



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA / UFPB
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

**CONTRIBUIÇÃO DA GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS
(GED) NA AUTOMAÇÃO DA COOPERATIVA DE CRÉDITO DE JOÃO
PESSOA**

RAYANA VANESSA FERNANDES LAURENTINO

João Pessoa
Setembro 2017

RAYANA VANESSA FERNANDES LAURENTINO.

**CONTRIBUIÇÃO DA GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS
(GED) NA AUTOMAÇÃO DA COOPERATIVA DE CRÉDITO DE JOÃO
PESSOA**

Trabalho de Curso apresentado como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Bacharel em Arquivologia, pelo Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal da Paraíba / UFPB.

Orientador: Prof^a. Dr^a. Rosa Zuleide Lima de Brito.

João Pessoa
Setembro 2017



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

FOLHA Nº 1 / 2024 - CCSA - CARQ. (11.01.13.08)

Nº do Protocolo: 23074.018354/2024-73

João Pessoa-PB, 06 de Março de 2024

FOLHA DE APROVAÇÃO DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

RAYANA VANESSA FERNANDES LAURENTINO

CONTRIBUIÇÃO DA GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS (GED) NA AUTOMAÇÃO DA COOPERATIVA DE
CRÉDITO DE JOÃO PESSOA

Artigo apresentado ao Curso de graduação em
Arquivologia da Universidade Federal da Paraíba,
em cumprimento às exigências para a obtenção do
grau de bacharel em Arquivologia.

Data de aprovação: setembro de 2017

Resultado: APROVADO

BANCA EXAMINADORA:

Assinam eletronicamente esse documento os membros da banca examinadora, a saber: Profa. Dra. Rosa Zuleide Lima de Brito (orientadora), Profa. Dra. Ana Cláudia Cruz Córdula e Prof. Dr. Luiz Eduardo Ferreira da Silva (membros).

(Assinado digitalmente em 04/04/2024 14:53)
ANA CLÁUDIA CRUZ CÓRDULA
PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR
Matrícula: 1272602

(Assinado digitalmente em 08/03/2024 14:39)
LUIZ EDUARDO FERREIRA DA SILVA
PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR
Matrícula: 1031494

(Assinado digitalmente em 03/04/2024 18:51)
ROSA ZULEIDE LIMA DE BRITO
PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR
Matrícula: 1030193

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sipac.ufpb.br/documentos/> informando seu
número: 1, ano: 2024, documento(espécie): FOLHA, data de emissão: 06/03/2024 e o código de verificação:
ebeece8e89

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

L383c Laurentino, Rayana Vanesa Fernandes.
Contribuição da Gestão Eletrônica de Documentos
(GED) na automação da cooperativa de crédito / Rayana
Vanesa Fernandes Laurentino. - João Pessoa, 2017.
029 f. : il.

Orientação: Rosa Brito.
TCC (Graduação) - UFPB/CCSA.

1. Legislação arquivística. 2. Arquivologia. 3. ICP-
Brasil. 4. Gestão Eletrônica de Documentos (GED). 5.
Legislação do Banco Central do Brasil. 6. Software
E-arq. I. Brito, Rosa. II. Título.

UFPB/CCSA

CDU 930.25(043)

RESUMO

Trata-se de uma pesquisa descritiva que indica os procedimentos para incrementar a utilização do software em arquivos digitais em uma Cooperativa de Crédito. O objetivo desta pesquisa foi fazer um levantamento e analisar a importância da implementação do GED. Destacando em primeiro momento uma abordagem sobre a história da Cooperativa, da gestão documental e informacional, em seguida conceitua e descreve o gerenciamento eletrônico de documentos, assim como as suas características, tecnologias e a importância do software. Nas considerações finais é discutido o papel do arquivista na cooperativa e a importância da sua atuação como gestor de políticas organizacionais para tratar de documentos digitais. Conclui-se que o desenvolvimento de uma medida para o grau de informatização foi realizado de maneira a incluir os aspectos considerados relevantes e que envolvem a intensidade e a qualidade de utilização do software.

Palavras-chave: Legislação arquivística. Arquivologia. ICP- Brasil. Gerenciamento Eletrônico de Documentos. Legislação do Banco Central do Brasil. Software.E-arq.

ABSTRACT

This is a descriptive research that indicates the procedures to increase the use of the software in digital files in a Credit Cooperative. The objective of this research was to make a survey and analyze the importance of the implementation of the GED. Emphasizing in the first moment an approach on the history of the Cooperative, of the documentary and informational management, then it conceptualizes and describes the electronic management of documents, as well as its characteristics, technologies and the importance of the software. In the final considerations, the paper discusses the role of the archivist in the cooperative and the importance of their role as manager of organizational policies to deal with digital documents. It is concluded that the development of a measure for the degree of computerization was carried out to include aspects relevant and involving the intensity and quality of use of the software.

Keywords: Archival legislation. Archivology. ICP- Brazil. Electronic document management. Legislation of the Central Bank of Brazil. Software.E-arq.

1 INTRODUÇÃO

No princípio a comunicação era feita de forma oral, com troca de informações hoje considerado de forma arcaica, a escrita a punho em registros feito em pedras, logo após nos deparando com a revolução da comunicação. Surge a eletricidade, criação do telégrafo, imprensa, disseminação do conhecimento, liberdade de expressão, veracidade nas informações. Após o canal interpessoal, o telefone, redimensionou os relacionamentos interpessoais, influenciou indústria e o comércio. A rádio e a televisão, meio de massas, compartilhando desse mesmo canal com entretenimentos, marketing, promoções, troca de informações. Diante de todos os meios de comunicações, surge depois da segunda guerra mundial, o computador. Esse com o qual foi criado com o objetivo de processar dados e decodificar informações (Código Binário). Posteriormente, após longas décadas, foi e está sendo utilizado nos meios comerciais, indústrias, instituições financeiras, universidade entre outros.

O surgimento de uma sociedade pós revolução tecnológica está sendo vivenciada a partir do desenvolvimento das tecnologias da informação e da comunicação. Marcondes (1999) descreve que as novas tecnologias de informação transformaram de maneira fundamental as práticas informacionais, na medida que operam a preparação da informação.

