



UFC

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA E

CONTABILIDADE

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO

CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

ELLEN VITÓRIA PIO SILVA

**GESTÃO DOCUMENTAL: A RELEVÂNCIA DO CONHECIMENTO SOBRE A
GESTÃO DE DOCUMENTOS PELO DISCENTE DE SECRETARIADO
EXECUTIVO E A ADMINISTRAÇÃO DE ARQUIVOS EM FORMATO DIGITAL
NO PERÍODO DE ISOLAMENTO SOCIAL DA PANDEMIA DE COVID-19.**

FORTALEZA

2022

ELLEN VITORIA PIO SILVA

GESTÃO DOCUMENTAL: A RELEVÂNCIA DO CONHECIMENTO SOBRE A GESTÃO
DE DOCUMENTOS PELO DISCENTE DE SECRETARIADO EXECUTIVO E A
ADMINISTRAÇÃO DE ARQUIVOS EM FORMATO DIGITAL NO PERÍODO DE
ISOLAMENTO SOCIAL DA PANDEMIA DE COVID-19.

Monografia apresentada ao Curso de Graduação
em Secretariado Executivo da Universidade
Federal do Ceará, como requisito parcial à
obtenção do título de bacharel em Secretariado
Executivo.

Orientador: Profa. Dra. Conceição de Maria
Pinheiro Barros

FORTALEZA

2022

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca Universitária
Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

S579g Silva, Ellen Vitoria Pio.

Gestão Documental : A relevância do conhecimento sobre a gestão de documentos pelo discente de Secretariado Executivo e a administração de arquivos em formato digital no período de isolamento social da pandemia de covid19 / Ellen Vitoria Pio Silva. – 2022.
44 f. : il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Secretariado Executivo, Fortaleza, 2022.
Orientação: Profa. Dra. Conceição de Maria Pinheiro Barros.

1. Gestão Documental . 2. Secretariado Executivo . 3. Arquivo Digital. Isolamento Social. I. Título.

CDD 651.3741

ELLEN VITORIA PIO SILVA

GESTÃO DOCUMENTAL: A RELEVÂNCIA DO CONHECIMENTO SOBRE A GESTÃO
DE DOCUMENTOS PELO DISCENTE DE SECRETARIADO EXECUTIVO E A
ADMINISTRAÇÃO DE ARQUIVOS EM FORMATO DIGITAL NO PERÍODO DE
ISOLAMENTO SOCIAL DA PANDEMIA DE COVID-19.

Monografia apresentada ao Curso de Graduação
em Secretariado Executivo da Universidade
Federal do Ceará, como requisito parcial à
obtenção do título de bacharel em Secretariado
Executivo.

Aprovada em: ____ / ____ / ____ .

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Conceição de Maria Pinheiro Barros (Orientador)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Profa. Dra. Joelma Soares da Silva
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Me. Francisco Edson Rodrigues da Silva
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Á Deus.

Ao meu esposo e familiares que me apoiaram.

Aos meus professores.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, que me deu a vida, a saúde e as possibilidades de tornar meus sonhos realidade.

Ao meu esposo Alexandre que sempre me incentivou a persistir mesmo diante as dificuldades.

Aos amigos e familiares que apostaram no sucesso da minha carreira, me apontaram a educação como a melhor forma de alcançar os objetivos de vida.

Os professores e servidores de toda a Universidade, principalmente a Feaac que contribuem para a formação e qualificação de todos os discentes.

A minha orientadora, coordenadora e professora Dra. Conceição Maria pela paciência e dedicação em atender todos seus alunos, sempre prestativa e amável. Juntamente ao Edson, técnico administrativo do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará.

A todos meus colegas universitários com quem eu tive a oportunidade de vivenciar essa experiência de aprendizado, e aos participantes da pesquisa deste trabalho.

RESUMO

O profissional da área de secretariado executivo é apto a desenvolver diversas habilidades de gestão e assessoria, isso devido a sua formação multidisciplinar que prepara o discente para as adaptações e qualificações que o mercado exige, entre elas a do conhecimento de organização, administração e controle documental. Com isso, este estudo tem como objetivo analisar as contribuições dos conhecimentos adquiridos na formação secretarial para a atuação em gestão de documentos digitais, no período de isolamento em virtude da Pandemia da Covid - 19, na percepção de discentes. O trabalho possui abordagem qualitativa e cunho descritivo, com utilização estatística simples para contabilização de respostas objetivas, juntamente com análise de conteúdo à luz da teoria apresentada das respostas subjetivas a respeito das experiências descritas. As informações foram coletadas por meio de questionário eletrônico, com perguntas objetivas e subjetivas, aplicadas aos alunos do curso de secretariado executivo da Universidade Federal do Ceará. Com base nas respostas obtidas foi possível fazer um parâmetro sobre os conhecimentos dos discentes que estão no mercado de trabalho e suas percepções sobre a utilização e gestão documental adaptada às transformações no formato digital. Trazendo as contribuições dessa mudança atrelada aos conhecimentos adquiridos durante a formação acadêmica. Após a análise dos resultados, concluiu-se que, referente a percepção dos participantes, os conhecimentos adquiridos sobre gestão documental durante as disciplinas foram suficientes para a adaptação da administração dos arquivos digitais, identificando também por meio dessa pesquisa a funcionalidade desse novo formato de gestão para a otimização das atividades desempenhadas por esses profissionais.

Palavras-chave: Gestão documental. Secretariado Executivo. Arquivo Digital. Isolamento Social.

ABSTRACT

Professionals in the executive secretariat area are able to develop different management and advisory skills, due to their multidisciplinary training that prepares students for the adaptations and qualifications that the market requires, including knowledge of organization, administration and document control. With this, this study aims to analyze the contributions of the knowledge acquired in secretarial training for the performance in digital document management, in the period of isolation due to the Covid-19 Pandemic, in the perception of students. The work has a qualitative and descriptive approach, using simple statistics to account for objective responses, together with content analysis in the light of the presented theory of subjective responses regarding the experiences described. Information was collected through an electronic questionnaire, with objective and subjective questions, applied to students of the executive secretarial course at the Federal University of Ceará. Based on the answers obtained, it was possible to make a parameter about the knowledge of the students who are in the job market and their perceptions about the use and document management adapted to the transformations in the digital format. Bringing the contributions of this change linked to the knowledge acquired during academic training. After analyzing the results, it was concluded that, referring to the perception of the participants, the knowledge acquired about document management during the disciplines was sufficient for adapting the administration of digital files, also identifying through this research the functionality of this new management format to optimize the activities performed by these professionals.

Keywords: Document management; Executive Secretariat; Digital File. Social Isolation.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Categorias da gestão documental	30
Figura 2 - Perfil dos participantes da pesquisa.....	31
Figura 3 - Mapa mental	32

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Teoria das três idades do arquivo	18
Quadro 2	Etapas da gestão documental	19
Quadro 3	Unidades e componentes curriculares do Curso de Secretariado na UFC	25

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CBO	Código Brasileiro de Ocupações
COVID19	Corona Virus Disease 2019
DCN's	Diretrizes Curriculares Nacionais
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
GED	Gestão Eletrônica de Documentos
MEC	Ministério da Educação
OMS	Organização Mundial de Saúde
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
UFC	Universidade Federal Do Ceará

LISTA DE SÍMBOLOS

% Porcentagem

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
2	GESTÃO DOCUMENTAL: CONHECIMENTOS E ATUAÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO.....	18
2.1	Isolamento social causado pela pandemia de covid19	21
2.2	Importância da gestão documental	22
2.3	Documentos no formato digital.....	23
2.4	Formação profissional de Secretariado Executivo	24
3	METODOLOGIA	27
4	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	31
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	37
	REFERÊNCIAS	39
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS DISCENTES	42

1 INTRODUÇÃO

Diante a mudança dos séculos, a globalização e evolução dos mercados, há um volume crescente de informações em todas as áreas de vivência humana, seja ela profissional ou pessoal. Dentre as diversas atividades exercidas pelos(as) secretários(as) executivos(as) a suma importância está a cerca da administração das informações, informação essa que maioria das vezes ficam documentadas em atas, relatórios, fichas cadastrais, entre outros documentos. Por esse motivo, é essencial que o(a) secretário(a), saiba manusear, conservar e arquivar adequadamente os documentos que são vias de informações constantes. Assim, a maneira como são armazenados os diversos documentos presentes no dia-a-dia corporativo têm forte influência sobre a realização das atividades da empresa, os arquivos de fácil acesso, e a compreensão são importantes para a recuperação de informações e agilidade nos processos (DUDZIAK, 2010).

