



**UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO
DEPARTAMENTO DE LÍNGUA E LITERATURA ESTRANGEIRA
BACHARELADO EM SECRETARIADO EXECUTIVO EM INGLÊS

O Profissional de Secretariado e a Gestão de arquivo: Organização documental do
arquivo da diretoria do Instituto Brasileiro de Educação Profissional (Ibrep/SC)

MARYNA ROCZANSKI NEVES

Dezembro de 2015

Florianópolis

MARYNA ROCZANSKI NEVES

O Profissional de Secretariado e a Gestão de arquivo: Organização documental do arquivo da diretoria do Instituto Brasileiro de Educação Profissional (Ibrep/SC)

Relatório de Estágio Profissionalizante
elaborado como requisito para conclusão
do curso de Secretariado Executivo em
Inglês da Universidade Federal de Santa
Catarina. Coordenação do estágio, Prof.^a
Dr.^a Raquel Carolina Souza Ferraz
D'Ely. Orientadora Prof.^a Dr.^a Donesca
Xhafaj

Dezembro de 2015

Florianópolis

Sumário

AGRADECIMENTOS	4
1 INTRODUÇÃO	5
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	7
3 METODOLOGIA	12
3.1 Contexto da Pesquisa	12
3.1.1 Local do Estágio	12
3.1.2 Arquivo	12
3.2 Participantes.....	13
3.2.1 A estagiária / Secretária da Diretoria e Presidência	13
3.2.2 Usuários do arquivo.....	13
4 RELATO DAS ATIVIDADES.....	15
4.1 Conhecendo o acervo	15
4.2 Organizando o acervo.....	16
4.3 Seleção de documentos para o arquivo virtual	16
4.4 Criação do sistema de consulta	16
4.4.1 Online	17
4.4.2 Física	18
5 AVALIAÇÃO DA EFICIÊNCIA DO SISTEMA IMPLEMENTADO.....	19
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	20
6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	21

AGRADECIMENTOS

Agradeço imensamente a todos aqueles que contribuíram e me ajudaram durante esses quatro anos e meio de graduação. Agradeço aos meus pais, Adelaide Roczanski e Marcus Vinicius de Oliveira Neves, e ao meu irmãozinho Gabriel Roczanski Neves, pela paciência e pela oportunidade disponibilizadas durante toda a minha vida. A realização desse trabalho não seria possível sem o auxílio e a orientação da professora Donesca, meus sinceros “muito obrigada”, principalmente pela paciência e excelente experiência.

Sou eternamente grata ao meu noivo, Vitor Macedo Cabral, pela parceria imensurável e pelo constante ensinamento. Você foi meu porto seguro durante momentos de dúvidas nestes quatro anos e se mostrou essencial na minha vida de todas as formas possíveis, dando-me amparo e me apoiando. Devo a você, parte do que sou hoje.

Agradeço ao Instituto Brasileiro de Educação Profissional – IBREP, Santa Catarina, pela oportunidade de exercer uma função tão importante quanto à gestão do arquivo e pela consideração durante todas as atividades.

Agradeço a todos os meus colegas de faculdade, que durante o período se mostraram gentis e companheiros, e desejo a todos uma excelente caminhada no seu âmbito profissional. Acredito que todos serão ótimos profissionais e incríveis Secretários Executivos.

1 INTRODUÇÃO

A origem da profissão do Secretário ou Secretária não é precisa, mas acredita-se que tenha ocorrido nas civilizações antigas, inicialmente com os escribas, entre 356 e 323 A.C. Era função desses profissionais realizar o registro e organização das informações contidas em pergaminhos para os Reis e Governantes da época. Nota-se que, desde a antiguidade, é atribuída a função de gestão de arquivo ao secretariado, assumindo papel de confidente de informações e uma característica própria quanto a sua confiabilidade, (NATALENSE, 1998).

Desde esses primórdios houve diversas alterações no ambiente físico onde esses profissionais atuam, e o seu leque de atividades foi reinventado. Com o avanço da tecnologia, o aumento das necessidades dos gestores, e as tendências de mercado, o perfil do secretário deixou de ser um agente passivo para exercer funções cada vez mais estratégicas e de gestão. Novas competências foram adicionadas e as anteriores adaptadas ao atual contexto organizacional. Como competência, Perrenoud (1999, p.15) define “a capacidade de mobilizar diversos recursos cognitivos (saberes, técnicas, saber fazer, atitudes, etc.) para solucionar com pertinência e eficácia uma determinada situação”.

O mercado atual se torna gradativamente mais enxuto em sua estrutura, e diante disso, as organizações buscam por profissionais com capacitação, e que saibam desenvolver suas competências trazendo resultados positivos à empresa. Esse profissional agora providencia a elaboração de textos por e-mail, e não mais o faz via carta ou telegrama, além disso, esses registros documentais deixam de ser somente documentos físicos e passam também a serem organizados em ambiente virtual.

A gestão documental é definida pela Lei nº. 8.159, de 08 de janeiro de 1991, como o “conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua [...] produção [de documentos], tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente” (recuperado em 03/09/2015 via site http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8159.htm).