Vale a pena destacar que nas últimas décadas estão sendo marcadas por um período de transformações comparáveis a uma revolução: a tecnologia da informação, que possui um significativo teor de influência nos homens tendo repercussão na cultura e na sociedade como um todo e na economia. Destaque-se que diversos fatores interferem na sociedade, o poder de iniciativa e o de criatividade o são transformando-se em ferramentas propulsoras como para o aperfeiçoamento da atividade humana. A sociedade, através do Estado, poder representar um empecilho ou uma alavanca para o desenvolvimento da tecnologia, de tal forma que a presença de habilidade ou a sua falta para gerar e usar as novas formas de tecnologia é capaz de determinar não só o bem estar das pessoas, mas possibilitar a transformação da sociedade. (CASTELL'S, 2005).

Na atualidade, podemos afirmar que a sociedade possui todos os seus dados e informações armazenadas em um banco de base de dados, Meneghelli, entreviu que a informática é parte integrante e indispensável neste novo ambiente organizacional.

Utilizamos da tecnologia da informação como meio de busca de informações, garantias e provas. As organizações tornam-se mais atentas e operáveis seguindo dentro dos padrões exigidos pela nova ordem do universo, este ao qual os clientes internos como

externos estabelecem uma visão e princípios operacionais dentro do conceito de uma empresa atuante num mundo globalizado.

A interação com os avanços tecnológicos que nos proporciona novos campos de oportunidades, revolucionando as relações pessoais, sociais, comerciais, econômicas. No entanto a era tecnológica dispõe de riscos e necessita de confiabilidade, integridade e autoria.

Com o processo produtivo existente na nossa atualidade e o sistema financeiro nacional funcionando de acordo com um conjunto de interesses próprios, no meio para se alcançar resultados, desviar dos obstáculos nas transações de lentidão na área comercial online's, novas tecnologias têm sido aplicadas, como software e hardware .

Em um mercado cada vez mais concorrido, surge softwares mais avançados que garantem ferramentas adequadas para alcançar os serviços prestados em sua operações para alcançar a consolidação do segmento bancário, ao qual necessitam de agilidade, integridade e segurança.

Desta maneira, deve-se compreender que a Arquivística está voltada para a criação, seleção, tratamento e transmissão das informações. E à medida que se utiliza da tecnologia como forma de gerenciar a informação, sente-se a necessidade do profissional arquivista estar inserido neste contexto tecnológico, determinando soluções em conjunto com outros profissionais da informação.

Diante do exposto, perguntamos: será que o Laserfiche possui requisitos que atendem aos que está proposto no e-ARQ Brasil?

Neste trabalho, o objetivo é apresentar a importância do uso da tecnologia de Gestão eletrônica de Documento (GED) utilizando o Laserfiche para o aprimoramento dos processos e serviços desenvolvidos por esse software na cooperativa de crédito de João Pessoa no que tange ao processo de disseminação e do acesso à informação.

A metodologia utilizada para fundamentar esta pesquisa foi o método descritivo que tem por finalidade observar, registrar e analisar os fenômenos ou sistemas técnicos, sem, contudo, entrar no mérito dos conteúdos. A grande contribuição desse tipo de pesquisa é proporcionar novas visões sobre uma realidade já conhecida.

Pesquisas dessa natureza têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados (GIL, 2008, p. 28). Assim, a pesquisa possui abordagem qualitativa.

2 HISTÓRIA DA COOPERATIVA DE CRÉDITO DE JOÃO PESSOA

O cooperativismo de crédito teve início em 1902, quando foi constituída a primeira cooperativa de crédito brasileira no município de Nova Petrópolis (RS), recebendo o nome de Caixa Econômica de Empréstimos “Amstad” de Nova Petrópolis – Sparkase Amstade (que em alemão significa Caixa Geral de Depósitos).

Com base nas restrições impostas pela reforma bancária instituída pela Lei 4.595/64 e pelas normas da política financeira do Governo Federal, principalmente o Decreto-Lei 59/66, ocorreu a centralização dos depósitos bancários cooperativos em bancos particulares, sob o controle do Banco Central, ficando vedada às cooperativas a autodenominação de “banco”.

A Cooperativa está voltada para oferecer soluções financeiras, prestando diversos serviços e viabilizando projetos sociais e econômicos dos seus associados, como por exemplo: conceder empréstimos com taxas de juros bem menores e com menos exigências do que as ofertas pelos Bancos Comerciais.

As Cooperativas são sociedades de pessoas com forma e natureza física e jurídica própria, de natureza civil, sem fins lucrativos, não sujeita à falência, constituída para prestar serviços a seus associados

Tudo o que foi descrito neste tópico sobre cooperativa de crédito tem ligação com a prática de seus valores por meio de princípios cooperativos formulados pela Aliança Cooperativa Internacional - (ACI), que ao descrevê-la, fortalece nossa compreensão sobre a essência de uma cooperativa de crédito.

De acordo com Ênio e Márcio (2014), existem diretrizes que devem ser seguidas em qualquer parte do mundo que ainda estão vigente.

Se caracterizam em 7 pontos fundamentais¹:

- **Adesão voluntária e livre** – as cooperativas são organizações voluntárias, abertas a todas as pessoas aptas a utilizar os seus serviços e assumir as responsabilidades como membros, sem discriminação de sexo ou gênero, social, racial, política e religiosa;
- **Gestão democrática** – As cooperativas são organizações democráticas, controladas pelos seus membros, que participam ativamente na formulação das suas políticas e na tomada de decisões. Os homens e as mulheres, eleitos como

¹ Disponível em: <<http://cooperativismodecredito.coop.br/cooperativismo/historia-do-cooperativismo/os-7-principios-do-cooperativismo/>>. Acesso em: 05 nov. 2017.

representantes dos demais membros, são responsáveis perante estes. Nas cooperativas de primeiro grau, os membros têm igual direito de voto (um membro, um voto); as cooperativas de grau superior são também organizadas de maneira democrática;

