

**O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E A GESTÃO DOCUMENTAL:
PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO DE ARQUIVO DIGITAL EM UMA
ORGANIZAÇÃO DO SETOR PRIVADO**

Águeda Luiza Piccoli
Graduada em Secretariado Executivo
Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC
agueda_piccoli@hotmail.com

Kátia Denise Moreira
Doutoranda em Administração
Universidade Federal de Santa Catarina
katia.denise@ufsc.br

Recebido em: 04/01/2017 Aceito em: 28/03/2017

Cibele Barsalini Martins
Doutora em Administração
Professora do Departamento de Administração
Universidade Federal de Santa Catarina
cibele.martins@ufsc.br

Resumo

O profissional contemporâneo de secretariado expandiu os limites das atividades estritamente técnicas e passou atuar em áreas mais estratégicas, tal fato é comprovado tanto empiricamente, quanto pela bibliografia científica. A polivalência, uma das principais características do profissional permite a atuação em áreas diversas, sem descaracterizá-lo, conforme aponta Veiga (2010). Dentre as diversas atividades competentes, está a gestão documental, foco deste estudo que objetiva analisar a atuação do profissional de secretariado, como um gestor documental, na implantação de um arquivo digital. Diante de tal propósito, essa pesquisa verificou se, a partir do perfil contemporâneo do profissional de secretariado, existe a possibilidade de ele assumir as demandas de gestor documental e propôs um processo de arquivo digital como ferramenta organizacional desenvolvida pelo secretário. Utilizou-se na metodologia a abordagem científica qualitativa, de natureza aplicada, pesquisa descritiva quanto aos objetivos; e quanto à estratégia, um estudo de caso realizado por entrevista focal, semiestruturada, com o sujeito responsável pela implantação do arquivo digital. O resultado da pesquisa evidenciou que existe, a possibilidade do profissional assumir as demandas de gestor documental. Tal fato foi comprovado pelo desenvolvimento e a implantação de um arquivo corrente digital em uma empresa privada. O estudo revelou também uma série de vantagens tanto para a empresa quanto para a atuação da secretária, tais como: instituição de novas ferramentas para controle dos arquivos, queda no número de vias originais extraviadas, reconhecimento da atuação da profissional como gestora documental, percepção da importância da correta guarda e manuseio de documentos.

Palavras-chave: Profissional de Secretariado. Gestão documental. Arquivo Digital.

1 INTRODUÇÃO

A evolução da profissão de secretariado é fato notório. A literatura traz, hoje, uma série de publicações que atestam tal afirmativa, entre elas está a de Veiga (2010), que disserta sobre o progresso no perfil do secretariado, que passou de um simples conjunto de atividades estritamente técnicas ao desenvolvimento de competências gerenciais. Tal fato, segundo a autora, aumentou as responsabilidades do profissional e, conseqüentemente, a necessidade de aperfeiçoar-se, com o objetivo de acompanhar as mudanças do mercado. Crê-se que tal avanço permitiu ao secretário adentrar em outras áreas de atuação, como aquelas que envolvem gestão da informação, de processos, de eventos, etc.

Diante dessa circunstância, o secretário contemporâneo exerce suas atividades em posição estratégica e possui obrigações gestoriais e decisivas, como, por exemplo, no gerenciamento da documentação e informação, momento em que interpreta, analisa, difunde, armazena toda e qualquer informação emitida ou recebida pela organização, atuando como um gestor do processo (BORTOLOTTI; WILLERS, 2003). Ao dito, acrescenta-se o relato de Varela e Neumann (2011), quando comentam que as tarefas básicas do profissional de secretariado foram aprimoradas, assim como, evoluíram também os procedimentos referentes à gestão de documentos recebidos e produzidos por um departamento ou pela empresa como um todo, em que o profissional atua.

Considerada a produção e o recebimento de documentos em uma organização, há de se ponderar sobre a maneira como são armazenados, visto que a gama documental corporativa tem forte influência sobre a realização das atividades da empresa. Nesse sentido, os arquivos de fácil acesso e compreensão são

importantes para a recuperação de informações e agilidade nos processos (DUDZIAK, 2010).

Observa-se na literatura e também empiricamente, que hoje, em diversas empresas cabe ao secretário manter em ordem os documentos tanto físicos quanto digitais. Nessa direção, Lourenço e Cantarotti (2010, p. 135) afirmam que “O secretário deve saber organizar um arquivo, de rápido e fácil acesso, considerando-o como peça fundamental para a recuperação de informações, permitindo, dessa forma, que se contribua para o maior desenvolvimento de sua rotina, assim como, da própria empresa.”.

Desse modo, diante do ora contextualizado e do investigado por Veiga (2010), sobre ser raro encontrar arquivistas ou profissionais com profundo conhecimento em arquivística nas empresas e que, portanto, cabe ao secretário gerir os documentos da companhia, emerge como questionamento deste estudo: como o profissional de secretariado, no papel de gestor documental, atua no processo de implantação de um arquivo digital em uma organização do setor privado?

A fim de responder tal questionamento este estudo objetiva analisar a atuação do profissional de secretariado, como um gestor documental, na implantação de um arquivo digital em uma organização do setor privado, mais especificamente, do ramo da tecnologia digital. Diante de tal propósito, a sustentação do objetivado ancora-se na verificação, a partir do perfil contemporâneo do secretário, da possibilidade de ele assumir as demandas de gestor documental e propor um processo de implantação de arquivo digital como ferramenta organizacional desenvolvida por esse profissional.

Importante esclarecer que não é intenção deste estudo fomentar discussões sobre a substituição do arquivista pelo secretário, mas sim, apresentar uma

possibilidade de atuação para a área secretarial nas organizações, tendo em vista que durante sua formação é desenvolvida competência para a gestão da informação, conforme dispõe o inciso IX, do artigo 4º da Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005, “[...] gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários [...]” (BRASIL, 2005, n.p.) e conforme disposto na Lei de Regulamentação da Profissão, que entre as atribuições do secretário está “I - organização e manutenção dos arquivos da secretaria” (BRASIL, 1985, n.p.).

Tal iniciativa se justifica pelo interesse que o profissional de secretariado tem em aperfeiçoar seu espaço de trabalho e adiantar-se às tendências, buscando alternativas para uma atuação efetiva.

O estudo está dividido em sete seções, a primeira esta introdutória; na sequência, nas seções dois, três e quatro, apresenta-se o arcabouço teórico que fundamenta a pesquisa e, em seguida, os procedimentos metodológicos. A sexta seção trás os resultados e discussões, na sétima e, última seção, externam-se as considerações finais, seguidas das referências.

2 O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

Bianchi, Alvarenga e Binchi (2003) asseveram que muitas profissões descenderam de atividades realizadas na antiguidade e entre elas está a função de secretário, cuja origem está nos escribas do antigo Egito, “os escribas eram detentores de poder, pois seus registros eram merecedores de confiança” (BIANCHI; ALVARENGA; BINCHI, 2003, p. 4). Ainda segundo as autoras, com o passar do tempo a escrita transformou-se em necessidade, principalmente, durante o Baixo Império Romano, quando os escribas foram designados secretários na administração pública.

