REVISTA CIENTÍFICA BRASILEIRA
ACESSO ABERTO
PANEDU: Panoramas da Educação
saberes e práticas interdisciplinares
Educação Direito Administração Saúde Sociedade Ambiente

OS BENEFÍCIOS DO USO DE GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS, GED, EM UNIVERSIDADES PÚBLICAS

Leonardo Góes Ferreira[1]
São Luís University – SLU

Nadilson Ribeiro de Siqueira[2]
Universidade do Estado da Bahia – UNEB

RESUMO

O Gerenciamento Eletrônico de Documentos, GED, é apontado como recurso de modernização administrativa para universidades públicas que ainda mantêm registros acadêmicos em arquivos físicos. O artigo teve como objetivo analisar os benefícios do GED para a eficiência administrativa, a preservação documental, a segurança da informação e a qualidade dos serviços acadêmicos. A pesquisa foi qualitativa, exploratória, bibliográfica e documental, apoiada em literatura científica e em legislação arquivística. Os resultados indicaram redução do retrabalho e do tempo de recuperação das informações, economia de espaço físico, maior rastreabilidade e transparência e registros mais confiáveis. Esses ganhos dependem de planejamento institucional, capacitação dos servidores, padronização dos fluxos e integração com políticas de preservação digital e certificação eletrônica. O estudo sustenta que o GED vai além da dimensão tecnológica e opera como instrumento de governança informacional.

Palavras-chave: Gerenciamento eletrônico de documentos. Gestão da informação. Universidades públicas. Governança informacional. Preservação digital.

[1] Mestre em Ciências da Educação e doutorando em Ciências da Educação pela São Luís University, SLU. E-mail: leonardo@unifap.br. ORCID: https://orcid.org/0009-0008-5446-742X.
[2] Doutor em Educação e Contemporaneidade pela Universidade do Estado da Bahia, UNEB. Pesquisador e integrante do Grupo Interdisciplinar de Pesquisa em Representações Sociais, Educação e Sustentabilidade, GIPRES, Salvador, Bahia, Brasil. ORCID: https://orcid.org/0000-0003-2257-194X. E-mail: nadilsonprofessor@gmail.com.

THE BENEFITS OF USING ELECTRONIC DOCUMENT MANAGEMENT, EDM, IN PUBLIC UNIVERSITIES

ABSTRACT

Electronic Document Management, EDM, has been presented as a resource for the administrative modernization of public universities that still keep academic records in physical archives. This article aimed to analyze the benefits of EDM for administrative efficiency, document preservation, information security, and the quality of academic services. The research was qualitative, exploratory, bibliographic, and documentary, based on scientific literature and archival legislation. The results pointed to less rework, faster retrieval of information, better use of physical space, greater traceability and transparency, and more reliable records. These gains proved to depend on institutional planning, staff training, standardized workflows, and integration with digital preservation and electronic certification policies. The study argues that EDM goes beyond the technological dimension and works as an instrument of information governance.

Keywords: Electronic document management. Information management. Public universities. Information governance. Digital preservation.

BENEFICIOS DEL USO DE LA GESTIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS (GED) EN LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS

RESUMEN

La Gestión Electrónica de Documentos, GED, se presenta como un recurso de modernización administrativa para universidades públicas que aún mantienen registros académicos en archivos físicos. El artículo tuvo como objetivo analizar los beneficios de la GED para la eficiencia administrativa, la preservación documental, la seguridad de la información y la calidad de los servicios académicos. La investigación fue cualitativa, exploratoria, bibliográfica y documental, apoyada en literatura científica y legislación archivística. Los resultados indicaron menos retrabajo, recuperación más rápida de información, ahorro de espacio, mayor trazabilidad y transparencia y registros más fiables. Estas ganancias dependen de planificación institucional, capacitación del personal, estandarización de los flujos e integración con políticas de preservación digital y certificación electrónica. El estudio sostiene que la GED trasciende lo tecnológico y opera como instrumento de gobernanza de la información.

Palabras clave: Gestión electrónica de documentos. Gestión de la información. Universidades públicas. Gobernanza de la información. Preservación digital.

1 INTRODUÇÃO

As universidades públicas constituem instituições intensivas em informação, pois as atividades acadêmicas, administrativas e educacionais dependem da produção, organização, preservação e circulação de documentos. Registros de matrícula, históricos escolares, diplomas, processos administrativos, requerimentos discentes, atas, relatórios e documentos funcionais compõem um conjunto documental essencial para a garantia de direitos acadêmicos e para a continuidade das atividades institucionais.

Nesse contexto, a gestão da informação assume função estratégica, uma vez que possibilita que dados e documentos sejam transformados em recursos úteis à tomada de decisão, à transparência administrativa e à melhoria dos serviços prestados à comunidade acadêmica. A informação é elemento central para que as organizações construam conhecimento, interpretem ambientes complexos e tomem decisões qualificadas. De modo semelhante, quando a informação é organizada e compartilhada adequadamente, torna-se ativo organizacional que eleva a eficiência institucional.

Apesar da relevância da informação para a gestão universitária, muitas universidades públicas ainda enfrentam problemas decorrentes da dependência de arquivos físicos (Martins *et al.*, 2023). A manutenção de documentos em papel dificultou a recuperação rápida das informações, amplia o risco de perdas, danos e deterioração documental, ocupa grandes espaços físicos e gera retrabalho administrativo. Desse modo, o Gerenciamento Eletrônico de Documentos, GED, representa uma alternativa para superar limitações dos arquivos convencionais, pois captura, armazena, indexa, recupera e controla documentos em ambiente digital.

No caso dos setores de registro acadêmico, tais dificuldades tornam-se ainda mais sensíveis, pois a morosidade na localização de documentos pode comprometer a emissão de declarações, históricos escolares, diplomas, certidões e demais documentos solicitados por estudantes, egressos e órgãos externos. Os arquivos institucionais não se reduzem a depósitos documentais: sustentam a preservação da memória, a garantia de direitos e o funcionamento administrativo. A digitalização documental, associada ao GED, à certificação digital e aos sistemas informatizados de gestão arquivística, possibilita uma mudança significativa na forma como as universidades produzem, tratam e disponibilizam os documentos. Segundo o Conselho Nacional de Arquivos, CONARQ, 2011, os sistemas informatizados de gestão arquivística devem assegurar autenticidade, confiabilidade, integridade, acessibilidade e preservação dos documentos ao longo do tempo. Nessa mesma perspectiva, a Lei nº 12.682/2012 regulamenta aspectos relacionados com a elaboração e o arquivamento de documentos em meios eletromagnéticos, reforçando a legitimidade jurídica da gestão documental digital no país (Brasil, 2012).

