

## **CENTRALIDADES DO PATRIMÔNIO:** considerações sobre a gestão documental para preservação de arquivos institucionais<sup>1</sup>

**Juliana Rabelo do Carmo\***

### **Resumo**

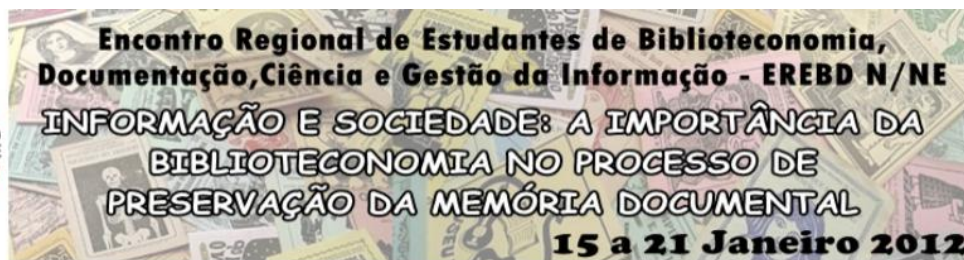
Gestão Documental. Fundamenta o processo de organização do arquivo do Programa Institucional de Bolsas para Iniciação Científica na UFMA com a finalidade de abranger os proveitos oferecidos pela Gestão dos Documentos. Emprega a metodologia da pesquisa descritiva para a coleta de dados. Aborda o documento como suporte e representação da informação. Mostra os significados, objetivos e funções do arquivo, expondo a necessidade de disponibilizar o documento e a sua praticidade em formato digital. Caracteriza o acervo, analisa a sua composição e descreve o processo de organização arquivo do PIBIC-UFMA. Define memória institucional com base em alguns autores, ressaltando a importância da preservação do patrimônio documental da Instituição. Elucida a necessidade do planejamento dos métodos arquivísticos para efetivação da Teoria das Três Idades no arquivo do PIBIC-UFMA e conclui propondo a conversão digital dos documentos administrativos do PIBIC-UFMA como ferramenta eficaz para preservar, disponibilizar e recuperar os arquivos administrativos nas organizações.

**Palavras-Chave:** Arquivos. Gestão Documental. PIBIC-UFMA.

---

<sup>1</sup> Comunicação Oral apresentada ao GT N° 5 – Memória, Gestão e Tecnologia da Informação e Comunicação

\* Universidade Federal do Maranhão – UFMA. Estudante do Curso de Biblioteconomia.  
juliana.rabelo@yahoo.com.br



## 1 INTRODUÇÃO

A desordem no estruturalismo do ambiente onde a informação está armazenada afeta diretamente na qualidade da prestação dos serviços, seja no setor administrativo, educativo ou social, prejudicando até mesmo a credibilidade da informação para seus usuários.

O que se observa na contemporaneidade é o aumento da produção de documentos, popularmente conhecido como “explosão documental” (SILVA, A.; *et. al.* 1998, p.132) onde a variedade de suportes em que a informação pode estar materializada promoveu mudanças na sua forma de divulgação e acessibilidade.

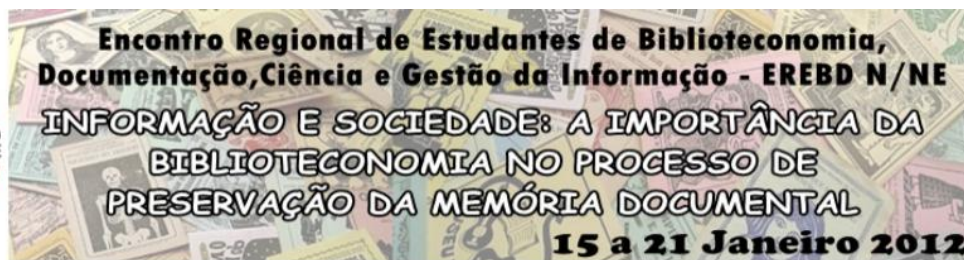
Com o desenvolvimento das tecnologias que possuem a finalidade de promover a melhor forma de acesso ao documento, destaca-se, entre elas, a utilização de bancos de dados nos arquivos, onde os softwares, por exemplo, são instrumentos eficazes para recuperar a informação de maneira ágil.

