



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

**GABRIEL ANTUAN SANTOS**

**ATUAÇÃO DO SECRETARIADO EXECUTIVO NA GESTÃO  
DOCUMENTAL VIRTUAL**

São Cristóvão  
2023

**GABRIEL ANTUAN SANTOS**

**ATUAÇÃO DO SECRETARIADO NA GESTÃO  
DOCUMENTAL VIRTUAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe, como requisito parcial para a obtenção do título de **Bacharel em Secretariado Executivo**.

Orientadora: Profa. Dra. Rosimeri Ferraz Sabino

São Cristóvão  
2023

**GABRIEL ANTUAN SANTOS**

**ATUAÇÃO DO SECRETARIADO NA GESTÃO  
DOCUMENTAL VIRTUAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

São Cristóvão, 13 de setembro de 2023.

Banca examinadora

Profa. Dra. Rosimeri Ferraz Sabino - Orientadora  
Universidade Federal de Sergipe

Profa. Dra. Valéria Aparecida Bari  
Universidade Federal de Sergipe

Prof. Dr. Abimael Magno do Ouro Filho  
Universidade Federal de Sergipe

Dedico este trabalho a Ton (*in memoriam*), cuja centelha iluminava a um caminho inspirador. Eu serei sempre grato.

.

## **AGRADECIMENTOS**

Inicialmente, agradeço a Deus, que me deu força e determinação para alcançar este momento. Foi Nele que me confortei e encontrei luz nos momentos mais difíceis nessa trajetória de minha graduação. Também tenho certeza de que foi Ele que colocou em meu caminho pessoas que serviram de pilares para o desenvolvimento de minha autoconfiança. Então, quero agradecer aos “pilares” da minha vida.

Aos professores do Departamento de Secretariado Executivo, em especial às Profas. Dras. Rosimeri Ferraz Sabino e Silvia Regina Paverchi, por terem sido muito além de educadoras. Vocês, professoras, acreditam em meu potencial mais do que eu mesmo. Muito obrigado por todos os momentos de debates e pelas conversas de incentivo. Vocês conseguiram trazer à tona o meu melhor.

Aos meus amigos, que sempre buscaram me inspirar e me motivar, e que também puxaram a orelha quando foi preciso, agradeço por todos os momentos de companheirismo.

Por fim, agradeço a minha mãe, cujo apoio foi e é sempre presente. É mãe, pai, amiga e mentora. Mãe, eu queria ter uma pequena parte da força que vejo em você. Muito obrigada por ser a pessoa maravilhosa que você é, por nunca ter me faltado e por acreditar em mim.

Para a mente racional nada é inexplicável, é apenas algo que ainda não foi explicado.

Doctor Who (1977, s/p).

SANTOS, Gabriel Antuan. **Atuação do Secretariado na gestão documental virtual**. Orientador(a): Dra. Rosimeri Ferraz Sabino. 2023. 46 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Secretariado Executivo) – Departamento de Secretariado Executivo, Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2023.

## RESUMO

O objetivo desta pesquisa, exploratória e descritiva, foi analisar a prática secretarial na gestão documental virtual. Como etapas da investigação buscou-se identificar as principais tecnologias voltadas à referida gestão; verificar quais dessas tecnologias são adotadas pelos(as) secretários(as) na sua rotina profissional; e analisar as competências mobilizadas pelos(as) secretários(as) para a gestão documental virtual. Para a coleta de dados foi aplicado um questionário, com perguntas fechadas, aplicado a(à) secretário(as) atuantes e participantes em grupos do aplicativo WhatsApp. As perguntas visaram identificar o perfil do respondente, o conhecimento sobre tecnologias de gestão documental, as tecnologias que esse público utiliza ou deseja utilizar no trabalho e as competências que acreditam serem essenciais para a gestão eletrônica de documentos. Obteve-se dezesseis respondentes. As análises sobre os resultados indicam a utilização da gestão eletrônica de documentos, destacando-se o uso de programas para criação de documentos e sistemas de armazenamento em nuvem. Sobre as competências, constatou-se a aplicação da capacidade de adaptação a mudanças tecnológicas, pensamento analítico, habilidade de organização, conhecimentos técnicos em software de gestão documental e comunicação clara.

