conveniente e não um padrão único. Outro problema de gerenciar apenas documentos finalizados e não o início de sua elaboração é a falta de acesso por outro computador, não se tem o controle sobre o que está acontecendo com ele. Desta

maneira não é possível se obter um fluxo documental pelo qual o documento passe até ser aprovado como válido ou não.

O ganho e a produtividade da equipe serão maiores se começarmos a fazer o gerenciamento desse documento/conteúdo o mais cedo possível, preferencialmente se pudermos gerenciá-lo desde sua criação, oferecendo padrões de documentos apropriados e formas fáceis de conduzir seu respectivo cadastramento (indexação). O colaborador torna-se mais produtivo e parceiro de um processo mais eficiente de racionalização do trabalho. (BALDAM, 2016, p. 17).

Analisando e comparando a quantidade de informação em papel e em formato digital, percebemos que a informação que se encontra em papel ainda é bastante grande. Desta forma é necessário utilizar mecanismos que agilizem o tratamento destas informações, pois informações não gerenciadas são difíceis de serem recuperadas e acessadas. Ainda que nem todo documento em papel seja prioridade ou tenha muita importância em um exato momento, ter essas informações acessíveis de maneira digital, rápida e prática resultaria em vantagens competitivas para a organização. Não é necessária a digitalização de todo material físico, sem nenhum tipo de critério ou padronização, mas sim daqueles prioritários, os quais o acesso seja corriqueiro.

O quadro 7 apresenta a comparação entre atividades de recuperação de documentos em papel e ECM.

Quadro 7: Comparação entre atividades de recuperação de documentos em papel e ECM.

ATIVIDADE	PAPEL	ECM
Captar um documento.	São armazenados em armários e pastas.	Documentos são digitalizados para gerar imagens.
Uso de mais de uma forma de armazenar documentos ou arquivos setoriais.	Cópias são feitas e armazenadas em diversos arquivos.	Busca por índice de diferentes maneiras para localizar o mesmo documento. Sem limite físico.
Recuperação.	Exemplo de fácil consulta: ir até a sala do arquivo, encontrar o documento, removê-lo, ir à copiadora, fazer a cópia, retomar o original ao local de origem.	Ir ao computador, pesquisar pelo índice desejado, visualizar ou imprimir.
Tempo de recuperação.	Desde vários minutos até semanas.	Segundos.
Distribuição do documento (imagem).	Malote, correio interno.	Via mensagem eletrônica, própria do sistema ou e-mail.

Espaço exigido para armazenamento (documentos por m <sup>3</sup> ).	Alguns milhares.	Milhões.
Potencial de perda de documentos.	Alta.	Mínima.
Impacto na infraestrutura de computadores.	Nenhum.	Alto.
Impacto no sistema atualmente em uso	Nenhum.	Potencialmente alto – pode requerer revisão de processos.

Fonte: Adaptado de Baldam (2016)

Uma outra questão muito importante é lembrar que não é só porque o conteúdo se apresenta de maneira digital que este será organizado automaticamente. Pois quem informatiza uma bagunça terá como resultado uma bagunça informatizada. O documento em formato digital, fora de um ECM, apresenta os mesmos problemas gerenciais que o documento em papel, sendo difícil de encontrar, existem vários locais de guarda, pode estar presente em vários sistemas, e faz-se necessário pesquisar o teor inteiro do documento para encontrar uma informação específica, com também é difícil se ter a certeza das revisões e versões finais deste documento etc.

Vale lembrar que é necessário para a integração entre os procedimentos de gestão documental à técnica de ECM, a utilização de conceitos e técnicas arquivísticas na elaboração de um ambiente que utiliza a referida ferramenta, incluindo-se de um plano de classificação de assuntos para atividades-meio e fim e uma tabela de temporalidade e destinação para os documentos relativos às atividades citadas anteriormente, para acompanhamento do ciclo de vida dos documentos em ambiente eletrônico.

Desta maneira devem-se estabelecer políticas de preservação e possuir infraestrutura organizacional, bem como requisitos, normas e procedimentos para assegurar que os documentos digitais permaneçam sempre acessíveis, compreensíveis, autênticos e íntegros.

A sistematização do ciclo de vida dos documentos arquivísticos é configurada em três fases: corrente, intermediária e permanente.

O arquivo corrente é constituído de documentos em curso ou de uso frequente, conservados nos escritórios ou nas repartições que os receberam e os produziram ou em dependências próximas e de fácil acesso.

O arquivo intermediário é constituído por documentos que deixaram de ser frequentemente consultados, mas cujos órgãos que os receberam ou produziram podem ainda solicitá-los, para tratar de assuntos idênticos ou retomar um problema novamente focalizado.

Não há necessidade de se conservarem e localizarem próximos aos escritórios. A permanência nesses arquivos é transitória.

O arquivo permanente é constituído de documentos que perderam o valor de natureza administrativa ou jurídica e que se conservam em virtude de seu valor histórico ou documental e que constituem os meios para se conhecer o passado e sua evolução.

A configuração de uma esquematização do ciclo de vida documental é demonstrada a seguir pela figura 8.

Figura 8: Ciclo de vida documental.

ASSUNTO	PRAZOS DE GUARDA		DESTINAÇÃO FINAL	OBSERVAÇÕES	
	FASE CORRENTE	FASE INTER-MEDIÁRIA			
<b>000 ADMINISTRAÇÃO GERAL</b>					
001	MODERNIZAÇÃO E REFORMA ADMINISTRATIVA PROJETOS, ESTUDOS E NORMAS	Enquanto vigente	5 anos	<b>Guarda permanente</b>	
002	PLANOS, PROGRAMAS E PROJETOS DE TRABALHO	5 anos	9 anos	Guarda permanente	
003	RELATÓRIOS DE ATIVIDADES	5 anos	9 anos	Guarda permanente	São possíveis de eliminação os relatórios cujas informações encaixam-se recapituladas em outros.
004	ACORDOS, AJUSTES, CONTRATOS, CONVÊNIOS	Enquanto vigente	10 anos	Guarda permanente	
<b>010 ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO</b>					
NORMAS, REGULAMENTAÇÕES, DIRETRIZES, PROCEDIMENTOS, ESTUDOS E/OU DECISÕES DE CARÁTER GERAL					
010.1	REGISTRO NOS ÓRGÃOS COMPETENTES	Enquanto vigente		Eliminação	
010.2	REGIMENTOS, REGULAMENTOS, ESTATUTOS, ORGANOGRAMAS, ESTRUTURAS	Enquanto vigente	5 anos	Guarda permanente	Os originais dos atos publicados integram os arquivos dos gabinetes do presidente da República, governadores e prefeitos, cuja temporalidade será definida quando da elaboração de tabela específica para suas atividades-liv.
010.3	AUDIÊNCIAS, DESPACHOS, REUNIÕES	2 anos		Eliminação	
011	COMISSÕES, CONSELHOS, GRUPOS DE TRABALHO, JUNTAS, COMITÊS	4 anos	5 anos	Eliminação	
	ACTOS DE ORÇÃO, ATAS, RELATÓRIOS	4 anos	5 anos	Guarda permanente	
<b>012 COMUNICAÇÃO SOCIAL</b>					
012.1	RELAÇÕES COM A IMPRENSA	1 ano		Eliminação	
012.1.1	CREDECIAAMENTO DE JORNALISTAS	Enquanto vigente		Eliminação	

Fonte: CONARQ

Tanto o documento analógico ou digital possuem o mesmo ciclo de vida e destinação, pois o importante é a informação registrada independente do seu suporte. Deste modo, o CONARQ (Conselho Nacional de Arquivos) estabelece diretrizes para o funcionamento do SINAR (Sistema Nacional de Arquivos), visando a gestão, a preservação e o acesso aos documentos de arquivos de instituições públicas ou privadas, sustentando legalmente, por meio de resoluções e legislação específica, a gestão documental no Brasil, dando credibilidade e fé pública à prática arquivística nas organizações.

#### 4.1 ECM – CARACTERÍSTICAS, FERRAMENTAS E TECNOLOGIAS ASSOCIADAS

Existem diversas definições e conceitos acerca do ECM. Destacaremos algumas mais relevantes. AIIIM (*Association for Information and Image Management*) (2015), Gartner (2014) e Forrester (2015).