Dentre as motivações e objetivos da particularização deste estudo estão: acumulação de papéis decorrente da grande produção documental em setores administrativos, de forma desordenada o que resulta na precisão de armazenar de forma sistemática tais documentos, de forma a facilitar a consulta e localização, de maneira rápida, da administração do PIBIC, buscando evidenciar a ordem como um elemento indispensável dentro das instituições.

Logo, este estudo expõe questões sobre o documento como forma de registro, os arquivos como fonte de informação, a caracterização do arquivo do Programa de Iniciação Científica – PIBIC/UFMA e o seu processo de organização, além de ressaltar a memória institucional e enfatizando a gestão documental como contribuinte para a preservação, conservação e disponibilização dos documentos arquivísticos.

## 2 DOCUMENTO COMO SUPORTE DA INFORMAÇÃO

Com a invenção da escrita, a informação passou a ser registrada em suportes como o pergaminho – que era feito com a pele de animais -, mas, com o decorrer do tempo e utilização de novos métodos, essa informação passou a ser registrada no papel, o qual foi desenvolvido na China. Esse invento foi aperfeiçoado e é, ainda hoje, utilizado em grande frequência nas escolas, universidades, escritórios e nos demais ambientes onde ocorre a disseminação da informação.



Antes de tudo, o documento é uma sustentação que possui a função probatória, especialmente quando utilizado em suporte material, ao fazer negociações, emissão de contas, cartas oficiais, entre outros, precisam apresentar recursos de veracidade. Starbird e Vilhauer (1997, p.65) complementam com a assertiva: “Os „originais” usualmente têm características de autenticidade e podem ter elementos de prova, como carimbos e assinaturas”.

Baldan, Cavalcanti e Valle (2002) comentam que “o documento é algo que é usado há muito tempo, assim o documento sempre estará presente em nossas vidas e em nosso local de trabalho principalmente”.

De fato, tudo que a atividade humana produz, seja por razões científicas, culturais, artísticas, jurídicas, entre outras, é considerado documento. Nesse sentido, é natural que grande parte das organizações públicas e privadas se preocupem com o gerenciamento dos documentos produzidos nas instituições.

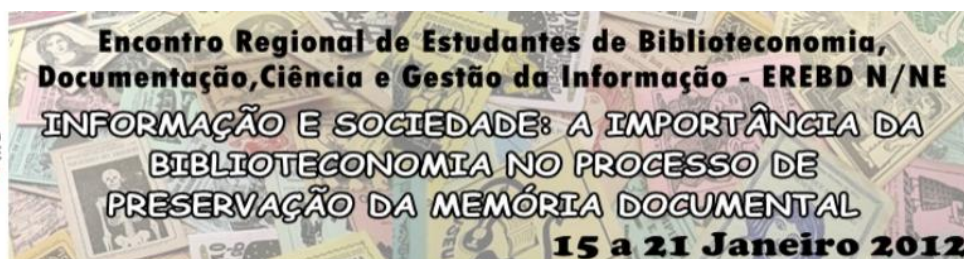
Os esclarecimentos contidos nos documentos são utilizados para tomar conhecimento de algo, elucidar uma decisão em uma dada situação, formar a consciência do cidadão, promover crescimento intelectual, devendo ser processados de acordo com a necessidade específica.

## 2.1 Documento Analógico x Documento Digital

A representação da informação pode ser feita através de dados, imagens, símbolos, entre outros para originar a mensagem, e conseqüentemente, o meio de transmissão da informação. Por sua vez, o documento é a materialização destas informações, que possibilitam as expressões do homem e fixação do pensamento através das representações dos conteúdos, servindo a determinado propósito e propiciando a aquisição do conhecimento.

O intuito real dos acervos é a disponibilização de toda informação que está em sua guarda para os seus usuários, mas o manuseio constante dos documentos contribui para a sua degradação, além dos riscos de perdas ou rasuras.

Uma forma de preservar os documentos originais e, ao mesmo tempo torná-los disponíveis consiste no armazenamento do documento em formato digital, onde o original



permanece estável e duradouro, sem restringir a execução das buscas, para, assim suprir as necessidades.

Dessa forma, sobrevém a questão do armazenamento dos documentos que nos remete aos seguintes questionamentos: a informação tem realmente o seu lugar e importância reconhecidos? Tais informações são tratadas e armazenadas com a real relevância de entidade que determina o nível de conhecimento e produção dos indivíduos na Universidade? Estas informações produzidas que possuem contribuições importantíssimas têm sido utilizadas para promover a sociabilidade e garantir a transferência de experiências?