Com base nisso, a gestão documental propõe a organização dos documentos a ponto de preservar as informações da empresa e facilitar o acesso daqueles autorizados a eles. Uma boa gestão documental possibilita uma vitalidade maior aos documentos e que o patrimônio não seja extraviado ou danificado. Para tanto, vale lembrar que cada empresa dispõe de métodos e limitações para seu controle documental, competendo ao secretário responsável a adequação de suas habilidades a esse cenário.

Sob essa perspectiva, a gestão documental viabiliza a preservação de todo o histórico cultural da organização com acessibilidade e padrão acordado entre os usuários.

Empresas que seguem os novos parâmetros enxutos do cenário econômico atual atribuem a função ao profissional formado em secretariado, que exerce função de *staff* direto à diretoria, presidência ou gerência, e que tem, dentre outras funções, a de organização dos documentos pertinentes à área envolvida.

É de extrema importância o conhecimento do conteúdo existente no acervo para uma organização de qualidade e padronização de sua procura (pensando agora em arquivos disponíveis em servidores próprios). Diante disto, a escolha do profissional de

secretariado é crucial, visto sua completa flexibilidade e envolvimento indireto em todas as áreas da empresa.

O Secretário, tendo uma visão geral da empresa e conhecimento quanto a quem utiliza e as necessidades de consulta do acervo, tem total capacidade para desempenhar atividades de gestão documental, além de planejar sua organização em seus passos iniciais e manter a ordem de tanto seu ambiente físico quanto a sua consulta online. Vale salientar que o acesso facilitado à informação afeta diretamente na otimização do tempo da equipe e por consequência, no resultado positivo dos envolvidos.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Essa seção tem intuito de apresentar o embasamento teórico utilizado para a criação de uma gestão de arquivos eficiente e que atenda às exigências da normatização que norteiam a atividade arquivista e os principais processos envolvidos com a gestão documental.

2.1 Profissional do Secretariado

A profissão do secretariado e sua função em uma sociedade empreendedora teve seu início nas civilizações antigas. Nesse entendimento, Natalense (1998, p 04), define o “escriba oriental como o homem que domina a escrita, faz as contas, classifica arquivos e redige as ordens” dessa forma as atividades atuais do secretariado se entrelaçam à sua característica na época, evidenciando funções ainda na atualidade. Nota-se que há uma carga significativa de responsabilidade ao longo dos anos e também de confiabilidade para com aquele/ o gestor que delega as atividades, como Bianchi (2003, p 04) cita “os escribas eram detentores de poder, pois seus registros eram merecedores de confiança”. O perfil do profissional do secretariado acompanha as evoluções e o passo a passo das transformações tecnológicas, científicas e alterações no ambiente do mercado de trabalho.

De acordo com Natalense (1995), na Idade Média o papel de gestão da informação era pertencente aos monges também conhecidos como arquivistas, que ficavam retirados em seus mosteiros. Já na Revolução Industrial de 1860, o secretário teve suas atividades diversificadas, mas ainda restringindo-se a atividades técnicas secretariais, como a taquigrafia, datilografia, arquivo, atendimento telefônico e anotação de recados. Foi após os anos 60 que a característica do profissional foi percebida como de maior necessidade. Os administradores faziam questão da presença de alguém ao seu lado, executando atividades diretamente delegadas.

Apesar do início da profissão no Brasil ter acontecido na década de 50, apenas nos anos de 1970 que a função secretarial foi vista como parte importante da gerência. A regulamentação da profissão acontece no ano de 1985 (lei nº7.377 de 30/09/1985, complementada pela lei nº 9.261 de 11/01/1996). Após essa data o profissional adquire dentro da organização novas atribuições e passa a participar diretamente na qualidade de serviço e desempenho de decisões estratégicas (Natalense, 1995). Seguindo a evolução dos sistemas de gestão, foi exigido desse profissional um perfil multitarefas/multifuncional visando aquisição de lucros para a organização e aumento de resultado nas empresas. A evolução da tecnologia sempre foi muito bem aceita dentro do ambiente profissional do secretário, possibilitando otimização de tempo e facilidade para execução de determinadas tarefas.

Atualmente, o Secretário Executivo desempenha função de assessoria adaptável ao ambiente onde seu gestor está incluindo, podendo agregar funções também de caráter estratégico ou de gerência. É importante que o profissional tenha ciência da relevância do seu papel na organização e da exigência emocional desencadeada por desempenhar suas atividades, incluindo seu porte perante os outros colaboradores e discrição em seu comportamento interpessoal.

Como o perfil do profissional é de um mediador de comunicação e agente de relacionamento, é natural que ocorra o domínio das ferramentas disponibilizadas pelo e

para os gestores e que essa habilidade reflita na sua capacidade de interação com os membros que utilizam o arquivo a fim de adaptar o sistema de consulta do acervo.

2.2 Gestão de arquivo

Acompanhando as alterações na atuação das empresas e suas necessidades, com o avanço da ciência e da tecnologia, a gestão da informação e a memória organizacional crescem gradativamente, junto com o acúmulo de documentos pertinentes. As empresas então passam a reconhecer a necessidade de gerenciar atividades para melhor gestão das informações e documentos, a fim de facilitar a consulta e permanência do patrimônio cultural da organização.

