

GESTÃO DOCUMENTAL: ATUAÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO

Cristiane Lessa Zwirtes¹

Daniela Giaretta Durante²

Resumo

A gestão de documentos é uma atividade fundamental em todas as organizações, por meio da organização dos arquivos, da triagem e conservação dos documentos e da atuação efetiva do gestor documental, com o objetivo de agilizar o processo decisório e preservar a memória e a cultura organizacional. O presente texto é fruto do Estágio Profissional Supervisionado de Secretariado Executivo, desenvolvido na área arquivística e objetiva salienta a importância da gestão documental para a agilidade dos processos produtivos, sobretudo, para o processo decisório empresarial, além de demonstrar a atuação do profissional de secretariado nessa área.

Palavras-chave: arquivística; gestão documental; secretário executivo

1 Introdução

Diante das mudanças econômicas e tecnológicas que impulsionam a competitividade dos mercados, o tratamento da informação organizacional, por meio da gestão documental, assume espaço vital nos negócios da empresa. A conscientização dos dirigentes empresariais em relação à atuação de um profissional responsável pelo gerenciamento dos documentos torna-se um diferencial no uso adequado da informação.

A necessidade de sistematizar as informações decorrentes da experiência humana, em sua imensa diversidade, tem produzido um grande número de registros que a testemunham e indicam os caminhos trilhados, possibilitando o seu conhecimento e reavaliação. Esses registros constituem-se no que é designado como documentos, ou seja, um conjunto de informações registradas em um suporte. Para que esses cumpram

¹ Bacharel em Secretariado Executivo Bilíngüe/UPF. crisslz@yahoo.com.br

² Professora do Curso de Secretariado Executivo Bilíngüe/UPF. Mestranda em Gestão de Organizações e do Desenvolvimento/UNIJUÍ, Especialista em Gestão Secretarial e Pedagogia Empresarial, Bacharel em Secretariado Executivo Bilíngüe. gdaniela@upf.br

sua função social, administrativa, técnica, jurídica, cultural, é necessário que estejam organizados, sejam preservados e acessíveis.

Sob esse enfoque, as organizações necessitam de uma visão estratégica em arquivos, com a preocupação de preservar a informação produzida no âmbito interno e externo, otimizando os processos e a produtividade. Para isso é essencial a preservação do acervo através de modernas técnicas de conservação, digitalização das informações, espaços adequados para arquivos, atuação do gestor documental, entre outros fatores.

Normalmente, a gestão documental nas organizações é realizada por profissionais da área secretarial, em razão disso, a graduação em Secretariado Executivo proporciona o desenvolvimento da habilidade em gestão documental, podendo o profissional contribuir com conhecimentos e técnicas arquivísticas para uma melhor organização do fluxo documental das organizações. O presente artigo, fruto do Estágio Profissional Supervisionado de Secretariado Executivo, desenvolvido na área arquivística, objetiva salientar a importância da gestão documental para a agilidade dos processos produtivos, sobretudo, para o processo decisório empresarial.

O texto está organizado em três partes, além da introdução e das considerações finais. Na primeira parte consta um pequeno relato da evolução das técnicas arquivísticas. Na segunda, apresenta-se a gestão documental, enfocando a organização dos arquivos, a triagem e conservação dos documentos e a função do gestor documental. Na terceira parte, descreve-se a experiência prática realizada na área arquivística.

2 Histórico da Arquivística

Na antiguidade, eram considerados arquivos a escrita em mármore, cobre, marfim, tábuas, papiro, pergaminho e, logo após, o papel, com o poder de reunir provas escritas que serviam somente para estabelecer ou reivindicar direitos. Vistos como depósitos de documentos, os arquivos, quando não tinham mais utilização, eram transferidos para museus e bibliotecas, surgindo a distinção entre arquivo administrativo e histórico (PAES, 2004). Nessa fase, a Arquivologia era mais uma prática que uma ciência.

Na opinião de Medeiros e Hernandes (1995), nos antepassados os documentos assumiam apenas valor histórico. Somente após a Segunda Guerra Mundial, o arquivo assumiu outro enfoque, com a finalidade de racionalização de informações, eficiência administrativa e agilidade na tomada de decisão.