A relevância deste estudo justifica-se pela necessidade de modernização das universidades públicas brasileiras, especialmente diante do aumento do volume documental

e da exigência de transparência institucional, conforme a Lei nº 12.527/2011 (Brasil, 2011) e Choo (2003), bem como da necessidade de prestação de serviços acadêmicos mais ágeis e confiáveis. Assim, discutir os benefícios do GED significa refletir sobre a própria capacidade das universidades públicas de se adaptarem à transformação digital e de fortalecerem sua função social.

Diante desse quadro, a pesquisa partiu da seguinte questão: que benefícios o GED pode trazer à eficiência administrativa, à preservação documental e à qualidade dos serviços acadêmicos das universidades públicas, em especial nos setores de registro acadêmico? Para respondê-la, o objetivo foi analisar esses benefícios a partir de fontes bibliográficas e documentais. O artigo organiza-se em fundamentação teórica (seções 2 a 4), metodologia (seção 5), resultados e discussão (seção 6) e conclusões (seção 7).

2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO, GOVERNANÇA UNIVERSITÁRIA E DOCUMENTOS ACADÊMICOS

A transformação digital das universidades públicas ampliou a relevância da gestão da informação e documental para a eficiência administrativa e a qualidade dos serviços acadêmicos. Nesse contexto, o GED passou a desempenhar função estratégica na organização, recuperação e preservação das informações institucionais. A literatura tem evidenciado que sistemas informatizados de gestão documental contribuem para a redução do retrabalho, melhoria da transparência e fortalecimento da governança universitária. Dessa forma, torna-se necessário compreender os fundamentos teóricos que sustentam a utilização do GED no ambiente universitário.

A gestão da informação compreende o conjunto de práticas voltadas à produção, organização, armazenamento, recuperação, disseminação e uso estratégico das informações. No ambiente universitário, essa gestão é indispensável para o funcionamento dos serviços acadêmicos e administrativos, pois grande parte das decisões institucionais depende da qualidade, integridade e disponibilidade dos registros.

Choo (2003) afirma que as organizações utilizam informações para construir significado, criar conhecimento e tomar decisões. Essa perspectiva é especialmente aplicável às universidades públicas, pois essas instituições lidam com múltiplos fluxos informacionais relacionados ao ensino, à pesquisa, à extensão e à gestão administrativa. A ausência de políticas estruturadas de gestão da informação pode gerar fragmentação documental, inconsistência cadastral, duplicidade de registros e insegurança na tomada de decisão. Acerca da natureza dinâmica da informação e de suas implicações no ambiente organizacional, Araújo (2014, p. 42) conceitua:

> A informação não é um dado estático, mas um processo dinâmico de construção de sentido. Ela se manifesta na interseção entre um fluxo de mensagens codificadas e a capacidade cognitiva de um sujeito em interpretá-las dentro de um contexto social específico. Portanto, estudar a informação implica compreender tanto as

DOI: 10.5281/zenodo.23840136

> propriedades estruturais e as tecnológicas de armazenamento e a transmissão quanto os impactos na geração de conhecimento e na tomada de decisão pelos indivíduos. (Araújo, 2014, p. 42)

Davenport e Prusak (1998) destacam que a informação deve ser compreendida como recurso organizacional de valor estratégico. No contexto das universidades públicas, isso significa reconhecer que documentos acadêmicos não são apenas registros burocráticos, mas evidências institucionais que asseguram direitos, comprovam trajetórias acadêmicas e sustentam processos decisórios. Assim, a gestão documental passa a constituir elemento fundamental da governança universitária.

Na mesma linha, Bellotto (2004) salienta que os arquivos possuem função administrativa, jurídica, histórica e social, pois preservam documentos que comprovam atos institucionais e garantem a memória das organizações. Em universidades públicas, essa função torna-se ainda mais relevante, uma vez que os documentos acadêmicos acompanham a trajetória dos estudantes e podem ser exigidos em diferentes momentos da vida profissional e educacional.

A Lei nº 8.159/1991 (Brasil, 1991) estabelece a política nacional de arquivos públicos e privados, reforçando o dever das instituições públicas de promover a gestão e a preservação de seus documentos. Essa legislação dialoga diretamente com a necessidade de implantação de sistemas capazes de assegurar organização, acesso e conservação documental. Dessa forma, a adoção do GED nas universidades públicas encontra respaldo em demandas tecnológicas e exigências legais e administrativas.

Por um lado, a governança universitária depende da capacidade institucional de organizar informações de modo confiável e acessível. Quando os documentos permanecem exclusivamente em meio físico, os processos tornam-se mais lentos, vulneráveis a falhas humanas e dependentes da memória operacional dos servidores. Por outro lado, a adoção de sistemas eletrônicos favorece a padronização dos procedimentos, a rastreabilidade dos documentos e a transparência dos fluxos administrativos.

Além disso, a crescente expansão dos serviços digitais nas universidades públicas exige modelos robustos de gestão documental que integrem diferentes setores institucionais e garantam a interoperabilidade entre sistemas acadêmicos e administrativos. Nesse cenário, o GED contribui para a consolidação de uma cultura organizacional orientada por dados e evidências, Davenport e Prusak (1998) e Choo (2003), permitindo rapidez na tramitação processual e confiabilidade das informações utilizadas na gestão universitária. A centralização dos documentos em ambientes digitais favorece auditorias, segundo o CONARQ (2011) e Cezar *et al.* (2024, processos de avaliação institucional e prestação de contas aos órgãos de controle, fortalecendo princípios de transparência, responsabilidade e eficiência administrativa que caracterizam a moderna governança universitária.

Diante da complexidade dos fluxos informacionais presentes nas universidades públicas, a gestão da informação e a governança universitária passaram a demandar mecanismos que garantam eficiência, segurança e acessibilidade aos documentos institucionais. Nesse contexto, a simples existência de políticas de gestão documental não se mostra suficiente sem o suporte de tecnologias que operacionalizem tais práticas de forma integrada e padronizada.

Assim, o GED emerge como instrumento estratégico para transformar documentos físicos em ativos informacionais acessíveis, rastreáveis e preserváveis ao longo do tempo. Mais do que uma solução tecnológica, o GED constitui uma ferramenta de apoio à governança universitária, fortalecendo a transparência administrativa, a conformidade legal e a qualidade dos serviços oferecidos à comunidade universitária.

