

**UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO, CIÊNCIAS CONTÁBEIS E
TURISMO
PÓS-GRADUAÇÃO – LATO SENSU- MBA EM GESTÃO EMPRESARIAL
E SISTEMAS DE INFORMAÇÕES**

NOME: Maria Bernadete da Silva

**IMPLANTANDO UM SISTEMA DE GESTÃO
DA DOCUMENTAÇÃO E DA INFORMAÇÃO**

Prof. Orientador: Luiz Lourenço de Mello Filho

**Niterói
2012**

S 586 Silva, Maria Bernadete da.
Implantando um sistema de gestão da documentação e da
informação / Maria Bernadete da Silva. – Niterói, 2012.
15 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (MBA em Gestão
Empresarial e Sistemas de Informações) - Universidade Federal
Fluminense, 2012.
Orientador: Prof. Luiz Lourenço de Mello Filho.

1. Sistema de informações. 2. Gestão de documentos. 3.
Gestão da informação. I. Título. II. Mello Filho, Luiz Lourenço.

CDD 658.40380

MARIA BERNADETE DA SILVA

Email: besilva16@superig.com.br

Celular: +55 21 9733 3208

**IMPLANTANDO UM SISTEMA DE GESTÃO DE DOCUMENTAÇÃO E DA
INFORMAÇÃO**

Resumo

A falta de um sistema de gestão da documentação e da informação resulta em prejuízos para as organizações. No entanto, como a mensuração desses prejuízos é uma tarefa complexa, nem sempre as organizações os medem.

O objetivo deste trabalho é mostrar o quão importante é para a organização a implantação de um sistema de gestão da documentação e da informação, o impacto causado por este sistema na tomada de decisão e no seu desempenho, assim sendo se sugere um guia para a implantação desse sistema, cujo foco principal é a qualidade do produto que está diretamente relacionada à coleta e a gestão da informação e à qualidade do serviço que é a necessidade do cliente em agregar valor à sua atividade.

Palavras-chave: Gestão de Documentos. Qualidade. Normas Técnicas. Gestão da Informação.

Abstract

The lack of a management system for documentation and information result in damage for the organizations. However, as the measurement of these losses is a complex task, not always they are measured by the organizations.

The objective of this work is to show how important it is for the organization the implementation a documentation and information management system, the impact of this system on decision-making and its performance, therefore we suggest a guide to implement this system, whose main focus is the quality of the product that is directly related to the information retrieval and management of information and quality of the service that the customer needs to add value to its activity.

Key-Words: Document Management. Quality. Technical Rules. Information Management.

1. Tema

Implantando um Sistema de Gestão da Documentação e da Informação.

1. Introdução

A gestão da documentação e da informação inclui aspectos do produto e do serviço inerentes à informação, bem como as definições da qualidade cuja principal característica é de atender ou exceder às expectativas do cliente, partindo dessa premissa neste estudo será apresentado um guia para a implantação de um sistema de gestão documentação e da informação, com base nas normas de gestão da qualidade, a experiência do autor e pesquisas bibliográficas.

2. Objetivo

Auxiliar todos àqueles que trabalham na implantação e na gestão de um sistema de documentos e da informação para a melhoria contínua de seu desempenho e a eficácia na tomada de decisão da organização.

3. Problema

Define-se como situação problema, analisar de que maneira a qualidade pode contribuir no monitoramento dos processos e atividades da documentação, utilizando uma abordagem central que é o fluxo da informação. Como ela é produzida, como é consumida e qual o impacto da sua indisponibilidade ou de sua obsolescência para o negócio da organização.