Entende-se como gestão de documentos, na perspectiva da arquivologia, “conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes a produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento. Também chamado de administração de documentos” (DICIONÁRIO de terminologia arquivística, 1996, p. 100)

Tratam-se das “medidas e rotinas que garantem o efetivo controle de todos os documentos de qualquer idade [...] com vistas à racionalização e eficiência administrativa, como a preservação do patrimônio documental de interesse histórico-cultural” (BERNARDES 1988 p. 100)

A gestão de arquivos é norteada por órgãos reguladores como o Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ), que dão suporte às atividades do gestor responsável e às atividades dentro do arquivo de empresas públicas e privadas.

Para utilização das planilhas com precisão e para que a informação tenha sua consulta eficaz e com agilidade, é necessário ter conhecimento sobre o conteúdo do acervo. Após a análise, ele então é direcionado de acordo com a sua fase no tempo de preservação arquivística. Essas medidas de arquivamento também são norteadas por etapas de gestão, conforme planilha abaixo.

Paes (2004) trata a gestão documental em 5 etapas, a fim de uma manutenção de qualidade:

Tabela 1 - Tabela produzida conforme informações coletadas no livro Arquivo, Teoria e Prática de Marlene Leite Paes, 2004. Elaborada pela acadêmica.

Etapas	Descrição
Inspeção	Examinar a necessidade de arquivamento do documento
Análise	Ter ciência de seu conteúdo
Avaliação	Avaliação do documento e sua importância no acervo
Seleção	Separação do documento que será arquivado dos documentos que serão descartados
Eliminação	Descarte de documentos que não irão para o acervo

A primeira etapa, denominada Inspeção, trata-se da observação dos documentos e recolhimento dos dados adquiridos. Nessa etapa o gestor já indica o local para arquivamento do documento; a segunda etapa é a análise do arquivo, e ciência de todo o conteúdo do mesmo. Na etapa seguinte, a situação de cada documento é avaliada (inclusive, quanto a sua validade para guarda, dependendo de seu assunto) e o documento é direcionado ao tratamento, se necessário. As seleções dos documentos para descarte acontecem após a avaliação, são documentos que já perderam sua validade e não são mais necessários no acervo. Atualmente, alguns desses documentos podem ser eliminados, porém, arquivados via sistema online. Isso facilita a consulta e evita acúmulo de papéis.

O ciclo de vida dos documentos é composto por três etapas: corrente, intermediário e permanente. A passagem dos documentos de uma fase para outra é determinada por uma tabela de temporalidade, que estabelece o processo de avaliação dos documentos e sua permanência em cada fase e a sua destinação final.

Tabela 2 – Ciclo de vida dos documentos e teoria das três idades documentais de acordo com a arquivologia. Definição de acordo com o Dicionário de Terminologia Arquivística. Tabela de Temporalidade - TDD

Idade	Descrição
Corrente (Primeira idade)	“Conjunto de documentos, em tramitação ou não, que, pelo seu valor primário, é objeto de consultas frequentes pela entidade que o produziu, a quem compete a sua administração.” (Dicionário de terminologia arquivística P.29)
Intermediário (Segunda Idade)	“Conjunto de documentos originários de arquivo corrente, com uso pouco frequente, que aguarda definição”. (Dicionário de terminologia arquivística P.32)
Permanente (Terceira Idade)	“Conjunto de documentos preservados em caráter definitivo em função de seu valor histórico” (Dicionário de terminologia arquivística P.34)

Elaborado pela acadêmica

Após a classificação temporal dos documentos, eles são arquivados e manuseados conforme indicação apresentada pelo órgão regulador.

2.3 Gestão de arquivo no secretariado executivo

O manuseio de acervo é apresentado ao graduando de Secretariado Executivo pela Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC em uma matéria denominada Gestão de

Informação e Arquivo – CIN5427, com duração de 72 horas. De acordo com a ementa do curso, a disciplina tem como objetivo “Gestão dos arquivos. Informação, documento, documentação arquivística. O arquivo como uma unidade de informação nas organizações públicas e privadas. Sistemas de Informação. Gestão, planejamento e organização de arquivos.” (Currículo do curso de Secretariado Executivo Noturno – p. 04 – CAGR)

As atividades vinculadas à gestão de arquivo de uma empresa dependem da complexidade das informações e da quantidade de documentos. Elas envolvem, de modo geral, receber, organizar, preservar e disponibilizar informação de forma ágil e eficiente. É recomendável que o gestor seja organizado e que tenha conhecimento em softwares que facilitem o acompanhamento do fluxo do acervo, assim como o acompanhamento daqueles que o utilizam.

Empresas de recursos humanos dificilmente disponibilizam vagas para a organização de documentos, sendo comum a ocupação da função de organização de acervo a colaboradores de outras áreas de uma empresa.

Visto o perfil proativo do secretário e sua proximidade de diversas áreas de uma empresa, é natural que seja agregada a ele essa função. É importante que o gestor do arquivo tenha conhecimento de seu conteúdo, consiga identificar o desenvolvimento temporal do acervo e também da necessidade daquela informação para a organização. Manter a ordem original do acervo também é responsabilidade daquele que o gere.