3 GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS: CONCEITO, FUNÇÕES E APLICAÇÃO NAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS

O GED é um conjunto de tecnologias, métodos e procedimentos destinados à captura, armazenamento, indexação, recuperação, controle e preservação de documentos em formato digital. Baldam (2002) define esse gerenciamento como ferramenta voltada à organização eletrônica de documentos, permitindo maior agilidade no acesso às informações e redução das limitações impostas pelos arquivos físicos. Sobre o papel funcional e a abrangência tecnológica do Gerenciamento Eletrônico de Documentos nas organizações, Medeiros (2020, p. 85) leciona que:

> O Gerenciamento Eletrônico de Documentos é um conjunto de tecnologias que permite a uma empresa gerenciar os documentos de forma digital. Essas tecnologias incluem a captura, o armazenamento, a indexação, a recuperação e a disseminação de informações contidas em documentos, permitindo que os usuários acessem as informações de maneira rápida e segura, independentemente do formato original do documento, otimizando processos e reduzindo custos operacionais. (Medeiros, 2020, p. 85)

Nas universidades públicas, o GED pode ser aplicado em diferentes setores, especialmente em departamentos de registro acadêmico, protocolo, recursos humanos, arquivo central, coordenações de curso, pró-reitorias e setores administrativos. A utilização deste gerenciamento permite que documentos físicos sejam digitalizados, indexados e associados a metadados que facilitam sua localização posterior. Além disso, os documentos nativamente digitais podem ser gerenciados desde sua criação, evitando acúmulo de papel e retrabalho.

O CONARQ (2011), ao tratar do modelo e-ARQ Brasil, estabelece requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos, destacando a necessidade de controle sobre produção, tramitação, avaliação, destinação e preservação documental. Esses

requisitos são importantes para evitar que a digitalização seja realizada de forma desordenada, sem critérios arquivísticos e sem garantia de autenticidade.

A implantação do GED não deve ser confundida com simples escaneamento de documentos. Enquanto a digitalização consiste na conversão de documentos físicos para formato digital, o GED envolve organização sistêmica, classificação documental, indexação, controle de acesso, definição de fluxos, trilhas de auditoria e mecanismos de recuperação da informação. Assim, o GED atua como infraestrutura de governança documental.

Cezar *et al.* (2024) demonstram que a implementação de sistemas integrados de gestão eletrônica de documentos contribui para a modernização dos processos administrativos, reduzindo a fragmentação informacional e aumentando a eficiência dos fluxos institucionais. Martins *et al.* (2023) indicam que a digitalização documental melhora a rastreabilidade, reduz dificuldades operacionais e amplia o controle sobre documentos em ambientes organizacionais. Para sintetizar as diferenças fundamentais entre a gestão arquivística tradicional em suporte físico e o modelo de GED no ambiente universitário, apresenta-se o Quadro 1, que sistematiza as dimensões operacionais, tecnológicas e institucionais envolvidas nessa transição paradigmática.

Quadro 1 – Matriz comparativa entre a gestão documental física e o Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) nas universidades públicas

Dimensão de Análise	Gestão Documental Física (Tradicional)	Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED)	Impacto Institucional na Universidade
Armazenamento e Espaço	Necessidade de amplos galpões e arquivos centrais físicos; acúmulo contínuo de papel.	Armazenamento digital em servidores locais e repositórios em nuvem com alta capacidade.	Liberação de espaço físico para atividades acadêmicas; redução drástica do acervo em papel.
Tempo de Recuperação	Busca manual complexa e morosa, sujeita a extravios e deslocamentos de pessoal (dias/semanas).	Busca instantânea por metadados, palavras-chave e indexação automatizada (segundos).	Celeridade no atendimento a discentes, ex-alunos, docentes e órgãos de controle externo.
Segurança e Proteção	Vulnerabilidade a sinistros (incêndios, umidade, pragas), deterioração e acessos indevidos.	Controle rigoroso de permissões, perfis de acesso, criptografia e backup redundante.	Conformidade com a LGPD; mitigação de riscos de vazamento de dados sensíveis e perda de acervo.
Autenticidade e Juridicidade	Assinatura manuscrita em papel; necessidade de reconhecimento de firma ou conferência presencial.	Assinatura eletrônica e certificação digital (ICP-Brasil), garantindo não repúdio e integridade.	Validade jurídica plena dos documentos acadêmicos e administrativos nativamente digitais.
Sustentabilidade e Custos	Elevado consumo de papel, toners, impressoras, pastas e transporte de documentos físicos.	Operação paperless (sem papel); racionalização de processos e insumos operacionais.	Eficiência ecológica e redução significativa de despesas de custeio administrativo.
Acessibilidade e Fluxos	Tramitação sequencial e física de processos; consulta restrita ao local de guarda.	Tramitação simultânea e remota via sistema web; acesso descentralizado e contínuo.	Desburocratização de fluxos de trabalho e promoção do teletrabalho e gestão descentralizada.

Fonte: Elaborado pelos autores (2026) com base na literatura consultada (Baldam, 2002; Medeiros, 2020; Souza; Rezende, 2023).

DOI: 10.5281/zenodo.23840136

A análise do Quadro 1 evidencia que a transição para o GED transcende a mera substituição de suportes físicos por arquivos em formato PDF. Trata-se de uma reorganização estrutural que otimiza a alocação de recursos públicos, reduz gargalos burocráticos e confere maior resiliência à memória documental da universidade. No contexto universitário, esses benefícios impactam a qualidade dos serviços acadêmicos. A emissão de históricos escolares, declarações, certidões e diplomas pode tornar-se mais ágil quando os documentos necessários estão organizados em ambiente digital. Além disso, o GED permite que servidores autorizados acessem informações simultaneamente, reduzindo a dependência de arquivos físicos e de deslocamentos internos.

Outro aspecto relevante da utilização do GED nas universidades públicas refere-se à segurança da informação e à preservação documental de longo prazo. Os sistemas eletrônicos permitem a implementação de mecanismos de controle de acesso por níveis de permissão, registros de auditoria, rastreamento das alterações realizadas e políticas de cópia de segurança e recuperação de dados. Esses recursos reduzem os riscos de extravio, de deterioração física, de acesso não autorizado e de perda de documentos institucionais sensíveis. Em organizações que lidam diariamente com históricos acadêmicos, processos administrativos, registros funcionais e documentos financeiros, tais mecanismos tornam-se essenciais para assegurar integridade, autenticidade e confiabilidade das informações armazenadas.