Após a expansão dos casos de *Covid-19*, especialistas sinalizavam que a transmissão seria escala global, tornando a transmissão de nível epidêmico para pandêmico, a partir disso, Organização Mundial da Saúde (OMS, 2020) recomendou o isolamento social para controle da transmissão do vírus, levando organizações públicas e privadas de diversos setores a adotarem modalidade de trabalho remoto (*home office*) para vários cargos e ocupações, impactando também nas atividades dos profissionais de secretariado que em maioria atua de forma presencial. Além dessa mudança no ambiente de trabalho dos funcionários, houve a Medida Provisória 936 (BRASIL, 2020) que autorizou os empregadores a suspenderem contratos de trabalho dos empregados, reduzirem carga horária e salários, flexibilizarem jornadas e alterarem suas formas de execução. Esses efeitos no mundo do trabalho impactaram diretamente inúmeras profissões, seja nas formas de execução do trabalho ou nas novas características que passaram a ser incorporadas nas organizações e no cotidiano dos trabalhadores. (MAIA, F. L.; MÜLLER, R. BERNARDO, K. A. da S. p.119). No Brasil, algumas organizações já realizavam atividade remota, tendo em 2012 um total de 3,7% dos trabalhadores nessa modalidade, em 2019 esse total era de 5,2% dos trabalhadores (IBGE, 2019). Com a pandemia esse processo acelerou. Em pesquisa realizada em setembro de 2020, o número passou para 7,9 milhões de brasileiros trabalhando na modalidade remota, um aumento de mais de 4% em relação a 2019 (IBGE, 2019, 2020). Entretanto, foi necessário que as organizações se adequassem à nova condição de trabalho que se instaurou no período de isolamento social.

Nesse sentido, identificou-se a necessidade de acesso aos arquivos digitais por meio de aparelhos eletrônicos, esse que agora se tornaria ferramenta fundamental para o desempenho das atividades, desse modo não haveria o deslocamento de determinado funcionário até a empresa para

que pudesse acessar as informações necessárias nos arquivos físicos. A prática da digitalização ocorre no dia a dia das empresas, para a tramitação de documentos e agilidade de envio no formato digital. Uma das vantagens de ter acesso remoto. Contudo, o gerenciamento de documentos também necessita de conhecimentos técnicos, para a organização no espaço virtual. O acesso rápido, a precisão e a disponibilização da informação a todos os interessados têm exigido não apenas novas práticas gerenciais, mas um novo modelo administrativo baseado nas mudanças constantes do ambiente mercadológico, político e social, sempre dinâmico e muito competitivo (MELO, 2014).

Mesmo que de forma virtual, os documentos utilizados no dia a dia podem ser classificados, separados e devidamente arquivados em acervos digitais, que podem ser acessados de qualquer espaço físico, em que na maioria das vezes agiliza buscas por determinados documentos e os conserva o conteúdo por mais tempo. Verificou-se também que, a situação pandêmica acelerou o processo de utilização de tecnologias para acesso de informações. “O avanço tecnológico mudou radicalmente os mecanismos de registro e de comunicação da informação nas instituições e, conseqüentemente, seus arquivos também mudaram”(RONDINELLI, 2005, p. 24). Desse modo, o secretário contemporâneo exerce suas atividades em posição estratégica, possui obrigações de gestão e decisivas na sua atuação. “As responsabilidades aumentaram e surgiu a necessidade de aperfeiçoar-se constantemente com o objetivo de acompanhar as mudanças do mercado e da empresa” (VEIGA, 2010, p. 21). O novo ambiente econômico demanda maior responsabilidade ao profissional de Secretariado, onde é necessário lidar com pessoas e novos equipamentos eletrônicos para desenvolvimento das atividades, com isso é necessário que o secretário(a) conheça e saiba manusear as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's), sabendo reconhecer e organizar as massas documentais. Entretanto, não somente ter essa habilidade, mas saber gerenciar os fluxos de informação e documentação é essencial, levando a Gestão Documental.

O Código Brasileiro de Ocupações - CBO, traz descrições sumárias sobre as principais atividades desenvolvidas por um secretário(a) executivo(a). Onde verifica-se que é baseada na Legislação da profissão de Secretariado Executivo, regulamentada no Brasil em 1985, pela Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. A seguir a descrição da CBO:

“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”. (BRASIL).

Como visto anteriormente, o Código Brasileiro de Ocupações (CBO), descrevendo as atividades, entre elas, é citado a Gestão documental, juntamente com demais exercidas pelo profissional de secretariado executivo, conforme é identificado no texto, a atividade, “arquivam documentos físicos e eletrônicos auxiliando na execução de suas tarefas administrativas e em reuniões”. (BRASIL). Entretanto, com esse embasamento, o trabalho se desenvolve perante essa temática, que retrata a gestão documental desempenhada pelo profissional de secretariado executivo, adjunta da atualização dessa atividade com a utilização dos arquivos em formato digital.

Tendo observado a problemática descrita, nesse mesmo sentido surgem questionamentos que motivam a pesquisa e a construção do trabalho em questão. Este trabalho visa responder ao seguinte questionamento: Quais as contribuições dos conhecimentos adquiridos na formação secretarial para a atuação em gestão de documentos digitais, no período de isolamento em virtude da Pandemia da Covid - 19, na percepção de discentes?

De modo que o objetivo geral é analisar as contribuições dos conhecimentos adquiridos na formação secretarial para a atuação em gestão de documentos digitais, no período de isolamento em virtude da Pandemia da Covid - 19, na percepção de discentes.

- a) Identificar as atividades de gestão documental praticadas por discentes do Secretariado Executivo que atuam nas organizações.
- b) Conhecer as mudanças que ocorreram na forma de arquivamento e gestão documental na atuação secretarial de discentes de Secretariado Executivo, no período de isolamento social da Covid - 19
- c) Discutir as contribuições dos conhecimentos secretariais em gestão digital de documentos para o alcance dos objetivos e metas da organização, na atuação de discentes de Secretariado Executivo, no período de isolamento social da Covid-19.

Diante do contexto, este trabalho justifica-se pela relevância de reforçar a importância do conhecimento de gestão documental pelos profissionais e estudantes do curso de secretariado executivo, contribuindo para área do secretariado com conteúdo referente a essa temática, como também para as organizações que pretendem se adequar ao formato digital para armazenamento dos arquivos. Através deste tipo de estudo é colocado em prática as teorias adquiridas através do curso de

secretariado executivo da Universidade Federal do Ceará, além de incentivo a pesquisas futuras. A metodologia escolhida para essa pesquisa, a qual o detalhamento será posteriormente, consistiu em um levantamento bibliográfico juntamente com aplicação de questionário direcionado ao grupo de discentes do curso de secretariado executivo da Universidade Federal do Ceará que atuam no mercado de trabalho.

O presente trabalho está organizado em cinco capítulos, inicialmente abordando o tema com a introdução, o segundo capítulo é constituído pela referencial teórico, abordando os conceitos existentes de gestão documental e o profissional de secretariado executivo. O terceiro capítulo refere-se à metodologia utilizada para a elaboração deste estudo, o quarto, seguido do resultado alcançado através da pesquisa. Ao final no quinto capítulo, as considerações finais e referências bibliográficas e apêndices.

2 GESTÃO DOCUMENTAL: CONHECIMENTOS E ATUAÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO

É recorrente a ideia de que só se configura como documento algum registro de forma escrita, porém ele pode ser qualquer outro objeto que possa extrair dados e informação. O documento, segundo Santos (2012), pode ser definido como um tipo de suporte de fixação da escrita, desenho e som, que tem por objetivo preservar parte da memória humana ao longo do tempo. O documento é uma informação registrada num suporte que, quando criado no decorrer das atividades de pessoas físicas ou jurídicas, se estabelece em documento arquivístico, e partes desse documento (data, local, remetente, destinatário) são caracterizados como dados (LACOMBE; RONDINELLI, 2016).