2.4 Currículo do Secretariado Executivo (graduação) – Relação das atividades na academia (graduação – técnico)

O currículo do curso de Secretariado Executivo compreende, de acordo com a publicação no Catálogo Nacional de Cursos Técnicos do Ministério da Educação - MEC, a seguinte associação ao curso de Secretariado Executivo em seu eixo tecnológico denominado GESTÃO E NEGÓCIOS, com a seguinte abordagem:

Compreende tecnologias associadas aos instrumentos, técnicas e estratégicas utilizadas na busca da qualidade, produtividade e competitividade das organizações. Abrange ações de planejamento, avaliação e gerenciamento de pessoas e processos referentes a negócios e serviços presentes em organizações públicas ou privadas de todos os portes e ramos de atuação.

Este eixo caracteriza-se pelas tecnologias, organizações, viabilidade econômica, técnicas de comercialização, ferramentas de informática, estratégias de marketing, logística, finanças, relações interpessoais, legislação e ética.

Destacam-se, na organização curricular destes cursos, estudos sobre ética, empreendedorismo, normas técnicas e de segurança, redação de documentos técnicos, educação ambiental, além da capacidade de trabalhar em equipes com iniciativa, criatividade e sociabilidade.

(http://pronatec.mec.gov.br/cnct/et_gestao_negocios/et_gestao_negocios.php consultado em 19 de setembro de 2015.)

Durante a apresentação do eixo neste Catálogo, fica clara a relação das atividades tratadas e a função pertinente ao profissional da área. Além do eixo, as instituições de ensino que promovem educação técnica na área de secretariado serão norteadas pela publicação do MEC que segue determinado padrão de educação em proposta:

Organiza a rotina diária e mensal da chefia ou direção, para o cumprimento dos compromissos agendados. Estabelece os canais de comunicação da chefia ou direção com interlocutores, internos e externos, em língua nacional ou estrangeira. Organiza tarefas relacionadas com o expediente geral do secretariado da chefia ou direção. Controla e arquivava documentos. Preenche e confere documentação de apoio a gestão organizacional. Utiliza aplicativos e a internet na elaboração, organização e pesquisa de informação. (http://pronatec.mec.gov.br/cnct/et_gestao_negocios/t_secretariado.php. Consultado em 20 de outubro de 2015.)

Já os cursos superiores que ministram o curso de Secretariado Executivo são norteados pelas Diretrizes Curriculares – Curso De Graduação, pela resolução nº3 de 23 de junho de 2005:

O curso de graduação em Secretariado Executivo deve ensinar, como perfil desejado do formando, a capacitação e aptidão para compreender questões que envolvam sólidos domínios científicos, acadêmicos, tecnológicos e de estratégicos, específicos de se campo de atuação, assegurando eficaz desempenho de múltiplas funções de acordo com as especificidades de cada organização, gerenciando com sensibilidade, competência e discricção o fluxo de informações e comunicações internas e externas. (http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_5.pdf - consultado em 10 de outubro de 2015)

A partir do século XX, houveram diversas alterações no cenário corporativo com o surgimento de tecnologias, e todas essas mudanças atingiram principalmente a atualização de ferramentas já existentes.

A gestão de informação e arquivo está presente de forma teórica em boa parte dos cursos de secretariado, afirmando a agregação da competência ao profissional. É crucial que o gestor do arquivo tenha conhecimento das informações pertencentes ao acervo, dessa forma, o profissional com essa função, deverá estar envolvido com áreas diversas da empresa e também com informações que sejam de caráter sigiloso.

3 METODOLOGIA

Este relatório descreve a criação e manutenção de um sistema de gestão arquivística. Esta pesquisa, que teve caráter qualitativo, aconteceu durante os meses de Agosto até Outubro de 2015 no Instituto Brasileiro de Educação Profissional - IBREP. No que segue, serão descritos: o contexto da pesquisa, os participantes e os procedimentos que foram adotados.

3.1 Contexto da Pesquisa

3.1.1 Local do Estagio

O Instituto Brasileiro de Educação Profissional – IBREP é uma empresa de Educação a Distância - EAD com foco voltado para o mercado imobiliário. A empresa está localizada na Rua Idalina Pereira dos Santos, no bairro Agrônômica, na cidade de Florianópolis, estado de Santa Catarina. O IBREP é a única empresa do setor consolidada e presente nos estados de Santa Catarina, Rio Grande do Sul e Paraná. Cada um desses polos possui uma estrutura diferenciada atendendo ao perfil de cada região.

A unidade localizada no endereço citado acima possui salas de aula, departamento comercial, financeiro, pedagógico, diretoria e presidência. O IBREP Santa Catarina possui atualmente cerca de 100 funcionários, divididos entre setores administrativos, pedagógicos e de caráter comercial. O ensino é feito à distância e o material disponibilizado em meio online e impresso. Há pouco contato dos colaboradores com os alunos, exceto em dias de provas, que são ministradas no próprio IBREP. Grande parte das aulas é ministrada via vídeos educativos e fóruns em ambiente Oráculo - Online. Além disso, a empresa oferece consultoria para empresa que utilizem de software para ensino a distância.