Adicionalmente, a adoção do GED contribui para o fortalecimento das estratégias de sustentabilidade e responsabilidade socioambiental das instituições de ensino superior. A redução do consumo de papel, de materiais de impressão e da necessidade de espaços físicos destinados ao arquivamento documental promove diminuição dos custos operacionais e dos impactos ambientais associados à gestão tradicional de documentos (Souza e Rezende, 2023). Paralelamente, a digitalização dos processos favorece modalidades de trabalho remoto e atendimento eletrônico, ampliando o acesso aos serviços acadêmicos e administrativos e tornando a universidade alinhada aos princípios da transformação digital e da administração pública contemporânea orientada pela eficiência, economicidade e transparência.

Descritos os aspectos conceituais, operacionais e tecnológicos do GED, resta examinar como essas funcionalidades se convertem em ganhos efetivos para a gestão universitária e para os serviços prestados à comunidade acadêmica. A capacidade de capturar, organizar, recuperar e preservar documentos em ambiente digital produz reflexos diretos na eficiência administrativa, na segurança da informação e na qualidade do atendimento aos usuários. Dessa forma, os benefícios do GED ultrapassam a dimensão tecnológica, configurando-se como instrumento estratégico para a modernização da administração universitária e o fortalecimento da governança institucional.

4 BENEFÍCIOS DO GED PARA A EFICIÊNCIA ADMINISTRATIVA E A QUALIDADE DOS SERVIÇOS ACADÊMICOS

DOI: 10.5281/zenodo.23840136

A adoção do GED em universidades públicas produz benefícios administrativos, acadêmicos, jurídicos e organizacionais. Um dos principais benefícios refere-se à redução do tempo de localização e recuperação documental. Em sistemas físicos, a busca por documentos depende da organização manual dos arquivos, da disponibilidade de servidores e das condições de conservação do acervo. Com este gerenciamento, a recuperação ocorre por meio de indexação e pesquisa eletrônica, aumentando a rapidez e a precisão do acesso.

Outro benefício é a redução do retrabalho. Davenport e Prusak (1998) observam que fluxos informacionais mal estruturados comprometem a eficiência organizacional. Nas universidades, documentos extraviados, mal arquivados ou duplicados geram repetição de tarefas, reabertura de processos e demora no atendimento. O GED reduz esses problemas ao controlar eletronicamente os documentos e o registro de movimentações.

A segurança da informação também se fortalece. A Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, LGPD, impõe às instituições públicas o dever de proteger os dados pessoais sob sua responsabilidade (Brasil, 2018), dever que o GED ajuda a cumprir. Como os registros acadêmicos contêm informações sensíveis sobre estudantes e servidores, o GED contribui para o controle de acesso, definição de permissões, monitoramento de consultas e prevenção de usos indevidos. No que tange aos mecanismos de segurança, autenticidade e validade jurídica dos documentos eletrônicos, Blum (2021, p. 112) destaca:

> A certificação digital é uma tecnologia de identificação que realiza transações eletrônicas seguras, garantindo a autenticidade, a integridade, o não repúdio e a confidencialidade de dados e documentos. Ela funciona como uma identidade virtual, baseada em um par de chaves criptográficas e validada por uma Autoridade Certificadora, que vincula uma pessoa ou entidade a uma chave pública, assinando documentos digitalmente com o mesmo valor legal de uma assinatura de próprio punho. (Blum, 2021, p. 112)

A certificação digital amplia a confiabilidade dos documentos eletrônicos, tendo em vista que a Medida Provisória nº 2.200-2/2001 (Brasil, 2001) instituiu a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira, estabelecendo bases para a validade jurídica de documentos assinados digitalmente. Souza e Rezende (2023) evidenciam que a certificação digital contribui para a informatização de processos, aumentando autenticidade, segurança e validade dos documentos eletrônicos.

A preservação documental é outro aspecto relevante, posto que Almeida Neto e Araújo (2022) demonstram que arquivos nato-digitais exigem políticas de preservação capazes de garantir acesso, integridade e continuidade das informações. Farias *et al*. (2023) ressaltam que metadados de preservação são fundamentais para repositórios institucionais, pois favorecem a recuperação e a segurança dos documentos ao longo do tempo. Desse modo, o GED deve estar associado a políticas de preservação digital, cópias de segurança, redundância de armazenamento e migração tecnológica.

Além disso, o GED favorece a transparência administrativa. A Lei nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação, LAI, reforça a necessidade de que órgãos públicos organizem as informações para garantir acesso, publicidade e controle social (Brasil, 2011). Universidades que utilizam sistemas eletrônicos de gestão documental tendem a ter melhores condições de responder a solicitações de informação, auditorias, demandas judiciais e processos internos de avaliação, como previsto na LAI (Brasil, 2011).

Outro benefício diz respeito ao uso racional do espaço físico. Arquivos acadêmicos acumulados ao longo de décadas ocupam salas, depósitos e áreas que poderiam ser destinadas a outras finalidades institucionais. A digitalização e a gestão eletrônica reduzem a pressão sobre os espaços físicos, embora não eliminem a necessidade de preservação de documentos originais quando exigidos legalmente. Desse modo, o GED contribui para a melhoria da experiência dos usuários. Estudantes, egressos, professores e servidores passam a contar com serviços mais ágeis, previsíveis e seguros. Essa melhoria fortalece a imagem institucional da universidade pública e amplia a confiança da comunidade acadêmica nos serviços administrativos.

Outro aspecto relevante do GED refere-se ao suporte aos processos de avaliação institucional e de regulação do ensino superior. Universidades públicas estão constantemente submetidas às auditorias, às avaliações externas e aos processos de reconhecimento e renovação de cursos conduzidos por órgãos reguladores e de controle. Nesses contextos, a disponibilidade imediata de documentos, relatórios, atas, registros acadêmicos e evidências institucionais é fundamental para demonstrar conformidade normativa e qualidade dos processos internos. O gerenciamento eletrônico facilita a localização dessas informações e reduz o tempo necessário para atendimento das demandas de fiscalização e prestação de contas, contribuindo para eficiência institucional.