- **Participação econômica** – Os membros contribuem equitativamente para o capital das suas cooperativas e controlam-no democraticamente. Parte desse capital é, normalmente, propriedade comum da cooperativa. Os membros podem receber, habitualmente, havendo condições econômico financeiras para tanto, uma remuneração sobre o capital integralizado, como condição de sua adesão. Os membros destinam os excedentes a uma ou mais das seguintes finalidades: desenvolvimento da cooperativa, possibilitando a formação de reservas, em parte indivisíveis; retorno aos sócios na proporção de suas transações com as cooperativas e apoio a outras atividades que forem aprovadas pelos associados;
- **Autonomia e independência** – As cooperativas são organizações autônomas, de ajuda mútua, controladas pelos seus membros. Se firmarem acordos com outras organizações, incluindo instituições públicas, ou recorrerem a capital externo, devem fazê-lo em condições que assegurem o controle democrático pelos seus membros e mantenham a autonomia da cooperativa;
- **Educação, formação e informação** – As cooperativas promovem a educação e a formação dos seus membros, dos representantes eleitos e dos trabalhadores, de forma que estes possam contribuir, eficazmente, para o desenvolvimento das suas cooperativas. Informam o público em geral, particularmente os jovens e os líderes de opinião, sobre a natureza e as vantagens da cooperação;
- **Intercooperação** – As cooperativas servem de forma mais eficaz aos seus membros e dão mais força ao movimento cooperativo, trabalhando em conjunto, através das estruturas locais, regionais, nacionais e internacionais;
- **Interesse pela comunidade** – As cooperativas trabalham para o desenvolvimento sustentado das suas comunidades através de políticas aprovadas pelos membros..

Como são consideradas instituições financeiras as cooperativas de crédito são regidas pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) e pelo Banco Central do Brasil (BACEN), que norteiam e dispõe sobre o funcionamento, as condições de operacionalidade e a estruturação destes entes. Neste sentido, a Resolução do Banco Central nº 2.554/98, determina no Art. 1º, a implantação e a implementação de controles internos voltados para as atividades

desenvolvidas, seus sistemas de informações financeiras, operacionais e gerenciais e o cumprimento das normas legais e regulamentares, para todas as instituições financeiras sujeitas às suas regulamentações, dentre estas, as cooperativas de crédito.

Mediante os pontos acima mencionados, nos faz caminhar juntos com o avanço tecnológico, e vivenciar em uma sociedade que produz muitos documentos e discute de tais circunstâncias que se vê a necessidade de preservação, disponibilidade e acesso à informação.

A Cooperativa de Crédito de João Pessoa em suma preocupação informacional e documental, viu diante do crescimento da massa informacional a necessidade de disponibilizar e assegurar suas informações incorporando ao software Laserfiche, ao qual existe um processo de tratamento de digitalização, indexação e arquivamento eletrônico.

Os documentos podem ser diferenciados de acordo com o gênero, espécie ou natureza, ou segundo os seus elementos característicos, formas e 19 conteúdos. Conforme o Manual de Gestão Documental (2010, p. 11), os documentos quanto ao gênero podem ser:

Documentos textuais: São os documentos manuscritos, datilografados ou impressos;
 Documentos cartográficos: São os documentos em formatos e dimensões variáveis, contendo representações geográficas arquitetônicas ou de engenharia.
 Documentos iconográficos: São documentos em suporte sintético, em papel emulsionado, contendo imagens estáticas.
 Documentos filmográficos: São documentos em películas cinematográficas e fitas magnéticas de imagem (tapes), conjugadas ou não a trilhas sonoras, com bitolas e dimensões variáveis, contendo imagens em movimento. Documentos sonoros: São os documentos com dimensões e rotações variáveis, contendo registros fonográficos. Ex.: discos (CD) e fitas audiomagnéticas;
 Documentos micrográficos: São documentos em suporte fílmico resultante da microrreprodução de imagens, mediante utilização de técnicas específicas.
 Documentos informáticos: São os documentos produzidos, tratados e armazenados em computador.

Dentre as formas documentais citadas, destacamos os documentos eletrônicos e os documentos digitais, pois serão abordados com maior frequência neste trabalho. De acordo com o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p.75), Documento Digital: é “Documento codificado em dígitos binários, acessível por meio de sistema computacional”. Já o Documento Eletrônico: é um “Gênero documental integrado por documentos em meio eletrônico ou somente acessíveis por equipamentos eletrônicos, como cartões perfurados, disquetes e documentos digitais”.

Na Cooperativa de crédito se trabalha com documentos eletrônicos, pois os documentos digitais são aqueles que sua origem são gerado de um computador ou periférico. Quanto ao documento eletrônico, trata-se de um gênero documental que integra documentos

por meio de equipamentos eletrônicos como por exemplo a scanner que por este meio possibilita o arquivamento, a recuperação e transmissão informacional.

De acordo com a Câmara Técnica de documentos Eletrônicos - CTDE (2014),

Um documento eletrônico é acessível e interpretável por meio de um equipamento eletrônico (aparelho de videocassete, filmadora, computador), podendo ser registrado e codificado em forma analógica ou em dígitos binários. Já um documento digital é um documento eletrônico caracterizado pela codificação em dígitos binários e acessado por meio de sistema computacional. Assim, todo documento digital é eletrônico, mas nem todo documento eletrônico é digital.

Um grande diferencial estratégico na cooperativa são das empresas que não visam à guarda prolongada, o gerenciamento e a disseminação do documento em formato eletrônico. Santos (2002, p. 112-113) afirma que, nesse contexto, existe uma questão bem firme que é “a necessidade de se preservar a informação e não o suporte”. E “a preservação do suporte documental, no modelo tradicional, cede o lugar à preservação da informação e de acessibilidade ao longo do tempo”.

3 GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOCUMENTAL

A necessidade das organizações em gerenciar a informação que se encontrava destruturada, visando facilitar o acesso ao conhecimento explícito² da corporação, surgiu para um conjunto de soluções para assegurar a administração, produção, destinação dos documentos.

A gestão da informação é vista como mola propulsora do avanço gerencial de todos os recursos informacionais relevantes para o desenvolvimento cooperativista.

Com a construção da implantação do GED, com o dinamismo e a interação das novas formas de transformações e a expansão das informações eletrônicas, contribuíram com as relações comerciais(associados) e sociais (interno).

Assim, gerir uma instituição financeira orientada em seu crescimento empregando todos os recursos possíveis para saber aumentar a eficiência, renovar a qualidade, inovar nos saberes das informações e com isso, transformar em vantagens, dando um passo à frente daquelas visões não operacionais, que não visam o futuro organizacional, passamos a frente obtendo resultado de conhecimento e tendo maneiras de recursos sustentáveis.