Essas questões serão comentadas, focalizando a compreensão do valor dos documentos, especialmente como fonte de origem das informações.

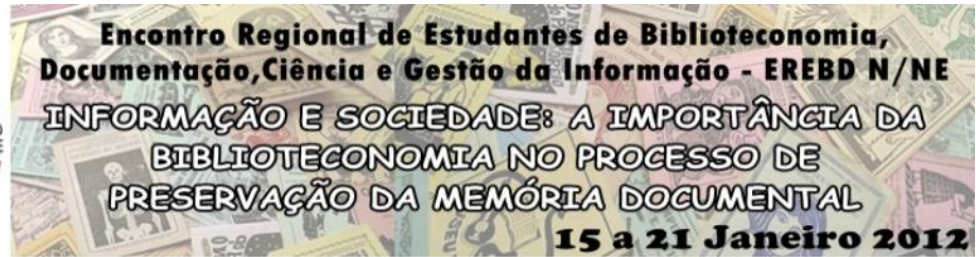
### **3 ARQUIVOS : Significados e Conceitos**

Quanto se trata de arquivo, a primeira imagem que pode ser originada é a de um depósito onde se guarda papéis antigos, já sem funcionalidade ou que serve somente para ocupar espaço. Na etimologia, a palavra arquivo tem origem no latim *archivu*, e do grego *arkheion* que significa de maneira bem sintética “lugar ou edifício onde se guardam documentos [...]”. (Dicionário Priberam da Língua Portuguesa, 2011).

Porém, ao estudar o conceito por outros aspectos, Sólon Buck (apud PAES, 2004) expõe arquivo como “conjunto de documentos oficialmente produzido e recebido por uma organização, empresa ou firma, no decorrer de suas atividades, por si e seus sucessores para efeitos futuros”.

Considera-se arquivo um conjunto de documentos administrativos que descreve e comprova a existência de fatos ou acontecimentos, servindo primeiramente à administração como veículo de disseminação da informação, sendo esse o objetivo maior: disponibilizar os arquivos para possibilitar a utilização diária ou para pesquisa científica, dependendo da natureza do assunto.

A função principal dos arquivos é de organizar, guardar, conservar os documentos, que serão utilizados com frequência ou não, pois quando as atividades administrativas cessam, os arquivos cumprem a sua função histórica, ao retratar a memória da instituição.



Conseqüentemente, quando ocorre a degradação dos documentos, a função histórica e existencial dos fins administrativos torna-se inutilizável. Isso é produto das condições em que são armazenados os documentos, sendo necessários cuidados técnicos em sua organização para que o arquivo não perca seu conteúdo.

Na realidade das instituições, onde não são empregados cuidados na organização e armazenamento de documentos, os resultados são refletidos diretamente na busca de informações. Terra (2001) ilustra com a declaração: “É comum que os funcionários percam até cinco dias para recuperar um documento por não existir um critério de guarda.”

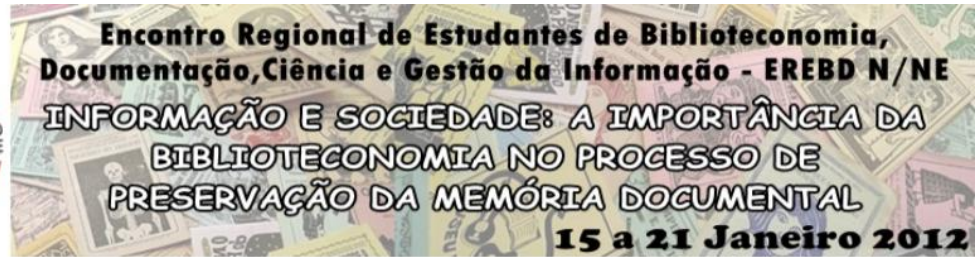
Nesse sentido, a função de Gestão dos Documentos do Arquivo tem o intuito de compreender um conjunto de atividades para facilitar a ação do arquivista e seus auxiliares. Recomenda-se que a Gestão dos Documentos obedeça a um planejamento que resulte em soluções para suprir as necessidades de preservação e conservação do documento e, por fim, que seja elaborada uma política de arquivamento.