Além disso, o GED favorece a integração entre diferentes unidades administrativas e acadêmicas, promovendo fluidez na circulação das informações e reduzindo barreiras organizacionais entre setores. Processos que anteriormente dependiam do transporte físico de documentos passaram a tramitar eletronicamente entre departamentos, coordenações, pró-reitorias e unidades descentralizadas (Cezar *et al.* (2024), diminuindo prazos e aumentando a transparência das atividades administrativas. Essa integração contribui para a padronização dos procedimentos institucionais e para a construção de uma gestão universitária colaborativa, orientada por informações confiáveis e disponíveis em tempo real para os diversos níveis decisórios.

5 METODOLOGIA

Quanto à natureza, a pesquisa caracterizou-se como aplicada, pois analisou conhecimentos sobre o Gerenciamento Eletrônico de Documentos com potencial de aplicação prática na modernização da gestão acadêmica e administrativa das universidades públicas.

Os resultados buscaram oferecer subsídios para o aperfeiçoamento dos processos de organização, recuperação, segurança e preservação dos documentos institucionais.

Quanto aos objetivos, o estudo foi exploratório e descritivo. O caráter exploratório decorreu da necessidade de ampliar a compreensão sobre o uso do GED no contexto universitário, enquanto o caráter descritivo permitiu sistematizar suas funções, benefícios, requisitos e implicações para a eficiência administrativa e a qualidade dos serviços acadêmicos. Em relação a pesquisa, adotou-se abordagem qualitativa, por privilegiar a interpretação de conceitos, normas e evidências documentais, sem recorrer à mensuração estatística.

Em relação aos procedimentos, realizou-se pesquisa bibliográfica e documental. A pesquisa bibliográfica compreendeu livros e artigos científicos relacionados à gestão da informação, ao GED, à preservação digital, à certificação digital e à governança universitária. A pesquisa documental abrangeu legislações brasileiras, normas arquivísticas e documentos institucionais pertinentes à gestão de documentos digitais O *corpus* reuniu 18 fontes, distribuídas em 7 livros e artigos científicos , 5 instrumentos legais e normativos, como as Leis nº 8.159/1991, 12.527/2011, 12.682/2012 e 13.709/2018, além da MP nº 2.200-2/2001, 1 modelo de requisitos arquivísticos, o e-ARQ Brasil/CONARQ e 5 estudos empíricos e aplicados derivados da literatura especializada. A busca bibliográfica foi realizada nas bases SciELO, Portal de Periódicos da CAPES, BRAPCI e Google Acadêmico , utilizando os descritores *Gerenciamento Eletrônico de Documentos, GED, Universidades Públicas, Preservação Digital e Eficiência Administrativa*, combinados mediante os operadores booleanos AND e OR , no período de 2014 a 2024 . A busca resultou em 274 textos localizados , dos quais 18 foram selecionados após a aplicação dos critérios de pertinência temática e rigor metodológico.

Excluíram-se publicações sem relação direta com o tema, textos opinativos sem fundamentação científica ou institucional e documentos que não apresentavam contribuição relevante para a análise proposta. Como não houve pesquisa de campo, o contexto de análise correspondeu às universidades públicas brasileiras, com atenção especial aos setores de registro acadêmico e de gestão documental. As informações foram registradas e organizadas em seis eixos temáticos: gestão da informação, Gerenciamento Eletrônico de Documentos, preservação digital, certificação digital, governança universitária e serviços acadêmicos. Essa organização possibilitou comparar conceitos, exigências normativas e benefícios atribuídos ao GED nas diferentes fontes examinadas.

A análise temática dos dados foi conduzida segundo o referencial da Análise de Conteúdo de Bardin (2016) , desdobrada nas fases de: (1) pré-análise , compreendendo a leitura flutuante e constituição do corpus; (2) exploração do material , com a codificação e recorte de unidades de sentido; e (3) tratamento dos resultados, inferência e interpretação , categorizados nos eixos de eficiência administrativa, segurança, preservação digital, transparência e qualidade dos serviços acadêmicos. Inicialmente, realizou-se a leitura das

fontes selecionadas; em seguida, foram identificadas unidades de sentido relacionadas ao problema de pesquisa e agrupadas nas categorias eficiência administrativa, recuperação da informação, segurança documental, preservação digital, transparência institucional e qualidade dos serviços acadêmicos. Por fim, as categorias foram interpretadas de forma articulada, buscando identificar convergências, complementaridades e implicações para a gestão universitária.

Todos os documentos institucionais e normativos analisados são de domínio público e acesso livre. Nessas condições, a pesquisa se enquadra entre as que, conforme o parágrafo único do Art. 1º da Resolução CNS nº 510/2016 (incisos II, III e VI), não são registradas nem avaliadas pelo sistema CEP/CONEP. Foram observados os princípios de integridade acadêmica, respeito à autoria e fidelidade às informações das obras e dos documentos consultados. Com o objetivo de proporcionar uma visão panorâmica e estruturada do percurso metodológico percorrido nesta investigação, o Quadro 2 resume as etapas de pesquisa, suas respectivas metas, as fontes examinadas e os procedimentos analíticos adotados.

Quadro 2 – Síntese do delineamento e das etapas do percurso metodológico da pesquisa

Etapa da Pesquisa	Objetivo Específico	Fonte de Dados e Corpus Documental	Procedimento de Análise
1. Delimitação Conceitual	Mapear o estado da arte sobre GED, governança e gestão da informação universitária.	Literatura acadêmica nacional (livros e artigos científicos em periódicos entre 2000 e 2024).	Análise de conteúdo e síntese teórica das categorias centrais (GED, LGPD, Arquivística).
2. Levantamento Normativo	Identificar o arcabouço legal aplicável à digitalização, validade jurídica e certificação pública.	Legislação federal (MP 2.200-2/2001, Lei 12.527/2011, Lei 13.709/2018, Decreto 10.278/2020).	Análise documental sistemática de conformidade legal e segurança jurídica.
3. Categorização dos Benefícios	Sistematizar os impactos operacionais e estratégicos da transição do papel para o digital.	Estudos de caso e relatórios de implementação do GED em universidades públicas.	Triangulação de dados teóricos e normativos; construção de matriz de impactos.
4. Síntese e Discussão	Articular a teoria arquivística com os desafios práticos de modernização e inclusão digital.	Dados integrados das etapas anteriores e matrizes comparativas de desempenho.	Formulação de recomendações diretivas para a governança documental no ensino superior.

Fonte: Elaborado pelos autores (2026).

Essa estruturação metodológica assegurou a rastreabilidade das análises, permitindo encadear o referencial teórico às conclusões do estudo com rigor científico e transparência procedimental.