Na Idade Média eram os monges os detentores da habilidade escrita e a atividade secretarial era nula. Sobre o período histórico seguinte, Alcântara (2012) alega que: “Durante a Revolução Industrial, [...] o papel do Secretário foi consolidado através das exigências das funções de assessoria resultantes da nova estrutura empresarial.” (ALCÂNTARA, 2012, n.p.). No Brasil, Lourenço e Cantarotti (2010) asseguram que o início da profissão se deu na década de 1950; contudo apenas em meados de 1970 é que o profissional de secretariado passou a ser visto como membro da gerência.

Na década de 1980 é sancionada a legislação que regulamenta a profissão. Veiga (2010) corrobora com o exposto quando discorre que com a regulamentação da profissão nas leis nº 7.377 de 30/09/1985 e nº 9.261 de 10/01/1996 a atividade secretarial pôde ser reconhecida e valorizada, bem como as atividades realizadas pelo profissional puderam ser estabelecidas. A profissão de secretariado está também inclusa na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), que descreve como atividades de um profissional de secretariado o seguinte:

Assessoram os executivos no desempenho de suas funções, atendendo pessoas (cliente externo e interno), gerenciando informações, elaboram documentos, controlam correspondência física e eletrônica, prestam serviços em idioma estrangeiro, organizam eventos e viagens, supervisionam equipes de trabalho, gerem suprimentos, arquivam documentos físicos e eletrônicos auxiliando na execução de suas tarefas administrativas e em reuniões. (MTE, 2014, n.p.)

Observa-se que além das atividades descritas pela CBO os atuantes na profissão de secretários possuem outras competências que se alinham ao mercado de trabalho em que estão inseridos, ou seja, alguns podem realizar atividades financeiras enquanto outros, de caráter gestorial em departamentos de recursos humanos, marketing, relacionamento com

cliente. Isto mostra o quão versátil o profissional pode ser (ORTOLAN, 2011), sendo que para esse estudo, o papel de gestor documental teve destaque.

Nesse contexto, Veiga (2010) aponta que é muito raro encontrar arquivistas ou profissionais com profundo conhecimento em arquivística nas empresas e que, portanto, cabe ao secretário gerir os documentos da companhia. Desse modo, o profissional enfrenta o desafio de unir qualidade e agilidade à gestão das informações e documentos na sua área de atuação (NEIVA, 2009). Assim,

Agilizar o acesso aos arquivos e às informações; promover a transparência das ações administrativas; [...] agilizar o processo decisório; incentivar o trabalho multidisciplinar e em equipe; controlar o fluxo de documentos e a organização dos arquivos e racionalizar a produção dos documentos (VARELA; NEUMANN, 2011, p. 40).

Tais atividades são comuns ao profissional de secretariado, que acaba por assumir o papel de gestor documental. Sobre a competência para a atividade, verifica-se que nas Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em secretariado executivo está indicada, no inciso IX, do artigo 4º, a premência para o desenvolvimento do graduando no que se refere ao “[...] gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários [...]” (BRASIL, 2005, n.p.). Nesse sentido, os cursos de graduação inserem em seus currículos disciplinas que promovem o desenvolvimento de competências para a gestão, inclusive aquela da informação. Todavia, conforme já destacado, a intensão

não é a de ocupar o lugar do arquivista, apenas apresentar uma possibilidade de atuação secretarial.

Nesse sentido, Lopes e Farias (2013) destacam que as características do perfil do secretário, como, por exemplo, boa comunicação, ética profissional e dinamicidade, são fatores importantes que levam o profissional a ocupar os papéis de gerência e controle no ambiente organizacional, inclusive, a ocupar o papel de gestor documental.

3 GESTÃO DE DOCUMENTOS

A gestão de documentos, uma das atribuições do profissional de secretariado, tem por definição ser o “[...] conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente.” (PAES, 2004, p. 53). Trata-se das “medidas e rotinas que garantem o efetivo controle de todos os documentos de qualquer idade [...] com vistas à racionalização e eficiência administrativas, bem como à preservação do patrimônio documental de interesse histórico-cultural” (BERNARDES, 1988 apud DUDZIAK, 2010, p. 100).

O arquivo, conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma entidade coletiva pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades, independentemente da natureza dos suportes (CAMARGO; BELLOTTO, 1996) evolui perante três idades, como pode ser observado no Quadro 1:

Quadro 1 - Teoria das três idades do Arquivo

IDADE	DESCRIÇÃO
Corrente (Primeira Idade)	Documentos vinculados aos objetivos imediatos aos quais foram produzidos ou recebidos.
Intermediária (Segunda Idade)	Documentos originários do arquivo corrente, com uso pouco frequente, armazenados para aguardar sua destinação final.
Permanente (Terceira Idade)	Documentos mantidos em caráter definitivo em função do seu valor.

Fonte: Elaborada pelas autoras com base em Camargo e Bellotto (1996).

A fase corrente é “constituída de documentos em curso ou consultados frequentemente” (PAES, 2004, p 21), são mantidos “juntos aos seus órgãos produtores em razão da sua vigência e da frequência com que são consultados” (CAMARGO; BELOTTO; BOTANI, 1996, p. 6). Os arquivos de segunda idade ou intermediários são caracterizados como um conjunto de documentos oriundos do arquivo corrente, com uso não frequente, que aguardam, em local temporário, por razões financeiras, legais e administrativas, sua destinação final (VARELA; NEUMANN, 2011 p. 38).

Sobre a terceira idade, ou seja, a permanente, Paes (2004) a define como os documentos que já perderam seu valor administrativo, mas que ainda possuem valor histórico e documental. “Assim, atualmente, os arquivos têm relação direta com a preservação de documentos e informações, garantindo acesso permanente em um patrimônio documental conservado” (ZWIRTES; DURANTE, 2007, p. 03).

Em síntese, os documentos são gerados por empresas, organizações, entidades

públicas ou privadas e surgem por motivos funcionais, principalmente administrativos e legais. Os documentos tratam de provar algo e é por meio de sua forma e função que seu futuro será determinado (DOMINGOS; TREDEZINI, 2012). Sendo assim, a

[...] Gestão de Documentos é um conjunto de procedimentos técnicos e operacionais referentes às atividades de produção, tramitação, classificação, avaliação e arquivamento dos documentos nas fases corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento ao Arquivo Permanente. (PNAGE, 2007, p. 01).

Segundo Zwirtes e Durante (2007, p.04): “O termo gestão está relacionado à administração, ao ato de gerenciar. Isso significa que é preciso ir além do ato de registro da informação em um suporte físico ou eletrônico. O planejamento, a organização, a coordenação, o controle fazem parte da gestão documental”. Paes (2007) explica que a gestão dos documentos é feita seguindo etapas, as quais estão demonstradas no Quadro 2:

Quadro 2 - Etapas da gestão documental

ETAPA	DESCRIÇÃO
Inspeção	Examinar se o documento se destina ao arquivamento
Análise	Conhecer o arquivo
Avaliação	Avaliar o documento arquivado
Seleção	Fazer a separação do que continuará arquivado e do que será eliminado
Eliminação	Eliminar os arquivos selecionados

Fonte: Elaborado pelas autoras com base em Paes (2007)

De acordo com o ilustrado, na primeira etapa denominada inspeção, o responsável pelo arquivo examina cada documento (PAES, 2007) e em seguida o interpreta, a fim de definir se devem ser armazenados e por quanto tempo e ainda, a qual arquivo o documento se destina. A segunda, de acordo com a autora, a de análise, é importante, pois é o momento em que se

toma conhecimento das pastas e divisões que compõem o arquivo.