Diante da nova mentalidade administrativa e da necessidade de constante pesquisa na documentação para um processo decisório coerente e adequado à empresa e velocidade na recuperação de informações, as organizações passaram a sentir a necessidade de arquivos maiores e mais funcionais. Nesse cenário, a estruturação e padronização através da arquivística, bem como da Gestão Documental assumem vital importância nos negócios, na lucratividade e na produtividade.

A partir da segunda metade do século XIX, a Arquivologia se desenvolveu como uma disciplina, sendo o seu objetivo o gerenciamento de arquivos através da gestão de documentos (SCHELLENBERG, 2006). Desde então, especialistas no assunto, dentre eles Schellenberg (2006), se detiveram no estudo de métodos arquivísticos, possibilitando que atualmente se tenha à disposição novas metodologias de acervo documental, que proporcionam acessibilidade nas comprovações legais e fiscais, de forma rápida e imediata.

Assim, atualmente, os arquivos têm relação direta com a preservação de documentos e informações, garantindo acesso permanente em um patrimônio documental conservado, com técnicas capazes de evitar a deterioração dos registros originais.

3 Gestão Documental

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).

Sob essa perspectiva, a gestão documental é a mais nova metodologia utilizada pelas empresas modernas para a organização de documentos em arquivos, mantendo viva a memória cultural, com acessibilidade e padronização, visando velocidade no fluxo de informações aos seus consultores. Ainda, contribui na tomada de decisões, recuperando informações. Entretanto, para que isso ocorra, são necessárias práticas que garantam a organização e preservação dos arquivos.

A Lei nº. 8.159, de 08 de janeiro de 1991, trata da política nacional de arquivos e constitui-se na base inicial da implantação do gerenciamento de qualquer acervo documental em empresa pública ou privada. A lei indica o ciclo dos documentos, bem

como que, após o seu uso administrativo, podem ser eliminados ou transferidos para arquivamento. Indica também a temporalidade de guarda e a destinação final dos documentos.

A gestão documental é definida pela Lei nº. 8.159 como o “conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente”. Nesse sentido, o gerenciamento de documentos veio contribuir para as funções arquivísticas sobre diversos aspectos, principalmente, ao garantir a definição, de forma criteriosa, de parcela de documentos que constituem o patrimônio arquivístico.

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.

3.1 Organização de arquivos

Atualmente trabalha-se com a idéia de que arquivo é uma técnica que compete à organização dos documentos de pessoa física ou jurídica, onde constam registros das atividades ocorridas em decorrência da existência de uma organização em cumprimento dos objetivos, conservados para consultas futuras e para maior agilidade e eficácia do processo decisório (MEDEIROS; HERNANDES, 1995).

A informação é vital para as organizações, sendo considerada por muitos como o principal ativo, merecendo, portanto, ser tratada como um recurso tão importante quanto os recursos humanos, materiais ou financeiros. As organizações necessitam reconhecer a informação como recurso fundamental e formular uma política institucional para a mesma, visando que o seu acesso seja fácil e imediato a todos quantos dela necessitarem, a fim de dar aos tomadores de decisão o suporte necessário, para que eles possam tomar decisões certas e adequadas e assegurar transparência aos atos administrativos (SHELLENBERG, 2006).

Considerar a importância dos arquivos nas organizações passa, necessariamente, pela reflexão e compreensão do que eles significam. A função primária de um arquivo é

guardar a documentação, preservando a originalidade de criação dessa documentação e fornecer aos interessados as informações contidas em seu acervo (PAES, 2004).

Por outro lado, a produção de documentos, a burocratização do seu tratamento, o uso massivo de tecnologias de reprodução e o crescente interesse na preservação da memória, levam empresas a aumentarem repentinamente suas massas documentais. Diante de grande massa documental, a alternativa é iniciar a organização com base nos ciclos vitais dos documentos, a saber: corrente, intermediário e permanente.