Palavras-chave: Gestão documental virtual. Gestão eletrônica de documentos. Secretariado. Tecnologias.

SANTOS, Gabriel Antuan. **Atuação do Secretariado na gestão documental virtual**. Orientador(a): Dra. Rosimeri Ferraz Sabino. 2023. 46 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Secretariado Executivo) – Departamento de Secretariado Executivo, Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2023.

## **ABSTRACT**

The objective of this exploratory and descriptive research was to analyze the secretarial practice in virtual document management. The steps of the investigation were to identify the main technologies aimed at this management; to verify which of these technologies are adopted by secretaries in their professional routine; and to analyze the skills mobilized by secretaries for virtual document management. For data collection, a questionnaire with closed questions was applied to active secretaries and participants in WhatsApp groups. The questions aimed to identify the respondent's profile, knowledge about document management technologies, the technologies that this audience uses or wishes to use at work and the skills they believe are essential for electronic document management. Sixteen respondents were obtained. The analysis of the results indicates the use of electronic document management, highlighting the use of programs for document creation and cloud storage systems. Regarding competencies, it was found the application of the ability to adapt to technological changes, analytical thinking, organizational skills, technical knowledge in document management software and clear communication.

**Keywords:** Electronic document management. Secretarial skills. Technologies. Virtual document management.

## **LISTA DE FIGURAS**

Figura 1 -	Características e partes constituintes dos documentos .....	19
------------	---	----

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Faixa etária dos(as) respondentes .....	24
Gráfico 2	Escolaridade dos(as) respondentes .....	25
Gráfico 3	Localidade dos respondentes .....	26
Gráfico 4	Facilidade no domínio de tecnologias .....	26
Gráfico 5	Dificuldade no domínio de tecnologias .....	27
Gráfico 6	Tecnologias na rotina administrativa .....	28
Gráfico 7	Tecnologias essenciais na rotina administrativa .....	29
Gráfico 8	Controle de documentos na rotina administrativa .....	29
Gráfico 9	Busca de documentos na rotina administrativa .....	30
Gráfico 10	Competências essenciais na gestão documental .....	31
Gráfico 11	Habilidades para eficiência da gestão documental .....	32
Gráfico 12	Competência técnica utilizada pelos entrevistados .....	33
Gráfico 13	Habilidades de comunicação utilizada pelos entrevistados .....	33

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CONAES	Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior
GED	Gestão Eletrônica de Documentos

## SUMÁRIO

1	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	13
2	<b>REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	17
2.1	A GESTÃO DOCUMENTAL E SUAS TECNOLOGIAS.....	18
2.2	A GESTÃO DOCUMENTAL NO SECRETARIADO.....	19
3	<b>METODOLOGIA</b> .....	22
4	<b>ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b> .....	24
4.1	PERFIL DOS RESPONDENTES.....	24
4.2	CONHECIMENTO SOBRE TECNOLOGIAS PARA A GESTÃO DOCUMENTAL.....	26
4.3	TECNOLOGIAS NAS ROTINAS SECRETARIAIS.....	27
4.4	COMPETÊNCIAS PARA A GESTÃO DOCUMENTAL.....	30
5	<b>CONCLUSÃO</b> .....	34
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	37
	ANEXO.....	41

## 1 INTRODUÇÃO

O objetivo desta pesquisa, exploratória e descritiva, foi analisar a prática secretarial na gestão documental virtual, buscando-se responder como ocorre a atuação dos(as) secretários(as) executivos(as) no âmbito dessa gestão. Como etapas da investigação buscou-se identificar as principais tecnologias voltadas à referida gestão; verificar quais dessas tecnologias são adotadas pelos(as) secretários(as) na sua rotina profissional; e analisar as competências mobilizadas pelos(as) secretários(as) para a gestão documental virtual.