Na sequência, o próximo passo é a avaliação. Sobre ela, Vieira (2005, p. 27) explica que é uma das principais atividades, pois “consiste em selecionar a cada momento o material”. Paes (2007) complementa ao dizer que é prudente verificar, de tempos em tempos, a

documentação arquivada a fim de avaliar se é necessária sua transferência, se ela continua bem preservada ou se o prazo de guarda continua valendo.

No momento de seleção dos documentos o propósito é destinar os papéis que continuarão nos arquivos e os que devem ser eliminados, para Paes (2007), a ação deve ser realizada criteriosamente e em conformidade com a tabela de temporalidade do arquivo. A etapa final é a eliminação dos documentos que foram selecionados, a qual, de acordo com Veiga (2005) precisa ser feita com responsabilidade tanto para ganhar espaço físico, quanto para organizar o arquivo.

Quanto à organização interna dos arquivos Neiva e D'Elia (2009) citam diversos métodos, sendo que os mais utilizados são os alfabéticos, pelos nomes das pessoas ou empresas e os alfabéticos específicos ou por assunto, no qual “as pastas são abertas considerando o assunto dos documentos” (NEIVA; D'ELIA, 2009, p. 241). Outro modelo apresentado pelas autoras é o alfanumérico, com letras ou palavras unindo-se aos números, um sistema de organização muito utilizado pela simplicidade e rapidez que o caracterizam.

No que se refere a gestão eletrônica de documentos (GED), Paes (2007) ressalta a popularização da tecnologia e a revolução causada pelos sistemas de informação no meio arquivístico, fatos que deram início à era eletrônica no arquivamento documental. Entende-se GED, “[...] um sistema que organiza e controla a documentação eletrônica de uma organização, através de metodologias de procedimentos que visam gerenciar, armazenar, distribuir e preservar os documentos eletrônicos.” (ORTOLAN, 2011, p. 20).

Para Avedon (2002 apud VITALIS; ANDRIOLO, 2009, p. 91), trata-se de “[...] uma técnica, um sistema, uma metodologia para o tratamento e o processamento

automatizado de documentos em papel.” e Silva et al (2013, p. 02) apontam que:

O Sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos é um conjunto de tecnologias como: *Document Management* (gerenciamento de documento), *Document Imaging* (gerenciamento de imagens), *Workflow Management* (gerenciamento do fluxo de trabalho) [...] que permite o gerenciamento de documento de forma digital. Tais documentos podem ser das mais variadas origens.

Já o Portal de Gestão Eletrônica de Documentos (2014) simplifica a atividade, ao identificar que se trata de um conjunto de tecnologias que permite o gerenciamento de arquivos digitais em suas diversas origens.

Rondinelli (2005) explica que desde que as tecnologias da informação se tornaram comuns aos empreendimentos, a gestão eletrônica de documentos vem firmando-se como técnica dentro da maioria das empresas e companhias. Atualmente, a “[...] tecnologia mais conhecida e utilizada pelas empresas e instituições é a digitalização dos documentos para arquivo.” (ORTOLAN, 2011, p. 22).

Viana (2014) discorre sobre alguns sistemas tecnológicos que dão apoio à área gerencial, principalmente, no momento de controlar os documentos eletrônicos. Um dos exemplificados pela autora é a Intranet que “[...] é como a internet, porém é limitada a certo público. Centraliza as informações e gerencia a comunicação interna. Sua utilização pode ser feita apenas dentro da empresa, seu servidor é local.” (VIANA, 2014, p. 12).

Dentre as vantagens de aplicação da GED, citam-se: a possibilidade da propagação das informações dentre os setores organizacionais (VITALIS; ANDRIOLO, 2009) e o posto por Silva et al (2013) sobre a segurança na manutenção das informações, o controle de localização dos documentos, proteção contra perda e

danos aos documentos físicos e a possibilidade de múltiplos usuários acessarem o arquivo simultaneamente sem que haja problemas.

4 IMPORTANCIA DA GESTÃO DOCUMENTAL

A gestão arquivística é apoiada por órgãos reguladores, como o Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ), que pautam sobre as atividades do gestor documental e principalmente sobre as suas atividades dentro dos arquivos de empresas públicas e privadas.

O cenário contemporâneo, no qual as mudanças são uma constante torna a informação alinhada ao conhecimento, um elemento de vantagem competitividade para as organizações e “A adoção de uma adequada gestão documental onde se tenha garantia da segurança de suporte da informação e, sobretudo agilidade na sua recuperação e disseminação é extremamente necessária” (FELIX; SILVA, 2010, p. 48). Nesse sentido, faz-se necessário elucidar sobre a relevância da gestão documental dentro das organizações como também, para o profissional de secretariado.

No âmbito empresarial os arquivos são tidos como o conjunto de documentos produzidos ou recebidos pelas organizações e que refletem suas atividades, seus objetivos, suas características e história; são documentos de natureza diversa como, por exemplo, contratos, cartas, avisos, notas fiscais, certidões, livros fiscais etc. (MEDEIROS; HERNANDES, 2011).

À organização cabe ter uma visão estratégica com relação aos documentos. Zwirnes e Durante (2007) confirmam o dito quando enfatizam que se faz necessário que as empresas preservem as informações produzidas por meio de técnicas de conservação, digitalização de informações, instalação de espaços adequados para o

arquivamento e apoio ao profissional responsável pela gestão documental.

Shellenberg (2006) lembra que as empresas precisam reconhecer a importância da informação e formular uma política institucional para tratar do tema. O reconhecimento da importância da informação nas políticas empresariais atuais dá respaldo e iguala a importância da correta gestão documental, desde a produção, utilização e destinação final dos documentos (PAES, 2004).

Ainda sobre a importância da informação no contexto organizacional, Medeiros e Hernandez (2010, p. 218) alegam que se tornou recurso básico, “à disposição de todos e com a vantagem de que não é exaurida nem destruída. [...] O controle das informações e o processamento de dados podem vir a ser mais importantes que os recursos materiais ou energéticos, como fonte de poder econômico e social.” e Dudziak (2010, p. 21) aponta que:

Hoje não é mais suficiente apenas organizar. Tornou-se essencial gerenciar os fluxos informacionais e documentais, a partir do estabelecimento de uma política clara de gestão, formada por normas, métodos e procedimentos de trabalho referentes ao protocolo e arquivo dos documentos.

Felix e Silva (2010) justificam que as técnicas que compõem a gestão documental são extremamente necessárias para transformar as informações contidas nos documentos armazenados em uma ferramenta estratégica acessível, útil e exata que seja capaz de auxiliar na estruturação e organização do processo decisório da empresa.