#### **4 CARACTERIZAÇÃO DO ARQUIVO ADMINISTRATIVO DO PROGRAMA DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA (PIBIC) – UFMA**

O Programa Institucional de Bolsas para Iniciação Científica – PIBIC/UFMA possui um acervo arquivístico próprio, formado por projetos e pesquisas realizadas no Programa.

O acervo é constituído de documentos produzidos entre 1987 a 2004. São essencialmente formados por projetos de bolsistas nas áreas de Ciências Agrárias e Biológicas, Ciências Exatas e Tecnológicas, Ciências Humanas, Ciências Sociais e Ciências da Saúde, de valor informativo, pois indicam como foram elaborados, encaminhados, avaliados e, finalmente, executados. Além disso, constam no acervo do Programa documentos administrativos como ofícios, memorandos, declarações, monitoramentos, entre outros, que expõem as particularidades que não foram expostas nos projetos.

Constituem os pontos fortes do arquivo o espaço físico do local, destinado aos documentos; fácil acesso; iluminação razoável; e disponibilidade de móveis para guardar os documentos, tais como estantes, armários e arquivos de gavetas. Porém, carece de climatização, arejamento e ventilação no local, já que estes fatores contribuem para tornar o



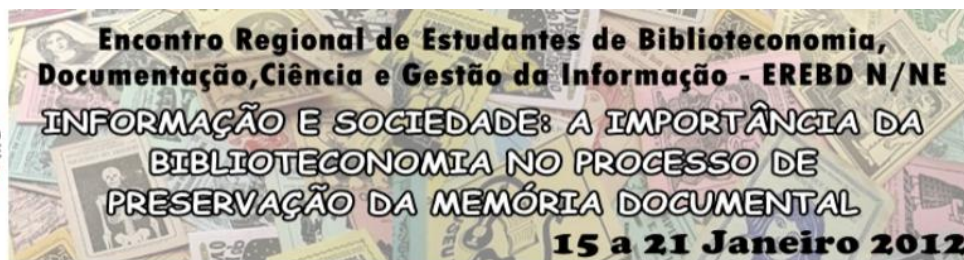
ambiente quente e abafado. São ainda responsáveis pela degradação quando aliados à falta de políticas para armazenamento no arquivo, que acarretam no acúmulo desordenado de documentos e na dificuldade de localização das informações por conta da ausência de sinalização.

O decurso da organização do Acervo PIBIC emprega utilmente as atividades de preparação de documentos, as quais se baseiam na remoção de objetos como cliques e grampos, que podem interferir no processo de digitalização, assim como das páginas dobradas, que influenciam na captura do conteúdo do documento. Em seguida, o documento é salvo no formato PDF - que bloqueia possíveis alterações nos documentos -, em pastas catalogadas, com entrada por orientador (a) e bolsistas, que também estão classificadas por ano de início e término da bolsa (as bolsas geralmente possuem a duração de 01 (um) ano, podendo ser renovada).

Os processos de seleção dos principais documentos contidos na pasta e a remoção dos documentos que não possuem relevância são realizados logo em seguida. São encaminhados ao descarte os documentos como avaliações dos projetos, planos de trabalho, entre outros, por se tratarem de informações que se referem à autenticidade do autor.

A mensuração da quantidade de documentos textuais que subsiste no Acervo do PIBIC ainda não foi calculada devido à complexidade e precariedade na organização e conservação em que o acervo foi encontrado. Tal falta dificultou o acesso às informações e carece de medidas técnicas e operacionais de preservação dos documentos originais.

Posteriormente, estes documentos irão fomentar a memória institucional através da digitalização, que alimentará um banco de dados específico para exame e acessibilidade ao acervo da administração do PIBIC. A digitalização – que apresenta vantagens como redução de áreas de arquivamento, rapidez para recuperação da informação, possibilidade de manter cópias com segurança, entre outros - possibilitará a organização da estrutura e, principalmente, a preservação do patrimônio documental da Instituição.



## 5 MEMÓRIA INSTITUCIONAL

O arquivo institucional do PIBIC, além de fomentar as contribuições de um determinado campo de pesquisa, também comporta em suas instalações uma questão essencial à própria instituição na qual está ligado: a memória, o que torna o arquivo um patrimônio documental e indica a veracidade dos acontecimentos e registros.