Paes (2004) explica que a fase corrente corresponde a primeira idade dos documentos, momento em que eles possuem valor administrativo. Na fase intermediária ou meia idade, o documento adquire valor probatório e/ou legal. Já na fase permanente ou terceira idade o documento possui valor histórico e científico, os quais se sobrepõem aos demais valores e caso o documento não tenha nenhum desses valores poderá ser eliminado.

No entendimento de Beltrão e Passos (1991), os arquivos podem ser classificados conforme a frequência de consultas ou idade, podendo ser corrente ou ativo atribuído aos documentos que necessitam serem consultados com maior frequência e com fácil acesso. Os intermediários ou transitórios são consultados com menor frequência, mas com necessidade de acesso para resolução de algum fato que precisa ser retomado. Esses documentos também podem ser acondicionados em caixas de transferência, desde que mantidos próximos do local de trabalho para facilitar a consulta. O terceiro estágio refere-se ao arquivo permanente ou inativo, considerado a memória da empresa. Este último é conservado em virtude de valores legais, essenciais em casos de auditorias, e também pelo valor histórico e cultural, porém não possui validade de ordem administrativa.

Os documentos são classificados quando passam pela triagem, momento em que o profissional avaliará o conteúdo e o(s) valor(es) de cada documento.

3.2 Triagem dos documentos

Uma das principais características da moderna arquivologia é a importância que se dá à triagem e ao tratamento das grandes massas documentais. Entretanto, muitas vezes, o conceito de triagem se confunde com o de avaliação, na medida em que ambos os processos se relacionam à depuração da massa documental arquivística, eliminando documentos sem valor e preservando aqueles que o tenham, seja para fins

administrativos ou de pesquisa histórico-científica (PAES, 2004). Em outras palavras, a triagem é a redução da massa documental após cuidadosa análise e avaliação.

A tabela de temporalidade dos documentos pode prever a triagem em seu próprio conteúdo quando assinala que serão preservados apenas exemplares únicos de documentos repetitivos, ou quando destina conjuntos documentais à eliminação, uma vez que outros de mesmo teor, já se encontram preservados.

Evidentemente não é possível conservar todos os documentos produzidos e, mesmo que fosse, os historiadores do futuro não teriam condições de utilizá-los. Então, a triagem auxilia na identificação de uma parcela significativa de cada conjunto de documentos a serem preservados. Dessa forma, a triagem possibilita que as informações sejam transmitidas de geração em geração sem correr-se o risco de se submergir num mar de papéis.

3.3 Preservação de informações e de documentos

As técnicas de conservação de informações têm evoluído, sendo necessário, num primeiro momento analisar as exigências dos diferentes suportes, visto que materiais como disquetes, cds, fitas e até papéis demandam procedimentos distintos de conservação para prolongar, ao máximo, suas vidas úteis.

Outros fatores importantes a serem observados são as técnicas de construção de prédios de arquivo, climatização, proteção contra insetos e outros agentes destrutivos, restauração, equipamentos específicos e assim por diante. Dessa maneira é essencial um minucioso diagnóstico para identificar as estruturas prediais, segurança, acondicionamento, manuseio e consultas para então realizar o planejamento das prioridades do projeto arquivístico.

Assim, a conservação de documentos também implica na análise da umidade, local, temperatura, ventilação, riscos de incêndio, utilização de material não-inflamável, poeira, gases e pragas em médio e longo prazo. O Arquivo Nacional tem publicado em seu *site* normas técnicas e orientações de construção de arquivo e conservação dos mesmos. Paes (2004) também sugere algumas precauções como a desinfetação, limpeza, alisamento e restauração de papéis, para que a resistência dos mesmos seja maior.

A tecnologia de digitalização também tem auxiliado na conservação de documentos e informações. A digitalização das informações racionaliza documentos, tempo, trabalho e quando esta ferramenta encontra-se disponibilizada em rede, a consulta em arquivo digital facilita a todos os setores. Um procedimento que é bastante difundido nessa linha e também para redução do volume de papéis é a microfilmagem, ou seja, a transferência das informações contidas num documento para um suporte de dimensões reduzidas, com ampla segurança e conservação das informações. É inegável que o emprego da microfilmagem é importante para o arquivo, entretanto o fator determinante de sua aplicação não deve ser o da redução de volume e sim da garantia e conservação (SABINO; ROCHA, 2004).