No caso do secretário que, contemporaneamente, tem entre suas funções o papel de fornecer suporte à tomada de decisão, agilizar a troca de informação e contatar diretamente clientes internos e externos, ressalta-se a importância em conhecer sobre a correta gestão documental, uma vez que, um

arquivo documental de fácil acesso, bem organizado, mantido em sintonia com sua utilização beneficiará o profissional no desempenho de suas atividades diárias (VITALIS; GEÖTZE; ANDRIOLO, 2011). Contudo, vale destacar que:

A gestão de documentos e arquivos é uma atividade que requer conhecimentos, habilidades e atitudes especiais, podendo demandar a realização de estudos específicos, bem como cursos de capacitação e atualização. O profissional de secretariado executivo deve manter-se sempre atualizado, antecipando-se às necessidades que possam surgir. O pensamento e planejamento estratégicos são essenciais à qualidade de seu desempenho e o reconhecimento de sua competência. (DUDZIAK, 2010, p. 110).

Considera-se a partir do exposto que o papel de gestor documental requer muito cuidado e atenção. Nesse sentido, Vitalis e Andriolo (2009) advertem que os resultados obtidos empiricamente impulsionam o profissional de secretariado a buscar especialização dentro do tema, aperfeiçoar-se nas novas técnicas de arquivamento, compreender a importância da disponibilidade da informação, e almejar a melhoria contínua dentro da sua profissão e das atividades exercidas.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os procedimentos metodológicos foram aplicados no sentido de alcançar o objetivo do estudo e, sendo assim, optou-se por utilizar a abordagem qualitativa que “[...] têm como preocupação fundamental o estudo e a análise do mundo empírico em seu ambiente natural.” (GODOY, 1995, p. 62). Desse modo, buscou-se analisar a atuação do profissional de secretariado, como um gestor documental, na implantação de um arquivo digital em uma organização do setor privado, mais especificamente, do ramo da tecnologia digital.

No que diz respeito à natureza, a pesquisa é aplicada, uma vez que, é “[...] motivada pela necessidade de resolver problemas concretos, mais imediatos, ou não. Tem, portanto, finalidade prática, [...], motivada basicamente pela curiosidade intelectual do pesquisador e situada, sobretudo no nível da especulação.” (VERGARA, 2007, p. 47). Neste estudo, a implementação pretendida auxiliará na resolução de problemas concretos de gestão de documentos na empresa ora verificada.

Em relação aos objetivos trata-se de pesquisa descritiva, que para Vergara (2007, p. 47) “[...] expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Pode também esclarecer correlações entre variáveis e definir sua natureza. Não tem compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação.” Neste caso, descreveu-se fenômeno da gestão de documentos e buscou-se alinhá-la a uma das competências secretariais.

Quanto à estratégia utilizou-se o estudo de caso, método que trata de uma investigação empírica que aprofunda um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real. (YIN, 2011). Desse modo, alinhado ao ora proposto, procurou-se conhecer a empresa Grupos Internet Ltda, a necessidade de organização de seu sistema de informação e a implementação de um arquivo digital, por um profissional de secretariado, para tal fim.

Em termos de técnicas de coleta de dados, empregou-se a pesquisa bibliográfica e documental, no que se refere a primeira utilizou-se material teórico a partir de livros e artigos científicos sobre o tema, concordando com o posto por Gil (2002, p. 44) “A pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”. Em relação a documentos, foram utilizadas Leis da profissão secretarial e documentos internos da empresa.

Segundo Gil (2002, p. 45) “[...] a pesquisa documental vale-se de materiais que não recebem ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa.”.

Utilizou-se ainda na coleta de dados a entrevista focal, “na qual o respondente é entrevistado por um curto período de tempo. Nesses casos as entrevistas ainda são espontâneas e assumem o caráter de uma conversa informal” (YIN, 2011, p. 113). Em relação à entrevista, considera-se que foi semiestruturada, definida por Oliveira (2007, p. 86) como aquela que “tem como principal objetivo compreender os significados que os entrevistados atribuem às questões e situações relativas ao tema de interesse”. A entrevistada foi a secretária executiva da empresa, doravante denominada E1, sujeito responsável pela implantação do arquivo digital.

6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS

6.1 O CONTEXTO DA PESQUISA

O estudo foi realizado na Grupos Internet Ltda, uma empresa de Tecnologia da Informação (TI), de pequeno porte, criada em Florianópolis em 2000, situada no bairro Trindade, foi fundada por quatro amigos, dos quais três continuam sócios da organização. (GRUPOS INTERNET LTDA, 2011, s/p). Ainda, segundo o *site* da empresa, atualmente seus principais serviços giram em torno da criação, administração e manutenção de sistemas para Educação a Distância e também para ensino presencial, mas não se limitam a isto, ao longo dos anos, a Grupos Internet vem “crescendo e amadurecendo em um processo contínuo de evolução e reciclagem: criando novas funcionalidades, ferramentas e soluções que não apenas se contextualizam a cultura tecnológica atual, como também antecipem as tendências futuras” (GRUPOS INTERNET LTDA, 2011, n.p).

De acordo com documentos da empresa, que apresentam os dados estruturais, o quadro técnico é formado por oito colaboradores, dentre os quais estão os dois que formam o departamento administrativo - o diretor e a secretária executiva – a última, exerce, atualmente, a maioria das atividades que envolvem a gestão de pessoas, gerência financeira e também a realização de atividades de cunho secretarial, quais sejam: atendimento ao público interno e externo; assistência direta aos diretores administrativo e técnico; gestão de documentos; redação de contratos, propostas e correspondências empresariais; controle de correspondências e planejamento de viagens.

A partir da entrevista realizada com a secretária executiva, compreendeu-se que o arquivo da empresa Grupos Internet é composto, principalmente, por documentos em fase corrente e que há utilização de tabela de temporalidade. Observa-se que o arquivo está dividido em quatro grandes grupos: o primeiro constituído por minutas de contratos com clientes e fornecedores, bem como por propostas técnicas e financeiras aceitas pelos clientes no início ou durante a prestação dos serviços; o segundo pelos documentos dos sócios, funcionários e estagiários, tais como, registros de ponto, contratos de trabalho, documentos pessoais e fichas cadastrais; o terceiro composto pelas notas fiscais de imobilizados da empresa, assim como os móveis do escritório e todos os computadores e periféricos em uso, juntamente com as notas fiscais dos materiais de expediente e o quarto abrange a documentação legal da empresa, contrato social, atas de reunião, certidões e alvarás em vigor.

Na entrevista levantou-se também, a informação de que fisicamente, os citados documentos correntes são mantidos em um arquivo vertical de madeira com quatro

gavetas e armazenados em pastas suspensas organizadas alfabeticamente pelo nome do cliente ou fornecedor representado, divididos pela sua tipologia/assunto e são ordenadas alfabeticamente. Vale destacar a observação da secretária de que o arquivo sempre foi mantido com zelo e possui atualizações constantes, porém até então sem qualquer cópia digital.