A AIIIM (2015) classificou o ECM em cinco áreas principais. São elas captação, gerenciamento, armazenagem, distribuição/entrega e preservação.

- Captação: responsável pela criação ou importação do conteúdo para o ECM.
- Gerenciamento: tudo aquilo que é realizado com o documento após sua criação, com a finalidade de que ele possa ser localizado e utilizado.
- Armazenagem: é localizar dentro da estrutura um lugar específico.
- Distribuição/Entrega: entregar a informação certa, pra pessoa certa, na hora certa.
- Preservação: responsável pelo arquivamento de maneira segura para que o documento possa ser utilizado futuramente.

Já Gartner (2014) classifica as tecnologias do ECM baseadas nas suas funcionalidades, de maneira agrupada. ECM é classificado por *Document Management (DM)*, *Web Content Management (WCM)*, *Record Management (RM ou RIM)*, *Image-Processing applications (Document Imaging)*, *Social content*, *Content Workflow e Extend components*.

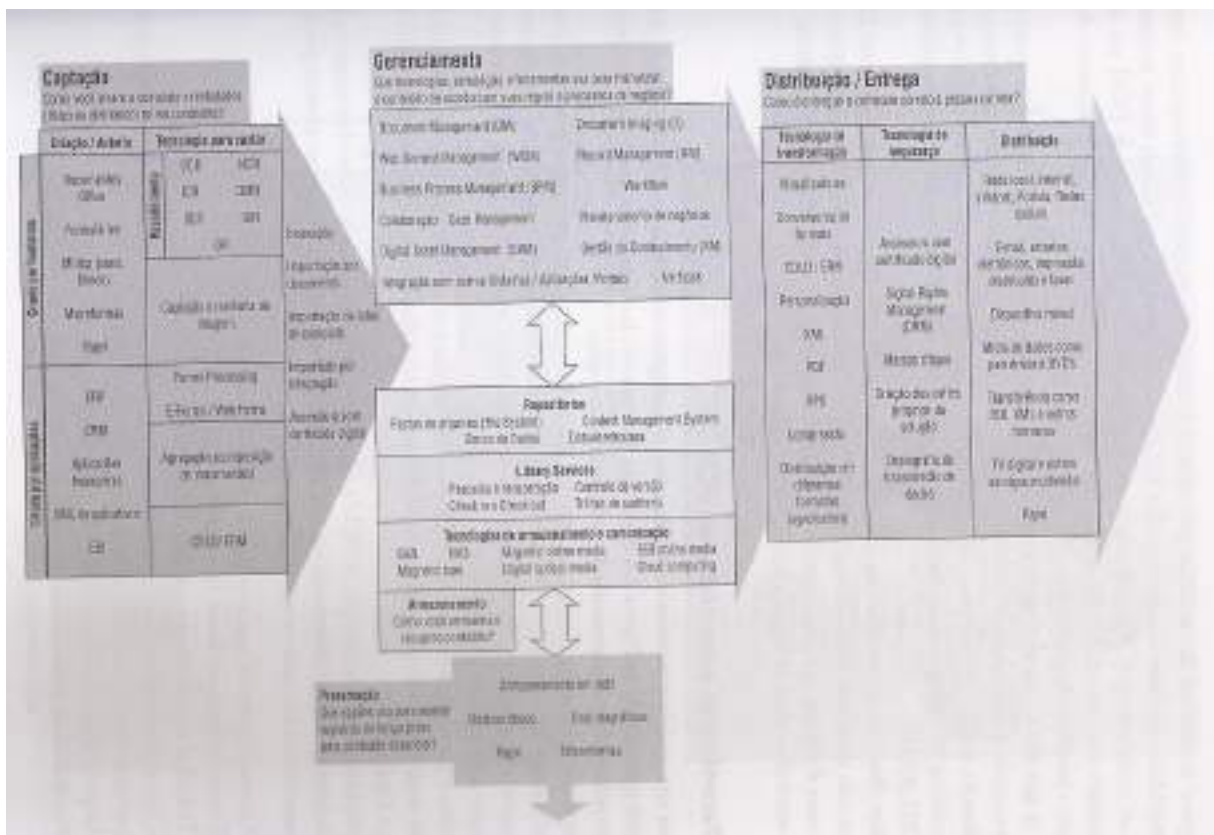
- *Document Management (DM)*: inclui entrada e saída, controle de versão, segurança e serviços de armazenagem para documentos de negócios.
- *Web Content Management (WCM)*: utilizado para controlar conteúdo de sites.
- *Record Management (RM ou RIM)*: utilizado para armazenamento de longo prazo e políticas de *compliance* (conformidade).
- *Image-Processing applications (Document Imaging)*: utilizado para captar, transformar e gerenciar imagens de documentos em papel.
- *Social content*: utilizados para documentos compartilhados e suporte de colaboração, como blogs e *wikis*.
- *Content Workflow*: utilizado para suportar processos de negócios, roteamento de conteúdo e atribuição de tarefas.
- *Extend components*: inclui aplicações móveis e ferramentas extras de pesquisa.

Para Forrester (2015) os tipos de tecnologias são associados de acordo com o tipo de conteúdo correspondente. Desta forma, apresenta cinco tipos de conteúdos. ECM para Conteúdo Fundacional, ECM para Conteúdo de Negócios, ECM para Conteúdo Persuasivo, ECM para Conteúdo Transacional e ECM para Conteúdo Social.

- ECM para Conteúdo Fundacional: são tecnologias de entrada e saída, permissões, arquivamento e fluxo de trabalho.
- ECM para Conteúdo de Negócios: é o tipo de conteúdo criado pela própria instituição e é utilizado na realização das tarefas diárias.
- ECM para Conteúdo Persuasivo: é o conteúdo criado dentro ou fora da organização com o objetivo de influenciar o comportamento do público externo.
- ECM para Conteúdo Transacional: este é o conteúdo responsável pelo *back office*, comprovando que as transações de fato ocorreram.
- ECM para Conteúdo Social: utilizado para documentos compartilhados e suporte de colaboração como blogs e *wikis*.

A figura 9 apresenta uma adaptação dos modelos apresentados até aqui.

Figura 9: Classificação de ferramentas/tecnologias de ECM.



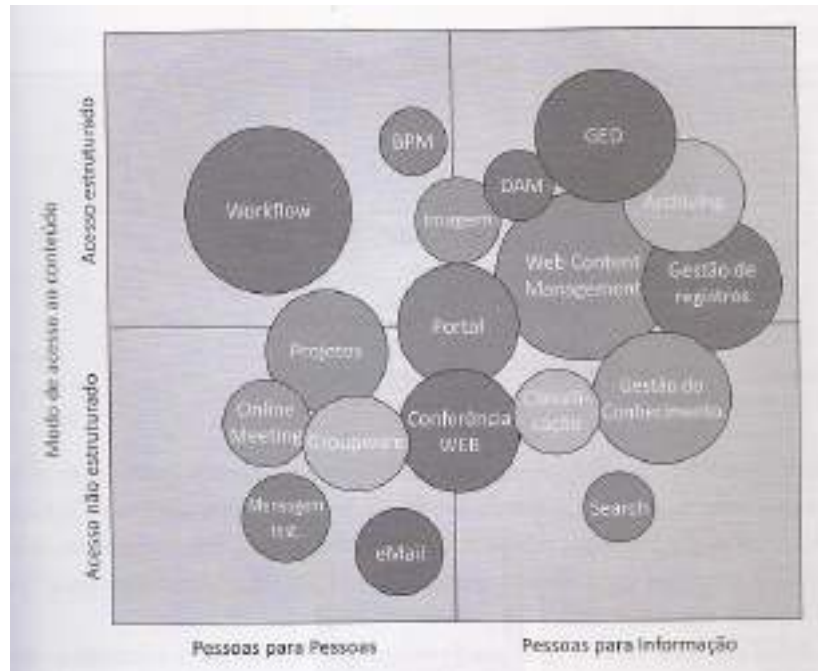
Fonte: Baldam (2016) p. 27.