DOI: 10.5281/zenodo.23840136

6 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise temática das fontes bibliográficas e documentais permitiu identificar cinco resultados articulados, apresentados nas subseções 6.1 a 6.5 - eficiência administrativa e recuperação da informação; segurança, autenticidade e validade jurídica; preservação digital e memória institucional; transparência, governança e conformidade; e qualidade dos serviços acadêmicos -, além de uma síntese interpretativa na subseção 6.6. Como o estudo não realizou pesquisa de campo, esses resultados expressam convergências interpretativas encontradas no corpus analisado, e não efeitos mensurados em uma universidade específica.

A principal contribuição do estudo consiste em demonstrar que os benefícios do Gerenciamento Eletrônico de Documentos não decorrem apenas da conversão do papel para o formato digital. Eles resultam da articulação entre tecnologia, classificação arquivística, padronização dos fluxos, controle de acesso, preservação de longo prazo e atuação qualificada dos servidores. Essa compreensão aproxima o GED da gestão estratégica da informação descrita por Choo (2003) e por Davenport e Prusak (1998), para quem a informação organizada sustenta a construção do conhecimento e a tomada de decisão institucional.

6.1 EFICIÊNCIA ADMINISTRATIVA E RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO

O primeiro resultado indica que a centralização, a indexação e a pesquisa eletrônica dos documentos reduzem o tempo empregado na localização de registros acadêmicos e administrativos. Em arquivos exclusivamente físicos, a recuperação depende da ordenação manual, da presença de servidores que conheçam o acervo e do deslocamento até o local de guarda. No GED, a busca por metadados e critérios de classificação permite localizar o documento com maior rapidez e disponibilizá-lo simultaneamente aos usuários autorizados.

Esse resultado converge com Baldam (2002) e Medeiros (2020), que associam o GED à captura, ao armazenamento, à indexação e à recuperação segura das informações. Também se aproxima dos achados de Cezar *et al.* (2024), segundo os quais sistemas integrados de gestão eletrônica contribuem para modernizar processos e reduzir a fragmentação informacional, e de Martins *et al.* (2023), que relacionam a digitalização organizada à melhoria da rastreabilidade e do controle documental.

A rapidez de acesso repercute na redução do retrabalho, pois diminui a necessidade de refazer buscas, produzir segundas vias, reabrir processos ou solicitar repetidamente informações a outros setores. Entretanto, com constatação fundamentada em CONARQ (2011) e Davenport e Prusak (1998), a análise mostrou que esse ganho não é automático: documentos digitalizados sem plano de classificação, metadados padronizados e regras de tramitação podem apenas reproduzir, no ambiente digital, a desordem existente no arquivo

físico. O resultado confirma a advertência de Davenport e Prusak (1998) de que a tecnologia, isoladamente, não corrige fluxos informacionais mal estruturados e encontra respaldo nos requisitos arquivísticos estabelecidos pelo CONARQ (2011).

6.2 SEGURANÇA, AUTENTICIDADE E VALIDADE JURÍDICA

O segundo resultado evidencia que o GED pode fortalecer a segurança dos documentos por meio de perfis de acesso, registros de auditoria, histórico de alterações, cópias de segurança e mecanismos de recuperação. Esses recursos permitem identificar quem consultou ou modificou determinada informação, limitam acessos indevidos e favorecem a responsabilização pelos atos praticados no sistema. Tal capacidade é particularmente relevante para universidades públicas, que tratam dados pessoais, registros acadêmicos, documentos funcionais e informações financeiras.

A discussão desse achado deve considerar que segurança documental não se confunde com simples armazenamento eletrônico. O modelo e-ARQ Brasil determina que os sistemas assegurem autenticidade, integridade, confiabilidade e acessibilidade durante todo o ciclo de vida do documento (CONARQ, 2011). De modo complementar, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais exige medidas capazes de proteger os dados sob responsabilidade institucional (Brasil, 2018). Assim, a contribuição do GED depende de políticas de permissão, revisão periódica dos acessos, trilhas de auditoria, cópias de segurança e continuidade dos serviços.

A certificação digital amplia esse resultado ao permitir a verificação da autoria e da integridade dos documentos eletrônicos. Blum (2021) destaca que a certificação se baseia em recursos criptográficos que conferem autenticidade e segurança às transações digitais. Souza e Rezende (2023), por sua vez, relacionam seu uso à informatização dos processos e à validade dos documentos eletrônicos. Em conjunto com a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira, instituída pela Medida Provisória nº 2.200-2/2001 (Brasil, 2001), esses mecanismos tornam mais confiável a emissão digital de declarações, históricos, certidões, atas e outros registros universitários.

6.3 PRESERVAÇÃO DIGITAL E MEMÓRIA INSTITUCIONAL

O terceiro resultado aponta que o GED favorece a preservação e o acesso continuado aos documentos, ao reduzir a exposição exclusiva do acervo aos riscos de extravio, manuseio inadequado, umidade, incêndios e deterioração do suporte físico. A organização digital também diminui a pressão sobre espaços destinados ao arquivamento e facilita a produção de cópias de segurança. Esse benefício dialoga com Bellotto (2004), que atribui aos arquivos funções administrativas, jurídicas, históricas e sociais, e com a Lei nº 8.159/1991, que estabelece o dever de gestão e proteção dos documentos públicos (Brasil, 1991).

A literatura, contudo, demonstra que o documento digital também é vulnerável. Almeida Neto e Araújo (2022) observam que arquivos nato-digitais exigem políticas específicas para assegurar integridade e acesso ao longo do tempo. Farias *et al.* (2023) acrescentam que os metadados de preservação são essenciais para registrar o contexto, a proveniência e as intervenções realizadas sobre os objetos digitais. Portanto, o GED deve ser acompanhado de formatos adequados, redundância de armazenamento, verificação de integridade, migração tecnológica e planejamento contra a obsolescência.

O resultado também afasta a ideia de que a digitalização autoriza o descarte indiscriminado dos originais. A destinação documental deve observar temporalidade, valor probatório, requisitos legais e normas arquivísticas. Nessa perspectiva, o GED contribui para a memória universitária quando integra documentos físicos e digitais em uma política institucional de preservação, mantendo disponíveis as evidências necessárias à comprovação de direitos e à reconstrução da trajetória acadêmica e administrativa.