4. Memória Organizacional

“A principal função de uma Memória Organizacional é aumentar a competitividade da organização, pelo aperfeiçoamento da forma como ela gerencia seu conhecimento. Nesse sentido, a Memória Organizacional não é apenas um acervo de informações. Ela é também uma “ferramenta” da organização para o gerenciamento de seus ativos intelectuais. Sua existência deve propiciar maior compartilhamento e reuso do conhecimento corporativo, do conhecimento individual e das lições aprendidas na execução das tarefas da organização. A Memória Organizacional deve permitir responder às principais questões que se faça sobre a organização, seu ambiente, seus processos e produtos. Deve ainda funcionar como um serviço inteligente e ativo, capaz de colocar à disposição de quem tenha que executar determinada tarefa no tempo certo, as informações necessárias para o trabalho”. (SIMIÃO, 2002).

5. Abreviações

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas

GED – Gerenciamento Eletrônico de Documentos

G.I. – Gestão da Informação

ISO – International Standard Organization (Organização Internacional de Normas)

NBR – Norma Brasileira Reguladora

T.T.D. – Tabela de Temporalidade Documental

T.I. – Tecnologia da Informação

6. O que é um Processo

“Processo é um conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam insumos (entradas) em produtos (saídas), com agregação de valor sob a concepção do cliente.” (ISO 9000:2005 cap. 3).

Enquanto a área de documentação procede com as atividades, a qualidade monitora os processos através de indicadores definidos para o processo, e listas com itens pré-estabelecidos para verificação.

- Lista de Verificação Quanto a Qualidade do Produto
 - Livre de erros - O quanto o dado é correto e confiável
 - Concisão - O quanto o dado é representado de forma compacta
 - Completeza - O quanto não há falta de dados e que sejam suficientes para a tarefa
 - Consistência - O quanto o dado é sempre apresentado no mesmo formato
 - Quantidade - O quanto o volume de dados é adequado à tarefa
 - Entendimento - O quanto o dado é facilmente compreendido
 - Interpretabilidade - O quanto o dado está em linguagem, símbolo e unidade adequados, e possui definições claras
 - Objetividade - O quanto o dado não é disperso e imparcial
- Quanto a Qualidade do Serviço
 - Atualidade - O quanto o dado é suficientemente atualizado para a tarefa
 - Segurança - O quanto o dado é restrito para manter sua segurança
 - Credibilidade - O quanto o dado é considerado verdadeiro
 - Acessibilidade - O quanto o dado é disponível, ou sua recuperação é fácil e rápida
 - Facilidade de uso - O quanto o dado é fácil de manipular e de ser usado em diferentes tarefas
 - Reputação - O quanto o dado é valorizado de acordo com sua fonte ou conteúdo
 - Valor adicionado - O quanto o uso do dado gera benefícios e vantagens

7. O que é Gestão de Processos

A gestão de processos busca a melhoria contínua, fazendo com que os trabalhos de processos não sejam mais vistos como projetos específicos de análise, mas sim como um sistema contínuo de gestão. Em paralelo a tecnologia da informação se torna uma ferramenta fundamental para auxiliar o mapeamento, a execução e o monitoramento do desempenho dos processos.

8. Os 4 Passos para a Implantação da Gestão da Documentação e da Informação

Uma boa dica é seguir os quatros passos abaixo para a implantação de um sistema de gestão de documentação e da informação independente do tipo de arquivo ou da organização:

- 1º Passo
 - Conhecer os setores e o funcionamento da organização
 - Identificar o estado atual de desenvolvimento de software
 - Conhecer o organograma
 - Mapear o fluxo da documentação
 - Conhecer a missão e a visão da organização
 - Definir os objetivos para aprovação
 - Identificar as áreas críticas para priorizar as melhorias
 - Entrevista com os usuários para identificar como as tarefas são desenvolvidas
 - Criar motivação e estabelecer reuniões informativas entre as pessoas da organização afetadas direta ou indiretamente
 - Usar as informações para criar um plano de ajuste do estado atual em relação às metas a ser atingidas.
- 2º Passo
 - Rever/estabelecer metas
 - examinar os estatutos, regimentos internos, regulamentação, normas, saída e entrada dos documentos, formulários utilizados para controle
 - tipos de registros e protocolos existentes
 - volume e a qualidade do acervo
 - infraestrutura e localização do arquivo
 - recursos humanos (número de pessoas e formação)
 - planejar a atuação de mentores
 - Priorizar as tarefas