Atualmente o presidente da empresa é o Senhor Celso Pereira Raimundo e o Diretor é Diogo Raimundo Martins.

3.1.2 Arquivo

Por se tratar de uma escola voltada à EAD, o IBREP tem seu acervo dividido entre documentos dos pedagógicos (livros para consulta dos alunos, documentos dos alunos matriculados e informações quanto a pagamentos e notas) e acervo da diretoria (documentos jurídicos, pessoais da presidência e diretoria, documentos de acordos comerciais e financeiros). Os documentos referentes a rescisões ou informações de funcionários ficam em um arquivo separado ao da diretoria, presente na área administrativa da empresa.

Durante o relatório, somente os documentos da diretoria tiveram sua estrutura alterada, visto a maior necessidade dessa manutenção. Os documentos pertencentes à área pedagógica são coordenados por uma colaboradora com formação em Biblioteconomia, também responsável pela manutenção da biblioteca pertencente à escola. Grande parte dos documentos pedagógicos é arquivada imediatamente e

possuem sua disponibilidade online de forma automática (documentos com caráter financeiro e notas dos alunos)

Na diretoria, os arquivos correntes, intermediados e permanentes estão dispostos em caixas de arquivo permanente em um armário de madeira com duas portas. O armário possui três prateleiras e as caixas totalizam dezoito, numeradas de quatro a dezenove e dois desses arquivos com os números vinte e três e vinte e quatro. Quando questionada, a gestora anterior não soube explicar o porquê de a numeração estar faltante.

Cada pasta permanente está etiquetada e na lateral da caixa há uma lista com o seu conteúdo escrito à caneta. A atualização da quantidade de documentos e seu assunto eram feitas a mão pela gestora anterior.

Imagem 1 - Ilustração da caixa



3.2 Participantes

3.2.1 A estagiária / Secretária da Diretoria e Presidência

A estagiária é estudante do curso de Secretariado Executivo em Inglês pela Universidade Federal de Santa Catarina. Já cursou também cinco semestres de Pedagogia pela Universidade do Estado de Santa Catarina, e desempenha atividades administrativas desde seu início profissional em 2008.

Em seu último emprego, ficou responsável pela manutenção de documentos de uma empresa de Engenharia e elaboração de um sistema de arquivo eficaz. A experiência proporcionou uma facilidade para o exercício da manutenção do arquivo do IBREP, visto que seu conteúdo era de fácil entendimento e classificação.

Em razão de o número de colaboradores da sede do IBREP ser limitado, as funções da Secretária se relaciona a diversas áreas, mas principalmente, ao auxílio do presidente da empresa, se reportando ao diretor em sua ausência.

3.2.2 Usuários do arquivo

Em função do arquivo conter documentos jurídicos, de recursos humanos e histórico de transações comerciais (conforme relatado na seção 3.1.2), os usuários de tal arquivos são gestores, professores, advogados e staff desses profissionais.

São aproximadamente quinze pessoas com acesso ao acervo e seus documentos físicos. No entanto, com relação ao arquivo virtual, em função de sua característica (online) não há como precisar o número de usuários, mas se pode imaginar que seja maior.

Os usuários tem acesso livre ao arquivo, localizado na sala da diretoria, em um armário de duas portas. A retirada do arquivo só acontece se autorizada pelo gestor do mesmo, devidamente protocolado. A prática foi adotada depois de verificado o desaparecimento de arquivos de caráter estratégico, fazendo com que a empresa tomasse precauções no futuro.

3.3 Procedimentos

Ao verificar a necessidade de uma atualização no método de consulta e na organização dos documentos, a estagiária propôs aos gestores da organização uma sistematização desse acervo e de sua consulta. Após receber a autorização, iniciou seus trabalhos.

Os documentos, dispostos em arquivos de caixa permanente, estavam separados por empresa, sem seguir uma ordem alfabética ou cronológica. Esses documentos eram separados por pastas plásticas transparentes com uma etiqueta em seu canto inferior, escrito a caneta permanente. Os documentos foram analisados um a um, a fim de ser familiarizada a gestora e então foram classificados quanto a sua necessidade e tempo de uso. Nessa etapa, foram consultadas planilhas de temporalidade e métodos dispostos pelo órgão regulador.

As informações obtidas foram consideradas na nova separação dos documentos em pastas. Muitos arquivos repetidos foram separados para descarte, e pastas com o mesmo assunto foram unificadas. Foi escolhido método de separação por nome de empresa e seu setor (administrativo, financeiro, contratos jurídicos). De acordo com análise de fluxo, feita por observação pela estagiária, um método de separação por ordem alfabética ou cronológica não seria de fácil adaptação aos membros, já familiarizados com a mecânica atual.