O volume atual de informações no cotidiano das organizações, provenientes das transações e relacionamentos necessários aos negócios, impõem o uso de tecnologias cada vez mais especializadas para a sua organização e distribuição ao público interno e externo. Isso pode ocorrer por meio da documentação na forma física ou virtual. Nessa última, constam os documentos eletrônicos.

O gerenciamento dessa massa documental de forma virtual ocorre por meio de sistemas informatizados, os quais podem integrar as etapas desde a produção até o arquivamento. Essas ações são inerentes às atividades dos(as) secretários(as). Entre as principais tarefas secretariais consta a gestão da documentação, que pode envolver a criação e gerenciamento de arquivos tanto físicos como eletrônicos. Para o caso de documentos que são constituídos e circulam no meio virtual, as tecnologias utilizadas para a sua gestão exigem uma maior capacidade de adaptação e aprendizado por parte dos profissionais de Secretariado.

Nesse cenário, os(as) secretários(as) necessitam conhecer e avaliar quais as tecnologias se adequam aos processos documentais de suas organizações. Ao adotar uma solução tecnológica adequada, os(as) secretários(as) podem desfrutar de uma série de benefícios, como a eliminação do uso de papel, maior segurança e integridade dos documentos, maior facilidade de acesso e busca de informações, além de redução de custos e tempo gastos na gestão de documentos. A gestão documental virtual é capaz de otimizar e modernizar estes processos, trazendo uma série de vantagens para as organizações. No entanto, é importante que os(as) secretários(as) estejam atentos às implicações e desafios envolvidos na adoção dessa tecnologia, para garantir uma implementação eficiente e bem-sucedida.

A gestão documental é alvo de políticas nos âmbitos público e privado. No Brasil, essa gestão é mencionada na Lei 8.159/1991 como dever do Estado, servindo à proteção de documentos. Esses são considerados “[...] instrumento de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico e [...] elementos de prova e informação” (BRASIL, 1991). Segundo

o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p.27), um conjunto de documentos “[...] produzidos e acumulados por uma entidade coletiva, pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades” constitui arquivos, que por sua vez, compõem o patrimônio documental de uma nação. Em âmbito mundial, a proteção desse patrimônio faz parte dos objetivos “Programa Memória do Mundo”, criado em 1992 pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO, 2023)

Os documentos são, portanto, materiais que preservam o registro de fatos ao longo do tempo (SANTOS, 2014), sendo a sua gestão fundamental para o tratamento das informações neles contidas. Esse tratamento deve considerar o avanço da tecnologia, que ampliou o uso de documentos eletrônicos e digitais. A distinção entre esses tipos de documentos é apontada pelo Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ, 2023):

Um documento eletrônico é acessível e interpretável por meio de um equipamento eletrônico (aparelho de videocassete, filmadora, computador), podendo ser registrado e codificado em forma analógica ou em dígitos binários. Já um documento digital é um documento eletrônico caracterizado pela codificação em dígitos binários e acessado por meio de sistema computacional. Assim, todo documento digital é eletrônico, mas nem todo documento eletrônico é digital. (CONARQ, 2023).

Na presente pesquisa, adota-se o termo documento eletrônico, uma vez que a conceituação do CONARQ abrange também os documentos digitais. Os procedimentos para a preservação desses documentos envolvem a incorporação de programas especializados para: captura e criação (digitalização); armazenamento e organização; recuperação e síntese (ferramentas de buscas); transmissão e disseminação; e visualização e impressão (RONDINELLI, 2005). As ferramentas para essas ações compõem a Gestão Eletrônica de Documentos (GED).