- Elaborar um cronograma para realização das tarefas
- Desenvolver/atualizar formulários
- Promover reuniões para apresentar o novo processo e as novas ferramentas
- 3º Passo
- Documentar a real situação (pontos fortes e fracos)
- Propor medidas a serem adotadas
- Padronizar nomenclatura dos arquivos
- 4º Passo
- Definir tipo de estrutura do arquivo físico e digital
- Identificar e retirar todos os documentos com prazo de arquivamento vencido ou em duplicidade
- Identificação de recurso humano
- Treinamento e Capacitação
- Implantação e acompanhamento do projeto
- Criação de manuais e procedimentos
- Auditoria interna para medir o nível de satisfação dos usuários
- Documentar todo o processo.

9. Gestão da Informação

Com o objetivo subsidiar a tomada de decisão das pessoas o processo de G.I. consiste nas atividades de busca, padronização, identificação, classificação, processamento, armazenamento e a divulgação da informação, qualquer que seja o formato ou o meio (físico, digital ou eletrônico) em que se encontra.

Numa organização é necessário que o fluxo da informação seja eficaz, claro, transparente, de qualidade e que facilite os meios essenciais de suporte para este fluxo, para que isto se torne realidade a G.I; deve criar políticas organizacionais que propiciem a sintonia e o inter-relacionamento entre as unidades garantindo que a informação seja enviada na hora certa para a pessoa certa, evitando retrabalho, gargalhos e perda de tempo e de dinheiro.

Vantagens da G.I.:

- Otimizar o fluxo de informação permitindo maior agilidade, organização e padronização;
- Ganho de produtividade;
- Maior integridade e veracidade da informação;
- Maior segurança de acesso à informação.

Os principais elementos da G.I. são: hardware, software, armazenamento de dados, as comunicações, os dados, a informação e os recursos humanos.

10. A Gestão de Comunicação

Nota-se que um dos grandes problemas encontrados nas organizações, é a falta de comunicação. Assim sendo, a Organização deve assegurar a implantação de uma Gestão de Comunicação Interna mais eficaz, podendo até rastrear a distribuição da informação e o acesso de cada usuário, descentralizando a informação e facilitando o acesso simultâneo, preciso e objetivo.

Uma boa dica para garantir a eficácia da comunicação interna seria a criação de uma “Matriz Mestra de Documentos” atualizada periodicamente, acessível e divulgada por email, para todos os usuários, das atualizações.

11. A Gestão de Documentos

É o gerenciamento de todo o ciclo de vida dos documentos, desde a sua produção, organização, tramitação e uso até a sua destinação final, com a eliminação segura dos documentos destituídos, a guarda e a preservação permanente dos documentos de valor informativo, probatório ou histórico.

Vantagens:

- Evitar duplicidade de informação
- Classificação e armazenamento padronizados
- A guarda da documentação em local determinado
- A disponibilidade da documentação para consulta
- O controle do empréstimo da documentação solicitada para consulta
- Recuperar a informação com rapidez
- Preservar a informação e a memória da organização, permitindo a continuidade dos trabalhos
- Reduzir a massa documental
- Assegurar que os documentos armazenados são ferramentas de trabalho
- Rapidez na tomada de decisão
- A atualidade do conteúdo da informação

12. Porque Documentar

Conforme definição da ISO (9000:2005 p.4), “a documentação permite a comunicação do propósito e a consistência da ação. Seu uso contribui para atingir a conformidade com os

requisitos do cliente e a melhoria da qualidade, prover treinamento apropriado, assegurar a rastreabilidade e a repetibilidade, prover evidência objetiva e avaliar a eficácia e a contínua adequação do sistema de gestão da qualidade.”