Na figura é possível observar as etapas citadas anteriormente, captação, gerenciamento, armazenagem, distribuição/entrega e preservação. Posteriormente discutiremos estas etapas separadamente.

Jenkins (2004) apresentou uma classificação em quadrantes que possibilita de maneira clara a compreensão das formas de acesso de diversas ferramentas tecnológicas envolvidas no ECM. Esta classificação está presente na figura 10. Com esta percepção Jenkins nos possibilita entender que as ferramentas que permitem “pessoas acessarem pessoas” são ferramentas de colaboração e as que permitem “pessoas acessarem informação” são ferramentas de conteúdo, como mostra a figura 11.

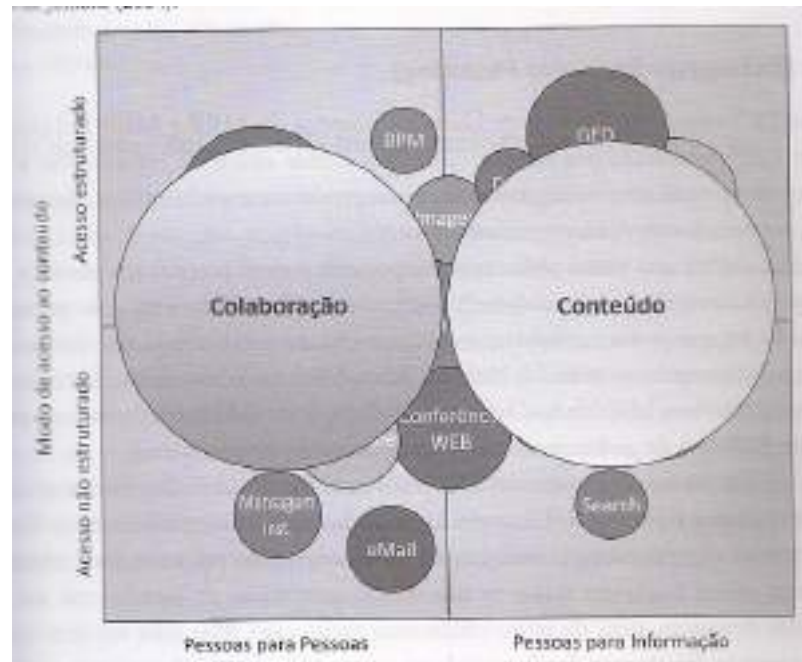
Desta maneira fica claro o entendimento que estas tecnologias possam trabalhar em conjunto, de forma cooperada, diminuindo a quantidade exagerada de silos de informação dispersos. Esta é justamente a proposta geral da tecnologia de ECM.

Figura 10: Classificação em quadrantes das tecnologias ECM.



Fonte: Baldam (2016) p.29.

Figura 11: Caracterização de ferramentas de conteúdo e colaboração.



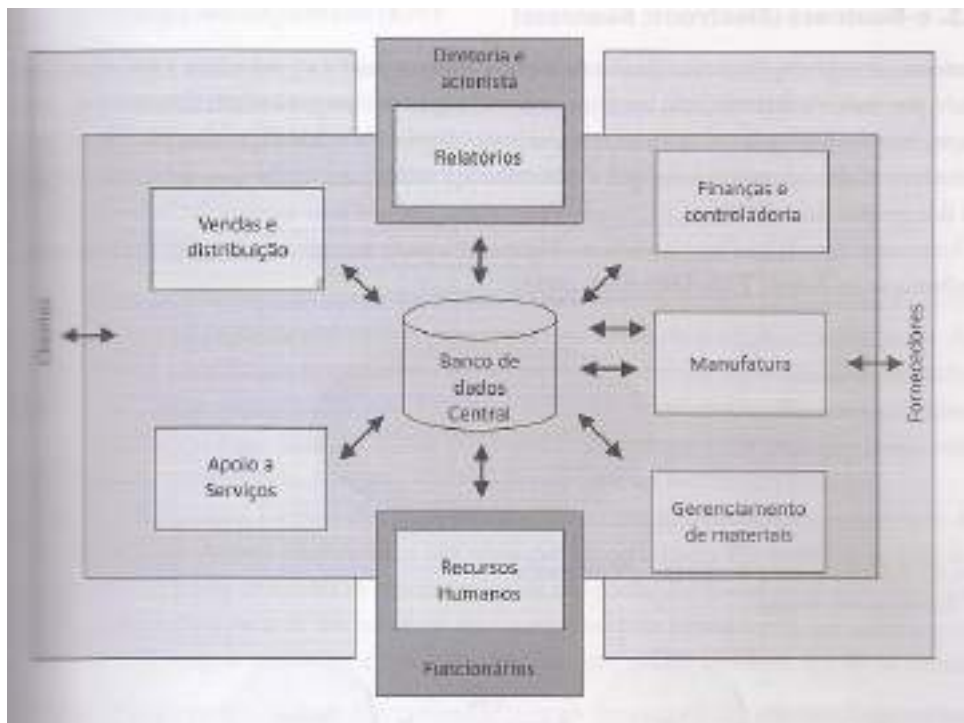
Fonte: Baldam (2016) p. 29.

As figuras apontam as formas de acesso às várias tecnologias que compõem o ambiente ECM, este acesso pode ser feito com a finalidade de envolver outras pessoas ou somente para utilizar a informação de maneira isolada neste processo.



Uma ferramenta bastante utilizada e que tem um potencial enorme são os chamados ERPs (*Enterprise Resource Planning*). Segundo Baldam (2016) os sistemas Integrados de Gestão, organizam as informações em um lugar central, servindo de alimentação para diversos departamentos. Esta prática é comum em setores de uma organização que precisam das mesmas informações. Desta maneira, organizando essas informações em um lugar central é possível obter uma inferência de dados e uma visão mais holística do gerenciamento do negócio. A figura 12 apresenta um modelo de ERP.

Figura 12: Um Processo simplificado de ERP.



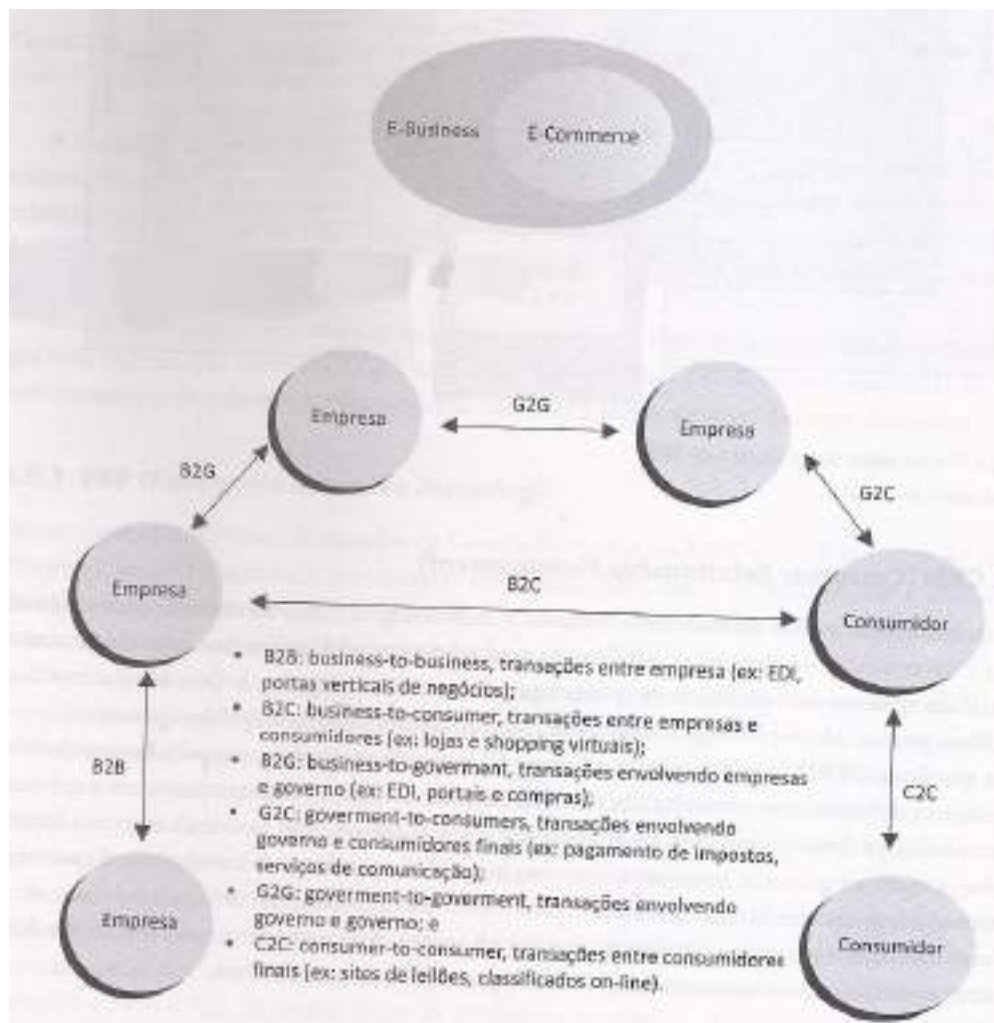
Fonte: Baldam (2016) p. 31.