Após análise dos documentos, alguns deles foram separados para futuro descarte, e outros digitalizados e arquivados em sistema online, também dispostos na rede conforme as caixas do seu arquivo físico. Ao mesmo tempo, uma planilha de *Excel* era criada e alimentada com as informações de cada documento: data da assinatura (se houver), empresa responsável, natureza da informação (contrato, distrato, aditivo, relatório, e-mail impresso, etc) e qualquer outra informação relevante. É de extrema importância que nenhuma informação seja digitada equivocadamente, visto que o meio de consulta é por sistema de busca do próprio software. Pensando nisso, os arquivos foram digitados em inicial maiúscula e o resto minúsculo, diferente do sistema anterior que era completamente preenchido em letras maiúsculas, o que dificultava a procura de determinada informação.

Juntamente no arquivo digital, foi providenciado, ao lado das informações de cada documento, um link *hiperlink* que disponibiliza, em um clique, o arquivo digitalizado em PDF. Dessa forma, evitamos que seja necessário o deslocamento até a sala da diretoria para consulta de informações nos contratos, e um desgaste ao documento. A organização do sistema virtual impede que ocorram consultas desnecessárias ao arquivo físico, facilitando a manutenção e mantendo a ordem cronológica do mesmo em seus envelopes transparentes.

Após a digitalização e organização dos documentos, em suas devidas pastas etiquetadas, as caixas de arquivo permanente tiveram sua numeração corrigida e uma nova etiqueta externa foi providenciada. Dessa vez os numerais estavam mais visíveis e a natureza dos documentos também já estava informada. A escolha das cores da etiqueta anterior dificultava sua visualização por possuir marca d'água em azul, e as letras com a mesma cor.

Imagem 2 - Exemplo da etiqueta anterior sem a marca d'água



4 RELATO DAS ATIVIDADES

4.1 Conhecendo o acervo

O arquivo estava disposto em caixas de arquivo permanente, separados em grupos com a devida etiqueta. As caixas eram organizadas do número quatro ao número vinte e três, porém havia números faltantes. O início das atividades para reestruturação do sistema de pesquisa e da organização propriamente do arquivo, partiu da familiarização sobre o conteúdo do acervo.

A estagiária verificou, pasta por pasta, as informações pertinentes de cada caixa, para assim conseguir ter uma ideia geral da necessidade da consulta e dispor essas informações no armário. Os arquivos então foram separados por empresa, setores, tempo de uso e sua necessidade de consulta imediata.

Aqueles pertencentes à mesma empresa eram colocados em pastas de envelope transparente e devidamente etiquetados. Não houve uma organização por ordem alfabética durante a seleção e manutenção destes documentos, visto que os membros já estavam adaptados à consulta por sua área de atuação (administrativos, financeiro, jurídicos). Dificilmente uma mesma empresa possuía mais de 01 natureza.

Aqueles muito antigos, cuja seu prazo para arquivamento já havia vencido ou documentos sem necessidade de consultas futuras, foram separados para digitalização e descarte com autorização da diretoria.

4.2 Organizando o acervo

Após conhecimento do conteúdo existente no arquivo, foi então consultada a tabela de temporalidade (TDD) a fim de facilitar a sua organização e manutenção. Como o arquivo inteiro é disposto em pastas de arquivo permanente, e não havia possibilidade para compra de um equipamento adequado ao arquivo corrente (pastas suspensas), a organização teve que ser adaptada.

Os arquivos foram separados em grupos de acordo com a empresa, setor e sua necessidade atual, e colocados em pastas transparentes de plástico. Essas pastas então foram etiquetadas no seu canto inferior esquerdo, e os arquivos dentro dela, organizados em ordem cronológica. Aqueles documentos sem necessidade futura, ou descartáveis (e-mails, documentos sem assinatura e minutas de contratos) foram digitalizados e suas versões impressas foram descartadas.

A organização dos documentos aconteceu em coordenação com a sua digitalização para a elaboração do arquivo virtual e um sistema de consulta eficiente.

4.3 Seleção de documentos para o arquivo virtual

Durante a primeira etapa da elaboração da gestão do arquivo do IBREP, foi verificado o acúmulo de papéis sem necessidade de arquivamento. Eles eram separados dos outros arquivos em gavetas apropriadas e encaminhadas ao gestor da área específica do documento, para que fosse feita uma consulta direta a fim de verificar sua real importância. Após análise, em conjunto com a gestão, e a devida autorização, os documentos eram digitalizados, se necessário, e disponibilizados somente em ambiente online. Alguns documentos eram descartados definitivamente.

Nenhuma opção de descarte foi feita sem o devido conhecimento da diretoria.

4.4 Criação do sistema de consulta

A gestora do arquivo anterior já havia criado um sistema de controle online dos documentos, a fim de facilitar a sua procura nos arquivos do armário, porém o sistema não era prático e estava desatualizado. Era disposto em uma planilha criada em *software Excel*, e cada caixa de arquivo era apresentada em abas separadamente. Dessa forma, para que fosse feita uma consulta geral em todas as pastas de arquivo, o documento deveria ser pesquisado aba por aba, não havendo um sistema generalizando o conteúdo completo do acervo.

A primeira etapa para a elaboração do sistema de consulta foi unificar todos os arquivos em somente uma aba, facilitando a procura de qualquer documento específico. Durante a seleção dos documentos, em sintonia com a digitalização daqueles que fossem

de importância relativa, os documentos eram informados na planilha separados por cada envelope e informando o nome presente na etiqueta.