Documentos formam um conjunto de conhecimentos da empresa, e para assegurar o planejamento, a operação e controle eficazes dos processos, a norma ISO 9001 destaca alguns requisitos para o controle de documentos e a garantia de sua recuperação.

- Aprovar documentos quanto a sua adequação, antes da sua emissão;
- Analisar criticamente e atualizar, quando necessário, e reaprovar documentos;
- Assegurar que as alterações e a situação da revisão atual dos documentos sejam identificadas;
- Assegurar que as versões pertinentes de documentos aplicáveis estejam disponíveis nos locais de uso;
- Assegurar que os documentos permaneçam legíveis e prontamente identificáveis;
- Assegurar que documentos determinados pela organização como necessários para o planejamento e operação do sistema de gestão da qualidade sejam identificados e que sua distribuição seja controlada;
- Evitar o uso não pretendido de documentos obsoletos e aplicar identificação adequada nos casos em que eles forem retidos por qualquer propósito.

13. O que se deve Documentar

- As evidências (registros de melhoria)
- A gestão do conhecimento (lições aprendidas);
- O cumprimento de uma cláusula contratual que determine os níveis de documentação a serem entregues;

14. O que não se deve Documentar

- ♦ Informação desatualizada;
- ♦ Informação cujo conteúdo não for compreendido por àqueles para quem se destina;
- ♦ Informação cujo conteúdo não agregue valor à organização;
- ♦ Documentos sem base histórica para auxiliar em pesquisas de projetos futuros.

15. Tabela de Temporalidade Documental

É um instrumento orientador da metodologia da qualidade para estabelecer o prazo de guarda dos documentos (físico e/ou digital), em suas fases de arquivamento (intermediário e inativo), considerando o valor da informação e a responsabilidade pelo armazenamento.

Uma das principais vantagens da T.T.D. é o controle e o rastreamento dos documentos, a retenção desnecessária, a racionalização de espaço (físico ou digital), a redução com custos de manutenção do processo documental e também o aumento do nível de confiança na tomada de decisões.

16. A Importância de um Sistema de GED

A escolha de um sistema de GED pode significar que a organização percebe o real valor da informação.

As principais áreas de um ambiente de GED são: Gerenciamento da Imagem dos Documentos; Gerenciamento de Documentos Digitais, Workflow; Gerenciamento Corporativo de Relatórios; Processamento Eletrônico de Formulários; Gerenciamento de Registros e de Conteúdo.

Dicas a serem observadas quando da implantação de um sistema de GED:

- verificar a infra-estrutura existente: cabeamento, aquisição de servidor, computadores, interligação dos equipamentos em rede para aquisição e instalação do software;
- utilizar, sempre que possível, o sistema de GED adquirido pela organização, se aplicável;
- Revisar ou criar manual de instrução de uso do sistema e de ajuda online;
- Gerar ou revisar o procedimento para cópia de segurança;
- Determinar um lugar seguro fora da organização para a guarda da cópia de segurança;
- Criar uma tabela de treinamento dos usuários;

Vantagens da implantação do sistema de GED:

- Maior disseminação da informação, dinamizando análise de documentos;
- Redução do tempo de tramitação dos documentos;
- Redução de custos com duplicidade, reprografia e extravio de documentos;
- Agilidade no atendimento ao usuário final
- Redução do tempo de resposta para auditoria e pesquisa;
- Redução de espaço físico com arquivamento.

17. Gestão do Depositório de Documentos

Independentemente do porte do projeto é importante a contratação de um profissional competente para garantir a continuidade da gestão da documentação, este profissional além de

coordenar e manter atualizado o depósito de documentos será responsável pela coordenação das seguintes atividades:

- definir regras de acesso aos documentos;
- determinar programação de retenção e exclusão de documentos;
- estabelecer regras de cópias de segurança e de revisão periódica dos processos;
- medir o nível de satisfação de seus clientes;
- definir local de fácil armazenamento e acesso;
- garantir que o sistema de gerenciamento da documentação e da informação continue documentado, implementado, controlado e melhorado continuamente;
- elaborar uma matriz de distribuição para garantir que o público receptor da documentação possui uma revisão atualizada.

18. Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos da NBR ISO 9001:2008

A documentação do sistema de gestão da qualidade deve incluir:

- Declaração documentada da política da qualidade, dos objetivos e dos indicadores;
- manual da qualidade,
- procedimento documentado para controle de registros requeridos;
- procedimento documentado para controle de documentos;
- evidência por parte da direção do seu comprometimento com o desenvolvimento da implementação do sistema de gestão da qualidade
- nomeação de um membro da organização para o controle da qualidade.

NOTA: A documentação pode estar em qualquer forma ou tipo de meio de comunicação.

Um procedimento documentado deve ser estabelecido para definir os controles necessários para

- ➔ aprovar documentos quanto à sua adequação, antes da sua emissão,
- ➔ analisar criticamente e atualizar, quando necessário, e reaprovar documentos,
- ➔ assegurar que alterações e a situação da revisão atual dos documentos sejam identificadas,
- ➔ assegurar que as versões pertinentes de documentos aplicáveis estejam disponíveis nos locais de uso,
- ➔ assegurar que os documentos permaneçam legíveis e prontamente identificáveis,

- ➔ assegurar que documentos de origem externa determinados pela organização como necessários para o planejamento e operação do sistema de gestão da qualidade sejam identificados e que sua distribuição seja controlada,
- ➔ evitar o uso não pretendido de documentos obsoletos e aplicar identificação adequada nos casos em que forem retidos por qualquer propósito.

A organização deve estabelecer um procedimento documentado para definir os controles necessários para a identificação, armazenamento, proteção, recuperação, retenção e disposição dos registros.

19. Classificação e Hierarquia das Normas

Manual da Qualidade – Estabelecer as políticas de gestão administrativa e da organização.

Manual da Qualidade da Unidade – Apresentar as diretrizes estratégicas e operacionais e a forma de funcionamento macro da unidade.

Normas Básicas do Sistema Normativo – Estabelecer os critérios para o ciclo de vida dos documentos do Sistema Normativo, bem como à formalização da estrutura organizacional, à medição da percepção do usuário, à realização de auditorias, ao controle de produtos não conformes orientação para análise de dados, bem como à formalização de relatórios gerenciais etc.

Normas Operacionais – Estabelecer os critérios e procedimento de execução dos diferentes processos de trabalho de cada unidade.

20. Segurança da Informação

Visa mitigar os riscos e garantir a continuidade dos negócios, através da prevenção, detecção e correção de incidentes contra as informações e seus ativos, A Segurança da Informação possui três princípios básicos:

- ◆ Confidencialidade - a informação só deve ser acessada por usuários autorizados.
- ◆ Integridade - a informação só deve ser revisada por pessoas autorizadas.
- ◆ Disponibilidade - a informação e processos de negócio vitais devem estar disponíveis sempre que se necessitar deles.

21. Sistemas de Medição de Desempenho

É a denominação que se dá a atividade e sistemática e contínua de medir e avaliar a eficiência e eficácia dos processos, por meio da aplicação de indicadores previamente formulados. Indicadores são definidos e escritos com o uso da linguagem matemática e servem de parâmetros de referência para medir a eficiência e eficácia dos subprocessos.

Implantando a Gestão da Documentação e da Informação

Eficiência se define como a capacidade de empregar da melhor maneira a relação entre os meios disponíveis para obtenção do efeito que se deseja.

Eficácia se define como a capacidade de obter o efeito que se deseja (os meios não são considerados).

22. Como Implantar um Sistema de Medição de Desempenho?

O Sistema de Medição de Desempenho é realizado em três etapas: Construção, Aplicação e Avaliação.