A figura apresenta um modelo de recuperação da informação de maneira central, utilizando um banco de dados centralizado, otimizando os resultados e reduzindo processos.

Outra ferramenta bastante utilizada é o CRM (*Customer Relationship Management*). De acordo com Baldam (2016) este ambiente é projetado para reconhecer hábitos e necessidades dos clientes. Desta forma é possível se obter um relacionamento mais direto e de maneira personalizada. Com o CRM é possível direcionar de maneira mais eficaz os produtos e serviços a serem oferecidos. Ele possibilita a oferta ideal para cada tipo de cliente.

Negócio eletrônico ou *e-Business*, Segundo Baldam (2016) é a realização de um negócio por meio da internet. Esta atividade não se dá apenas por compra e venda de produtos ou serviços, mas também pelos serviços aos consumidores e a colaboração com parceiros estratégicos. Takahashi (2000) apresenta um resumo diferenciando *e-Business* de *e-Commerce* presente na figura 13.

Figura 13: Relação entre e-Business x e-Commerce.



Fonte: Baldam (2016) p. 32.

A figura aponta para as etapas do e-Business, processo no qual o e-Commerce está inserido, salientando as ligações presentes entre empresa e consumidor.

Uma metodologia bastante utilizada para gerir o conhecimento é o *Knowledge Management* (KM). Pode ser definido como um conjunto de tecnologias e processos cujo objetivo é apoiar a criação, a transferência e a aplicação do conhecimento nas organizações BALDAM (2016) apud DAVENPORT, 1994). Esta metodologia pode utilizar diversas ferramentas para atingir o objetivo de gerenciamento de conhecimento. São exemplos *balanced scorecard, benchmarking, brainstorm, groupware etc.*

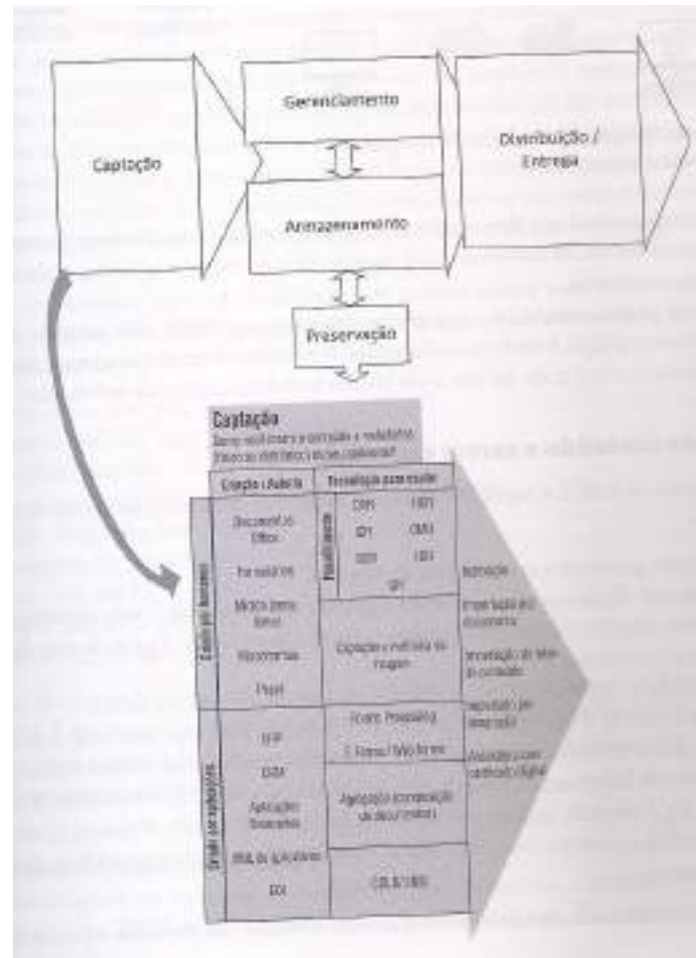
E de que forma o ECM pode agregar valor a estas e outras tecnologias e ferramentas? Oferecendo a elas todo suporte necessário de conteúdo não estruturado, suporte tecnológico e metodológico. Todas essas tecnologias podem ser usadas isoladamente, porém, se a informação desejada não for encontrada é interessante fazer o uso do ECM em conjunto. A ideia é poder ter o ECM não só como uma ferramenta separada de qualquer outra, o que também seria muito comum, mas poder usá-lo como suporte de conteúdo a outras ferramentas que possam precisar de documentos não estruturados.

## 4.2 CAPTAÇÃO DE CONTEÚDO

As atividades de captação de conteúdo compreendem a maneira que a informação é inserida. A figura 14 descreve este processo.

Os conteúdos vistos aqui serão divididos em duas áreas, conteúdo criado por humanos e por aplicações. São exemplos de conteúdo criado por humanos documentos do *office*, vídeos, músicas, papéis etc. Já o conteúdo criado por aplicações pode ser exemplificado por comprovante de transação financeira, xml de aplicativos, formulários eletrônicos etc.

Figura 14: Processo de captação de conteúdo.



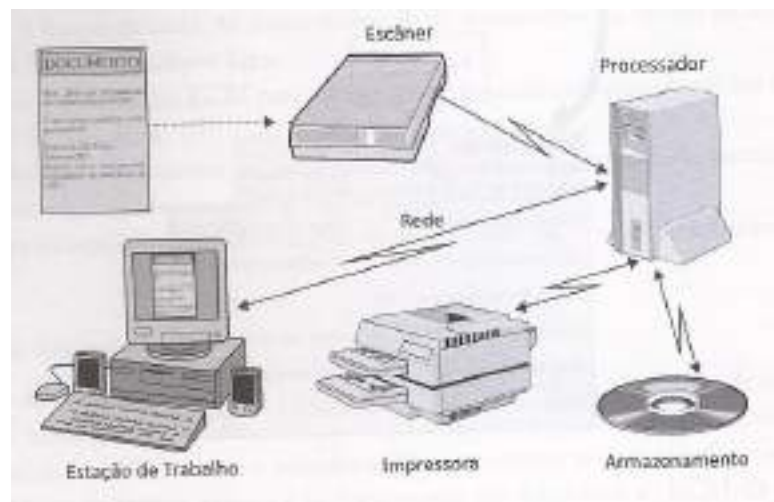
Fonte: Baldam (2016) p. 37.

A figura apresenta os tipos de conteúdos presentes nesta etapa, a forma que ele é inserido e exemplos desses conteúdos.

#### 4.3 GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO

Um ambiente GED pode ter configurações variadas, a figura 15 ilustra um ambiente padrão. As principais soluções GED são *Document Imaging (DI)*, *Document Management (DM)*, *Engineering Document Management System (EDMS)*, *Business Process Management (BPM)* e *Workflow*. A figura 16 descreve o gerenciamento do conteúdo.

Figura 15: Ambiente típico de GED.