O GED é um conjunto de “[...] tecnologias utilizadas para organização da informação” (CONARQ, 2020), tendo como objetivo gerenciar “[...] o ciclo de vida dos documentos, desde sua geração até sua guarda ou eliminação” (VALENTIM, 2012, p. 22). Essa tecnologia, que também é considerada um sistema ou uma técnica para a gestão documental, envolve o processo de digitalização. No Brasil, para que os documentos digitalizados assumam os mesmos efeitos do documento original é necessário atender as regras do Decreto 10.278, de 18 de março de 2020. Essa legislação se aplica a entidades públicas e privadas, estabelecendo em seu artigo 4º

que os procedimentos e as tecnologias adotadas para a digitalização de documentos devem garantir:

- I - a integridade e a confiabilidade do documento digitalizado;
- II - a rastreabilidade e a auditabilidade dos procedimentos empregados; III - o emprego dos padrões técnicos de digitalização para garantir a qualidade da imagem, da legibilidade e do uso do documento digitalizado;
- IV - a confidencialidade, quando aplicável; e
- V - a interoperabilidade entre sistemas informatizados.

Constata-se, assim, que o cenário de documentação eletrônica vem recebendo a atenção de políticas governamentais. O Brasil já mostra destaque no âmbito de gestão digital devido à oferta de serviços públicos, facilitando a obtenção de informações e melhorando o relacionamento do cidadão com o governo. O país se tornou líder em governo digital no ocidente e é o segundo dentre os 198 países pesquisados pela GovTechMaturity Index em 2022 (THE INTERNATIONAL BANK FOR RECONSTRUCTION AND DEVELOPMENT, 2022), subindo cinco posições em relação ao ano anterior (BRASIL, 2022).

Nesse contexto, o GED contribui para os processos de produção, acesso e compartilhamento de informações na sociedade. Com um sistema GED os documentos podem ser são armazenados e organizados online, em rede interna ou externa das organizações. Para esse último caso é adotado o armazenamento em nuvem, recurso amparado na Internet. Em ambas as opções o GED trará o aumento da eficiência no trato documental (MARQUESONE, 2016).

A gestão de documentos, seja de forma física ou eletrônica, compõe as rotinas dos(as) secretários(as). Como profissão regulamentada no Brasil, pela Lei nº 7.377/1985, atualizada pela Lei nº9.261/1996, o Secretariado tem as suas atribuições em nível técnico e superior descritas na referida na legislação. O artigo 4º da lei traz em seus incisos atividades para o nível de Secretariado Executivo que se relacionam à gestão documental, a saber: “[...]I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria; III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas; IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia” (BRASIL, 1985). O mesmo ocorre com o nível de Técnico em Secretariado, que tem entre suas atribuições a “[...] I - organização e manutenção dos arquivos de secretaria” (BRASIL, 1985).

Piccoli, Moreira e Martins (2016) destacam os benefícios da GED para a atuação do(a) secretário(a), como por exemplo a adoção de ferramentas que permitem o melhor controle de arquivos e, também, a eventual perda de documentos originais. Com isso, o GED também pode

evidencia a atuação do profissional de Secretariado como gestor documental, garantindo o manuseio e guarda eficiente de documentos. Por consequência, esses benefícios geram valor competitivo, pois a empresa se torna mais ágil “[...] acelerando os processos decisórios e a captura de informações importantes” (PICCOLI; MOREIRA; MARTINS, 2016, p. 100).

O uso de tecnologias da informação como o GED é mencionado no estudo de Moraes *et al.* (2020) como contribuinte no desempenho da gestão documental. Entre os aspectos positivos da aplicação desse sistema às atividades secretariais se tem o atendimento ágil e a segurança nas informações dos documentos do cotidiano organizacional. Consta-se, assim, que o GED impacta na qualidade dos trabalhos dos(as) secretários(as).

Na pesquisa Silva e Moura (2019) junto a discentes de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Viçosa (UFV) foi identificado o desejo por conteúdos mais voltados à GED, uma vez que há uma tendência à utilização de representantes digitais na Administração Pública. A valorização da gestão de documentos na rotina secretarial é também apontada por Rios e Carvalho (2019, p. 3), que afirmam ser fundamental o “[...] conhecimento sobre técnicas arquivísticas” para o desenvolvimento das atividades do Secretariado.