Atualmente existem leis que regulamentam e recomendam que a gestão documental seja prioridade na organização da empresa. Podemos citar como exemplo a lei nº 8.159, de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos, privados e dá outras providências. O não cumprimento dessas regulamentações³ podem acarretar em consequências, para evitar prejuízos e transtornos, as orientações concedidas e ações podem ser executadas, seguindo alguns desses critérios:

- Diagnostico da situação documental;
- A melhor estrutura do acervo;
- Definição de uma taxonomia da organização, para os tipos documentais, de acordo com cada área setorial;
- Atribuir o grau de sigilo;

² A gestão do conhecimento explícito é conhecida na literatura acadêmica, especialmente na área de Administração, somente como “Gestão do Conhecimento”. Seu foco é coletar, classificar e armazenar todo tipo de informação para disponibilizá-la por meio de “portais do conhecimento”, “intranets” e outras ferramentas informacionais. Nesse sentido, essa é uma área que se baseia intensamente em Tecnologias da Informação (TI) e que possui várias ferramentas desenvolvidas especificamente para a gestão da informação.

³ Lei nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998, que dispõe sobre as sanções penais e administrativas derivadas de condutas e atividades lesivas ao meio ambiente, e dá outras providências, em especial o artigo 62, inciso II, que tipifica o crime de destruir, inutilizar ou deteriorar arquivo, registro, museu, biblioteca, pinacoteca, instalação científica ou similar protegido por lei, ato administrativo ou decisão judicial;

- Os perfis de acesso aos documentos;
- Tabela de Temporalidade Documental de acordo com as normas do Banco Central do Brasil;
- Otimização do espaço físico, reduzir os riscos de perda e descartes dos documentos físicos e eletrônicos sem análise do profissional;
- Profissional da área⁴;
- Normas de tipologias documentais de cada setor.

Alguns autores tem sua própria definição do que entendem por Gestão da Informação, são:

Quadro 1 – Definição da gestão da informação

Autor	Definição
Greewood, referido por Cautela e Polioni (1928).	A informação é considerada como o ingrediente básico do qual dependem os processos de decisão.
Reis (1993).	Para que esta gestão [de informação] seja eficaz, é necessário que se estabeleçam um conjunto de políticas coerentes que possibilitem o fornecimento de informação relevante, com qualidade suficiente, precisa, transmitida para o local certo, no tempo correto, com um custo apropriado e facilidades de acesso por parte dos utilizadores autorizados.
Zorrinho (1995, p. 146).	Gerir a informação é, assim, decidir o que fazer com base em informação e decidir o que fazer sobre informação. É ter a capacidade de selecionar um repositório de informação disponível aquela que é relevante para uma determinada decisão e, também, construir a estrutura e o design desse repositório.
Wilson (1989).	A gestão é entendida como a gestão eficaz de todos os recursos de informações relevantes para a organização, tanto de recursos gerados internamente como os produzidos externamente e fazendo apelo, sempre que necessário, à tecnologia de informação.

Fonte: Criado pela própria autora.

Na prática, a gestão de documentos pode representar o desenvolvimento das seguintes tarefas:

⁴ Lei nº 6.546, de 4 de julho de 1978, que dispõe sobre a regulamentação das profissões de Arquivista e de Técnico de Arquivo, e dá outras providências;

- estudo da tipologia documental, seu valor, vigência, classe e qualidade de sua informação;
- normalização de documentos para simplificação de etapas administrativas, inclusive as repetitivas, e de formulários para remessa e estatísticas (investigação, empréstimos);
 - informatização de processos de tramitação documental; coordenação e colaboração entre organismos produtores e arquivo;
 - regulamentação das transferências que possibilitam a reclamação dos produtores em caso de não se fazerem as remessas nos prazos estabelecidos;
 - estudo da classificação em cada caso, materializada na adoção de um quadro, resultado de um organograma estabelecido;
 - eleição da ordenação mais adequada, segundo as séries, nas organizações e em áreas de uma informação mais efetiva e rápida;
 - estudo dos descartes e suas listas, com o conseqüente estabelecimento de acordos para evitar a remessa de séries descartáveis aos arquivos centrais;
 - incorporação de fundos e manutenção da informação atualizada;
 - preparação de informações mediante a solicitação para o estudo de qualquer tema ou preparar qualquer projeto;
 - elaboração de índices e de tesauros;
 - planejamento para informatização (Heredia Herrera, 1993, p.177)

Temos conhecimento que por ter a gestão eletrônica de documentos, não se pode reduzir os documentos físicos para obter mais espaço, para isso tem que ter a gestão da informação e a tabela de temporalidade.

4 GERENCIAMENTO DE DOCUMENTO ELETRÔNICO(GED)

O GED⁵ surgiu nos anos 80 com a explosão da era informacional, quando grandes empresas começaram a investir no armazenamento eletrônico de documentos, não se sabe ao certo, se foi incidentalmente pela Agência Espacial do Governo dos Estados Unidos da América (NASA), que é responsável pela pesquisa e desenvolvimentos de programas de exploração espacial. Onde os suportes para informação tornaram conhecidos por conseguirem armazenar grande volume de informações, por preço acessível, facilidade de acesso às informações, exemplos de suportes: blu ray, disquete, DVD's, Disco.

Segundo Ralph Sprague Jr. (1995), a definição apresenta-se como a seguir:

- **Gerenciamento:** criação, armazenamento, organização, transmissão, consultas, manipulação, atualização, e eventual disposição de documentos para preencher um propósito organizacional.
- **Eletrônico:** uso de tecnologias de informação.
- **Documento:** um conjunto de informações pertinentes a um tópico, estruturado para compreensão humana, representado por uma variedade de símbolos, armazenado e manuseado como uma unidade.

Para Koch (1998) apud Macedo (1998) e Spangler (2005), o GED visa gerenciar o fluxo das informações desde sua captura até seu arquivamento em uma diversidade de mídias, para tal, utiliza tecnologias para captar, armazenar, recuperar e gerenciar documentos durante toda sua vida útil. Sendo assim, o GED é produzido por um conjunto de tecnologias que permitem a gestão de documentos por intermédio do uso de computadores (Quadro 2).