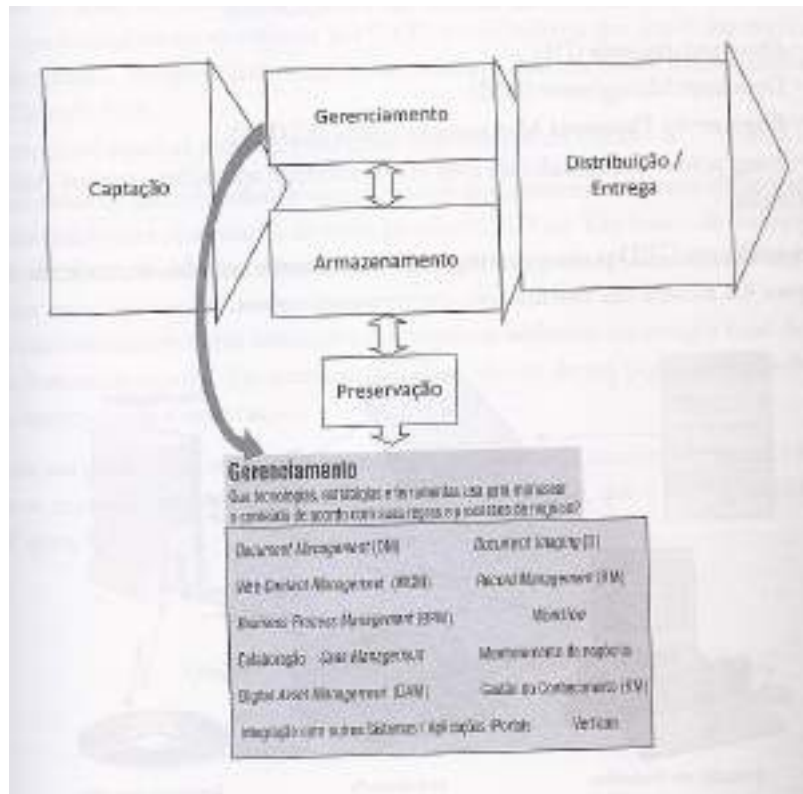
Fonte: Baldam (2016) p. 124.

A figura apresenta os equipamentos básicos para trabalhar a informação em meio digital.

- *Document Imaging (DI)*: os principais objetivos de um sistema de *Document Imaging* são captar documentos em formato eletrônico, armazená-los em ambiente seguro e recuperar esses documentos quando necessário. Geralmente é utilizado para documentos prontos que não sofrerão mais alterações. Para isso é necessário a utilização de equipamentos como *scanners*.
- *Document Management (DM)*: este ambiente permite que você gerencie o documento durante todo seu ciclo e não somente após ele estar concluído. Com ele você pode controlar as versões de documentos, realizar entrada e saída, usar modelos de documentos predefinidos ou formulários eletrônicos etc.
- *Engineering Document Management System (EDMS)*: o objetivo deste ambiente é gerenciar durante todo o ciclo de vida dos documentos os documentos de natureza técnica. São eles, desenhos, manuais, especificações, normas de qualidade, relatórios, plantas baixas etc.
- *Business Process Management (BPM)*: o Gerenciamento de Processos de Negócios visa identificar, desenhar, executar, documentar, implantar, medir, controlar e melhorar processos de negócios com o objetivo de alcançar resultados consistentes e alinhados com as estratégias de uma organização.

- *Workflow*: esta ferramenta tem por finalidade realizar a automação de processos e aumentar a produtividade por meio de duas vertentes, a organização e a tecnologia. *Workflow* significa fluxo de trabalho, este processo faz com que a informação necessária para cada atividade siga todo o processo que já foi mapeado.

Figura 16: Processo de gerenciamento de conteúdo.



Fonte: Baldam (2016) p. 123.

A figura apresenta algumas soluções GED utilizadas nesta etapa de gerenciamento de conteúdo.

#### 4.4 ARMAZENAGEM

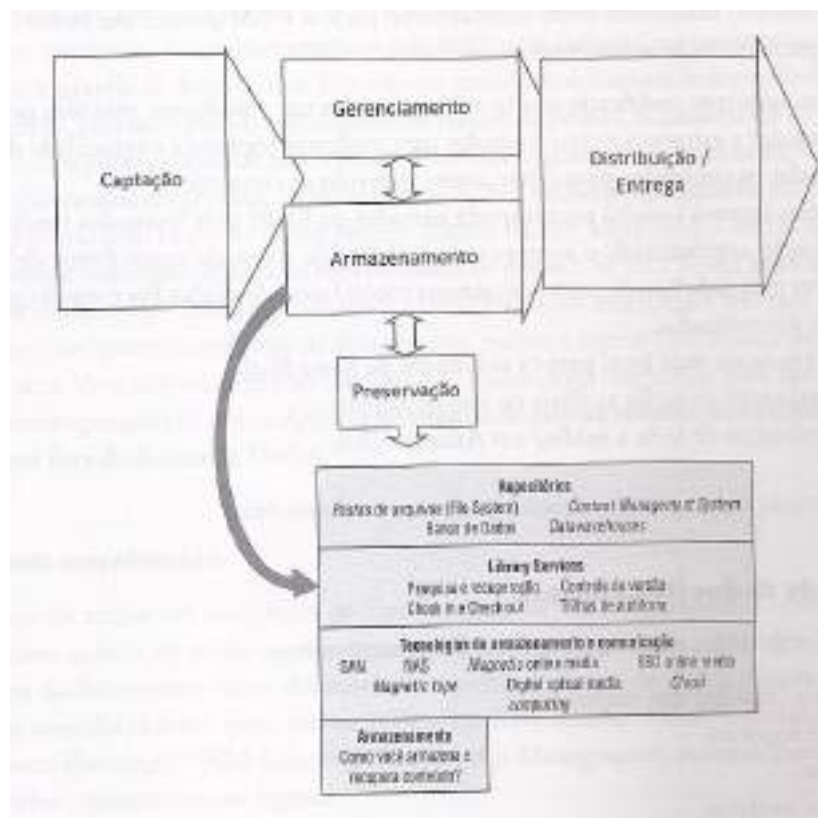
O armazenamento de conteúdo pode ocorrer de diversas formas, dentre elas temos o armazenamento por repositórios, *library services* e as tecnologias de armazenamento e comunicação.

Os repositórios podem ser utilizados de maneira isolada ou em conjunto com um grupo de outros repositórios. São exemplos os sistemas de arquivos (*File System*) comuns, Content management systems, banco de dados (*Databases*) e *Data warehouses*.

Já os *Library services* são os serviços administrativos de captação, armazenamento, manutenção, recuperação e localização dos conteúdos a serem solicitados. São estes a pesquisa e recuperação de conteúdos, controle de versão, entrada e saída e trilhas de auditoria e histórico do documento.

Os principais tipos de mídias eletrônicas de armazenamento são discos magnéticos (HD), fita magnética, CDs, DVDs e *Blu-Ray* (BD). Além do armazenamento físico o *Cloud Computing* é bastante utilizado. Uma computação infinitamente disponível e flexível. A figura 17 apresenta o modelo de armazenagem.

Figura 17: Processo de armazenagem.