A secretária executiva esclareceu que a documentação intermediária e permanente, que compreendem os documentos dos sócios, funcionários e estagiários, contratos de trabalho, documentos pessoais, fichas cadastrais e documentação legal da empresa está conservada em um armário de madeira de duas portas, com prateleiras e em duas estantes de aço alocadas em uma sala, neles estão dispostas várias caixas de arquivos divididas, basicamente, por ano e conteúdo documental desde a criação da empresa, no ano de 2000. Tendo em vista a lógica de que a massa documental cresce a cada ano, a secretária sugeriu aos proprietários da empresa a criação de um arquivo digital, cujo desenvolvimento e implementação são apresentados na seção que segue.

Sobre a experiência empírica da secretária executiva com a gestão documental, ela diz que os processos práticos de gestão dos arquivos foram apresentados assim que assumiu seu posto de trabalho no ano de 2011. Após o efetivo envolvimento com a organização, as atividades gestoriais foram ampliadas e o contato com os documentos armazenados cresceu, assim como as tarefas que envolvem a criação e recepção de muitos documentos que seriam guardados posteriormente (E1, 2014).

Conforme a secretária executiva familiarizava-se com as novas atividades e tinha contato mais direto com os papéis, foi percebendo a importância que eles tinham para a empresa e a função que desempenhavam no dia a dia

administrativo (E1, 2014). A profissional, nesse momento correlacionou o posto pela teoria com a prática, naquilo que se refere as vantagens de um arquivo bem formado e organizado.

A entrevistada experimentou também as dificuldades causadas por problemas processuais na rotina e nas atividades da empresa, que tornavam o uso dos arquivos menos dinâmico e faziam com que as operações demandassem mais tempo do que o necessário. A partir de tal situação, a secretária motivou-se para a busca de soluções, que abrangessem um arquivamento eficiente, fato que tornaria o uso de documentos eficaz.

6.2 CRIAÇÃO DO ARQUIVO CORRENTE DIGITAL

No ambiente em estudo, a secretária executiva destaca que o arquivo corrente é o que demanda mais consultas e empréstimos de documentos, tanto pelos clientes internos, quanto externos. A conferência de contratos, o envio de notas fiscais de bens adquiridos aos contadores, a atualização do cadastro de funcionários, o arquivamento de novos comunicados e correspondências recebidas dos fornecedores e cópias de diversos documentos são exemplos de atividades diárias que envolvem o uso do arquivo corrente. (E1, 2014)

E1 (2014) comenta ainda, que o uso do e-mail corporativo é essencial e é por meio desta ferramenta que ocorre grande parte de troca de informações e envio de documentos tanto para com clientes quanto fornecedores. “Sempre que era necessário enviar vias de documentos assinados, notas fiscais, contratos e propostas era preciso fazer a busca do documento físico no arquivo corrente e posterior digitalização para que fosse enviado eletronicamente”. (E1, 2014)

Tendo em vista que as solicitações tornavam-se uma constante, o tempo entre a busca da informação em meio físico no

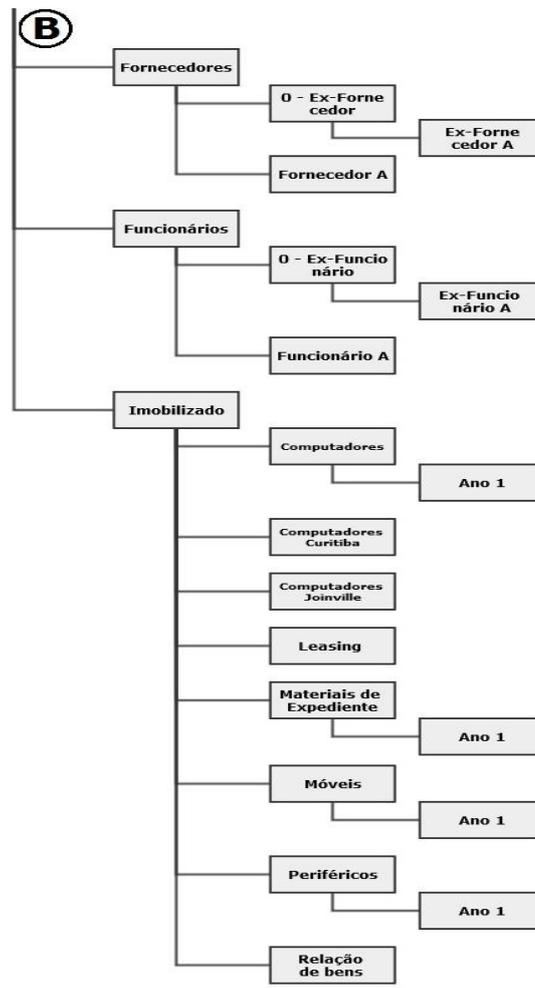
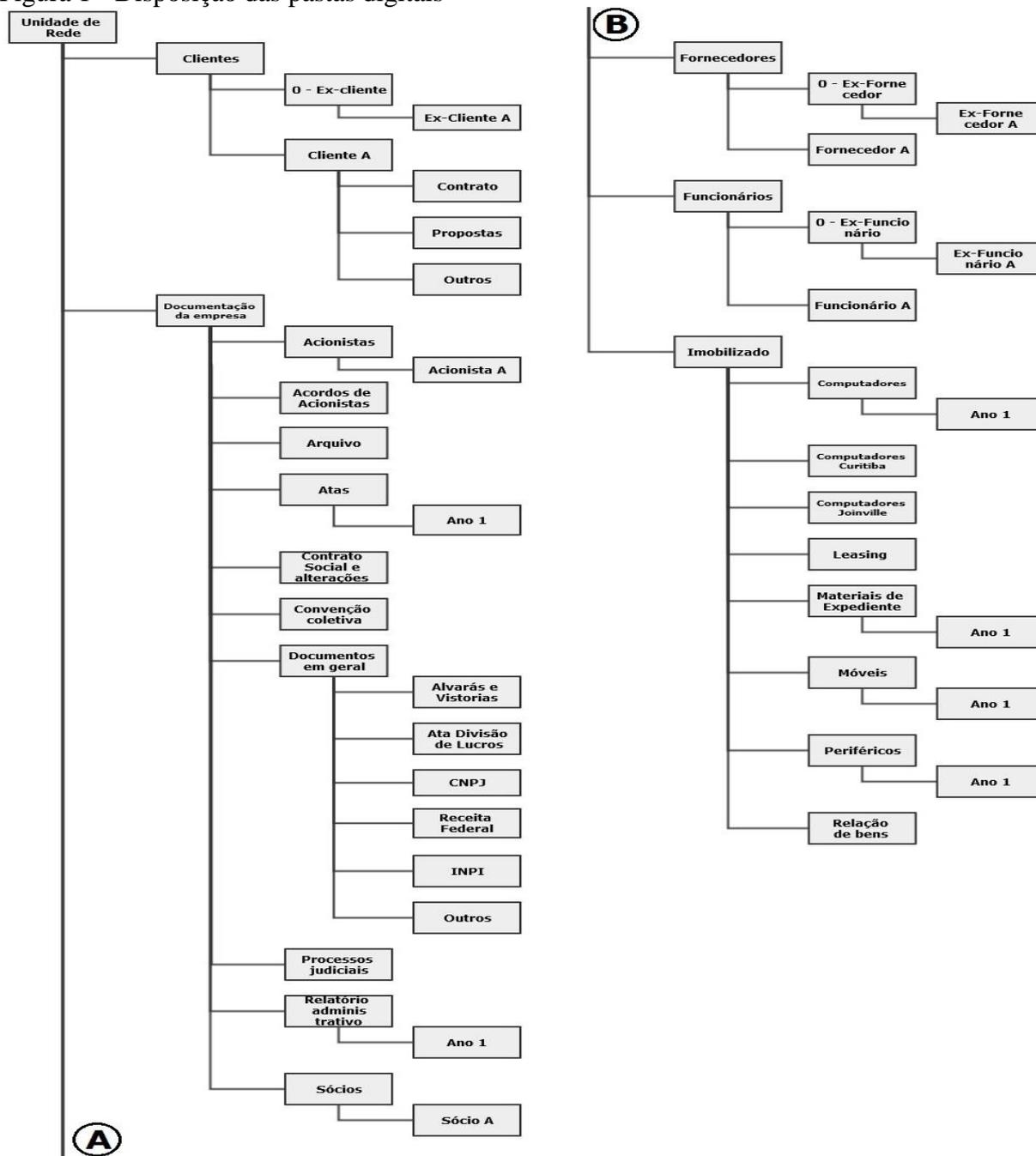
arquivo corrente e a digitalização atrasavam os tramites seguintes, o diretor administrativo em conjunto com a secretaria decidiram pela transformação do arquivo físico em digital (E1, 2014). E1 (2014) relata ainda que ficou responsável pela implantação do arquivo digital.