Os componentes do GED podem ser: Hardware e Software. O Hardware é a parte física de um computador, na verdade, não só de computadores, automóveis, celulares, entre outros equipamentos físicos que também se contemplam por circuito de fios, placas, correntes, utensílios. O software é um conjunto de tecnologias que permite a gestão inteligente de documentos ou arquivos em qualquer suporte: digital, papel, microfilme, entre outros.

⁵ Conjunto de tecnologias utilizadas para organização da informação não estruturada de um órgão ou entidade, que pode ser dividido nas seguintes funcionalidades: captura, gerenciamento, armazenamento e distribuição. Entende-se por informação não estruturada aquela que não está armazenada em banco de dados, como mensagem de correio eletrônico, arquivo de texto, imagem ou som, planilha etc.

Quadro 2 – Módulos das tecnologia que permitem os resultados do GED

Capture	Acelera processos de negócio através da catação de documentos e formulários, transformando em informações confiáveis e recuperáveis, passíveis de serem integradas a todas as aplicações de negócios.
Documental Management (Gerenciamento de Documentos)	È a tecnologia que permite gerenciar com mais eficácia a criação, revisão aprovação e descarte de documentos eletrônicos.
Workflow/BPM	Controla e gerencia processos dentro de uma organização, garantindo que as tarefas sejam executadas pelas pessoas corretas no tempo previamente definido.
COLD/ERM	Tecnologia que trata páginas de relatórios, como a captura, indexação, armazenamento, gerenciamento e recuperação de dados.
Forms Processing (processamento de formulários)	Tecnologia que possibilita reconhecer as informações e relacioná-las com campos em banco de dados, automatizando o processo de digitação.
Record and Infomation Management (RIM)	È o gerenciamento do ciclo de vida de um documento: criação, armazenamento, processamento, manutenção, disponibilização e descarte, sob o controle de categorização e tabelas de temporalidade independente da mídia em que se encontre.
OCR/ICR	Reconhecimento automático de caracteres.

Fonte: Autoria própria, adaptado pelo Portal GED (2011a).

No quadro 2, foi redirecionado a escolha do Software, visto que atende toda a demanda que a cooperativa procurava e que se mais enquadra nas suas necessidades.

È imprescindível que o profissional da informação esteja sempre atualizado nas normas, leis e resoluções do Banco Central, em 31 de março de 2016 resolução 4.474, dispõe no art. 4º:

Os procedimentos e as tecnologias utilizadas na digitalização de documentos e na manutenção de documentos digitalizados devem assegurar:

- I- integridade, autenticidade, confidencialidade e possibilidade de rastreamento do documento digitalizado;

- II - proteção do documento digitalizado contra o acesso, o uso, a alteração, a reprodução e a destruição não autorizados;
- III - rastreamento e auditoria dos procedimentos empregados;
- IV - padrão de qualidade da imagem do documentos digitalizado que garanta a sua legibilidade e uso; e
- V - indexação que possibilite a localização, o gerenciamento e a preservação do documento digitalizado, bem como posterior conferência da regularidade das etapas do processo adotado.

Seguindo as normas do ICP- Brasil⁶ como modelo a seguir os requisitos já pre-estabelecidos.

4.1 O LaserFiche e Normas do Banco Central

O software foi escolhido entre várias outras empresas que existem no mercado, porém a que mais atendeu a necessidade da cooperativa foi o software Laserfiche, empresa internacional que atende a gestão eletrônica documental de grandes empresas.

A cooperativa de crédito de João Pessoa analisou em base por ser de fácil uso, facilidade de pesquisa, mecanismo que atendem a agilidade da empresa por ser local e online, manutenção no Estado e preço acessível.

Seguindo as normas de procedimentos e as tecnologias utilizadas na digitalização de documentos que o Banco Central exige, juntamente com as exigências do Conselho Nacional de Arquivo (CONARQ).

Conforme a Resolução do Banco Central nº 4.474, de 31 de Março de 2014, dispõe sobre digitalização e a gestão de documentos digitalizados relativos às operações e às transações realizadas pelas instituições financeiras e pelas demais instituições a funcionar pelo Banco Central do Brasil, bem como sobre o procedimento de descarte das matrizes físicas dos documentos digitalizados e armazenados eletronicamente.

A preservação digital segue requisitos estabelecidos para os documentos digitais:

- Fixar os limites de objeto a ser preservado;
- Preservar a presença física;

⁶ De acordo com o e-ARQ Brasil (pág. 73) o uso de assinaturas digitais e de certificação digital na administração pública foi padronizado e normalizado com a criação da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil).

- Preservar o conteúdo;
- Preservar a apresentação;
- Preservar a funcionalidade;
- Preservar a autenticidade;
- Localizar e rastrear o objeto digital;
- Preservar a proveniência;
- Preservar o contexto.

Observando essas condições citadas acima significa que o documento digital terá capacidade de ser encontrado independentemente da sua apresentação, de seus componentes de multimídia, hipertextualidade na sua origem.

E para não correr o perigo da perda de documentos digitais, o arquivista tende observar para reduzir o máximo possível de falhas, tende:

- Armazenar em ambiente estável e controlável;
- Implementar ciclos de atualização;
- Fazer cópias de preservação;
- Implementar procedimentos apropriados para manuseio;
- Transferir para uma mídia de armazenamento padrão e seguro.

O Laserfiche trabalha diretamente com scanners que possuem drivers TWAIN que cumpram os padrões TWAIN estabelecidos.

Existe uma lista dos scanners que passou pelo processo de Certificação do Scanner Laserfiche (Laserfiche Certified Scanners Drivers suportados), para mais integridade e autenticidade.

O projeto de inclusão do GED é visto que faz parte da gestão documental, porém não substitui a função de uma para outra. A de suma importância que exista a gestão documental antes de qualquer gestão.

A implementação teve como objetivo atender as necessidades das suas filiais (agências), visando em minimizar os riscos de transportes de documentos contendo informações sigilosas, mantendo custo benefício e acessibilidade nas informações, agilidade no processo de localização.

Os benefícios seriam muito mais do que citamos acima, que além do melhor aproveitamento de tempo, agilidade de compartilhamento de arquivos, economia de espaço (respeitando a tabela de temporalidade), segurança da informação, automatização de processos, redução de valores com cópias, por exemplo: o setor que mais utiliza do software Laserfiche é o atendimento que é a porta de entrada para os associados, pois todos os documentos necessários para pesquisa de informações pessoais estão ao seu dispor.