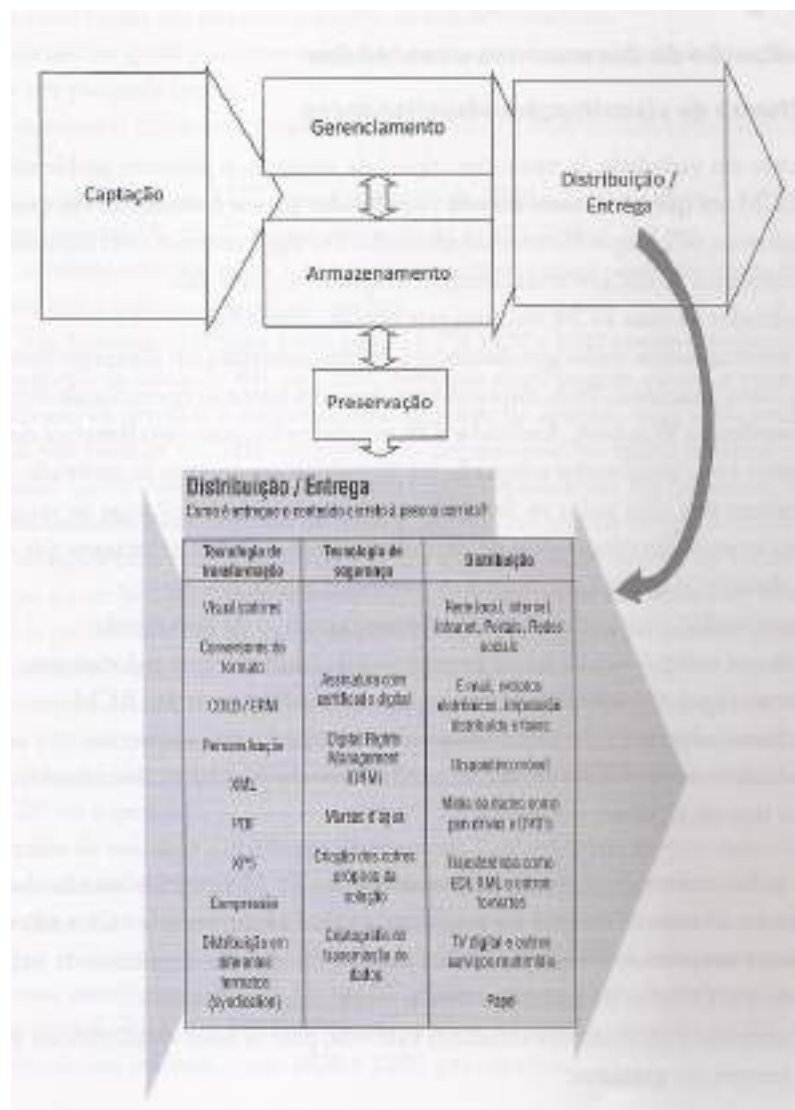
Fonte: Baldam (2016) p. 245.

A figura apresenta como o conteúdo é armazenado e recuperado, identificando Os repositórios e os *Library services*.

#### 4.5 DISTRIBUIÇÃO E ENTREGA DE CONTEÚDO

Este processo corresponde aos diversos componentes, tecnologias e procedimentos para que os usuários tenham o acesso à informação. É dividido em três principais etapas, tecnologias de transformação, tecnologias de segurança e tecnologias de distribuição. A figura 18 apresenta este processo.

Figura 18: Processo de Distribuição e Entrega de conteúdo.



Fonte: Baldam (2016) p. 261.

A figura apresenta as divisões das etapas de distribuição e entrega de conteúdo, onde os usuários terão o acesso à informação.



A tecnologia de transformação corresponde a visualização de documentos e conteúdos. Os documentos podem ser apresentados em diversas extensões e cabe ao ECM possuir um visualizador para cada tipo. É comum que um ambiente ECM tenha mais de um tipo de visualizador, e pra cada documento específico um visualizador diferente é acionado.

Uma grande qualidade do ECM é a possibilidade de várias pessoas trabalharem com o mesmo conteúdo ao mesmo tempo. Desta forma, ter o controle e garantir a segurança das informações é fundamental. Esta é a função da Tecnologia de segurança. Partimos do princípio que toda informação em um ambiente ECM é sigilosa, o que varia é o nível de sigilo. Todos os colaboradores de uma organização podem ter acesso, por exemplo, aos documentos do tipo x. Somente colaboradores com senha especial terão acesso a documentos do tipo y. Geralmente as informações são classificadas em cinco tipos, ultra secreto, secreto, restrito, não classificado.

Existem ainda alguns elementos que visam garantir a integridade do documento. Como trilhas de auditoria e histórico do documento, assinatura com certificado digital, marcas d'água, criptografia etc.

As tecnologias de distribuição são responsáveis pela transmissão de conteúdo. As maneiras mais comuns são transmissões realizadas por rede local, internet, intranet, portais e redes sociais. A transmissão pode ser feita por meio de e-mail, mensagens por *smartphones*, mídias de dados como *pen-drive*, CDs, DVDs, *Blu-ray* ou até mesmo por meio de papel, após a impressão do conteúdo.

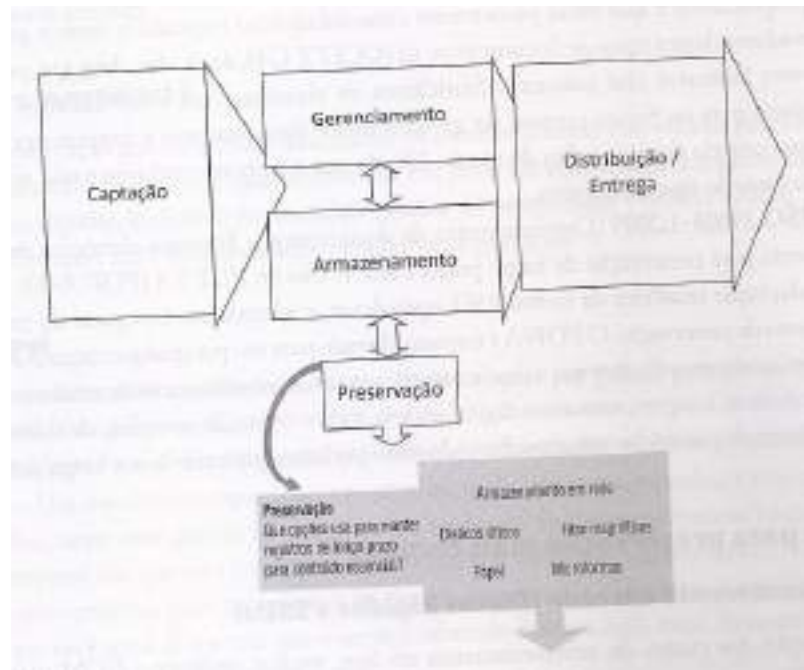
#### 4.6 PRESERVAÇÃO DE CONTEÚDO

A função da preservação de conteúdo é conservar, em longo prazo, o armazenamento seguro e o *backup* das informações. Um desafio para sistemas de preservação de conteúdo é manter as informações disponíveis mesmo com as constantes mudanças das tecnologias de computação. Como nesta área as transformações são bastante rápidas, algumas tecnologias se tornam com o tempo obsoletas, cabe a esta etapa a transferência de conteúdo para uma nova forma de armazenamento. Sempre buscando manter a informação disponível e acessível.

Um exemplo destas modificações e defasagem tecnológica são os dados armazenados em disquetes. Como em dias atuais as unidades de leitura deste dispositivo praticamente não existem, os dados armazenados em disquetes se tornaram inutilizáveis. Cabendo sua migração para outros dispositivos de armazenamento como CDs, DVDs, *Blu-ray* etc. Este processo é chamado de migração contínua. Para garantir a disponibilidade a longo prazo, estratégias de

preservação devem ser constantemente pensadas. A Figura 19 apresenta o processo de preservação do conteúdo.

Figura 19: Processo de Preservação do conteúdo.



Fonte: Baldam (2016) p. 287.

A figura apresenta algumas soluções para se preservar o conteúdo.

## 5 RESULTADOS

Em dias atuais lidamos com uma crescente produção de informação em meio digital, que se reflete em todos os setores da economia, quanto maior for o grau de informação obtido, maiores serão as chances de se manter em um mercado que se torna a cada segundo mais competitivo.

Os motivos iniciais desta pesquisa que apontaram para uma necessidade de gerenciamento de conteúdo de maneira automatizada estão presentes nas atividades diárias desempenhadas em todas as organizações. O número de documentos eletrônicos (cartas, e-mails, conteúdo web etc.) manuseados atualmente vem crescendo de maneira exponencial.

Verificamos então que promover mudanças na gestão dos processos e dos conteúdos nas organizações é fundamental, pois gestão de conteúdo empresarial maximiza o valor do conteúdo não estruturado existente nas organizações, desta forma, as atividades são realizadas com maior eficiência e os resultados são obtidos de maneira mais rápida e clara.

O uso estratégico da informação cresce a cada dia e as organizações estão cada vez mais preocupadas com corte de custos e aumento de receita, desta forma, implementar um modelo de gestão de processos é fundamental para o alcance dos objetivos organizacionais, assim como atingir patamares de eficiência, economia e efetividade no âmbito da qualidade total.