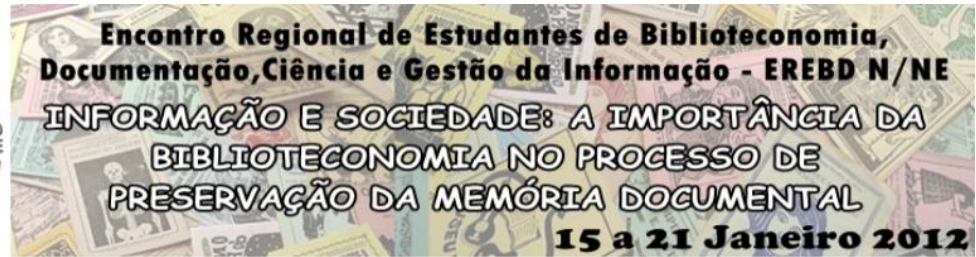
A palavra memória deriva do latim *memoria*, que significa “faculdade pela qual o espírito conserva ideias ou imagens, ou as readquire sem grande esforço; lembrança [...]” (Dicionário Priberam da Língua Portuguesa, 2011). Sendo assim, quando a palavra memória é aplicada a qualquer contexto, esta nos remete fortemente à relação entre a constituição do passado que serviu como base e o que existe hoje. Isso se aplica ao caso das culturas, das biografias, entre outros textos. Londolini (1990, p. 157) expõe essa questão ao apregoar que:

Desde a mais alta Antigüidade, o homem demonstrou a necessidade de conservar sua própria „memória“ inicialmente sob a forma oral, depois sob a forma de graffiti e desenhos e, enfim, graças a um sistema codificado [...]. A memória assim registrada e conservada constituiu e constitui ainda a base de toda atividade humana: a existência de um grupo social seria impossível sem o registro da memória, ou seja, sem os arquivos.

O autor aponta que a história humana é conhecida através dos registros que indicam fatos, acontecimentos ou experiências de um determinado momento. Um exemplo bem conhecido são os desenhos feitos nas paredes das cavernas, que retratavam hábitos, costumes e situações vivenciadas na Antiguidade. Tais acontecimentos serviram de substrato para a formação de culturas e de evidência para a veracidade da sua existência, fomentando a importância da preservação dos documentos em sua variabilidade de suportes, meios, conteúdos e formas.

Os arquivos constituem a memória de uma organização qualquer que seja a sociedade, uma coletividade, uma empresa ou uma instituição, com vistas a harmonizar seu funcionamento e gerar seu futuro. Eles existem porque há necessidade de uma memória registrada. (ROBERT, 1990, p. 137)

Dessa forma, é apresentada a assertiva que qualquer registro encontrado dentro de um acervo possui valor significativo para a memória, ressaltando a importância da seleção e



organização dos documentos de maneira sistemática, pois indicam vestígios norteadores como fontes de informação.

Os documentos são também um suporte da memória e somente eles possuem a capacidade de indicar as informações sobre o decurso da instituição de forma segura. Por esse motivo, o modo de armazenamento, organização, manipulação e tratamento devem ocupar um espaço relevante dentro da Instituição.

## **6 GESTÃO DOCUMENTAL NO ARQUIVO DO PIBIC-UFMA**

Um processo torna-se indispensável para efetivar a memória institucional: o planejamento dos métodos arquivísticos. Pontua-se que esta ausência, ocasionou problemáticas na organização estrutural do arquivo, o que enfatiza a necessidade da aplicação da Teoria das Três Idades no arquivo do PIBIC-UFMA com a finalidade de preservar, e principalmente, manter a organização documental no departamento estudado.

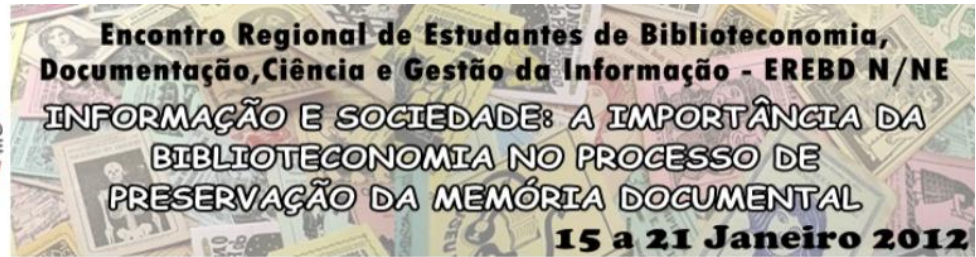
O conceito da Teoria das Três Idades surgiu após a segunda Guerra Mundial, em decorrência da necessidade de controle do volume dos documentos produzidos e armazenados em arquivos. A partir disso, foi fundamentada uma percepção de arquivo que estabelecia as três fases documentais de acordo com o uso dos documentos, a saber: fase corrente, intermediária e permanente ou histórica. Convém lembrar que cada fase possui um tratamento técnico diferente visando colaborar para a concretização da Gestão Documental.