- ▶ Construção - serão formulados os indicadores de cada subprocesso e os responsáveis por sua medição e acompanhamento.
- ▶ Aplicação - o acompanhamento dos indicadores deve se constituir numa atividade regular, estando inserida no contexto dos subprocessos. Portanto, o principal responsável por realizar essa atividade é o próprio responsável pela execução do subprocesso.

Quando a medição aponta para problemas (necessidades ou dificuldades), torna-se necessário tecer consideração acerca do resultado obtido, para tanto, é necessário investigar as causas, analisar conseqüências e apresentar propostas para que ações de ajuste/correção sejam desencadeadas no curto prazo.

- ▶ Avaliação - As constantes transformações nos ambientes organizacionais, associadas à aplicação sistemática e contínua dos indicadores, auxiliam na criação de um quadro amplo sobre a evolução do subprocesso em termos de eficiência e eficácia. Esse quadro só é possível de se obter após certo período de tempo, quando já existe algum histórico de resultados.

O histórico de resultados obtidos é então avaliado, subsidiando ações de aperfeiçoamento do próprio subprocesso, ou de ajuste nos indicadores (calibragem).

23. Indicadores de Desempenho

Os indicadores de desempenho buscam medir a eficiência e a eficácia de uma unidade de informação. Os indicadores de desempenho tendem a medir a rapidez do fornecimento (eficiência), a exatidão do fornecimento (eficácia) e a quantidade de documentos disponibilizados para empréstimo num determinado período (produtividade).

Empregam-se os indicadores de desempenho como uma ferramenta para mensurar a satisfação do usuário e a qualidade dos serviços, visando à melhoria contínua do processo e à tomada de decisão.

Alguns índices de medição para alcançar os indicadores de desempenho:

Implantando a Gestão da Documentação e da Informação

- ⌚ Tempo de obtenção de documentos;
- ⌚ Tempo de processamento de documentos;
- ⌚ Tempo de atualização da informação;
- ⌚ Tempo de substituição dos documentos;
- ⌚ Tempo de eliminação dos documentos segundo T.T.D.

24. A Importância de Documentar as Lições Aprendidas

“Lição aprendida ajuda a aprender com os erros e com os acertos, conta o que deu certo e o que deu errado aumentando as ações que deram certo e minimizando as ações que deram errado.

É uma forma de documentar para o futuro, embora um projeto seja algo novo essa informação é uma arma poderosa para gerenciar de forma melhor o próximo projeto.

O primeiro passo para documentar lições aprendidas é entender que isto deve ser feito da forma mais simples possível, com linguagem clara, rastreável e relevante.

Uma lição aprendida tem que ser documentada, contextualizada e sempre que possível informar quais ações preventivas e corretivas para o futuro.” (VARGAS-2009)

25. Conclusões e Considerações Finais

Esta pesquisa teve como objetivo apresentar um guia para a implantação do processo da gestão da informação e da comunicação e a preservação do fluxo documental a fim de perpetuar a memória da organização para gerações futuras.

Uma gestão bem documentada, clara, concisa e difundida agiliza o processo da tomada de decisão e reduz custos com a ocupação de espaço físico para arquivo.

Cabe ressaltar que qualquer organização, independente do tipo de negócio, a partir do seu segundo ano de existência já possui um grande volume de documentos que desde então já justifica a implantação da gestão documental, observa-se também que os processos se interligam e assim sendo a gestão de documentos deve se aplicada a todas as áreas de negócio.

26. Sugestão para Estudos Futuros

Um grande desafio é a gestão de documentos eletrônicos, o crescimento contínuo da comunicação e da informação digital (vídeo conferência, email, documentos eletrônicos, fita, DVD, CD...) ainda é bastante carente de procedimentos e políticas que garantam a conservação desse tipo de informação para a geração futura.