Assim, para que o processo de digitalização se concretizasse houve planejamento antes de qualquer execução. E1 (2014) conta que inicialmente decidiu-se pelo local em que ficariam armazenados eletronicamente os documentos e que para isto, optou-se pelo uso da Intranet, ferramenta citada por Viana (2014) como uma das principais, usadas dentro da gestão eletrônica documental. Em seguida, foi planejada a organização visual das pastas e subpastas que acomodariam os

arquivos digitais, com o intuito de nortear a organização e destino dos arquivos. E1 (2014)

Destaca-se que na implantação do arquivo, E1 (2014) decidiu manter os principais grupos já existentes no arquivo físico corrente a fim de que não houvesse estranhamento e dificuldades na consulta daqueles que estavam acostumados com a busca física. A partir dessa definição, as principais pastas ficaram divididas da seguinte forma: Clientes, Documentação da Empresa, Fornecedores, Funcionários e Imobilizado. Inseridas nessas, as demais subpastas, que separam os documentos por assunto ou ano. A Figura 1 ilustra o diagrama da organização das pastas e subpastas digitais:

Figura 1 - Disposição das pastas digitais



Fonte: Elaborado pelas autoras com base na entrevista de E1 (2014).

A Figura 1 demonstra que a organização das pastas considerou o método alfabético, por assunto, para especificá-las; além desse, o sistema alfanumérico foi adotado em alguns casos, incluindo o 0 (zero) a frente dos nomes das pastas, com o intuito de dar destaque às pastas de Ex-Clientes, Ex-Funcionários e Ex-Fornecedores, a fim de que elas não se

mesclassem as pastas dos atuais clientes, funcionários e fornecedores.

Houve também, uma padronização da nomenclatura dos documentos. O objetivo, segundo E1 (2014) foi o de facilitar o resgate e dispô-los de forma correta nas pastas eletrônicas. E1 (2014) explica que os documentos criados eletronicamente seguiram o padrão já adotado pela

empresa, principalmente, contratos de clientes e propostas técnicas, que são identificados por um código que os diferenciam e os identificam. Esse código é composto pela data em estilo “AAAAMMDD”, na qual o documento foi criado, acompanhado de seu número (NN) e versão (VV), seguido do título do documento ou resumo do seu conteúdo, desta forma: “AAAAMMDD.NN-VV Título”. Exemplificando, 20140911.01-01 Proposta Novo Portal. De acordo com E1 (2014), o padrão de nomenclatura foi criado pelo diretor administrativo da empresa, podendo ser interpretado como um sistema alfanumérico que mantém os arquivos ordenados sempre pelas suas datas de criação.

Assim, conta E1 (2014), que número e versão foram recursos adotados para diferenciar documentos emitidos em mesma data e com mesmo assunto. Por exemplo, duas propostas técnicas emitidas ao mesmo cliente no dia 11 de setembro de 2014, mas que se referem a dois serviços distintos terão seus números diferentes. “20140911.01-01” e “20140911.02-01”. Em se tratando de versão, para as propostas que são corrigidas ou atualizadas, de acordo com as negociações entre clientes, são geradas versões novas, por exemplo, 20140911.01-03 significa que esta é a 3ª versão da proposta.

Após o planejamento da nomenclatura e disposição dos documentos, deu-se início à etapa de digitalização propriamente dita (E1, 2014). Utilizou-se a técnica de digitalização mais usada pelo GED, visto que era necessário apenas um aparelho de *scanner*, já existente na empresa. Em seguida, E1 (2014) relata que foram

retiradas, aos poucos, as pastas suspensas do arquivo corrente físico, sendo os documentos digitalizados página a página. As imagens foram copiadas para um arquivo em DOC e após, salvas em formato PDF. Tal procedimento justificase pelo dito sobre segurança do GED, por Silva et al (2013), ou seja, que o formato final em PDF deve ser o escolhido, visto que não permite adulteração de informação.

Outro elemento interessante, é que os escaneamentos foram realizados sempre em escala de cinza para que o tamanho dos arquivos eletrônicos fosse menor. E1 (2014) comenta ainda, que ao final das digitalizações o número de páginas do documento eletrônico era conferido com o documento físico para evitar que informações fossem perdidas ou os documentos fossem digitalizados incompletos. Na medida em que os documentos eram transformados em arquivos eletrônicos eles eram salvos em suas respectivas pastas e o arquivo corrente digital tomava forma (E1, 2014)

Ao final do processo, E1 (2014) explica que a organização por assunto guia o usuário das pastas eletrônicas e evita que ele precise acessar todas as pastas eletrônicas até encontrar a correta. Quando não se faz mais necessária a organização das pastas por assunto, a distribuição dos documentos é realizada por ano.

No que se refere ao tempo gasto para a implantação do arquivo corrente digital E1 (2014) relata que o tempo total para realizar a modificação nos arquivos foi em torno de 9 semanas ou pouco mais de 2 meses, conforme ilustra o Quadro 3.

Quadro 3 - Cronograma da Criação do Arquivo Corrente Digital

ETAPA	TEMPO
Planejamento	1 semana
Digitalização	8 semanas

Fonte: Elaborado pelas autoras com base na entrevista de E1 (2014).

O Quadro 3 demonstra que a primeira atividade, a de planejamento, foi realizada em uma semana. Essa etapa compreende desde o pensar sobre a criação de um arquivo digital, início da organização das pastas eletrônicas até a criação da unidade de rede em intranet para o armazenamento do arquivo digital. O momento seguinte, o de digitalização teve maior duração, oito semanas, visto o processo trabalhoso de digitalizar folha a folha toda a massa documental, conforme informado anteriormente por E1 (2014).