Essa etapa durou em torno de 03 (três) semanas, e demandou um cuidado excepcional da gestora, para que nenhum documento ficasse fora da planilha ou algum dado fosse digitado de forma equivocada. A planilha completa teve aproximadamente 860 linhas, divididas por sua caixa física, nome e etiqueta, seu envelope e a natureza do documento. É de extrema importância que todos os dados considerados relativos ao acervo sejam colocados corretamente, a busca pelo documento é feita pelo sistema de busca apertando as teclas *Ctrl* e a letra *L*, e fazendo a digitação da palavra chave (*keyword*), normalmente o nome da empresa vinculada ao documento.

Essa informação ajuda durante a seleção do documento. Durante os questionamentos para criação do sistema de busca, a gestora entrou em contato com os usuários do acervo, e seguindo a solicitação, foi acrescentada a data de assinatura de contrato, ou a data da elaboração daquele documento.

Tabela 3 – Modelo do sistema online para consulta

Nome da empresa	Natureza do Arquivo	Pasta transparente	Número da Caixa	Data da assinatura	Hiperlink para visualização
VCX Consulting	Contrato de prestação de serviço	VCX – Histórico de negociações	04 – Contratos terceiros	25 de janeiro 2012 – 25/01/2012	Link no sistema

4.4.1 Online

A gestão do arquivo anterior já havia criado um sistema de consulta online, porém, ele não era atualizado e por ser disponibilizado em abas, seu sistema de consulta era falho. A maioria dos usuários do acervo procurava os documentos um por um em suas caixas de arquivo. Observado pela estagiária, esse era o principal caráter da gestão a ser modificado.

A estagiária iniciou a atualização do sistema do zero, providenciando um novo arquivo em *software Excel* atualizado e com um maior número de informações possíveis, a fim de evitar a consulta do acervo físico, mantendo sua organização e ordem, além da saúde dos documentos. No sistema de consulta foi acrescentado o arquivo digitalizado, para agilizar ainda mais o acesso à informação necessária. Dessa forma, o arquivo físico era mantido em sua perfeita ordem, e a informação ainda era consultada de forma eficaz.

A responsável pelo arquivo anterior não conhecia o caractere *hiperlink*, disponibilizado pelo *software* já adotado para a consulta online. Esse sistema disponibiliza a imagem em um link para acesso rápido. Nesse sistema de consulta, providenciamos a digitalização do arquivo em formato PDF, para manter a qualidade da digitalização. Formatos mais leves podem dificultar a leitura, em caso de arquivos de natureza jurídica, ou danificar a visualização de assinaturas.

4.4.2 Física

A responsável pelo arquivo desconhecia o motivo das pastas físicas não seguirem uma ordem numérica, apesar de todos os arquivos permanentes terem sido numerados. A estagiária temia que alguma pasta tivesse sido retirada do arquivo, porém, junto com a diretoria, todos os arquivos estavam corretos apesar de algumas vezes, duplicados.

Durante a primeira etapa da manutenção do arquivo, foi verificada uma grande quantidade de documentos desnecessários no acervo, alguns foram disponibilizados somente em ambiente virtual e seu arquivo físico descartado após autorização da área.

Houve uma redução na quantidade de documentos por pastas, e algumas delas foram totalmente eliminadas. Assim, cada caixa de arquivo permanente recebeu um novo número, e um novo nome, para que fosse mantida uma ordem e facilitasse a consulta do arquivo na diretoria.

Imagem 4 – Nova etiqueta



5 AVALIAÇÃO DA EFICIÊNCIA DO SISTEMA IMPLEMENTADO

A fim de avaliar a atualização do acervo e se a manutenção aconteceu de forma satisfatória, foi feita uma consulta aos membros da empresa (usuários do sistema criado pela estagiária). De acordo com funcionária do setor administrativo que consultava quase que diariamente o acervo, a fim de manter atualizadas questões de caráter jurídico, a manutenção do acervo já se fazia necessária.

A consulta teve agilidade confirmada por todos os entrevistados (10 pessoas), e o sistema que disponibilizava a consulta online do arquivo em formato PDF também foi elogiado. A diretoria confirmou o acúmulo de documentos desnecessários, que além de ocupar espaço dentro do armário, também o danificava devido ao peso.

A estagiária comunicou que mesmo com a atualização do sistema, e a reorganização do arquivo, para o arquivo corrente era mais pertinente à utilização de um sistema de pastas suspensas. A consulta do acervo corrente em pastas de arquivo permanente dificulta a manutenção da ordem cronológica dos documentos, além de aumentar a necessidade de manuseio do arquivo. A pasta suspensa facilitaria que os documentos se mantivessem em ordem e que somente aqueles necessários ao momento sejam retirados.