A disponibilização de dados pessoais, contratos, empréstimos, seguros, consulta processual jurídica, consulta de cartões dos associados, entre outros meios de documentos é de suma importância, nos proporcionando a todos os serviços em um mínimo de tempo.

Quadro 3 – Requisitos estabelecidos pela cooperativa

<ul style="list-style-type: none"> ● Capacidade de autoria de documentos;
<ul style="list-style-type: none"> ● Exportação de vários tipos de documentos, exemplo: word, textos, excel, JPEG, objetos multimedia);
<ul style="list-style-type: none"> ● Segurança Informação (política de acesso a licença para cada usuário);
<ul style="list-style-type: none"> ● Facilidade de apresentação e busca informacional;
<ul style="list-style-type: none"> ● Informação dos documentos que são solicitados para localização;
<ul style="list-style-type: none"> ● Dois acessos: local e web;
<ul style="list-style-type: none"> ● OCR - Mecanismo de busca por caracteres;
<ul style="list-style-type: none"> ● Atualização do software;
<ul style="list-style-type: none"> ● Assegurar integridade, autenticidade, confidencialidade;
<ul style="list-style-type: none"> ● Capacidade de grande volume no banco de dados;
<ul style="list-style-type: none"> ● Fácil manuseio;
<ul style="list-style-type: none"> ● Credibilidade reconhecida no mercado;
<ul style="list-style-type: none"> ● Acesso simultâneo e capacidade de dois a mais usuários;
<ul style="list-style-type: none"> ● Facilidade de exportar documento do software para qualquer área ou rede computacional.

Fonte: Criado pela própria autora.

Ressaltando que antes de qualquer implementação deve-se acontecer a gestão documental. De acordo com o E-arq⁷, estabelecem requisitos mínimos para um Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos (SIGAD), independentemente da plataforma tecnológica em que for desenvolvido e/ ou implantado (pág. 09).

Para uma instituição obter de forma correta devem-se seguir as normatizações que o CONARQ estabelecem e seguir os requisitos do E-arq que dirigem-se a todos que fazem uso de sistemas informatizados como parte do seu trabalho rotineiro de produzir, receber, armazenar e acessar documentos arquivísticos. Um SIGAD⁸ inclui um sistema de protocolo informatizado, entre outras funções da gestão arquivística de documentos (E-arq, pág. 10).

O software utilizado na cooperativa de crédito segue os requisitos que são exigidos pelo e-ARQ Brasil, que atendem também as resoluções do BACEN (Banco Central do Brasil).

Quadro 4 – Alguns requisitos que o Laserfiche atende em base do SIGAD

e-ARQ BRASIL	Software Laserfiche
Aplicação de Tabela de Temporalidade e destinação de documentos	Apresenta os prazos e da destinação previstos, antes de qualquer eventualidade.
Exportação de documentos	Capacidade de exportar documentos, suporte para transferências e recolhimento de documentos.
Eliminação	Respeita o que está de acordo com a Tabela de Temporalidade
Pesquisa, localização e apresentação de documentos	Oferece funcionalidades/permissão ao acesso.
Segurança	Integram cópias de segurança, controle de acesso, classe de sigilo.
Armazenamento	Permiti a preservação e a recuperação de longo prazo dos documentos arquivísticos.
Durabilidade	Há garantia de preservação e conservação de longo prazo.

⁷ É uma especificação de requisitos a serem cumpridos pela organização produtora/recebedora de documentos, pelo sistema de gestão arquivística e pelos próprios documentos, a fim de garantir sua confiabilidade e autenticidade, assim como sua acessibilidade. Além disso, o e-ARQ Brasil pode ser usado para orientar a identificação de documentos arquivísticos digitais.

⁸ É um conjunto de procedimentos e operações técnicas, característico do sistema de gestão arquivística de documentos, processado por computador. Pode compreender um software particular, um determinado número de softwares integrados, adquiridos ou desenvolvidos por encomenda, ou uma combinação destes.

Capacidade	Permitir expansão ilimitada
Preservação	Há controle na temperatura, umidade, luminosidade, suporte adequado que é utilizado, respeitando as condições ambientais do fabricante, atualização do software e manutenção trimestral.
Conformidade com a legislação e regulamentações	Cumprir com as exigências e regulamentações diferenciadas. Sendo adaptados a realidade de cada órgão produtor de documentos arquivísticos.
Usabilidades	O sistema de software apoia a realização de tarefas simples, diretas e objetivas que garantam alcançar as metas de produtividade e qualidade de trabalho.
Interoperabilidade	Adota regras e padrões de comunicação digital sem que o usuário perceba.
Disponibilidade	Foi estabelecido exigências de disponibilização: durabilidade de acesso a informação, realização de backup, manutenções, organização.
Metadados	É estruturado para descrever, encontrar, gerenciar, compreender, preservar os documentos de acordo com o item que for selecionado para o documento.

Fonte: Criado pela própria autora.

4.2 ICP - Brasil

Para seguir as medidas que o Banco Central oferece, tem que seguir as diretrizes que dispõe na **LEI Nº 12.682, DE 9 DE JULHO DE 2012** art. 3º, O processo de digitalização deverá ser realizado de forma a manter a integridade, a autenticidade e, se necessário, a confidencialidade do documento digital, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil.

A medida provisória 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, institui Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras⁹ - ICP-Brasil, com a finalidade, segundo art. 1º, de garantir a autenticidade, a integridade e validade jurídica de documentos em forma eletrônica, das aplicações de suporte e das habilitadas que utilizem certificados digitais, bem como a realização de transações eletrônicas seguras.

Autenticidade, está relacionada a manter a originalidade do autor do documento. Integridade, por sua vez, é a condição da não-alteração do documento depois de sua emissão.

⁹ É uma cadeia hierárquica de confiança que viabiliza a emissão de certificados digitais para identificação virtual do cidadão.

5 ATRIBUIÇÕES DO ARQUIVISTA

O arquivista deve dominar os conceitos práticos de gestão do conhecimento que mais se adequam às necessidades da sua organização. Abrir caminhos mais seguros e ter certeza de todas as ferramentas que possui para tomadas de decisões. O profissional necessita se adaptar no ambiente de trabalho, aprimorar-se de competências e habilidades específicas, dependendo da área de atuação, bem como aplicá-la:

O sucesso de qualquer ação arquivísticas está diretamente relacionado à habilidade do arquivista em: conhecer a realidade, identificar problemas e propor soluções adequadas. A habilidade em questão está diretamente relacionada à pesquisa organizacional, imbuída de espírito crítico e investigativo. SILVA e CARDONE (2005: 86).