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). A gestão de documentos é de ordem técnica e envolve todas as etapas pertinentes ao arquivamento de documentos, incluindo (1) a produção, que implica a racionalização burocrática da papelada, (2) a utilização que seria a administração do arquivo e (3) a avaliação e destinação de documentos conforme a tabela de temporalidade (PAES, 2004). Os arquivos são classificados de acordo com suas idades, a partir desse processo de organização e separação ele pode ser definido como corrente, intermediário ou permanente. Conforme retratado na (QUADRO 01).

Quadro 01-Teoria das três idades do Arquivo

IDADE (TEMPO DE CRIAÇÃO)	CLASSIFICAÇÃO
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: Elaborado pela autora 2022, com base no Dicionário de Terminologia Arquivística (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; BELLOTTO; 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).

Por fim, a terceira idade, referente a permanente, Paes (2004) define como os documentos que já perderam seu valor administrativo, mas que ainda possuem valor histórico e documental.

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) nos explica que a gestão dos documentos é feita seguindo etapas, as quais estão demonstradas na (QUADRO 02):

QUADRO 02 - 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

Conforme demonstrado no quadro sobre as etapas de gestão dos documentos, torna-se mais fácil e eficaz o manuseio dos conteúdos dos arquivos, otimizando o tempo no ato de busca e detalhamento das informações que deseja obter. 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 o tempo, escolhendo a sua destinação. Através da análise, na segunda etapa, advém o conhecimento das pastas e divisões que o compõem. Para a próxima etapa de avaliação, Paes (2007) explica 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. Sobre a avaliação, Vieira (2005, p. 27) comenta que uma das

principais atividades é a avaliação, pois ela “consiste em selecionar a cada momento o material”. Na etapa de seleção dos documentos o propósito é destinar os papéis que continuarão nos arquivos e os que devem ser eliminados. Paes (2007) ressalta que a seleção para eliminação deve ser feita criteriosamente e em conformidade com a tabela de temporalidade do arquivo. Por fim, é feita a eliminação dos documentos que foram selecionados anteriormente. Após a conclusão das etapas para a classificação dos arquivos através da gestão dos documentos se torna mais acessível e assertivo a coleta de informações. Contudo, é possível verificar os objetivos e benefícios de uma gestão documental efetiva como descrita a seguir pelas autoras.

[...] assegurar o pleno exercício da cidadania; agilizar o acesso aos arquivos e às informações; promover a transparência das ações administrativas; garantir economia, eficiência e eficácia na administração pública ou privada; agilizar o processo decisório; incentivar o trabalho multidisciplinar e em equipe; controlar o fluxo de documentos e a organização dos arquivos; racionalizar a produção de documentos; normalizar os procedimentos para avaliação; transferência, recolhimento, guarda e eliminação de documentos; preservar o patrimônio documental considerado de guarda permanente (BERNARDES; DELATORRE, 2008, p.8).

Há diversos benefícios dentro das organizações quando elas utilizam a prática da gestão documental. Porém, mesmo com tantos pontos positivos, existem empresas que não utilizam a gestão de seus documentos, seja por cultura organizacional ou não por não ter conhecimento sobre o assunto. Reforçando essa questão, as autoras trazem em suas afirmações essa realidade. Zwirtes e Durante (2007, p.07) “as maiores dificuldades de implantação de um programa de gestão documental eficaz encontram-se nas resistências e nas mudanças de hábitos e costumes dos funcionários, o gestor documental também exerce papel fundamental, garantindo que as informações produzidas e/ou recebidas sejam bem gerenciadas”. Com isso, posteriormente é debatido sobre a importância da implementação da gestão documental nas empresas, para a melhoria das informações e funcionalidade das atividades.

No que diz a respeito da mudança no formato de trabalho do profissional de secretariado, as atividades tiveram modificações, como também abriu mais espaços para escritórios virtuais e assessorias remotas. Sales (2022, p.13) traz a definição do trabalho de *home office* como “uma das modalidades do teletrabalho; é todo e qualquer trabalho intelectual, realizado em casa com a utilização de tecnologias que permitam receber e transmitir informações e arquivos de texto, imagem ou som relacionados à atividade laboral”. Assim, a realização de tarefas relacionadas ao trabalho são desenvolvidas no ambiente domiciliar. Onde as ferramentas de trabalho são resumidas em aparelhos eletrônicos. Outra forma de ambientação para os trabalhos remotos são os escritórios compartilhados. *Coworking* é um espaço de trabalho compartilhado, onde “os indivíduos compartilham o mesmo espaço, porém sem haver necessariamente dependência entre suas atividades, a cooperação existente

não é obrigatória” (SILVEIRA, 2020, p.52). Os coworking, estão cada vez mais comuns dentro das grandes cidades, tendo em vista que, se torna mais rentável e flexível para a instalação dos escritórios, podendo também ser utilizado pelos escritórios virtuais, que nessa nova era, se torna tendencioso a criação. Nogueira e Patini (2011) consideram que um escritório virtual é muito parecido com um escritório convencional: existe uma recepção, uma central de atendimento telefônico, salas de trabalho ou de reuniões, equipamentos de apoio, como fax, impressora, scanner, entre outros equipamentos. Portanto, o profissional de secretariado que está ativo no mercado de trabalho tem a necessidade de acompanhar as modificações, e por ter uma formação multidisciplinar, lhe gera um destaque positivo na sua atuação, pois a sua qualificação abrange novas gestão e tecnologias inerentes a inovação de mercado. Souza et al. (2018, p. 26) ressalta essa ideia, em sua fala a seguir:

[...] tirando proveito do avanço tecnológico, os profissionais de Secretariado Executivo começaram a entrar no mercado de trabalho a distância, pois estes têm capacidade para trabalhar remotamente, já que a formação superior os fornece habilidades para organizar-se em diversos ambientes.

A partir de suas atribuições e conhecimentos, o profissional de secretariado executivo, pode facilmente de adaptar e desenvolver suas atividades que estejam atreladas às suas funções.

2.1 Isolamento social causado pela pandemia da covid-19

Em dezembro de 2019, na cidade de Wuhan, na China, surgiu o primeiro caso de uma doença respiratória causada por um Corona vírus, vírus esse que causa síndrome respiratória aguda grave. Inicialmente, acreditava-se tratar de um problema local, porém, em de março de 2020, quando a contaminação mostrava sua vasta e rápida contaminação na Europa e nas Américas foi sinalizado sua gravidade. A Organização Mundial da Saúde – OMS declarou que se tratava de uma pandemia e o isolamento social foi indicado como a mais eficiente estratégia para enfrentar o vírus, diminuir o ritmo de sua propagação e salvar vidas. As fronteiras entre os países foram fechadas, as atividades comerciais, espaços de lazer, escolas e universidades foram suspensas. Todos a partir daquele momento, passaram a criar novas rotinas e adaptações da realidade social que o mundo enfrentava. Sem os contatos físicos, restou a nossa condição técnica para a vida online (PRECIADO, 2020). As atividades do trabalho, reuniões e acessos a documentos, tudo a partir da paralisação e isolamento social passou a ser feito de forma remota, acelerando também o acesso de mais pessoas ao mundo digital e criando novas formas de convivência. Entretanto, os conhecimentos técnicos já administrados na rotina podem contribuir para essa nova realidade, movida para o acesso virtual.

2.1 Importância da gestão documental

As informações são geradas de forma progressiva e volátil, com isso, surge nas organizações a preocupação com a informação organizacional, para que possa deter informações orgânicas precisas, por meio da gestão documental é possível alcançar esse objetivo. 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). Diariamente, as empresas produzem volumes consideráveis de arquivos que, por sua vez, contêm informações importantes para o funcionamento das atividades. Atualmente, esses dados são considerados um patrimônio importante da organização. Argumenta Rocco (2013), o aumento da produção documental se deu por uma mudança de paradigma, na qual a informação passou a ser o centro das atividades desenvolvidas pela sociedade, necessitando-se de abordagens para tratar as informações e conseqüentemente os documentos onde as informações encontram-se registradas. 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. Ainda sobre a importância da gestão de documentos dentro da organização, De acordo com Machado (2014, p. 17):

Sabe-se da importância da atividade de gestão documental para a administração, pois oferece suporte às decisões administrativas, buscando solucionar com eficiência as reivindicações dos usuários e a necessidade de resgatar a história de um povo que tem suas culturas enraizadas, e que por vezes não tem documentos que comprovem esta identidade, por falta de gerenciamento e organicidade (MACHADO, 2014, p. 17)

Diante do exposto, é possível ter uma ideia da importância de possuir no ambiente organizacional um profissional ou estudante, que possua conhecimento ou atue com base em uma perspectiva de gestão documental.