Segundo Jardim (1987), a Gestão Documental fornece o aperfeiçoamento dos métodos arquivísticos:

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

Ao estudar Gestão Documental por outros aspectos, pontua-se a Lei Federal Brasileira nº 8.159/91 que define a Gestão de Documentos como “conjunto de procedimentos e operações referentes a sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase





corrente e intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente.” (BRASIL, 1991).

O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p.100) complementa com o conceito de Gestão da informação arquivística como: “Administração do uso e circulação da informação, com base na teoria ou Ciência da Informação.”

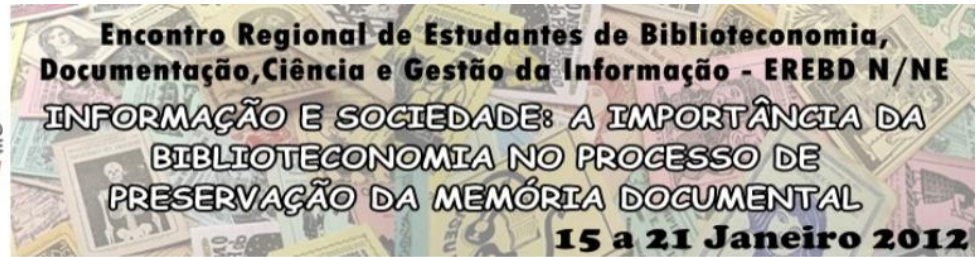
O emprego dos métodos de gestão torna os arquivos e a administração elementos colaboradores mútuos, ao exercerem “uma atividade permanente que garante o controle da produção, bem como a utilização e destinação adequadas aos documentos, assegurando, assim, a preservação daqueles conjuntos considerados de valor de guarda permanente” (ARQUIVO NACIONAL, 1995).

Em suma, os conceitos de Gestão Documental visam prover subsídios necessários para estruturação da produção, recuperação e o estabelecimento de tempos determinados para arquivamento, e também, a conservação do documento.

Diante do exposto, pode-se inferir sobre a conversão digital para facilitar o acesso e preservação dos documentos arquivísticos através da digitalização, que consiste no “processo de conversão de um documento para o formato digital por meio de dispositivo apropriado, como um escâner” (DICIONÁRIO BRASILEIRO DE TERMINOLOGIA ARQUIVÍSTICA, 2005, p.69) e permite a execução de uma das funções essenciais dos arquivos: tornar acessíveis suas informações aos usuários.

Antes do processo de digitalização é necessário selecionar os documentos relevantes – que deve ser realizada por uma comissão especial, constituída pelos diretores ou responsáveis pelo departamento da instituição, além de pesquisadores e arquivistas – bem como quais tecnologias serão utilizadas para armazenamento dos dados. Convém ainda lembrar que, mesmo após a digitalização o documento não pode ser eliminado, os originais devem ser organizados e contidos em ambiente favorável à sua conservação.

Nesse sentido, elucida-se a Tecnologia da Informação que pode ser empregada para facilitar o acesso aos documentos em formato através de suas ferramentas como *hardware* e *software*, que são criados especificamente para processar, converter, armazenar e recuperar a informação em qualquer momento, visando a qualidade e disponibilidade de informações de



maneira rápida. Os Softwares, especialmente, são utilizados para gerenciar bancos de dados, independente do volume dos documentos.

Portanto, descortina-se a utilização de softwares livres – que permitem a execução, cópia e distribuição gratuita de seus serviços - como uma ferramenta para a Gestão Documental, aproximando-se de uma aplicação de gestão de armazenamento de documentos, visando propor a conservação do documento impresso e, paralelamente, possibilitando o acesso à administração institucional, ao criar um arquivo digital evitando o manuseio direto com os documentos, o que contribui para a sua degradação.