6.4 TRANSPARÊNCIA, GOVERNANÇA E CONFORMIDADE INSTITUCIONAL

O quarto resultado revela que a rastreabilidade proporcionada pelo GED amplia as condições de transparência e controle dos processos universitários. A identificação da localização, do responsável e do histórico de tramitação de cada documento facilita auditorias, prestações de contas, avaliações institucionais e respostas a órgãos de controle. Também favorece o atendimento às solicitações formuladas com base na Lei de Acesso à Informação, que exige organização e disponibilidade das informações públicas (Brasil, 2011).

Esse achado pode ser compreendido à luz de Choo (2003), para quem a informação produz valor quando é interpretada e utilizada na tomada de decisão, e de Davenport e Prusak (1998), que a reconhecem como recurso estratégico da organização. Cezar *et al.* (2024) reforçam essa interpretação ao demonstrarem que sistemas integrados de documentos reduzem a fragmentação dos processos administrativos. Logo, o GED não funciona apenas como repositório: ele oferece evidências para acompanhar prazos, identificar gargalos, verificar responsabilidades e fundamentar decisões gerenciais.

A contribuição para a governança torna-se mais evidente quando o sistema integra unidades acadêmicas e administrativas. A tramitação eletrônica entre departamentos, coordenações, pró-reitorias e arquivos reduz barreiras organizacionais e permite que diferentes setores trabalhem com a mesma versão do documento. Ainda assim, a interoperabilidade deve ser planejada para evitar bases isoladas e registros duplicados. A governança informacional depende, portanto, de responsabilidades definidas, vocabulários comuns, padrões de metadados e integração entre sistemas.

6.5 QUALIDADE DOS SERVIÇOS ACADÊMICOS E EXPERIÊNCIA DOS USUÁRIOS

O quinto resultado indica que os ganhos administrativos do GED alcançam diretamente os serviços prestados a estudantes, egressos, docentes e servidores. Quando os documentos estão classificados e acessíveis, a emissão de históricos, declarações, certidões e diplomas tende a ocorrer com maior agilidade e previsibilidade. O acesso simultâneo por servidores autorizados também reduz a dependência de um único arquivo ou agente e favorece o atendimento eletrônico e remoto.

Essa interpretação é compatível com Martins *et al.* (2023), que associam a digitalização documental à rastreabilidade e à superação de dificuldades operacionais, e com Cezar *et al.* (2024), que identificam ganhos de eficiência em processos administrativos apoiados por sistemas integrados. Sob a perspectiva de Choo (2003), a melhoria do serviço ocorre porque a informação necessária passa a estar disponível no momento da decisão e do atendimento, reduzindo incertezas e respostas contraditórias.

Todavia, a experiência do usuário não melhora apenas pela existência do sistema. A análise mostrou, fundamentada nos achados empíricos de Martins *et al.* (2023), que interfaces inadequadas, falhas de indexação, indisponibilidade tecnológica e baixa capacitação podem transferir a morosidade do arquivo físico para o ambiente digital. Por isso, a implantação deve incluir treinamento contínuo, manuais de procedimento, suporte técnico e avaliação dos prazos e da satisfação dos usuários. A dimensão humana permanece central, pois são os servidores que classificam, validam, preservam e utilizam os documentos para responder às necessidades da comunidade acadêmica.

6.6 SÍNTESE INTERPRETATIVA E CONTRIBUIÇÃO CIENTÍFICA

A síntese interpretativa mostra que os benefícios identificados são interdependentes e condicionados à maturidade institucional. A recuperação rápida perde valor quando o documento não é autêntico; a segurança se torna insuficiente quando não há preservação de longo prazo; e a transparência não se concretiza quando os sistemas não se comunicam. Por essa razão, o modelo e-ARQ Brasil do CONARQ (2011) trata a gestão eletrônica como um conjunto de controles sobre produção, tramitação, avaliação, destinação e preservação, e não como uma operação isolada de digitalização.

Com base nessa articulação, o estudo propõe uma cadeia interpretativa para o contexto universitário: políticas, normas, pessoas capacitadas e infraestrutura constituem os requisitos de governança; captura, classificação, indexação, controle de acesso e preservação representam as capacidades do GED; redução do tempo de busca, do retrabalho e dos riscos documentais configuram efeitos administrativos intermediários; e serviços mais ágeis, transparentes e confiáveis expressam o valor público produzido. Essa síntese amplia a discussão ao relacionar operações documentais, governança informacional e qualidade do atendimento em um mesmo percurso analítico.

Os resultados permitem concluir que a implantação do GED deve começar pelo diagnóstico do acervo e pelo mapeamento dos fluxos, seguido da definição de responsabilidades, plano de classificação, metadados, requisitos de segurança, estratégias de preservação e indicadores de desempenho. A tecnologia passa, então, a apoiar uma política institucional, em vez de operar como solução desvinculada dos processos. Essa interpretação confirma a perspectiva de Davenport e Prusak (1998) de que o valor da informação depende do modo como ela é organizada e utilizada e evidencia que a contribuição científica do GED está na integração entre eficiência administrativa, proteção da memória universitária e qualidade dos serviços acadêmicos.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste estudo foi alcançado ao analisar os benefícios do Gerenciamento Eletrônico de Documentos, GED, para a eficiência administrativa, a preservação documental e a qualidade dos serviços acadêmicos nas universidades públicas. A análise bibliográfica e documental evidenciou que o GED contribui para reduzir o tempo de localização dos documentos, minimizar o retrabalho, ampliar a rastreabilidade dos processos, otimizar os espaços físicos destinados aos arquivos e fortalecer a segurança, a autenticidade e a disponibilidade das informações institucionais.

Os resultados também demonstraram que os benefícios do GED não decorrem apenas da digitalização dos documentos. Sua efetividade depende da existência de políticas institucionais de gestão documental, classificação arquivística, padronização dos fluxos, definição de metadados, controle de acesso, certificação digital e estratégias de preservação de longo prazo. Dessa forma, a implantação do GED deve ser compreendida como parte de uma política de governança informacional, articulando tecnologia, normas, processos e atuação qualificada dos servidores.

No campo acadêmico e profissional, o estudo contribui para ampliar a compreensão sobre a relação entre gestão documental, governança universitária e qualidade dos serviços acadêmicos. A sistematização dos resultados pode auxiliar gestores, arquivistas, profissionais da tecnologia da informação e servidores das universidades públicas no planejamento de programas de digitalização e gerenciamento eletrônico de documentos. Também oferece subsídios para a definição de procedimentos voltados à recuperação da informação, à proteção dos dados pessoais, à preservação da memória institucional e ao atendimento das exigências legais e administrativas.