2.2 Documentos no formato digital

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. A profissão de secretariado requer acompanhamento da atualização de mercado para que as atividades desempenhadas sejam mais eficientes na forma de assessoramento. Reconhece-se que

o exercício da profissão de Secretariado Executivo ganhou ainda mais impulso no contexto digital (AGUIAR; CABRAL, 2017), estando a tecnologia intimamente relacionada ao desempenho da rotina secretarial e sendo um forte elemento que suscitou a evolução da profissão no âmbito organizacional. Durante a apresentação deste trabalho se discorre sobre a relevância da gestão documental dentro das organizações, entretanto vale ressaltar que a gestão de documentos se dá também por meio virtual podendo ser efetivada com auxílio de ferramentas de gestão. Entende-se por Gestão Eletrônica de Documentos (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). Rondinelli (2005), explica que desde que as tecnologias da informação tornaram-se 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). No que diz respeito ao cenário epidêmico da *covid 19*, muitas organizações utilizaram acessos remotos para que pudesse desempenhar seus trabalhos, surgindo a necessidade de acesso aos arquivos no formato digital. A forma de digitalização e arquivamento de determinado documento para acesso no computador ou aparelho eletrônico portátil é a forma mais comum de utilização de documento digital. Dentre as vantagens de aplicação da Gestão Eletrônica de Documentos (GED), citam-se: de Vitalis e Andriolo (2009), a propagação das informações dentre os setores organizacionais e de Silva et al (2013), 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 acessem o arquivo simultaneamente sem que haja problemas.

2.3 Formação profissional de Secretariado Executivo

As funções atribuídas ao profissional de secretariado executivo foram desenvolvidas de acordo com as adaptações tecnológicas e outras reformulações de mercado. De acordo com Bortolotto e Rinald (2008), além de dominar as rotinas administrativas, atua como gestor, articulador e empreendedor, e está apto a secretariar e assessorar todos os níveis hierárquicos das organizações públicas e privadas. Nesse sentido, as universidades exercem esse papel de formação qualificada, segundo Bortolotto e Rinald (2008, p.13) a Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB), “[...] instituiu como responsabilidade dos cursos de graduação possibilitar uma formação profissional condizente com as competências demandadas pelo mercado para este profissional”. Baseada nesta lei, o Ministério da Educação (MEC) estabelece as DCNs (Diretrizes Curriculares Nacionais)

específicas para cada curso. Para o Secretariado Executivo, foram estabelecidas por meio da Resolução nº 3, de 23 junho de 2005. No Art. 5 destas Diretrizes, foram estabelecidos três eixos: conteúdos básicos, específicos e teórico-práticos para o curso, que abrangem diversas áreas de conhecimento, e nela se expressa claramente que a matriz curricular de Secretariado Executivo é multidisciplinar conforme apresentado a seguir, (BRASIL, 2005, p. 2-3):

Art. 4º O curso de graduação em Secretariado Executivo deve possibilitar a formação profissional que revele, pelo menos, as seguintes competências e habilidades:

- V - Habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão;
- VIII - adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções;
- IX - Gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários;
- XI - capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos;
- XII - eficaz utilização de técnicas secretarias, com renovadas tecnologias, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações;
- XIII - iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional.

É possível identificar nos tópicos V, VIII, XI a indução sobre novos modelos de gestão e inovação fadado aos profissionais da área secretarial, para melhoria do desempenho das atividades, assim como as mudanças sociais acontecem por meio da evolução global, os formatos de trabalhos também têm a necessidade de adaptação. Projeto Pedagógico do Curso (PPC) de Secretariado Executivo da UFC possui embasamento por meio da resolução descrita anteriormente, tem como objetivo ofertar formação e qualificação criando oportunidades, entre outros aspectos, capacitação intelectual orientada ao domínio de competências de ordem técnica, científica e humana, além de visão holística do ambiente organizacional de atuação. (UFC, 2017). No decorrer da formação do discente de secretariado executivo é instruído em meio as disciplinas ofertadas, as técnicas e noções de arquivologia, preparando o profissional para diversas atribuições, dentre elas a prática de gestão documental, que é o enfoque do presente trabalho. Podemos observar nos componentes curriculares do curso de Secretariado Executivo da UFC os três nichos de formação, com base nas DCNs (BRASIL, 2005) previstas para a modalidade de bacharelado do curso de secretariado, os componentes apresentados buscam abranger todos os requisitos propostos pela diretriz da profissão, conforme exposto no (QUADRO 03).

Unidade Curricular	Componentes curriculares
Formação Administrativa	Fundamentos da Administração; Desenvolvimento Gerencial; Comércio Exterior; Administração Mercadológica I; Administração Estratégica; Administração e Análise Financeira e Orçamentária; Modelos de Gestão; Empreendedorismo; Avaliação de Desempenho Organizacional; Gestão da Qualidade; Administração de Serviços .
Formação em Gestão Tecnológica	Gestão de Sistemas de Informação ; Gestão de Cadeia de Suprimentos; Organizações: Sistemas, Estruturas e Gestão; Fontes gerais de Informação; Tecnologias da informação I ; Recuperação da Informação; Gestão do Conhecimento.
Formação Técnica	Princípios de Secretariado; Técnicas de Secretariado; Gestão Secretarial ; Gestão de Eventos; Tópicos especiais em Secretariado Executivo; Consultoria em Secretariado Executivo; Cerimonial, Protocolo e Etiqueta; Teoria e Prática da Leituras.
Formação Humanística	Gestão de Pessoas; Psicologia Aplicada ao Trabalho; Comportamento Organizacional; Cultura e Mudança Organizacional ; Ética Empresarial e Profissional.

Fonte: Adaptado da Universidade Federal do Ceará (2017, p. 16)

Conforme destacado no Quadro 03, identificamos em cada nicho a presença do conhecimento proposto sobre as técnicas, inovações e tecnologias, nas disciplinas de cunho obrigatórias e optativas que compõem a grade curricular do curso. Portanto, o discente do curso de secretariado pode obter a competência de gestão documental para aprimoramento de suas atividades e demais colaboradores que acessem os arquivos dentro da organização que atua. Nonato Júnior (2009) aponta sobre os secretários executivos trabalharem buscando harmonizar conhecimentos, teorias e práticas. É possível retomar o que diz a Lei de Regulamentação da Profissão de Secretariado Executivo (1985), especialmente nos itens II e III do art. 4º, quais sejam: “II – assistência e assessoramento direto a executivos; III – coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas” (BRASIL, 1985) Complementando o pensamento sobre a competência que o(a) secretário(a) executivo(a) desenvolve, 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 ao ocupar os papéis de gerência e controle no ambiente organizacional, inclusive, a ocupar o papel de gestor documental.

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 ao reconhecimento de sua competência. (DUDZIAK, 2010, p. 110)

No caso do secretário(a) 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). Diante o exposto é possível sugerir que o discente ou profissional de secretariado executivo, possui conhecimentos sobre a gestão documental e pode aprimorá-la a sua realidade de trabalho, para que consiga administrar da melhor forma as informações da organização em que atua.

3 METODOLOGIA

Este capítulo discorre sobre os procedimentos metodológicos utilizados para o alcance dos objetivos desta pesquisa. São abordados: a classificação da pesquisa, a técnica e o instrumento para coleta de dados, os critérios de seleção da amostra e as técnicas para interpretação e análise de dados. Segundo Gil (2008, p. 17), pode-se definir a pesquisa como:

(...) procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos. A pesquisa desenvolve-se por um processo constituído de várias fases, desde a formulação do problema até a apresentação e discussão dos resultados.

É por meio da pesquisa e os seus métodos que os diversos questionamentos e teorias podem ser esclarecidos, tendo a obtenção da geração do conhecimento múltiplo e em sua maioria o esclarecimento de dúvidas. A pesquisa foi divulgada para os 130 (cento e trinta) estudantes do curso que estão presentes no grupo de aplicativo de mensagens *whatsapp*, e enviada também por e-mail através da coordenação, com base nos endereços de e-mail cadastrados. Entretanto, contou com a contribuição voluntária de 32 (trinta e dois) respondentes que atendiam a todos os critérios pertinentes à pesquisa.