Considerando que a gestão documental implica resultados organizacionais, a investigação poderá contribuir para a identificação de tecnologias a serem consideradas pelas empresas como recursos para a obtenção de maior qualidade no trato documental. Uma vez que os resultados apontem possibilidades para as organizações, eles estarão, também, subsidiando a própria sociedade sobre caminhos para a gestão documental no âmbito das empresas. O estudo poderá, ainda, indicar aos profissionais de Secretariado ferramentas ou meios que se apresentam como mais eficazes na gestão documental virtual. Além disso, a experiência de outros profissionais de Secretariado sobre a gestão documental pode evidenciar falhas em recursos e métodos para o adequado trato dos documentos.

Este trabalho está organizado pelas seguintes seções, a partir desta introdução: referencial teórico abordando as tecnologias para a gestão documental e sua relação com o Secretariado, metodologia, apresentando o instrumento e etapas da pesquisa, análise e discussão dos resultados obtidos e, por fim, a conclusão do estudo.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Os documentos demandam organização para que seja possível resgatar as informações neles contidas. A disposição da documentação, seja no formato físico ou virtual, remete ao arquivo. Segundo Paes (1986, p. 16) os arquivos são “[...] a acumulação ordenada dos documentos, em sua maioria textuais, criados por uma instituição ou pessoa, no curso de sua atividade, e preservado para a consecução de seus objetivos[...]”. Dessa forma, a funcionalidade dos arquivos está relacionada ao acesso à coleção de documentos.

Para atender essa funcionalidade, é fundamental que a documentação esteja estabelecida “[...] de forma a servir o usuário com precisão e rapidez” (PAES, 1986, p. 21). A maneira que o arquivo será organizado deverá adequar-se às necessidades das instituições que atende e a cada etapa de desenvolvimento da gestão documental.

No Brasil, a Lei nº 8.159/1991 define a gestão de documentos como o “[...] conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária [...]”. Essas ações permitem a identificação e direcionamento da massa documental para a eliminação ou guarda. Assim, a gestão documental abrange três fases básicas: a produção, utilização e destinação.

Na fase de produção, a gestão documental se torna particularmente importante, pois visa evitar a criação desnecessária de documentos, reduzindo, assim, esforços adicionais para o manuseio, gerenciamento, armazenamento e descarte. Já a fase de utilização inclui o controle, bem como o uso e a retenção de documentos necessários ao desenvolvimento das atividades da organização. Essa etapa inclui medidas para garantir a agilidade na disponibilização de documentos e informações necessárias ao cumprimento da missão do órgão; o uso efetivo de informações e arquivos atualizados; os materiais e equipamentos; e locais para guarda de documentos (PAES, 1986).

A destinação é uma etapa fundamental para identificação e decisão sobre os documentos que deverão ser mantidos de forma permanente, como registros do passado; sobre os que estarão sob o estabelecimento de temporalidade, e sobre os que deverão ser retidos, mantidos ou destruídos, de acordo com os motivos administrativos ou legais.

O gerenciamento de documentos é, portanto, um importante processo de arquivamento. É necessário selecionar o volume de documentos com base na organização e preservação, incluindo todo o ciclo de vida do documento, desde a criação até o descarte ou coleta para arquivo permanente, sem subestimar a integridade envolvida na informação, tempo e espaço de

armazenamento. Isso irá assegurar uma adequada gestão documental, reduzindo as possibilidades de perda no resgate de informações, além de contribuir aos profissionais que atuam com documentos.

Nessa perspectiva, a adoção de tecnologias para o gerenciamento de documentos agrega ainda mais agilidade para o trato da massa documental. A gestão eletrônica de documentos (GED) implica na coleta de dados, na apresentação e no controle de acesso às informações em bancos de dados compartilhados para atender as necessidades dos usuários.