E1 (2014) lembra que por diversas vezes as atividades de gestão documental deixaram de ser prioridade para a resolução de outras questões consideradas mais urgentes ou a pedido do próprio diretor administrativo, que incluía novas tarefas na rotina na secretária. Tais fatos tornaram o processo de certa forma moroso, contudo não menos eficiente. Outra constatação foi a de que o processo de transformação do arquivo corrente em arquivo digital jamais terá fim, visto que todos os documentos que dão entrada nas pastas físicas do arquivo físico passam, também, pelo processo de escaneamento.

A partir do apresentado, compreende-se que as mudanças e soluções implementadas foram possíveis porque a secretária era a responsável pelo cuidado e manutenção arquivística. Todavia, lembra-se que além da gestão documental, estavam a cargo da profissional as principais atividades que geravam ou dependiam dos documentos arquivados, assim sendo, ela pôde contribuir, a partir de uma visão ampla de todo o processo administrativo que envolve a gestão documental e os processos que são apoiados pelos documentos emitidos ou recebidos. A esse contexto, alinha-se o posto por Lopes e Farias (2013, p.09), “As diversas atribuições deste profissional são imprescindíveis para um funcionário lidar com o grande volume de informações contido nos documentos, [...] e

principalmente uma gestão de documentos eficaz”.

No caso relatado, a profissional de secretariado teve a oportunidade de interpretar as reais necessidades dos arquivos, averiguar quais dificuldades eram encontradas em seu manuseio, para então, planejar soluções adequadas para as questões. As medidas corretivas adotadas e os procedimentos realizados foram pensados visando melhorar as atividades secretariais, bem como, trazer benefícios ao todo organizacional.

Faz-se necessário salientar novamente que o profissional de secretariado não substitui em sua totalidade um profissional com formação arquivística, porém, em situações como a relatada neste estudo, em pequenas empresas, é possível que o secretário tenha controle total dos arquivos físicos e digitais, conforme demonstrado. Desse modo, considera-se que o perfil contemporâneo polivalente desse profissional o permite alcançar tal objetivo.

Diante do exposto acredita-se que o secretário que inclui a gestão documental em seu currículo deve ter consciência da importância da sua atuação nesta área e compreender que suas ações como gestor documental beneficiarão não só a empresa ou departamento em que atua, mas também a profissão de secretário como um todo. O aperfeiçoamento das atividades secretariais é essencial para firmar o reconhecimento da profissão e a importância do profissional no mercado de trabalho.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nota-se que o atual meio corporativo, tecnológico e econômico busca profissionais capacitados e com responsabilidade, não sendo diferente quando se trata de profissionais de secretariado. Em uma análise rápida de anúncios de emprego para a área, observa-se a demanda crescente no mercado de

trabalho por secretários que dominam suas habilidades de planejamento e execução de tarefas.

Alinhado ao posto, está o objetivo deste trabalho: analisar a atuação do profissional de secretariado, como um gestor documental, na implantação de um arquivo digital, neste caso da empresa Grupos Internet, que buscava implantar soluções que trouxessem agilidade e rapidez na busca de documentos, nesse sentido, verificou-se, a partir do perfil contemporâneo do profissional de secretariado, a possibilidade dele assumir as demandas de gestor documental. Tal fato foi comprovado pelo desenvolvimento e a implantação de um arquivo corrente digital na Grupos Internet, realizado pela secretária executiva da empresa. Em outras palavras, no caso estudado observa-se que o profissional dessa área tem a capacidade de moldar-se às necessidades do espaço organizacional e mostrar competência atuando como agente de mudanças em seu local de trabalho. Ou seja, havendo dedicação, responsabilidade e conhecimento sobre o tema, o secretário pode assumir o papel de gestor documental e aprimorar a estrutura da organização e seus processos.

O estudo revelou ainda, uma série de vantagens, durante o processo de implantação do arquivo digital, tanto para a empresa quanto para a atuação da secretária, tais como: instituição de novas ferramentas para controle dos arquivos, queda no número de vias originais extraviadas, reconhecimento da atuação da profissional como gestora documental, percepção da importância da correta guarda e manuseio de documentos.

Por fim, é essencial dizer que a gestão documental é um processo importante para as organizações e peça chave quando se trata da execução de tarefas administrativas, visto que a correta manutenção e manuseio dos documentos geram vantagem competitiva, acelerando os processos decisórios e a captura de informações importantes.

Vale retomar, que a gestão documental é uma atividade que requer atenção e zelo por parte do profissional encarregado, esperando-se do profissional de secretariado, nessa função, que atue no sentido de incorporar à organização uma nova perspectiva, no sentido de contribuir com novas possibilidades de atuação e também, que desenvolva habilidades gerenciais de planejamento, execução de tarefas e controle

***SECRETARIAL PROFESSIONAL AND DOCUMENT MANAGEMENT:
IMPLEMENTATION PROCESS FOR A DIGITAL ARCHIVE ON A PRIVATE
ORGANIZATION***

Abstract

The contemporary Secretarial Professional expanded the boundaries of the strictly technical activities and began to work on more strategic areas; this fact is proven empirically and by scientific literature. Besides, the versatility, one of Secretary's main features, allows him to work in many areas without been mischaracterized, as pointed by Veiga (2010). Among the several competent activities to the secretary, there is the document management, which is the focus of this study that aims to analyze the Secretarial Professional performance implementing a digital archive as a document manager. Faced with such purpose, this research examined whether, from the contemporary Secretarial Professional profile, there is a possibility from him to take the demands of a document manager and proposed a digital archive

process as an organizational tool developed by the Secretary. The methodology used is a qualitative scientific approach of applied work. The objectives bring a descriptive research and the strategy used is a case study made through focal interview, semi-structured, with the subject responsible for the implementation of the digital archive. The results found that there is the possibility that the professional can take the demands of a document manager; this fact was proven by the development and implementation of a digital archive in a private company. The study also revealed a number of advantages during the process, both for the company and for the secretary acting, such as institution of new tools to control the files, a drop in mishandled original documents, the recognition of the Secretary as document manager and the importance of correct storage and document handling.

Keywords: *Secretarial Professional. Document management. Digital Archive.*

REFERÊNCIAS

ALCÂNTARA, L. **Secretariado: Origem e Evolução.** Disponível em:

<http://executivajr.blogspot.com.br/2012/09/secretariado-origem-e-evolucao.html>.

Acesso em: 8 set. 2014.

BIANCHI, A. C. M.; ALVARENGA, M.; BIANCHI, R. **Orientação para estágio em Secretariado:** trabalhos, projetos e monografias. São Paulo: Thomson, 2003.

BRASIL. Ministério da Educação. **Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005.**

Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências. 2005. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf. Acesso em: 16 set. 2014.

BRASIL. **Lei n. 7.377, 30 de setembro de 1985.** Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário, e dá outras Providências. 1985. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/17377consol.htm. Acesso em: 24/03/2017

CAMARGO, A. M.A.; BELLOTTO, H. L.; BOTANI, A. S. L. **Dicionário de Terminologia Arquivística.** São Paulo:

Associação dos Arquivistas Brasileiros-núcleo Regional de São Paulo, 1996.