3.1 Classificação da pesquisa

Para que se pudesse atingir os objetivos deste trabalho, a pesquisa utilizou a abordagem qualitativa. Trata-se de uma pesquisa qualitativa por buscar analisar as experiências individuais e/ou coletivas dos respondentes, também conhecida como pesquisa interpretativa ou naturalística (PAIVA, 2019). Reforçando a definição da abordagem, segundo Lakatos e Marconi (2010, p. 269) “[...] preocupa-se em analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano. Fornece análise mais detalhada sobre as investigações, hábitos, atitudes, tendências de comportamento etc”.

No que diz a respeito aos fins, essa pesquisa, caracteriza-se como sendo descritiva por ter como prerrogativa a descrição do fenômeno em estudo, valendo de material teórico sobre o tema (PAIVA, 2019).

Nos procedimentos técnicos e obtenção de informações teóricas, é classificada como pesquisa bibliográfica, pela utilização de conteúdos de materiais publicados, entre eles artigos, revistas e livros, além do uso do questionário para a obtenção de dados. Gil (2008, p. 44), descreve a

pesquisa bibliográfica como uma pesquisa “desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”.

3.2 Técnica e instrumento de coleta de dados

Para fosse colhida as informações necessárias, utilizou-se o questionário, que é definido como, “conjunto de questões sistematicamente articuladas que se destinam a levantar informações escritas por parte dos sujeitos pesquisados, com vistas a conhecer a opinião dos mesmos sobre os assuntos em estudo” (SEVERINO, 2014, p. 109).

As informações foram coletadas por meio de questionário eletrônico (disponibilizado no apêndice, ao final deste trabalho) estruturado através da plataforma do *Google Forms* com base na problemática e no referencial teórico. Foram enviados via aplicativo de comunicação, *Whatsapp* por meio do grupo de alunos e envio direcionado.

O questionário foi composto por onze questões, mistificando perguntas objetivas e subjetivas. Onde as perguntas subjetivas buscam capturar as respostas sobre o conhecimento e utilização de gestão de documentos dos respondentes, juntamente com opinião sobre a maneira mais eficaz que diz a respeito de arquivos digitais, para que dessa forma seja extraído e analisadas as respostas que culminam na indagação da pesquisa e seus objetivos. As primeiras perguntas objetivas são voltadas às informações pessoais, como tipo de vínculo empregatício, tempo de serviço, sexo e faixa etária. O questionário foi encaminhado dia 01 de novembro de 2022 e as respostas coletadas e encerradas a aplicação no dia 10 de novembro de 2022, para que os dados fossem analisados, interpretados e concluídos.

3.3 Seleção dos sujeitos da pesquisa

A seleção dos participantes foi realizada com base nos seguintes critérios: a) ser estudante matriculado ou egresso da Universidade Federal do Ceará (UFC); b) estar atuando profissionalmente na área secretarial; c) desenvolver atividades de gestão de documentos e arquivos digitais; d) atuação profissional com abrangência geográfica em Fortaleza, Ceará e municípios adjacentes; e) aceitar contribuir com a investigação.

A partir desses critérios, foram enviados formulários por mensagem *whatsapp* de forma individual, para que os respondentes pudessem responder no momento mais conveniente e tirar

dúvidas sobre critérios de perfil da pesquisa. No início do cabeçalho da pesquisa atestou que com base na iniciativa de respostas do questionário, entendesse que o respondente tem ciência do termo de consentimento da aplicação e divulgação dos dados da pesquisa. Os participantes são identificados com base nas respostas subjetiva e ordem de respostas recebidas que segue a ordem de envio, juntamente com as características pessoais de, idade, tipo de serviço executado e tempo. Desse modo, mantém em sigilo suas identidades.

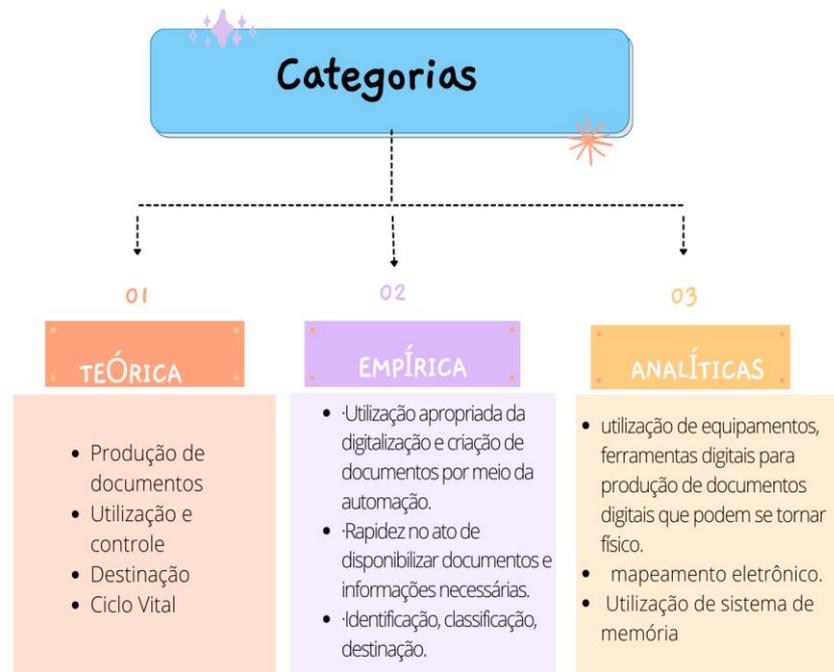
3.5 Técnica de análise de dados

Para a efetivação da análise dos dados, foram aplicadas técnicas de análise de conteúdo. A aplicação da técnica de análise de conteúdo foi utilizada visando melhor compreensão sobre o assunto, onde os estudantes puderam expor suas experiências e percepção a respeito do tema. Bardin (2011) determina que sejam feitas algumas etapas para que ocorra a análise de conteúdo, pré análise, elaboração do material e tratamento dos resultados. A pré análise: leitura do material, escolha dos documentos que serão utilizados, formulação de hipóteses e objetivos, e preparação do material.

As informações obtidas por meio das respostas foram apresentadas por meio de elaboração de figuras, as quais foram criadas na plataforma de designer digital *Canva*. Dentre as afirmações foram retirados palavras chaves relacionadas ao tema e construído mapa mental para que fosse ilustrado, explicado e exemplificado posteriormente com algumas transcrições de respostas adquiridas. Após a manipulação dos dados, "o pesquisador procura estabelecer as relações necessárias entre os dados obtidos" (MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 168).

A elaboração do material retrata a criação das categorias elencadas ao assunto abordado, a qual traz a teoria apresentada no referencial da pesquisa, categoria empírica com base nas experiências relatadas nas respostas obtidas e a categoria analítica, que faz um parâmetro entre as duas categorias citadas anteriormente. Desse modo, é possível analisar de maneira mais ampla as conclusões dos objetivos desejados.

Figura 1 - Categorias teóricas, empíricas e analíticas da gestão documental



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa. (2022)