## 2.1 A GESTÃO DOCUMENTAL E SUAS TECNOLOGIAS

Os sistemas GED automatizam a organização e o armazenamento de documentos, permitindo que os usuários acessem os registros de forma rápida e fácil. Eles também permitem o compartilhamento e distribuição segura de documentos, mantendo registros de quem está acessando, quais os documentos e quando foram acessados. Esses sistemas oferecem, ainda, a segurança de dados, pois os documentos são criptografados<sup>1</sup> durante a transmissão e podem ser protegidos por senha. Com essa tecnologia, os usuários podem recuperar rapidamente documentos que, de outra forma, seriam perdidos ou difíceis de resgatar.

As tecnologias de gerenciamento de documentos estão em uso há décadas, mas só ganharam popularidade nos últimos anos devido à crescente quantidade de dados que as empresas e organizações precisam gerenciar. O GED é um sistema altamente eficiente para gerenciar uma variedade e volume de documentos. Ele permite que os usuários armazenem, acessem e compartilhem documentos de uma única plataforma, além de viabilizar o rastreamento de quem acessou os documentos. Esse sistema também fornece uma plataforma segura para compartilhamento e distribuição de documentos, permitindo que os usuários controlem quem tem acesso a diferentes documentos, oferecendo, assim, uma melhor eficiência. Além disso, o GED fornece a segurança sobre os dados, criptografando documentos durante a transmissão e permitindo que os usuários protejam os documentos com senha.

---

<sup>1</sup>Segundo Liguori (2022, n.p.), a criptografia “[...] consiste na aplicação de algoritmos criptográficos (cifras) que transformam uma mensagem compreensível (plaintext) em uma mensagem cifrada (ciphertext), utilizando uma informação secreta (chave criptográfica). Somente aqueles que possuem essa informação secreta, que orienta a tradução do texto para a forma legível, conseguem compreendê-la”.

Rondinelli (2013), p. 235) define que um documento de arquivo envolve em suas características “[...] forma fixa, conteúdo estável, relação orgânica, contexto identificável, ação [...]” e cinco participantes: autor, editor (ou redator), destinatário, autor e produtor. Tais características são inerentes aos documentos de arquivo, sejam eles físicos ou digitais. Ainda segundo Rondinelli (2013, p. 237) os documentos são constituídos também por: “[...] forma documental, anotações, contexto, suporte, atributos e componentes digitais”. Os componentes digitais são exclusivos para a documentação eletrônica. A seguir, apresentam-se as características e partes constituintes.

**Figura 1** – Características e partes constituintes dos documentos

- ▶ Características: forma fixa, conteúdo estável, relação orgânica, contexto identificável, ação e cinco pessoas (autor, redator, destinatário, originador e produtor)
  - ▶ Partes constituintes: forma documental, anotações, contexto, suporte, atributos e componentes digitais
    - ▶ Forma documental: elementos intrínsecos e extrínsecos.
      - ▷ . elementos intrínsecos: cinco pessoas (autor, redator, destinatário, originador e produtor), data cronológica, data tópica, indicação e descrição da ação ou assunto e atestação;
      - ▷ . elementos extrínsecos:
        - . apresentação geral: texto, imagem, som, gráfico
        - . apresentação específica: layout, cor, hiperlink, indicação de anexo
        - . outros: assinatura digital; marcas d’água, logomarca etc.
    - ▶ Anotações: indicação de prioridade (urgente), data e hora do envio e do recebimento, indicação de anexo etc.
    - ▶ Contexto: jurídico administrativo, de proveniência, de procedimentos, documental e tecnológico.
    - ▶ Atributos: nome do autor, do destinatário, formato, direitos autorais etc.
- Obs.: na maioria das vezes os atributos encontram-se expressos em metadados.
- ▶ Componentes digitais: dados de forma, de conteúdo e de composição

Fonte: Elaborado pelo autor com base em Rondinelli (2005, p. 237).