Há um empenho do profissional qualificado para que tenha recursos para tais conhecimento, que norteiam a gestão da informação para desenvolvimento do seu trabalho, visando sempre as constantes mudanças nesse campo.

Santos (2002, p. 111) afirma que

Os arquivistas devem ter em mente que a finalidade de seu trabalho é assegurar, da melhor forma possível, a proteção aos documentos, qualquer que seja seu suporte, ao mesmo tempo que devem garantir o acesso às informações neles contidas. Sempre tendo claro que é o tratamento adequado na fase corrente a melhor maneira de garantir a preservação e a acessibilidade dos documentos no arquivo permanente.

De acordo com Rousseau e Couture (1998, p.265), existem sete funções a considerar: produção, avaliação, aquisição, conservação, classificação, descrição e difusão dos arquivos.

Podemos destacar algumas das atividades que envolvem os profissionais da informação: identificação e mapeamento dos processos e fluxos documentais; análise dos documentos quanto à legislação e situação da instituição; elaboração de instrumentos arquivísticos, como exemplo a tabela de temporalidade; gerenciamento da massa documental, o estabelecimento de uma política documental, controle de saída e entrada de documentos, controle no sistema de software, organização dos documentos eletrônicos.

Segundo a Lei nº 6.546, de 4 de julho de 1978¹⁰ o Art. 2º - São atribuições dos Arquivistas:

¹⁰ Dispõe sobre a regulamentação das profissões de Arquivista e de Técnico de Arquivo, e dá outras providências.

- I - planejamento, organização e direção de serviços de Arquivo;
- II - planejamento, orientação e acompanhamento do processo documental e informativo;
- III - planejamento, orientação e direção das atividades de identificação das espécies documentais e participação no planejamento de novos documentos e controle de multicópias;
- IV - planejamento, organização e direção de serviços ou centro de documentação e informação constituídos de acervos arquivísticos e mistos;
- V - planejamento, organização e direção de serviços de microfilmagem aplicada aos arquivos;
- VI - orientação do planejamento da automação aplicada aos arquivos;
- VII - orientação quanto à classificação, arranjo e descrição de documentos;
- VIII - orientação da avaliação e seleção de documentos, para fins de preservação;
- IX - promoção de medidas necessárias à conservação de documentos;
- X - elaboração de pareceres e trabalhos de complexidade sobre assuntos arquivísticos;
- XI - assessoramento aos trabalhos de pesquisa científica ou técnico-administrativa;
- XII - desenvolvimento de estudos sobre documentos culturalmente importantes.

O que uma cooperativa de crédito exige de um profissional da informação é que cuide dos documentos importantes da Cooperativa, catalogando-os e acondicionando-os de forma correta e organizada, catálogo dos diversos documentos de acordo com o período obrigatório de manutenção física, digitalização de documentos, organização do acervo de documentos físicos, registrando os empréstimos aos demais setores, bem como dando baixa quando do recebimento, controle de acesso, observar a validade dos documentos de acordo com a norma de temporalidade, e sempre está atualizado nas normas de acordo com o Banco Central do Brasil.

De acordo com a gestão arquivística de documentos segue o ciclo de vida também conhecido como teoria das três idades:

- corrente: os documentos que estão em curso, isto é, tramitando ou que foram arquivados, mas são objeto de consultas frequentes; eles são conservados nos locais onde foram produzidos sob a responsabilidade do órgão produtor;

- intermediária: os documentos que não são mais de uso corrente, mas que, por ainda conservarem algum interesse administrativo, aguardam, no arquivo intermediário, o cumprimento do prazo estabelecido em tabela de temporalidade e destinação, para serem eliminados ou recolhidos ao arquivo permanente;
- permanente: os documentos que devem ser definitivamente preservados em razão de seu valor histórico, probatório ou informativo.

Vale salientar que, em torno dos valores e do ciclo de vida dos documentos, existem as chamadas funções arquivísticas, onde é tratado e observado no dia a dia na Cooperativa de Crédito que devem ser resolvidas de modo que envolva o conjunto dos princípios, dos métodos e das operações que se aplicam à organização e ao tratamento dos arquivos. De acordo com ROUSSEAU e COUTURE (1998, p.265), existem sete funções a considerar: produção, avaliação, aquisição, conservação, classificação, descrição e difusão dos arquivos.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A informação no ambiente digital tornou-se um elemento útil na tomada de decisões, execuções nas funções arquivísticas da cooperativa, demonstrando a necessidade da gestão de documentos e das informações neles contidas.

A Aplicação da tecnologia, o Software que transforma documentos físicos em documentos digitalizados fez surgir uma nova ferramenta de apoio para o profissional da informação, nesse caso, o arquivista, nos permitindo caminhar juntos com as mudanças tecnológicas. O GED (Gerenciamento de Documento Eletrônico), possibilita manusear as informações contidas nos documentos, guardadas nas instituições que não almejam da importância quanto à maneira da organização, armazenamento, preservação, segurança e acesso. Administrando os processos com mais agilidade, torna as informações acessíveis e nas tomadas de decisões; cria uma relação ao conhecimento documentado.

O GED foi aqui pesquisado com o intuito de compreender as suas implicações e diretrizes dentro da política de criação do Banco Central e com base nos requisitos do e-ARQ Brasil, abordando as diretrizes como forma de garantir todos os requisitos pré-estabelecidos.

Analisando os instrumentos arquivísticos que auxiliam na gestão de documentos digitais e analógicos, na percepção do arquivista quanto a sua formação técnica, o incentivo que é indispensável no domínio das tecnologias de informação, permitem novas alternativas para contornar a atual realidade que ocorrem nas tomadas de decisões no que tange às cooperativas de crédito.

É de extrema importância que o profissional arquivista acompanhe no mesmo ritmo os avanços tecnológicos, questionando e propondo soluções em colaboração com outros profissionais, sejam eles da comunidade de Ciência da Informação, de Administração, de Informática, ou de quaisquer outras áreas que tenham relações com a Arquivística.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. B. **Aplicação de ontologias em segurança da informação**. Disponível em: <<http://mba.eci.ufmg.br/downloads/aplicacaodeontologias.pdf>>.