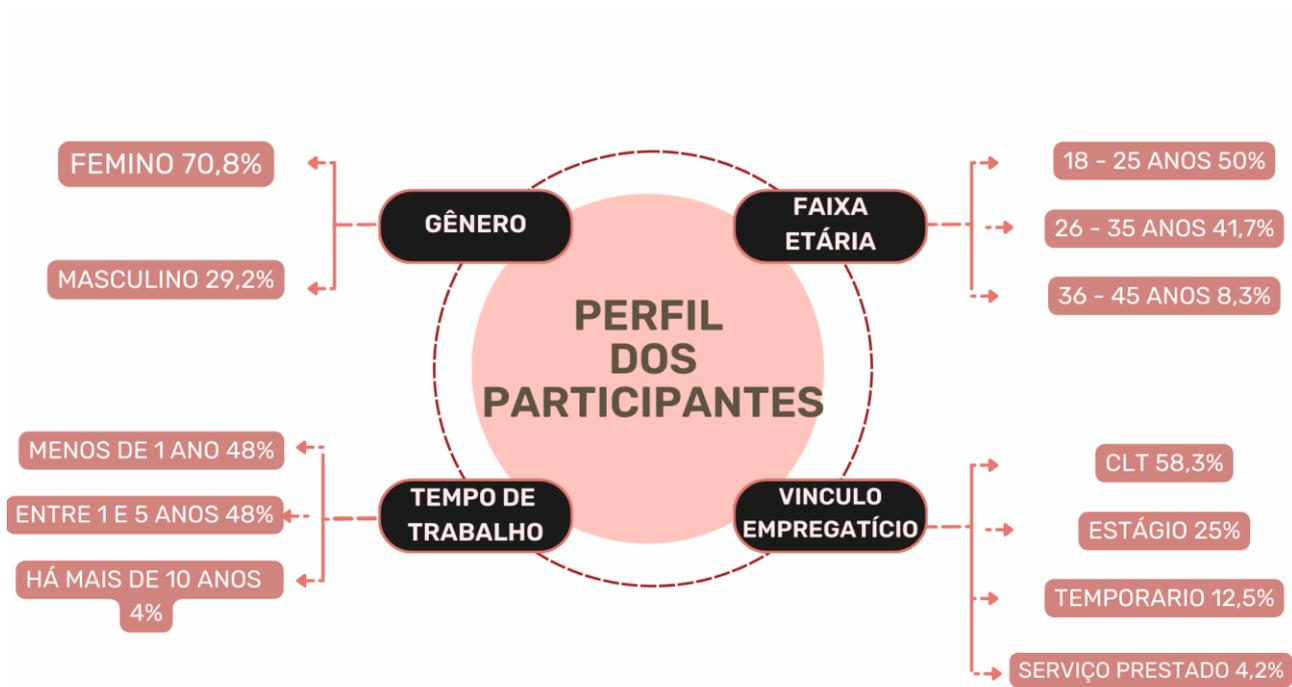
Será visto no próximo capítulo sobre apresentação e discussão das informações coletadas nesta pesquisa.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Esta seção trata da apresentação dos dados coletados através da pesquisa juntamente com os resultados obtidos mediante a coleta e análise das respostas captadas por meio da aplicação dos questionários. Será apresentado sobre o perfil dos respondentes da pesquisa, em seguida, ilustrado os resultados das respostas que foram expressas por parte dos participantes.

Inicialmente, buscou-se conhecer o perfil dos participantes, conforme demonstrado na Figura 2.

Figura 2 - Perfil dos respondentes



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa. (2022)

Após a apresentação de perfil e suas tendências que classificam as características dos participantes, segue-se para a parte de indagação aos objetivos da pesquisa. Procurou-se identificar qual o tipo de arquivos ou documentos mais utilizados para realizar as atividades na rotina de trabalho dos pesquisados. Obtendo a resposta em maioria da utilização de documentos digitais, menos da metade dos pesquisados utilizam documentos físicos, ou ambos os formatos no dia a dia. Posteriormente, ainda no formato objetivo, foi solicitado para que pudessem expor opinião a respeito

da gestão e arquivamento de documentos no formato digital, assinalando qual das opções apresentadas eram mais favoráveis para a empresa, no sentido de otimização. Como forma de agregar os dados com a pergunta anterior sobre a frequência de utilização de tipo de documentos, obtivemos resposta destacando que, o conhecimento construído na formação secretarial está diretamente relacionado à gestão documental no formato digital. Seguida da consequência em eficiência na localização de documentos diversos por meio deste conhecimento e habilidade, adicionado a organização precisa dos arquivos. O que confirma a teoria

Com esse dado, pode-se observar que a utilização de documentos no formato digital tem se tornado mais familiar no ambiente organizacional, sendo possível adaptar os conhecimentos primários à nova fase de gerir os arquivos. Desta forma não excluindo a existência dos documentos físicos, mas alternando a utilização e forma de acesso conforme a necessidade da tarefa executada. Podemos observar esses dados a seguir ilustrado no mapa mental, construído a partir das ideias e menções identificadas com mais frequência nas respostas captadas:

Figura 02 - Apresentação e ilustração das respostas obtidas a respeito da gestão documental no âmbito da transição dos arquivos.



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa. (2022)

Conforme a demonstração da Figura 2 , verifica-se que na opinião dos respondentes a maior vantagem de se utilizar arquivos no formato digital nas empresas é no que diz respeito a sua conservação, o que dá ao conteúdo do documento maior durabilidade, prolongando seu ciclo de vida útil, se comparado ao documento físico de papel. Seguido da vantagem de otimização do espaço físico, por não precisar de um lugar reservado na empresa para uso exclusivo de arquivamento de documentos e agilidade de busca de arquivos, tendo em vista que no aparelho eletrônico, como o computador existem ferramentas de buscas, que pela palavra chave ou primeiras letras do nome do documento é possível localizá-lo em poucos segundos.

Com esses dados obtidos, podemos fazer a comparação a luz do referencial teórico apresentado no início, para embasamento da pesquisa, onde é possível concluir a fala de (FÉLIX E SILVA, 2010) quando 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 dos processos. Complementada a exposição teórica de (AGUIAR; CABRAL, 2017), estando a tecnologia intimamente relacionada ao desempenho da rotina secretarial e sendo um forte elemento que suscitou a evolução da profissão no âmbito organizacional. E os demais citados reforçam a ideia de que o profissional de secretariado executivo possui habilidades e conhecimentos base para adaptações e aperfeiçoamento de suas atitudes que envolvem a gestão de documentos.

Quando perguntado quais mudanças ocorreram no período do isolamento, a maioria trouxe relatos de migração no formato de fazer a gestão dos documentos:

“Antes da pandemia a maior parte dos documentos chegavam de forma física, hoje cerca de 90% dos documentos chegam por e-mail ou outros canais digitais.” (Respondente 03).

“Fiz parte da contratação de pessoal. E não recebemos nenhum documento físico, digitalizamos os documentos e enviamos diretamente para o sistema. Até mesmo a assinatura para a contratação foi feita de forma digital.” (Respondente 05).

“Devido ao distanciamento os documentos passaram a ser enviados sobretudo de forma digital, infelizmente no meu trabalho quando recebemos algo digital devemos fazer a impressão do documento e eu acho isso desnecessário.” (Respondente 13).

“No trabalho da pandemia do Covid 19, os arquivos eram encaminhados de forma física e eletrônica. Durante a pandemia a grande maioria era enviado somente de forma eletrônica, somente alguns com muitas informações importantes eram enviados a forma física junto.” (Respondente 23).

Diante dos trechos relatados, podemos verificar que, em geral, houve a mudança no hábito das empresas, para que tivessem melhor adaptação daquela determinada situação. Por mais que alguns deles persistam, como o fato de receber arquivo digital e ter que imprimi-lo para acesso. A principal

indagação dessa questão é destinada a obter conclusões sobre as atividades de gestão documental praticadas por discentes do Secretariado Executivo que atuam nas organizações, analisando o conteúdo encontrado nas falas, junto com contribuições do conhecimento teórico para prática.

Mediante a exposição, identificamos que as atividades de gestão documental exercidas pelos pesquisados são semelhantes, de modo geral, há uma tendência na emissão e organização e arquivamentos dos documentos que são utilizados na rotina de trabalho, reforçando as idéias trazidas quando destacada a importância do conhecimento sobre a gestão dos documentos. Complementando a informação de adaptação no formato de arquivamento e gerenciamento de documentos. Podemos verificar várias funções derivadas do conhecimento de gestão documental pelo discente e profissional de secretariado, isso porque ele pode utilizar o conhecimento padrão e reformular determinadas funções, como por exemplo a seleção de arquivos, armazenamento e controle das informações, derivadas ao arquivos de formato virtual. Mesmo que haja existência de programas de gestão, o conhecimento explícito é fundamental para que possa ser colocado em prática, com o auxílio de ferramentas de gestão.