CONARQ. Resolução nº 7, de 20 de maio de 1997. Dispõe sobre os procedimentos para a eliminação de documentos no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Poder Público. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 23 maio 1997.

Disponível em:

<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?infoid=58&sid=46>. Acesso em: 16 set. 2014.

DOMINGOS, P. N.; TREDEZINI, A. L. M. A secretária executiva, o processo de gestão documental e a gestão da informação em uma instituição de ensino: estudo de caso na Secretaria Acadêmica do UNIPAM. In: Congresso Mineiro de Empreendedorismo, 2012, Patos de Minas. **Anais...** Patos de Minas: Unipam, 2012. p. 218 - 237. Disponível em: <http://perquirere.unipam.edu.br/documentos/23456/57344/a-secetaria-executiva-o-processo-de-gestao.pdf>. Acesso em: 15 set. 2014.

DUDZIAK, E. A. Arquivos e Documentos Empresariais: Da organização cotidiana à gestão eficiente. **Gesec: Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 1, p. 90-110,

- jan. 2010. Disponível em:
<http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.3.8/index.php/secretariado/article/view/5/74#.VATiK2OTxnM>. Acesso em: 1 set. 2014.
- FELIX, A; SILVA, E. R. G. A gestão documental como suporte ao governo eletrônico: caso da Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina (SES/SC). **Democracia Digital e Governo Eletrônico**, Florianópolis, v. 1, n. 2, p. 36-50, fev. 2010. Disponível em:
<http://buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/observatoriodoegov/article/view/33641>. Acesso em: 18 set. 2014.
- GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v.35, n.2, p; 57-63, março/abril, 1995.
- GRUPOS INTERNET LTDA (Florianópolis). **A Empresa**. 2011. Disponível em:
<http://www.gruposinternet.com.br/grupos-internet/>. Acesso em: 22 ago. 2014.
- LOPES, A; FARIAS, R. M. O secretário executivo no controle e gerenciamento dos documentos acadêmicos no instituto federal de educação, ciência e tecnologia do Piauí. In: **SEMISEC**, 12, 2013, Porto Seguro. Piauí: Ifpi, 2013. p. 1 - 11. Disponível em:
http://www.fenassec.com.br/xii_semissec_2013_artigos/o-secretario-executivo-no-controle-e-gerenciamento-02.pdf. Acesso em: 8 out. 2014
- LOURENÇO, F. M. A.; CANTAROTTI, A. A prática do conhecimento do profissional de secretariado executivo na organização de arquivos: um estudo de caso. **Gesec: Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 1, p. 111-138, jan. 2010. Disponível em:
http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.3.8/index.php/secretariado/article/view/6#.U_ernGOTxnM. Acesso em: 22 ago. 2014.
- MEDEIROS, J. B.; HERNANDES, S. **Manual da secretária: técnicas de trabalho**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- MTE. **Classificação Brasileira de Ocupações**. Ministério do Trabalho e Emprego. Disponível em: <
<http://www.ocupacoes.com.br>>. Acesso em: 22 ago. 2014.
- NEIVA, E. G.; DELIA, M. E. S. **As novas competências do profissional de secretariado**. 2. ed. São Paulo: IOB Informações Objetivas Publicações Jurídicas Ltda, 2009.
- OLIVEIRA, M. M. de. **Como Fazer Pesquisa Qualitativa**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.
- ORTOLAN, N. **Plano de Gestão Documental para o Arquivo Permanente da Secretaria Acadêmica da Unioeste - Campus de Cascavel**. 2011. 145 f. Monografia (Especialização) - Curso de Secretariado Executivo, Universidade Estadual do Oeste do Paraná - Campus de Toledo, Toledo, 2011. Disponível em:
[files.secretariadounioeste.com/200000647-cd06fce022/Niqueli_Ortolan - Gestão Documental.pdf](files.secretariadounioeste.com/200000647-cd06fce022/Niqueli_Ortolan_-_Gestao_Documental.pdf). Acesso em: 23 ago. 2014.
- PAES, M. L. **Arquivo: teoria e prática**. 3. ed. rev., ampl. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 1997.
- PROGRAMA NACIONAL DE MODERNIZAÇÃO E GESTÃO PÚBLICA. **TÍTULO 3: Da documentação e arquivo**. Belém do Pará: Pnage, 2007. 20 p. Disponível em:
<http://www.pnage.pa.gov.br/sites/default/f>

[iles/4_Documentação_e_Arquivo.pdf](#).

Acesso em: 15 set. 2014.

RONDINELLI, R. C. **Gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos: uma abordagem teórica da diplomática arquivística contemporânea**. 4. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

SCHELLENBERG, T. R. **Arquivos modernos: princípios e técnicas**. 4. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004.

SILVA, D.P. et al. GED - Gerenciamento Eletrônico de Documentos: A tecnologia que está mudando o mundo. **Inicia**, Santa Rita do Sapucaí, v. 3, p.1-8, mar. 2013. Disponível em: http://www.fai-mg.br/portal/paginas/pub_p_artigo1.php?artigo=06. Acesso em: 24 set. 2014.

SOUZA, C. **Observação Participativa e Não- Participativa**. Belém do Pará, 2014. 10 slides, color. Disponível em: <http://www.ufpa.br/cdesouza/teaching/methods/3-observation.pdf>. Acesso em: 31 ago. 2014.

VARELA, K; NEUMANN, S. E. A importância da arquivologia na profissão de secretário executivo. **Secretariado Executivo em Revist@**, Passo Fundo, v. 7, p.36-48, jan. 2011. Disponível em: <http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/2325/1479>. Acesso em: 21 ago. 2014.

VEIGA, D. R. **Guia de secretariado: técnicas e comportamento**. 3. ed. rev. a atual. São Paulo: Érica, 2010.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2007.

VIANA, I. A. **Gestão Documental: O uso da prática e da estratégia tecnológica**. **Expectativa**, Toledo, v. 13, p.01-17, jan. 2014. Disponível em: [\[revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/9221/7183\]\(http://revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/9221/7183\). Acesso em: 22 ago. 2014.](http://e-</p></div><div data-bbox=)

VIEIRA, S. B. **Técnicas de arquivo e controle de documentos**. Rio de Janeiro: Temas & Ideias, 2005.

VITALIS, L. W.; ANDRIOLO, L. J. **Gestão Documental: aplicação da Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD)**. **Secretariado Executivo em Revist@**, Passo Fundo, v. 5, p.85-98, jan. 2009. Disponível em: <http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/1780/1663>. Acesso em: 21 ago. 2014.

VITALIS, L. W; GEÖTZKE, L. D.; ANDRIOLO, L. J. **Da Simples Arquivística à Modernidade Digital**. **Gesec: Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 2, p. 56-76, jun. 2011. Disponível em: http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.3.8/index.php/secretariado/article/view/40#U_zrq2OTxnM. Acesso em: 26 ago. 2014.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ZWIRTES, C. L.; DURANTE, D. G. **Gestão Documental: A Atuação do Secretário Executivo**. **Secretariado Executivo em Revist@**, Passo Fundo, v. 3, p. 1-11, jan. 2007. Disponível em: <http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/1759/1168>. Acesso em: 21 ago. 2014.