3.4 O gestor documental

Um dos fatores importantes na implantação e acompanhamento da gestão documental está relacionado aos profissionais que desenvolverão o trabalho. Normalmente, um conjunto de pessoas está diretamente envolvido com a documentação, desde a sua produção até a sua eliminação ou guarda permanente. Por essa razão, o gestor documental, o responsável pelo gerenciamento dos documentos, precisa orientar, coordenar e acompanhar as pessoas envolvidas, bem como o desenvolvimento dos trabalhos. Também precisa conscientizar essas pessoas de suas responsabilidades com o tratamento dos documentos e informações, salientando que suas atitudes contribuirão ou não para uma gestão documental eficaz.

A maioria das empresas, mesmo as de grande porte, ainda não tem em seu quadro funcional pessoas com formação específica em arquivologia, para gerenciarem a documentação. Normalmente, essa atividade é desenvolvida pelos profissionais da área secretarial, assumindo as responsabilidades de planejamento, organização e controle do(s) arquivo(s). Com a missão de assegurar as informações para o futuro, o gestor documental gerencia o acervo documental do presente e do passado.

Tendo em vista que 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.

4 Experiência Prática em Gestão Documental

Uma experiência prática relacionada à gestão documental foi realizada a partir do Estágio Profissional Supervisionado do Curso de Secretariado Executivo Bilíngüe, em que os arquivos ativos e permanente de uma unidade da instituição escolhida foram (re)planejados e (re)organizados.

O pré-diagnóstico e o diagnóstico foram o ponto de partida no desenvolvimento do projeto de organização de documentos, subsidiado pela proposta de modelos de classificação, avaliação e descrição apropriadas, visando a um resultado final eficiente e eficaz. O levantamento geral dos dados sobre as atividades, fluxo informacional, estruturas e funções retratam a concepção que a organização tem sobre a importância e o valor da informação. A figura 1 ilustra a situação encontrada pela estagiária.

O tratamento da informação, com a finalidade de recuperação e uso supõe conhecimento e aplicação conjunta de teoria,



Figura 1: Arquivo antes da gestão documental

metodologia e prática. É necessária a atenção especial no diagnóstico, na constituição, na manutenção e o apoio dos dirigentes na gestão de arquivos. Por essa razão, entrevistas com usuários dos documentos foram realizadas, buscando identificar os principais documentos gerados, o controle desse fluxo, os documentos recebidos de outras unidades ou organizações, as datas limites de conservação do documento, os volumes existentes, os critérios de arquivamento, as condições físicas de armazenamento e os critérios de transferência e de descarte. Quanto à situação de consulta desses arquivos, buscou-se levantar os usuários reais e potenciais, bem como a existência de critérios de controle e de empréstimo dos documentos.

Após o diagnóstico, com o objetivo de melhorar a situação detectada, sugeriu-se e realizou-se os seguintes procedimentos: (1) implantação de práticas de gestão documental; (2) organização dos documentos baseada em procedimentos arquivísticos;

(3) implantação de códigos de assunto para catalogação e índice; (4) avaliação da documentação acumulada e sua destinação final; (5) adequação do sistema aos procedimentos arquivísticos; (6) centralização da documentação nas fases corrente e permanente em salas de arquivo; (7) higienização dos documentos de valor permanente; (8) acondicionamento apropriado para os documentos de tamanho especial e (9) redefinição do *layout* dos espaços arquivísticos.

Incontestável é a importância de arquivos organizados, e o trabalho de gestão documental desenvolvido resultou na redução de depósitos de papéis sobre as mesas de trabalho e na agilidade do fluxo de atividades relativas a consultas no acervo documental. A escolha do material permanente teve relação direta com a forma de acesso, tipo de documento, local, dimensões, frequência de uso e volume de documentos, entretanto foram priorizadas flexibilidade e capacidade de expansão, valorizando o aspecto operacional e investimento para a empresa. As figuras 2, 3 e 4 demonstram os resultados da gestão documental.