Desta maneira, percebeu-se que a utilização do ECM, compreendido como um conjunto de métodos de trabalhos apoiados por diversas ferramentas atua de maneira a favorecer as organizações em geral na busca dos melhores resultados e práticas adotadas nas atividades cotidianas.

Foram apresentadas diversas melhorias trazidas pela implantação de um ambiente ECM ao longo deste trabalho. Tais como:

- Redução do tempo de processamento e manuseio do papel.
- Aumento de satisfação do usuário.
- Incremento à produtividade.
- Melhoria da qualidade do trabalho.
- Melhor atendimento ao cliente por proporcionar respostas mais precisas e instantâneas.
- Melhor controle dos documentos/conteúdos.
- Redução do espaço físico de armazenagem.
- Minimização de perda e extravio de documentos.
- Maior agilidade nas transações entre organizações.
- Maior velocidade na implementação de mudanças nos processos.

- Redução de custos com novos escritórios/depósitos/equipamentos.
- Proteção do patrimônio.
- Proteção contra catástrofes que poderiam danificar seu acervo (BALDAM 2016, p. 5 e 6).

Ao se implementar o ECM nas organizações pretende-se resolver alguns problemas pontuais, tendo como exemplos a dificuldade de encontrar arquivos em toda a organização, os processos que não são definidos ou padronizados, a tecnologia que não é utilizada ou gerida de forma adequada, pobre meio de pesquisa, legibilidade e acessibilidade de arquivos etc.

Cumprir lembrar que ao tratar os documentos em um ambiente ECM é necessário analisar estas informações de acordo com os conceitos e técnicas arquivísticas, deste modo deve-se estabelecer políticas de classificação e temporalidade, tendo em vista o ciclo de vida dos documentos e também políticas de destinação, uma vez que todo o conteúdo necessita ser armazenado e entregue de maneira rápida, prática e segura.

Verificou-se também que as ferramentas e práticas associadas ao ECM tornam a gestão documental presente nas organizações mais eficiente, tendo em vista as contribuições e facilidades promovidas pela utilização deste novo ambiente organizacional.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo foi realizado a partir da necessidade de se discutir a adequação dos procedimentos e técnicas preconizados pela gestão documental a um ambiente informatizado com o ECM nas instituições em geral, visto que as mesmas vêm cada vez mais produzindo documentos digitais e que governos, organizações e cidadãos dependem do documento digital como fonte de prova e de informação, e para garantia de direitos, além da gestão de documentos, independentemente da forma ou do suporte adotados, ter por objetivo garantir a produção, a manutenção e a preservação de documentos confiáveis e autênticos para o acesso oportuno pelas entidades e pessoas adequadas.

Este estudo teve por intuito analisar a implementação de *software* de gestão de documentos como solução eficiente de automação e integração de conteúdos informacionais disponíveis nas organizações para ratificar a importância da adequação dos procedimentos e técnicas aplicadas no tratamento documental às tecnologias modernas de gerenciamento eletrônico de documentos no ambiente corporativo.

O ECM se faz um instrumento de extrema importância uma vez que a organização dos documentos e o gerenciamento das informações nele contidas se constituem em instrumento de eficácia administrativa, contribuindo para a modernização da administração nas organizações.

Sabendo que gestão de documentos, independentemente da forma ou do suporte adotados, tem por objetivo garantir a produção, a manutenção e a preservação de documentos confiáveis e autênticos, o controle e a segurança desse conteúdo são imprescindíveis. Tendo em vista que os documentos digitais são suscetíveis à alteração, lícita ou ilícita, à degradação física e à obsolescência tecnológica de hardware, software e formatos, as quais podem colocar em risco sua autenticidade.

Para finalizar, as contribuições deste estudo foram relevantes e esclarecedoras, pois de acordo com Baldam (2016) pudemos verificar que não existe organização que não precise ter o controle sobre seus documentos e conteúdos em geral e que não é suficiente apenas o gerenciamento do conteúdo, estes conteúdos precisam estar funcionando no sentido de ajudar a organização a atingir suas metas e seus objetivos. Desta maneira, o ECM se torna um fator fundamental e imprescindível para a obtenção dos melhores resultados.

## REFERÊNCIAS

- AIIM. ASSOCIATION FOR INFORMATION AND IMAGE MANAGEMENT. **Ecm101** 2001 Disponível em: <<http://www.aiim.org>> Acesso em: 17 nov. 2018.
- ALALWAN, J.A. **Taxonomy for decision support capabilities of enterprise content management systems**. Journal of High Technology Management Research, v. 24, p. 10-17. 2013.
- ASSOCIAÇÃO DOS ARQUIVISTAS FRANCESES. **Manuel d' archivistique: théorie et pratique des archives publiques em France**. Paris: Sevpen, 1970. 805 p.
- ASSOCIAÇÃO DOS ARQUIVISTAS HOLANDESES. **Manual de arranjo e descrição de arquivos**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1973. 167 p.
- BALDAM, Roquemar. **Gerenciamento de conteúdo empresarial**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2016.
- BARRETO, E.S.S. **Professores: aspectos de sua profissionalização, formação e valorização social**. Brasília, DF: UNESCO, 2009. (Relatório de pesquisa).
- BARTOLOMÉ, F. **Ninguém confia plenamente no chefe – E daí?** In: Comunicação Eficaz na Empresa: como melhorar o fluxo de informações para tomar decisões corretas. (coletânea de artigos da revista) Harvard Business Review Book; tradução Talita Macedo Rodrigues. 2º.ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999a.
- BELKIN, J. Nicholas; ROBERTSON, e. Stephen. **Information science and the phenomenon of information**. Journal of the American Society for information Science, Jasis, v. 27, n. 4, p. 197-204, 1976.
- BRIET, Suzane. **Qu'est-ce que la documentation?**. Paris: Édit, 1951. 48p.
- BROOKS, Bertran C. **The foundations of information science**. Part I. Philosophical aspects. Journal of Information Science, v. 2, p. 125-133, 1980.
- BUCKLAND, Michael K. **Information as thing**. Journal of the American Society of information Science, v. 42, n. 5, p. 351-360, jun. 1991. Disponível em: <<http://People.ischool.berkeley.edu/~buckland/thing.html>>. Acesso em 15 maio. 2018.
- CÂMARA TÉCNICA DE DOCUMENTOS ELETRÔNICOS. **Glossário**. Disponível em: <<http://www.documentoseletronicos.arquivonacional.gov.br/media/2008ctdeglossariov5.pdf>> Acesso em: 15 maio. 2018.
- CÂMARA TÉCNICA DE DOCUMENTOS ELETRÔNICOS. **Glossário**. Disponível em: <<http://www.documentoseletronicos.arquivonacional.gov.br/media/2010ctdeglossariov5.pdf>> Acesso em: 15 maio. 2018.

CAMARGO, Ana Maria de Almeida; Bellotto, Heloísa Liberalli (Coord.). **Dicionário de terminologia arquivística**. São Paulo: Associação dos Arquivistas Brasileiros, Núcleo Regional de São Paulo; Secretaria de Estado e Cultura, 1996. 142 p.

CAPURRO, Rafael; HJORLAND, Birger. **O conceito de informação**. Perspectivas em Ciência da Informação, v. 12, n. 1, p. 148-207, 2007.

CARUCCI, Paola. **Le fonti archivistiche: ordenamento e conservazione**. Roma: La Nuova Italia Scientifica, 1983. 238 p.

CASANOVA, Eugenio. **Archivistica**. 2 ed. Stab. Siena: Stab. Arti Grafiche Lazzeri, 1928. 532 p.

CENCETTI, G. **Gli archivi dell'antica Roma nell' età repubblicana**. Archivi, V.2, p.7-47,1949.

CORTÉS ALONSO, Vicenta. **Manual de archivos municipales**. Madri: Anabad, 1989. 159p.

DRUCKER, Peter F. **Administrando em tempos de grandes mudanças**. São Paulo: Pioneira, 1996.