Quando interrogados a opinião, sobre quais as contribuições dos conhecimentos pelo discente do curso de secretariado executivo em gestão digital de documentos favorece os objetivos e metas da organização no período de isolamento social da Covid-19 obtivemos algumas respostas interessantes e reflexivas, onde podemos analisar que, a base teórica é importante para nortear as atividades práticas, entretanto a maior parte do conhecimento pode ser absorvido no dia a dia, conforme exercidas. Como podemos verificar nas falas a seguir:

“Esse tema é pouco abordado durante a formação acadêmica, grande parte do conhecimento que possui desenvolvi durante a minha atuação profissional. porém, acho esse tema de extrema importância pois a cada dia que passa temos a tecnologia mais presente em nossas vidas profissionais e o desenvolvimento dessa competência se faz necessária para um trabalho de excelência”. (Respondente 03)

“A adaptabilidade ao mercado e a busca por inovação fizeram-se muito presentes durante o contexto da covid-19. Atributos que são construídos ao longo da formação secretarial na academia e no próprio mercado”. (Respondente 10)

“O secretariado executivo é um curso que dialoga com várias áreas do conhecimento nos possibilitando conhecer diversos tipos de documentos e como reconhecer, catalogar, arquivar ,digitalizar. No secretariado nada se perde, tudo se aplica”. (Respondente 22)

“Foi possível levar muito mais organização no manuseio dos documentos por ainda manter documentos físicos. Meus conhecimentos proporcionaram essa organização principalmente na consulta de documentos (para saber por onde ele passou ou com quem estava)”. (Respondente 24).

Constata-se perante as falas descritas a sobre aderência aos arquivos digitais a mudança positiva no formato de acesso, também indica-se que o curso possibilita uma abertura maior de conteúdo, onde a gestão de documentos está incluída. Mesmo que ainda não seja apresentada na forma teórica a gestão documental digital, não houve muitos indícios de dificuldades na aderência da mudança para o meio virtual, isso porque há um embasamento que norteia o aluno durante as disciplinas sobre o assunto de gestão documental. Podemos sinalizar também a possibilidade de aprofundamento no assunto perante as explicações dos conteúdos referente a temática para que o aluno possa se sentir mais seguro quando deparado com essa atividade.

A prática do manuseio e arquivamento dos documentos, tendo em vista que durante o período de isolamento social não teria a possibilidade de deslocamento até o ambiente de trabalho, então o formato de documentos digitais e o trabalho remoto ganhou força entre as empresas, podendo extrair pontos positivos dessas mudanças, como a agilidade dos processos administrativos e redução de consumo de papéis. Com isso, é possível tirar vantagem econômica, no sentido que houve a redução de compra de papel e descarte desnecessário de folhas. Outro ponto que é relevante identificado durante a pesquisa, foi citado sobre possibilidade de transmissão do vírus por meio do documento físico, isso porque mesmo com o fim o *lockdown*, as organizações de saúde solicitaram que distanciamento permanecesse, com isso a utilização de envio e recebimentos de arquivos virtuais contribuem para a não ocorrência do contato físico e contaminação por meio de papéis, pois o vírus sobrevive por determinados tempos nas superfícies dos objetos.

Foi possível analisar na opinião dos respondentes a respeito das mudanças que ocorreram em decorrência da pandemia da covid-19 e que trouxe uma reorganização nos processos de gestão e armazenagem dos documentos, referente aos auxílios e otimização que a utilização dos arquivos digitais traz para a organização. Entre as falas apresentadas, pode-se salientar sobre a praticidade, agilidade no fluxo de informações, acessos simultâneos, diminuição da necessidade de arquivamento em espaço físico, entre outros. Desta forma, pode se constatar também que há mais vantagens do que desvantagem, se compararmos trechos categóricos que retratam a experiência dos participantes perante a adaptação do novo formato de gestão documental.

Observa-se um uma uniformidade na realidade organizacional onde atuam os discentes participantes da pesquisa estão inseridos, ressalta-se por eles que, o profissional de secretariado tem uma vantagem competitiva por obter conhecimentos prévios sobre as formas de gestão, controle e armazenamento dos arquivos por eles administrados. Entretanto, é possível exercer, na prática, competências abordadas em sala de aula, visto que pode haver correlação com as atribuições secretariais as atribuições que exercem no ambiente empresarial, sendo específicas ao setor de

atuação, independentemente do espaço físico o qual estão inseridos, com isso, pode-se facilmente utilizar o conhecimento adquirido durante o curso de secretariado executivo, tanto para assessoria ou gestão, estará apto a realizar as atividades propostas a esses profissionais.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização dessa pesquisa possibilitou uma compreensão do conhecimento dos discentes do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará, acerca da gestão de documentos e como esse conhecimento auxilia nas novas adaptações e demandas do mercado de trabalho, tendo em vista que em algumas ocasiões, como a realidade social em meio a pandemia, mostra como esses profissionais e alunos deram continuidade às atividades corporativas do ambiente em que estão inseridos.

No que diz respeito aos objetivos do trabalho, o primeiro objetivo buscou identificar as atividades de gestão documental praticadas por discentes do Secretariado Executivo atuantes nas organizações. Entre as atividades desenvolvidas e apresentadas pelos respondentes, é comum o gerenciamento de arquivos, como recepção e envio, elaboração de diversos tipos de documentos inerentes à profissão, arquivamento, identificação e classificação. Práticas apresentadas no decorrer deste trabalho como fundamentais para que tenha otimização nos processos de gestão dos documentos utilizados no dia a dia.

Atrelado ao primeiro objetivo, o segundo buscou conhecer as mudanças que ocorreram na forma de arquivamento e gestão documental na atuação secretarial de discentes de Secretariado Executivo, no período de isolamento social da Covid - 19, nesse sentido, observamos que mesmo com as novas atualizações de ambiente de trabalho, alocadas aos *home office*, ou *coworking*, com os conhecimentos obtidos perante as disciplinas, os discentes e profissionais sinalizam que adaptação aos arquivos de modelo digital, reformulação de espaços de arquivamento não lhes causaram grandes impactos, tendo em vista que foi de modo positivo e significativo para a realização das atividades.

Vinculado à questão apresentada anteriormente entramos no foco do terceiro objetivo que procurou discutir as contribuições dos conhecimentos secretariais em gestão digital de documentos para o alcance dos objetivos e metas da organização, na atuação de discentes de Secretariado Executivo, no período de isolamento social da Covid-19. Desta forma observa-se que os discentes e profissionais da área contribuíram de forma significativa, onde não tiveram dificuldades de aprimoramento da gestão de documentos físicos para os de formato digital, levando em conta que a multidisciplinaridade ofertada aos estudantes auxiliam no conhecimento e aprimoramento das competências por eles obtidas.

Assim, a partir das análises feitas, conclui-se que a formação do discente do curso de Secretariado Executivo, detém os conhecimentos necessários para atuação nas organizações.

Auxiliando nas demandas do mercado e atividades por eles desempenhadas. O que culmina o objetivo geral deste trabalho.

Em termos de limitações obtidas perante a pesquisa, refere-se ao número de participantes, mesmo com o alcance desejado de divulgação, a pesquisa contou com poucos perfis que atendessem aos critérios solicitados. Entretanto o que não prejudicou ao alcance dos objetivos propostos e da resposta norteadora do trabalho, sendo todos respondidos e classificados com base nas respostas obtidas. Por outro lado, foi possível conhecer de forma significativa a realidade enfrentada por esses profissionais e estudantes e como o conhecimento das técnicas foram benéficas para as adaptações necessárias.

Por fim, ressalta-se a necessidade de aprofundamento no estudo em busca de resultados mais específicos, e com maior número de participantes, para que haja uma mistificação e contraste entre os pesquisados. Como sugestão de possíveis pesquisas na temática apresentada, sugere-se a investigação do outro lado da figura empresarial, ou seja, uma pesquisa voltada aos empresários e organizações que possuem profissionais da área do secretariado executivo, e como seus conhecimentos na era de documentos digitais impactam nos resultados de suas empresas e como essa ferramenta pode ser inseridas nos setores que fazem utilização de documentos apenas no formato físico. Também se sugere a investigação acerca de aprofundamento em disciplinas que trazem o tema de gestão documental, acrescentando as opções de ferramentas de gestão documental no formato virtual para as organizações.