ARELLANO, Miguel Angel. **Preservação de documentos digitais**. Ci. Inf., Brasília, v. 33, n. 2, p. 15-27, maio/ago. 2004.

BANCO Central do Brasil. **Resolução nº.2.554, de 24 de setembro de 1998**. Brasília: BACEN. Disponível em: <<https://www3.bcb.gov.br/normativo>>. Acesso em: 15 de Ago. de 2017.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos permanentes: tratamento documental**. 4. Ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

BELL, J. **Projeto de Pesquisa: guia para pesquisadores iniciantes em educação, saúde e ciências sociais**. Porto Alegre. Artmed, 2008.

BRAGA, Ascensão. **A gestão da informação**. Disponível em: <http://www.arquivar.com.br/espaco_profissional/sala_leitura/artigos/Gestao_da_Informacao.pdf>. Acesso em: 07 mar. 2009.

BRASIL. ARQUIVO NACIONAL. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. Disponível em: <<http://www.portal.arquivonacional.gov.br/Media/Dicion%20Term%20Arquiv.pdf>>.

BRASIL. LEIS E DECRETOS. **Medida Provisória no 2.200-2, de 24 de Agosto de 2001**. Casa Civil Subchefia para Assuntos Jurídicos. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/mpv/antigas_2001/2200-2.htm>. Acesso em: 28 nov. 2017.

BULLOCK, A. **Preservation of digital information: issues and current status**. Disponível em: <<http://www.collecionscanada.ca/9/1/p1-259-e.html>>. Acesso em: 28 set. 2015.

CABRINO, C. R. **Introdução ao GED gerenciamento eletrônico de documentos**. São Paulo, 2001. Material de curso.

CONARQ. **E-Arq Brasil: Modelo de Requisitos para sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos/Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos**. 1.1. versão. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2011.

CONSELHO Nacional de Arquivos. **e-ARQ Brasil: Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos / Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos**. Versão 1.1. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2011. Disponível em: <<http://www.siga.arquivonacional.gov.br/images/publicacoes/e-arq.pdf>>. Acesso em: 28 out. 2017.

FLICK, U. **Introdução à Pesquisa Qualitativa**. 3ª ed. Porto Alegre: Artmed, 2009, p.405.

GANDINI, J. A. D.; JACOB, C. B.; SALOMÃO, D. **A segurança dos documentos digitais**. Disponível em: <<http://www.aprenti.com.br>>. Acesso em: 11 fev. 2015.

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

HEREDIA HERRERA, Antônia. **Archivística general stica general: teoría y práctica**. Sevilla: Disputación de Sevilla, 1993. 512 p.

LIMA, Manolita Correia. **A Engenharia da Produção Acadêmica**. São Paulo: Unidas, 1997

LOPES, L. C. **A gestão da informação: as organizações os arquivos e a informática aplicada**. Rio de Janeiro: Arquivo do Estado do Rio de Janeiro, 1997.

MACEDO, G. M. F. de. **Bases para a implantação de um sistema de gerenciamento eletrônico de documentos – GED**. Estudo de caso. Florianópolis, 2003. 144 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – PPGEPP, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

MEINEN, Ênio; PORT, Márcio. **Cooperativismo Financeiro, percurso histórico, perspectivas e desafios**. Editora Confefras, 2014.

MICROSOFT. **Como proteger arquivos no Windows XP, Vista e Windows 7**. Disponível em: <<https://support.microsoft.com/pt-br/kb/973259>>.

NASSIF, M. E.; SANTOS, E. L. **O profissional da informação em atividades de inteligência competitiva**. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/viewFile/2477/4145>>.

PIONTI Rodrigo; FERREIRA, Daniel Paulo. **Políticas de Segurança da Informação**. Ourinhos – SP. Disponível em:
<<http://www.professionaisti.com.br/wp-content/uploads/2013/07/politica-de-seguranca-da-informacao.pdf>>.

PORTAL ECM. **O que é GED?** Enterprise Content Manegement. Disponível em:
<<http://ged.net.br/definicoes-ged.html>>.

REIS, Carlos (1993). **Planeamento Estratégico de Sistemas de informação**. Lisboa 1993 ia ed. ed. Presença. Pg.20-24.

RONCAGLIO, C.; SZVARÇA, D. R.; BOJANOSKI, S. F. **Arquivos, gestão de documentos e informação**. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/1518-2924.2004v9nesp2p1/5486>>. Acesso em: 01 nov. 2015.

SAMPIERI, Roberto Hernández; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, Pilar Baptista. **Metodologia de Pesquisa**. 3ª ed. São Paulo: McGraw Hill, 2006.

SANT'ANNA, M. L. **Os desafios da preservação de documentos públicos digitais**. **Revista IP**, v. 3, n. 2, dez. 2001. Disponível em:
<<http://www.informaticapublica.mg.gov.br/revista0302/ip0302santanna.pdf>>. Acesso em: 13 out. 2015.

SANTOS, V. B. **Gestão de documentos eletrônicos: uma visão arquivística**. 2. Ed. Brasília: ABARQ, 2002.

SANTOS, Vanice dos; CANDELORO, Rosana J. **Trabalhos acadêmicos: uma orientação para pesquisa e normas técnicas**. Porto Alegre: AGE, 2006.

SINGH, S., **Livro dos Códigos: a ciência do sigilo**. Editora Record. Rio de Janeiro – RJ, 2008.

SPRAGUE JR., Ralph H. **Electronic Document Management: Challenges and Opportunities for Information Systems Managers**. Disponível em:
<<http://www.cba.hawaii.edu/sprague/MISQ/MISQfinal.htm>>. Hawaii, 1995.

STARBIRD, Robert W.; VILHAUER, Gerald C. **Como tomar a decisão de implantar a Tecnologia do Gerenciamento Eletrônico de Documentos**. CENADEM, São Paulo, 1997.

WILSON, T.D. (1989). Towards an information management curriculum. **Journal of information science**, vol. 15, nº 4/5, p.203-209.

ZORRINHO, C. (1995). **Gestão da Informação**. Condição para Vencer. Iapmei pg.15.