## 7 METODOLOGIA

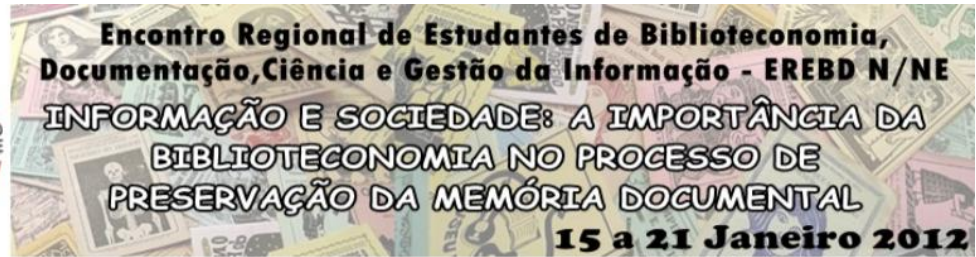
O estudo compreende duas etapas: a primeira, classificada como descritiva, tem por objetivo fazer um diagnóstico situacional do arquivo do PIBIC-UFMA; a segunda etapa tem como proposta a preservação, disponibilização e recuperação dos arquivos administrativos digitalizados nas organizações, através da prática da Gestão Documental, com o intuito de fomentar a memória institucional do PIBIC-UFMA.

Este estudo caracteriza-se, ainda, por ser uma pesquisa descritiva, onde se “busca especificar características do fenômeno que analisa, demonstrando os diferentes ângulos e dimensões do contexto.” (Richardson, 1999; Rampazzo, 2005)

Foram achados e avaliados os modos de conservação, as condições de armazenamento, os critérios para descarte e arquivamento dos principais documentos produzidos por este departamento (PIBIC) ligado à Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação – PPPG/UFMA. As causas e resultados analisados no início do processo de organização estão representados na Tabela 1.

**Tabela 1** – Análise dos arquivos do PIBIC – UFMA em maio de 2010.

CAUSAS	RESULTADOS
Utilização do espaço físico de maneira incorreta	Armazenamento dos documentos de forma desordenada
Falta de padronização e sinalização nas estantes e armários do arquivo	Dificuldade no manuseio do arquivo



Documentos contidos em ambientes quentes e abafados	Riscos de degradação dos documentos
Ausência de políticas de arquivamento	na busca de informações do acervo

**Fonte:** PIBIC/UFMA, 2010.

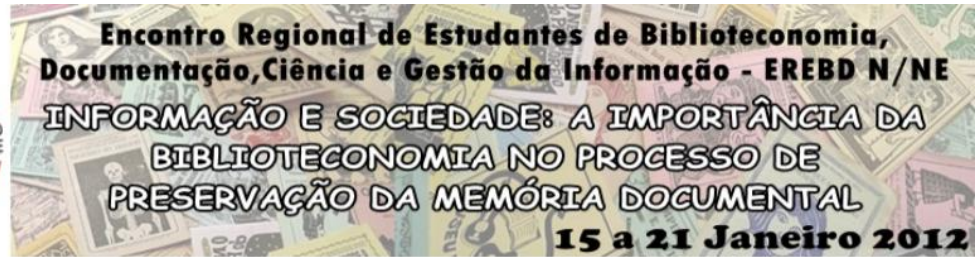
## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A informação é o instrumento que dá impulso e colabora para o desenvolvimento intelectual, social e econômico. Ela torna os indivíduos independentes, promovendo, assim, o bem das pessoas.

As condições em que os documentos foram encontrados no acervo do PIBIC despertaram o interesse da coordenação do Programa para uma questão que carece de soluções imediatas nos arquivos, mas que permaneciam sem nenhuma relevância e sem cuidados específicos. Apontam-se soluções para as seguintes dificuldades encontradas:

- a) Riscos de degradação dos documentos, ocorrência que prejudica a sua função probatória: cuidados técnicos em relação ao manuseio, instalações, climatização e utilização de materiais adequados e que visam à preservação do documento (um bom exemplo é o plástico, que não danifica o papel);
- b) Dificuldade no manuseio do arquivo e armazenamento dos documentos de forma desordenada, o que torna as buscas complexas: uso de etiquetas descritivas nas pastas e sinalizações no arquivo;
- c) Redução do excesso de documentos sem uso administrativo: emprego de uma avaliação que resultará em uma tabela de documentos eliminados, especificando e indicando o motivo do descarte.