Também existem outras ameaças quanto à preservação da informação digital em longo prazo que não para crescer no ambiente tecnológico, como por exemplo, os diferentes formatos de texto, de softwares (GEDs, editores de texto, planilhas, bancos de dados...),

Implantando a Gestão da Documentação e da Informação

hardwares, redes, mídias de armazenamento de dados (CD, DVD, “pen-drive”, HD externo...), que se tornam obsoletos muito rapidamente e na maioria das vezes não são compatíveis com os novos que surgem no mercado. Não tão menos importante quanto a obsolescência é o tempo de durabilidade desse material, a forma de armazenamento e conversação, e por quanto tempo podemos garantir a boa qualidade do conteúdo da informação.

Ainda temos algumas respostas a dar: A quem se deve atribuir a responsabilidade pela preservação digital? Ao gestor de documentos? Quem sabe ao pessoal de tecnologia? Podemos admitir tratar de uma questão cultural?.....????

REFERÊNCIAS

ABNT ISO/TR 10013: **diretrizes para a documentação de sistema de gestão da qualidade**. Rio de Janeiro, 2002.

ABNT NBR ISO 9001: **sistemas de gestão da qualidade – requisitos**. Rio de Janeiro, 2000.

ABNT NBR ISO 9004: **sistemas de gestão da qualidade - diretrizes para melhorias de desempenho**. Rio de Janeiro, 2000.

ABNT NBR ISO 29001: **indústria do petróleo, gás natural e petroquímica – sistemas de gestão da qualidade específicos do setor – requisitos para organizações de fornecimento de produtos e serviços**. Rio de Janeiro, 2010.

ISO 15489:2001. **Information and documentation – Records management**.

RUELLA, Nildemar Corrêa et LIMA, Gilson Brito Alves. **Proposta de Guia de Sistema de Gestão Integrada: O Caso da Indústria de Refino de Petróleo Brasileira**. Mestrado em Sistemas de Gestão pela UFF-RJ.

SIMIÃO, H. E.. **Memória Organizacional**. Disponível em: <http://www.batebyte.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=1716>. Acesso em: 13 jul 2012.

Partner for Marine & Offshore. Disponível em: <http://www.veribus.nl>. Acesso em: 27 jul 2012.

MACIEIRA, Prof^ª Maria Elisa. **IDEMP - Gestão da Documentação e da Informação**.

FILHO, Luiz Lourenço de Mello. **IDEMP – Gestão da Documentação Eletrônica**.

CONARQ – Conselho Nacional de Arquivos. **Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos**. Versão 1.1. Rio de Janeiro 2011.

PINTO, Dyana Távora Erbiste. LATEC/UFF – **Gerenciamento da Documentação Técnica**: Proposta de Implementação e Integração aos Processos de Engenharia e Qualidade. Disponível:http://www.excelenciaemgestao.org/Portals/2/documents/cneg7/anais/T11_0328_2146.pdf. Acesso em: 13 de agosto de 2012.

ISHIBASHI, Tiago Toshio. **Gestão da Informação**.

Brasil. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. **Guia D simplificação**. Capítulo 8 – Sistema de Medição de Desempenho. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. – Brasília : MPOG/SEGES, 2005.

VARGAS, Ricardo Viana. Podcast **“Lições Aprendidas”**. Disponível: <http://www.ricardo-vargas.com/pt/podcasts/lessonslearned> - Acesso em: 13 de agosto de 2012.

SANTOS, Gilson Ditzel, TAKAOKA, Hiroo ET SOUZA, Cesar Alexandre de. **Validação de Modelo Teórico da Relação entre Qualidade da Informação e Impacto Individual no Contexto Organizacional**. EnANPAD – XXXIV Encontro da ANPAD. Rio de Janeiro – 25 a 29 de setembro de 2010.

THOMAZ, Katia de Padua. **A Preservação de Documentos Eletrônicos de Caráter Arquivístico: Novos Desafios, Velhos Problemas**. 2004. Disponível: www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/1843/VALA-68Z - Acesso em: 11 de dezembro de 2012.