Foi feita uma consulta ao responsável jurídico da empresa, que relatou que a organização do arquivo estava visivelmente mais prática. A unificação das abas no sistema online foi a alteração com maior receptividade e, claramente, a que já apresentava problemas em sua criação. Com a agilidade da visualização dos documentos, problemas quanto ao manuseio ou desaparecimento de documentos foram sanados, e a permanência dos membros (usuários do acervo) na sala da diretoria reduziu drasticamente.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral deste relatório foi descrever detalhadamente as atividades realizadas pela estagiaria durante a criação e manutenção de um sistema de gestão de arquivos pertencentes a diretoria de uma escola de ensino a distancia. O trabalho foi desenvolvido em constante consulta ao presidente e diretoria e para que houvesse uma maior agilidade durante a consulta dos documentos deste acervo.

As funções foram realizadas depois de verificada uma real necessidade de mudança no sistema, e cada processo foi mapeado, considerando a importância do conteúdo do arquivo. O objetivo dessa mudança era agilizar a consulta do acervo e detectar possíveis falhas da gestão anterior.

Durante a realização das atividades, pode-se concluir que é fundamental que o gestor do arquivo de qualquer empresa, tenha ciência de seu conteúdo, que a escolha de um profissional do secretariado se faz crucial, visto seu envolvimento em diversas áreas da organização, e sua facilidade de comunicação com os responsáveis por essas áreas.

Quando se trata de documentos de diretoria, a descrição também é essencial, outro perfil característico deste profissional, que lida diariamente a questões estratégicas de uma empresa.

A apresentação das funções arquivísticas é introduzida ao acadêmico de secretariado pela disciplina gestão de arquivo, presente no currículo do curso, tornando a escolha deste profissional ainda mais adequada. Mas, além disso, organização e planejamento são dois ativos constantes na vida desse profissional, fazendo com que qualquer atividade de manutenção possa ser delegada ao Secretário com a consciência de uma execução satisfatória.

Fica evidente, durante a realização das atividades descritas nesse relatório, que o profissional do secretariado tem a capacidade de moldar-se a necessidade da empresa em que trabalha se for dedicado e disposto a apresentar resultados, bem como tendo consciência da importância do arquivo ao assumir um sistema de gestão documental.

É importante salientar que a gestão documental de uma empresa é seu patrimônio histórico, e que um sistema de manutenção e manuseio das informações que seja eficaz, gera vantagens estratégicas e otimização do tempo a daqueles que o consultam. Essa gestão requer atenção por parte do profissional, e o responsável deve estar sempre disposto a utilizar ferramentas que facilitem a realização dessas atividades. O profissional de secretariado que esteja responsável pela organização documental de alguma empresa deve estar ciente da sua importância e estar sempre disposto a contribuir positivamente ao crescimento da organização e reconhecimento da sua profissão.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRUN, Adriana; CECHET, Graziela; NEUMANN, Susana Elisabeth. **Gestão Secretarial: a evolução das funções do profissional de secretariado e a efetividade da inteligência emocional nos processos de trabalho.** Secretariado Executivo em Revista. 2010.

CASTELO, Marcia Janaina. **A formação acadêmica e profissional do secretário executivo.** Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Estadual de Londrina. Brasil. 2007 (http://www.fenassec.com.br/pdf/artigos_trab_cientificos_consec_3lugar.pdf).

CORDEIRO, Roselaine de Lima; GIOTTO, Olivo Tiago. **Competências complementares: Secretário Executivo e Administrador.** Secretariado Executivo em Revista. 2009.

D'ELIA, Ednéa Garcia; AMORIM, Magali e SITA, Mauricio. **Excelência no Secretariado: A importância da profissão nos processos decisórios. Como assessorar e atingir resultados corporativos e pessoais com competência e qualidade.** São Paulo. ed. Ser Mais, 2013.

D'ELIA, Ednéa Garcia; SILVA, Maria Elizabeth. **As novas competências do profissional de secretariado – 2.ed.** São Paulo: IOB. 2009.

MATIELO, Caroline de Fátima e DURANTE, Vaz Daniela Giareta. **Gestão do conhecimento secretarial e suas implicações para a Organização.** Revista do Secretariado Executivo. Passo Fundo. P49-63, n-7.2011.

MOURA, Patrícia Soares de; CIELO, Ivanete Daga; SCHMIDT, Carla Maria. **Formação empreendedora: Uma análise nos cursos de Secretariado Executivo.** Secretariado Executivo em Revista. 2011.

NUNES, Maria Madalena; ARAUJO, M. arcos F. de. **A evolução do papel da secretaria.** São Paulo: Senac. 1994

RIBEIRO, Nilzenir Almeida **Secretariado: do escriba ao gestor.** 1. Ed. São Luiz; ama. 2002 .

TEGLIARI, Marli de Fátima Carvalho; DURANTE, Daniela Giareta. **Gestão Secretarial: Semelhanças entre competências gerenciais e secretariais.** Secretariado Executivo em Revista. 2009.

VARELA, Katiusa; NEUMANN, Susana Elisabeth. **A importância da arquivologia na profissão de secretário executivo.** Secretariado Executivo em Revista. 2011

VAZ, Caroline Fatima Matiello **Gestão contemporânea: as novas realidades e as competências do secretário executivo como agente de resultado.** Secretariado Executivo em Revista. 2013.

VITALIS, Luiza Wioppiold; ANDRIOLO, Leonardo José. **Gestão Documental: aplicação da Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD).** Secretariado Executivo em Revista. 2009.