Figura 2: Arquivo depois da gestão documental

O sistema de arquivamento adotado permitiu entre outros fatores (1) a reciclagem dos armários, tornando o ambiente mais funcional com o enxugamento dos espaços ociosos e o ordenamento da documentação em local prático e acessível para todos os funcionários; (2) a racionalização do trabalho de arquivamento e a recuperação rápida e precisa de



Figura 3: Arquivo depois da gestão documental

documentos e informações; (3) o impedimento do acréscimo indiscriminado do volume de documentos; (4) o controle do trâmite de processos desde sua geração até a sua destinação final; (5) a facilidade de

transferência ou eliminação dos documentos; (6) a preservação e conservação dos documentos e o preparo da documentação para a guarda definitiva ou para a transferência.

A experiência possibilitou a prática de uma das competências indispensáveis ao profissional de Secretariado Executivo - a Gestão Documental -, em que todos os envolvidos tiveram ganhos. O profissional obteve aprendizagem mediante a reflexão e a articulação entre teoria e prática; a organização e seus funcionários ganharam ao permitirem que fosse introduzido um gerenciamento documental mais eficiente, ágil e confiável. O público em geral certamente



Figura 4: Arquivo depois da gestão documental

colherá frutos desse trabalho a partir de informações mais precisas e ágeis e assim por diante.

5 Considerações Finais

Se hoje é possível conhecer fatos históricos é porque arquivos os preservaram, pois os arquivos não podem constituir acervos esquecidos, muito ao contrário, são constantemente utilizados e por essa razão é que são considerados fontes históricas valiosas. Entretanto, o patrimônio cultural normalmente encontrado nas organizações refere-se aos registros de natureza exclusivamente administrativa.

A gestão documental, por meio da organização dos arquivos, da triagem e preservação dos documentos e da atuação efetiva do gestor documental, tem se mostrado uma importante metodologia arquivística, cujo seu objetivo maior é fornecer apoio aos processos de trabalhos, principalmente, ao processo decisório.

Ao se propor a gestão documental é necessário, antes de qualquer iniciativa, conhecer bem a organização, o trâmite dos documentos e o ciclo das informações. Os documentos, de acordo com o seu ciclo vital, devem seguir um plano de classificação e conservação para que assim sejam melhor arquivados e cumpram seus objetivos. Como a função de um arquivo é guardar a documentação e fornecer as informações de maneira rápida e segura de seus acervos, não há um método único válido de arquivamento.

A gestão documental normalmente está a cargo do profissional da área secretarial, enquanto gestor documental, razão pela qual se faz necessário que esse profissional tenha conhecimentos teóricos e práticos suficientes para gerenciar a documentação e a informação organizacional.

Salienta-se que o ideal é a implantação da gestão documental em toda a organização, seguida da conscientização dos atores organizacionais em torno da importância da metodologia e das responsabilidades de cada um para o sucesso da referida metodologia. Em outras palavras, do secretário executivo, também é esperado a incorporação de uma nova mentalidade organizacional em torno da informação, da documentação e dos arquivos.

Portanto, após a implantação da gestão documental, a estratégia é a disseminação dos seus objetivos e das suas vantagens, a partir das informações e documentos organizados como os principais patrimônios da empresa. O desenvolvimento do Estágio permitiu perceber essas vantagens na prática, ao mesmo tempo em que permitiu demonstrar à organização as contribuições da gestão documental.

6 Referências

BELTRÃO, M; PASSOS, E. I. *Prática de Secretariado*. São Paulo: Atlas, 1991.

BRASIL. *Lei nº 8.159*, de 8 de janeiro de 1991. disponível em: <<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm>>. Acesso em: 5 março 2007.

GRION, L. S. *Dicas e estratégias para o desenvolvimento da secretária*. São Paulo: Érica Ltda, 1996.

MEDEIROS, J. B.; HERNANDES, S. *Manual da Secretária*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

PAES, M. L. *Arquivo: Teoria e Prática*. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

ROCHA, F. G.; SABINO, R. F. *Secretariado: do escriba ao web writer*. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SCHELLENBERG, T. R. *Arquivos Modernos, Princípios e Técnicas*. Rio de Janeiro: FGV, 2006.