DURANTI, Luciana. **Diplomatics: new uses for na old Science**. Society of American Archivists: Maryland, 1998. 186 p.

\_\_\_; PRESTON, Randy. International research on permanent authentic records in electronic systems (InterPARES 2): experimental, interactive and dynamic records. Italia: ANAI, 2008. 844 p.

\_\_\_; **The Odyssey of records managers**. Records Management Quarterly. V. 23, n. 3, p. 3-11, 1989.

\_\_\_; Introduction. In: DURANTI, Luciana et al. **Preservation of the integrity of electronic records**. Dordrecht: Kluwer Academic, 2002. cap. 1, p. 1-8.

\_\_\_; THIBODEAU, Ken. **The concept of record in interactive, experimental and dynamics enviroments: The view of InterPares**. In: DURANTI, Luciana; PRESTON, Randy. International research on permanent authentic records in electronic systems (InterPares 2): experimental, interactive and dynamic record. Itália: Anai, 2008. P. 402-459.

\_\_\_; et al. Part one: establishing and maintaining trust in electronic records: authenticity task force report. In DURANTI, Luciana (Org.). **The InterPares Project: the long-term preservation of authentic electronic records: findings of the InterPares Project**. Roma: Archilab, 2005. p. 20-63.

EASTWOOD, T. **Going nowhere in particular: the association of Canadian archivists ten years after**. Archivaria, n.21, Winter 2009.

FARRADANE, J. **Knowledge, in information and information Science**. Journal of Information Science, v. 2, p. 75-80, 1980.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

FORRESTER. **Use social content curation tools to feature your consumers**. Disponível em: < <http://www.forrester.com>> Acesso em: 17 nov. 2018.

GARTNER. **Magic quadrant for enterprise content management**. Disponível em: < <http://www.gartner.com>> Acesso em: 17 nov. 2018

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

HEREDIA HERRERA, Antonia. **Archivística general: teoría y práctica**. Sevilla: Diputación Provincial de Sevilla, 1991.

HOUAISS, Antônio; VILLAR, Mauro Salles. **Dicionário Houaiss da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

JENKINS, T. **Enterprise content management: what you need to know**. Ontario: Open text, 2004.

JENKINSON, Hilary. **A manual of archive administration**. Oxford: Oxford University Press, 1922. 243 p.

KATUU, S. **Enterprise content management (ECM) implementation in South Africa**. Records Management Journal. v. 22, p. 37-56, 2012.

KUNSTOVÁ, R. **Barriers and benefits of investments into enterprise content management systems**. Organizacija, v. 43. 2010.

LIVELTON, Trevor. **Archival theory, records and the public**. Lanham: Scarecrow Press. 1996. 177 p.

LOBATO, David Menezes. **Administração Estratégica: Uma Visão Orientada para a Busca de Vantagens Competitivas**. Rio de Janeiro: Papéis e Cópias de Botafogo, 1997. 143p.

LODOLINI, Elio. **Archivística: principi e problemi**. 5 ed. Ampl. Milão: Franco Angeli Libri, 1990. 324 p.

LONDON, Jack. **Nuvens de Nada**. Edição especial da Revista Exame, no 766, p.82-86, maio 2002.

MACNEIL, Heather. **Trusting records: legal, historical and diplomatic perspectives**. Dordrecht: Kluwer Academic, 2000. 196 p.

MADDEN, A. D. A. **definition of information**. Aslib Proceedings, v. 52, n. 9, out. 2000.

MARTÍN-POZUELO CAMPILLOS, M. Paz. **La construcción teórica em archivística: el principio de procedência**. Madri: Universidad Carlos III de Madrid, 1996. 190 p.



MCGARRY, K. J. **Da documentação à informação: um conceito em evolução.** Lisboa: Presença, 1984.

MCGEE, James, PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento Estratégico da Informação:** Aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MCKEMMISH, Sue. Traces: document, record, archives In: McKemmish, Sue et al. (Orgs.). Archives: **recordkeeping in society.** Disponível em: <[http://www.csu.edu.au/faculty/educat/sis/CIS/1862/Chapter\\_1.pdf](http://www.csu.edu.au/faculty/educat/sis/CIS/1862/Chapter_1.pdf)>. Acesso em: 15 maio. 2018.

MEADOW, Charles; YUAN, Weijing. **Measuring the impact of information:** defining the concepts. Information Processing & Management, v. 33, n. 6, p. 697-714, 1997.

OTLET, Paul. **El tratado de documentación:** el libro sobre el libro, teoría y práctica. Bruxelas: Mundaneum, 1934.

PEREIRA, Mariza Faria Fidelis. **Gerenciamento da informação:** um diagnóstico da micro e pequena empresa industrial de Londrina. Dissertação (Mestrado Engenharia da Produção). Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2003.

PINHEIRO, Lena. **Ciência da informação.** Desdobramentos disciplinares, interdisciplinares, interdisciplinaridade e transdisciplinaridade. Disponível em <<http://www.uff.br/ppgci/editais/lenavanialeituras.pdf>>. Acesso em: 15 maio. 2018.

RENDÓN ROJAS, Miguel Angel. **Cuestiones epistemológicas de la ciencia bibliotecológica y de la información.** Informare, v. 5, n. 2, p. 31-37, jul./dez., 1999.

\_\_\_\_\_. **Relación entre los conceptos:** información, conocimiento y valor: semejanzas y diferencias. Ciência da Informação, v. 34, n. 2, p. 52-61, maio/ago. 2005.

RODRÍGUEZ BRAVO, Blanca. **El documento:** entre la tradición y la renovación. Gijón: Trea, 2002. 281 p.

SAGREDO, Félix Fernández; IZQUIERDO, José Maria Arroyo. **Reflexiones sobre “documento”:** palabra/objeto (I). Boletín Millares Carlo, n. 5, p. 161-198, 1982. Disponível em <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1448715>. Acesso em: 15 maio. 2018

SHELLENBERG, T. R. **Modern archives:** principles and techniques. Chicago: University of Chicago Press, 1956. 247 p.

SOUPIZET, Jean-François. **El desarrollo de la Sociedad de la Información a nivel local y regional.** Oportunidades para los países en desarrollo. 2003. Disponível em: <<http://www.sociedaddigital.org/por/publi/Sociedad>>. Acesso em: 15 maio. 2018.

RONDINELLI, Rosely Curi. **O documento arquivístico ante a realidade digital:** uma revisão conceitual necessária. Rio de Janeiro: FGV, 2013.

SHANNON, Claude; WEAVER, Warren. **Teoria matemática da comunicação**. [S.l.: s.n.], [1975]. 136 p.

TAKAHASHI, T. **Sociedade da informação no Brasil**. Livro verde. Brasília: MCTI, 2000. Disponível em < <http://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/livro-verde/download> > Acesso em: 17 nov. 2018.

TARTUCE, T. J. A. **Métodos de pesquisa**. Fortaleza: UNICE – Ensino Superior, 2006.

TREES, L; HARPERT, M. **How communities and networks support enterprise content management**: best-practice organizations use peer feedback and recommendations to guide their content strategies and connect people to the best stuff. KMWorld. v. 24, p. 10. 2015.

UPWARD, Frank. **In search of the continuum**: Ian Maclean's „Australian Experience“ essays on recordkeeping. Australia, 1991. Disponível em: < [http://ourhistory.naa.gov.au/library/pdf/Records\\_Continuum\\_Upward.pdf](http://ourhistory.naa.gov.au/library/pdf/Records_Continuum_Upward.pdf) >. Acesso em: 15 maio 2018.

WERSIG, Gernot; NEVELING, Ulrich. **The phenomenon of interest to information Science**. The Information Scientist, v. 9, n. 4, p. 127-140, dez. 1975.

YEO, Geoffrey. **Concepts of record** (1): evidence, information and persistente representation. The American Archivists, v. 70, p. 315-343, 2007.

ZEMAN, Jirí. **Significado filosófico da noção de informação**. In: O conceito de informação na ciência contemporânea. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1970.

ZINS, Chaim. **Conceptual approaches for defining data, information and knowledge**. Journal of the American Society for Information Science and Technology-Jasist, v. 58, n. 4, p. 479-493, 2007.