Para a sociedade, a adoção adequada do GED pode favorecer serviços públicos universitários mais ágeis, seguros, transparentes e acessíveis. Estudantes, egressos, docentes e servidores podem ser beneficiados pela redução dos prazos de atendimento e pela maior confiabilidade na emissão de históricos, declarações, certidões, diplomas e outros documentos. A organização eletrônica das informações também fortalece a prestação de

contas, o acesso à informação e a capacidade das universidades de responder às demandas dos cidadãos e dos órgãos de controle.

Como limitação, esta pesquisa baseou-se em fontes bibliográficas e documentais, sem aplicação de instrumentos de coleta de dados em uma universidade específica. O *corpus* de literatura científica especificamente focado no contexto universitário e nos setores de registro acadêmico ainda se mostra restrito. Recomenda-se que estudos futuros realizem pesquisas de campo em instituições que utilizam ou estejam implantando o GED, envolvendo gestores, servidores e usuários dos serviços acadêmicos. Também poderão ser investigados o tempo de atendimento antes e depois da implantação, a redução de custos e retrabalho, a satisfação dos usuários, os desafios de interoperabilidade entre sistemas e a conformidade com as normas de preservação digital e proteção de dados. Estudos comparativos entre universidades poderão, ainda, identificar diferentes níveis de maturidade em gestão documental e contribuir para a formulação de modelos de implantação adequados à realidade das instituições públicas de ensino superior.

DECLARAÇÕES E INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

DECLARAÇÃO DE USO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL:

Os autores declaram que utilizaram ferramentas de Inteligência Artificial Generativa, modelo de linguagem em grande escala, exclusivamente para o aprimoramento da escrita acadêmica, revisão gramatical, adequação estilística e auxílio na estruturação de tabelas do manuscrito. Registra-se que o uso da tecnologia não comprometeu a autoria, a originalidade da reflexão teórica, a seleção das fontes bibliográficas nem a formulação das conclusões do estudo, cujas análises e responsabilidade científica cabem integralmente aos autores.

DECLARAÇÃO DE INEDITISMO E DERIVAÇÃO:

Os autores declaram que o presente artigo é inédito, não tendo sido publicado anteriormente em veículo impresso ou digital, nem submetido simultaneamente a qualquer outro periódico científico. Declaram, ainda, que o manuscrito não deriva de recortes de dissertação ou tese acadêmica, constituindo uma produção científica original elaborada a partir de pesquisa bibliográfica e documental autônoma.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA NETO, Valdemir Dantas de; ARAÚJO, Alessandra dos Santos. Preservação dos arquivos nato-digitais do Centro de Empreendedorismo da UFS: diagnóstico situacional. *Revista Brasileira de Educação em Ciência da Informação*, São Paulo, v. 9, número especial, p. 1-17, 2022. Disponível em: https://doi.org/10.24208/rebecin.v9.344. Acesso em: 14 mar. 2026.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. *O que é ciência da informação.* Belo Horizonte: KMA, 2014. 128 p.

BALDAM, R. L. *GED*: gerenciamento eletrônico de documentos. São paulo: Érica, 2002.

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

BLUM, R. O. Direito digital e segurança da informação. 3. ed. São Paulo: *Revista dos Tribunais*, 2021. 350 p.

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. DF: Presidência da República, 1991. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8159.htm. Acesso em: Acesso em: 12 fev. 2026

BRASIL. *Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001*. Institui a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil e dá outras providências. DF: Presidência da República, 2001. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/mpv/antigas_2001/2200-2.htm. Acesso em: 12 fev. 2026

BRASIL. *Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011*. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º da Constituição Federal. DF: Presidência da República, 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: Acesso em: 12 mar. 2026

BRASIL. *Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012*. Dispõe sobre a elaboração e o arquivamento de documentos em meios eletromagnéticos. DF: Presidência da República, 2012. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12682.htm. Acesso em: 22 abr. 2026.

BRASIL. *Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018*. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. DF: Presidência da República, 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 25 fev. 2026

CEZAR, Bruno Lemos; MADURO, Márcia Ribeiro; LIMA, Olavo Paes de; CORREIA FILHO, Wlademir Leite; BITTENCOURT, Maurício Andrade; ARAÚJO, Paulo César Diniz de. Estudo de caso: a implementação do Sistema Integrado de Gestão Eletrônica de

Documentos (SIGED) nos processos administrativos da Escola Superior de Ciências Sociais (ESO). *Revista Políticas Públicas &amp*; Cidades, Miami, v. 13, n. 2, e1354, 2024. Disponível em: https://doi.org/10.23900/2359-1552v13n2-328-2024. Acesso em: 10 mar. 2026.

CHOO, Chun Wei. *A organização do conhecimento*: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. Tradução de Eliana Rocha. 1. ed. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2003. 425 p.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS (CONARQ). *e-ARQ Brasil*: modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos. Versão 1.1. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2011. Disponível em: https://www.gov.br/conarq/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/earqbrasil_model_requisitos_2009.pdf. Acesso em: 28 jun. 2026.

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. *Conhecimento empresarial*: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. Tradução de Lenke Peres. Rio de Janeiro: Campus, 1998. 237 p.

FARIAS, Ronnie Anderson Nascimento de; REZENDE, Angerlânia; LIMA, Izabel França de. *Diagnóstico de preservação digital dos repositórios institucionais das universidades públicas nacionais*: metadados de preservação. Em Questão, Porto Alegre, v. 29, e-126568, 2023. Disponível em: https://doi.org/10.19132/1808-5245.29.126568. Acesso em: 04 maio 2026.

MARTINS, Peterson de Faria; SILVA, Thiago Caetano da; SOUZA, Iuran Mello de. Percepções sobre o processo de digitalização de documentos e desafios encontrados por usuários do SiGDEM em ambientes organizacionais da Marinha do Brasil. RECIMA21 – *Revista Científica Multidisciplinar*, São Paulo, v. 4, n. 5, e453138, 2023. Disponível em: https://doi.org/10.47820/recima21.v4i5.3138. Acesso em: 18 jun. 2026.

MEDEIROS, João Bosco. *Gestão de documentos e arquivística*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2020. 250 p.

SOUZA, Lucas Ferreira; REZENDE, Sérgio Ricardo Gotap. Benefícios do uso da certificação digital para pessoa física e jurídica na informatização de processos. *Revista Mirante*, Anápolis, v. 16, n. 2, p. 289-306, 2023. Disponível em: https://doi.org/10.31668/mirante.v16i2.14115. Acesso em: 11 ago. 2026