REFERÊNCIAS

- AGUIAR, M. E.; CABRAL, A. R. **Internet das Coisas e o Profissional de Secretariado Executivo**. Tecnologias em projeção, v. 8, n. 1, p. 112-127, 2017. Disponível em: <http://revista.faculdadeprojecao.edu.br/index.php/Projecao4/article/view/838>. Acesso em: 20 ago. 2021.
- BARDIN, Laurence. Análise de conteúdo. São Paulo: Edições 70, 2011.
- BERNARDES, Ieda Pimenta; DELATORRE, Hilda. Gestão Documental Aplicada. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008.
- Brasil 1985 Lei de regularização da profissão de secretariado executivo no país – disponível em <http://www.planalto.gov.br> – Acesso em 16 de maio de 2022.
- BRASIL. **Ministério do Trabalho e Emprego. Classificação Brasileira de Ocupações: 2523:Secretárias(os) executivas(os) e afins**. Disponível em: <http://www.mteco.gov.br/cbsite/pages/pesquisas/BuscaPorTituloResultado.jsf>. Acesso em: 27 de junho de 2022.
- CAMARGO, Ana Maria de Almeida; BELLOTTO, Heloísa Liberalli; BOTANI, Aparecida Sales Linares. **Dicionário de Terminologia Arquivística**. São Paulo: Associação dos Arquivistas Brasileiros-núcleo Regional de São Paulo, 1996.
- DUDZIAK, E. A. Arquivos e documentos empresariais: da organização cotidiana à gestão eficiente. Revista de Gestão e Secretariado, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 90-110, jan./jun., 2010. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/5/74>. Acesso em: 06 de novembro de 2021
- 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: 09 de novembro de 2021.
- Gil, Antonio Carlos (2008). **Como elaborar projetos de pesquisa**. (4aed.) São Paulo: Atlas
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Desocupação, renda, afastamentos, trabalho remoto e outros efeitos da pandemia no trabalho. IBGE, [S. l.], 2020. PNAD COVID19: Trabalho. Disponível em: <https://covid19.ibge.gov.br/pnad-covid/trabalho.php>. Acesso em 12 jul. 2022.

LACOMBE, C.; RONDINELLI, Rosely Curi. **Gestão e preservação de documentos arquivísticos digitais**: revisitando alguns dos conceitos que as precedem. *Acervo*, 2016, vol. 29, no 2, p. 61-73

Lakatos, E. M. & Marconi, M. de A. (2010). **Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas.

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_semissec2013_artigos/o-secretario-executivo-no-controle-e-gerenciamento-02.pdf. Acesso em: 16 de maio de 2021.

MACHADO, M.B.P. A gestão dos documentos públicos municipais. *Métis: História e Cultura*, Caxias do Sul, v.3, n.5, p. 115-127, 2004. Disponível em:

<http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/metis/article/view/1147/786>. Acesso em: 14 de maio de 2021.

MAIA, F. L.; MÜLLER, R. BERNARDO, K. A. da S. **O trabalho remoto no Secretariado: panorama da realidade brasileira a partir do cenário do Covid-19**. *Revista Expectativa, [S. l.]*, v. 19, n. 2, p. 118–137, 2020. DOI: 10.48075/revex.v19i2.25818. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/25818>. Acesso em: 14 jul. 2022.

MEDEIROS, J.B.; HERNANDES, S. *Manual da secretária: técnicas de trabalho*. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

NONATO JÚNIOR, Raimundo. *Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das ciências das assessorias*. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009

ORTOLAN, Niqueli. **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: . Acesso em 05 de julho de 2022.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática**. 3. ed. rev. ampl. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

PAIVA, V. L. M. O. O que é Pesquisa. In: PAIVA, V. L. M. O. **Manual de pesquisa em Estudos Linguísticos**. 1. ed. São Paulo: Parábola, 2019. ISBN 978-85-7934-169-4. cap. 1

PRECIADO, P. B. Aprendiendo del virus. In AMADEO, Pablo. (Éd.) **Sopa de Wuhan**. Madrid: ASPO (Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio), 2020, p.163-185.

ROCCO, B. C. B. **Um estudo sobre gestão de documentos arquivísticos digitais na Administração Pública Federal brasileira**. 2013. 130 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação), Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2013. Disponível em: <https://ridi.ibict.br/handle/123456789/711>.

RONDINELLI, R. C. **Gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos: uma abordagem teórica da diplomática arquivística contemporânea**. v. 4, ed. Rio de Janeiro: FGV. p. 160, 2005

SANTOS, V. **Preservação de documentos arquivísticos digitais**. *Ciência da Informação*, Rio de Janeiro, v. 41, n. 1, p. 114-126, 2012. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/viewFile/1357/1536>. Acesso em: 10 maio. 2022.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Cortez, v. 23, 2014. 2270-2.

SILVA, Danielle Pereira da 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: . Acesso em: 05 de jul. 2022.

SOUZA et al. **Teletrabalho: um segmento de atuação para o profissional de secretariado**. *Revista Perspectivas Contemporâneas*, Florianópolis, v. 1, n. 13, p. 1-17, nov./dez. 2018. Disponível em: <https://revista2.grupointegrado.br/revista/index.php/perspectivascontemporaneas/article/view/2450/984>. Acesso em: 14 de jul. 22

UFC – UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca Universitária. **Projeto Pedagógico do Curso de Secretariado Executivo**. Fortaleza, 2017. 75 p. Disponível em: https://si3.ufc.br/sigaa/public/curso/ppp.jsf?lc=pt_BR&id=657453. Acesso em: 12 jul. 2022.

VARELA, Katiusa; NEUMANN, Susana Elisabeth. **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 17 de maio de 2022..

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: 17 de maio de 2022.

VITALIS, Luiza Wioppiold; ANDRIOLO, Leonardo José. **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: . Acesso em: 05 de julho de 2022.

ZWIRTES, Cristiane Lessa; DURANTE, Daniela Giaretta, (2011). **Gestão documental: atuação do secretário executivo**. *Secretariado Executivo Em Revista@*. v. 3, n. 1, 15 jun. 2011. Disponível em: <<http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/1759>> Acesso em 17 de maio de 2022.

APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

QUESTIONÁRIO

A - PERFIL DO ENTREVISTADO

Este formulário faz parte da pesquisa da monografia de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará - UFC. As perguntas aqui expostas são destinadas aos alunos do curso de secretariado executivo que esteja atuando no mercado de trabalho e possua conhecimento a respeito da Gestão Documental e Arquivos Digitais.

No quesito formação e atuação: Você cursou disciplinas que abordam a temática de gestão documental, atua na área de Secretariado Executivo, desenvolve atividades de gestão de documentos e manuseio de documentos digitais ?

1. Sim. Atendo a todos os critérios propostos ()
2. Atendo aos critérios parcialmente ()
3. Não atendo a nenhum dos critérios propostos ()

1. Vínculo empregatício:

() Contrato CLT () Estagiário () Prestador de Serviço () Trabalho Temporário

2. Faixa Etária:

() 18 - 25 anos () 26 – 35 anos () 36 – 45 anos () acima de 46 anos

3. Sexo:

() Feminino () Masculino

4. Há quanto tempo trabalha na instituição?

() Há menos de 1 ano () Entre 1 e 5 anos () Entre 6 e 10 anos
() Há mais de 10 anos

5. Quais atividades de gestão documental você desenvolve na empresa onde atua?

() Organização/Administração

- Manuseio/Encaminhamentos
- Consultas
- Arquivamentos
- Todas as opções anteriores
- Outros

6. Em sua rotina de trabalho, qual o tipo de arquivos ou documentos mais utilizados para realizar as atividades?

- Documentos físico Documentos digitais Ambos

6. Quais conhecimentos construídos na formação secretarial estão relacionados à gestão documental?

- Organização de forma precisa
- Eficiência na localização de documentos diversos
- Proporção de segurança aos dados e informações
- Controle de materiais e conteúdos no formato físico

7. Quais mudanças ocorreram na forma de arquivamento dos documentos no período da pandemia de Covid19 ?

8. Diante das opções descritas abaixo, sinalize a que se enquadra com sua opinião a respeito do formato de arquivos digitais na empresa, como auxiliaram as atividades no período da Pandemia ?

- Agilidade e praticidade nos processos de administração e manuseio
- Evitar que itens importantes sejam descartados erroneamente
- Acesso ilimitado (ambiente)
- Diminuição de volume de materiais utilizados para efetuar uma atividade
- Precaução de contaminação por materiais físicos (papéis, pastas, utensílios)
- Outros

9. Qual das alternativas a seguir você acha que utilização na gestão e arquivamento de documentos no formato digital é mais favorável para a empresa ?

- Otimização do espaço físico
- Agilidade de busca de arquivo
- Acesso de qualquer lugar físico
- Conservação do documento por tempo indeterminado
- Outros

10. Em sua opinião, quais as contribuições dos conhecimentos pelo discente do curso de Secretariado Executivo em gestão digital de documentos favoreceu os objetivos e metas da organização no período de isolamento social da Covid-19 ?