O processo de organização do arquivo no PIBIC ainda está em andamento. Após as atividades de organização serão realizadas a indexação, classificação e catalogação dos livros existentes no acervo. Propõe-se também, quando as atividades findarem, a elaboração de um Manual de Organização e Manutenção do Arquivo. A partir destas propostas, é possível



seguir uma política de armazenamento, com o direcionamento da coordenação, e fazer com que a desordem e a falta de cuidados, em relação aos documentos, não venham a ocorrer novamente.

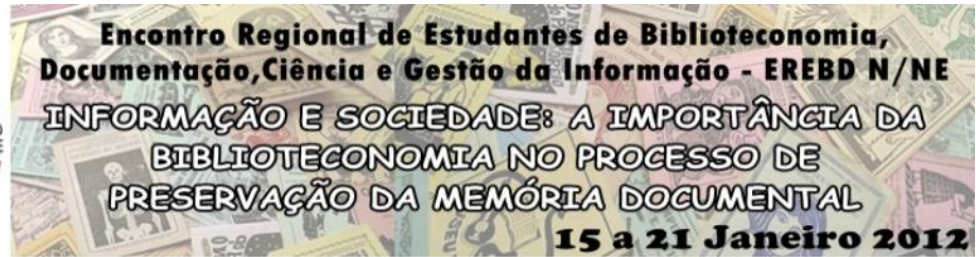
Dessa forma, observam-se os benefícios de uma política de arquivo – ainda inexistente em muitas instituições -, bem como a sua adoção, implementação e consolidação, na prática de conservar os seus documentos de modo correto e principalmente seguro, dentro de uma organização que seja do conhecimento das instituições.

O desgaste e a perda de documentos são fatores que devem ser evitados quando o intuito de armazenar, de maneira segura, é almejado para garantir a permanência da constituição da memória institucional, utilizando, para isso, a digitalização dos documentos administrativos.

Atualmente, os sistemas informacionais utilizados estão se adaptando às formas de produção da informação. Com o advento dos computadores e das formas de organização documental provenientes do uso deste, destaca-se a importância dos formatos de recuperação da informação, fazendo o uso de novas terminologias para designar as configurações atuais de armazenamento, processamento, produção e distribuição em rede, o que contribui para a aquisição da informação arquivística.

Amplia-se os subsídios para concretização das funções dos arquivos, que consistem basicamente em: servir à administração – visando facilitar o desenvolvimento das atividades, preservar e controlar a produção -, e servir à história, ao resguardar a memória institucional, social ou política.

Portanto, para tornar o acervo digitalizado disponível através de uma base de dados, é necessário, primeiramente, a elaboração de planos para sua implementação e investimento em treinamentos destinado aos administradores ou responsáveis pelo arquivo, os quais terão a função de manter o processo de organização e recuperação da informação a partir da Gestão Documental.



## REFERÊNCIAS

ARQUIVO NACIONAL. **Gestão de documentos**: conceitos e procedimentos básicos. Rio de Janeiro, 1995. (Publicações Técnicas, 47)

BALDAN, R; CAVALCANTI, M.; VALLE, R. **Gerenciamento Eletrônico de Documentos**. São Paulo: Érica, 2002.

**DICIONÁRIO Brasileiro de Terminologia Arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. 230 p. Disponível em:

<[http://www.arquivonacional.gov.br/download/dic\\_term\\_arq.pdf](http://www.arquivonacional.gov.br/download/dic_term_arq.pdf)>. Acesso em: 06 set. 2011.

DICIONÁRIO PRIBERAM DA LÍNGUA PORTUGUESA. Disponível em:

<<http://www.priberam.pt>>. Acesso em: 06 jan. 2011.

BRASIL. Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 9 jan. 1991. Disponível em:

<<http://www.arquivonacional.gov.br>>. Acesso em: 23 out. 2011.

LODOLINI, Elio. **Archivistica: principi e problemi**. Milano: Franco Angeli Libri, 1990.

PAES, M. L. **Arquivo: teoria e prática**. 3. ed. rev. e ampli. Rio de Janeiro: FGV, 1997.

ROBERT, Jean-Claude. **Les rapports entre l'histoire e l'archivistique**. In: La place de l'archivistique dans La gestion de l'information: perspectives de recherche. Montreal: Université de Montreal, 1990.

SILVA, A. Malheiro da; *et al.* **Arquivística: teoria e prática de uma ciência da informação**. Porto: Edições Afrontamento, 1998.

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

TERRA, J. **Gerência do conhecimento: o grande desafio empresarial**. 2. ed. São Paulo: Negócio Editora, 2001.