## 2.2 A GESTÃO DOCUMENTAL NO SECRETARIADO

Varela e Neumann (2016) discutem a relevância do conhecimento em arquivologia para os profissionais que atuam como secretários(as). As autoras afirmam que o secretário “[...] desenvolva o conhecimento sobre a arquivologia, a fim de que possa gerenciar toda e qualquer documentação gerada pela organização” (VARELA, NEUMANN, 2016, p. 46). Além disso, aquelas autoras argumentam que a gestão de documentos é um aspecto crucial para a eficiência organizacional e, portanto, é de responsabilidade dos secretários executivos garantir a gestão adequada desses documentos.

Em um estudo de caso no setor público brasileiro, Oliveira, Silva e Ribeiro (2022) também discutem a importância da gestão de documentos para os(as) secretários(as). Segundo as autoras, “[...] a atuação na gestão de documentos tem sido fator de referência do papel que secretários desempenham[...]” na gestão pública (OLIVEIRA, SILVA, RIBEIRO, 2022 p. 226). A investigação destaca a importância de uma gestão eficiente de documentos para garantir a transparência e a efetividade desta gestão pública.

Em ambos os trabalhos mencionados, a importância do conhecimento em arquivologia e da gestão de documentos são evidenciados como necessário para a eficiência organizacional e a transparência da gestão pública. Para os(as) secretários executivos(as), a compreensão desses aspectos é essencial ao desempenho de suas funções de forma eficiente e eficaz.

O papel do Secretariado Executivo é importante para o sucesso de qualquer organização, sendo esses profissionais responsáveis por uma ampla gama de tarefas administrativas e gerenciais, desde a gestão de documentos até a coordenação de reuniões e eventos (OLIVEIRA, SILVA, RIBEIRO, 2022). No tocante às atividades com documentação, Varela e Neumann (2016, p. 46) afirmam que “[...] é preciso que ele desenvolva o conhecimento sobre a arquivologia, a fim de que possa gerenciar toda e qualquer documentação gerada pela organização. [...]”.

Considerando que o escopo das tarefas tradicionais de gerenciamento administrativo atribuídas ao Secretariado vem se expandido (OLIVEIRA, SILVA, RIBEIRO, 2022), os(as) secretários(as) são solicitados a atuar de forma a colaborar com as estratégias das organizações. Isso inclui a gestão da informação, física ou virtual, como suporte à tomada de decisões.

Nesse contexto, a gestão de documentos e arquivologia são habilidades ainda mais importantes, pois garantem que o(a) secretário(a) tenha acesso às informações necessárias para

o desempenho em seu papel estratégico. Portanto, torna-se relevante que esses profissionais demonstrem domínio em arquivologia e gestão de documentos. Segundo Varela e Neumann (2016, p. 40) destacam-se entre os objetivos da gestão “[...] promover a transparência das ações administrativas; garantir economia, eficiência e eficácia na administração pública ou privada[...]”.

Piccoli, Moreira e Martins (2016) mostram em seu artigo a aplicação da gestão documental em uma empresa privada, reforçando também a necessidade de um secretário possuir habilidades em GED, afirmando que “[...]o secretário pode assumir o papel de gestor documental e aprimorar a estrutura da organização e seus processos” (PICCOLI; MOREIRA; MARTINS, 2016, p. 100).

Como extensão da gestão de documentos em formato físico é necessária a gestão eletrônica, o que coloca as habilidades e atualizações no uso de ferramentas tecnológicas na condição de competência crítica para os(as) secretários. Com a crescente digitalização dos processos empresariais, a capacidade de gerenciar documentos eletrônicos tornou-se uma necessidade para o sucesso de qualquer organização. Esse formato de gestão permite que os(as) secretários(as) organizem e gerenciem documentos de forma eficiente, garantindo a segurança, a acessibilidade e a integridade das informações armazenadas. Dessa forma, é fundamental que esses profissionais adotem as melhores práticas em GED e possuam os conhecimentos necessários para a condução adequada das rotinas com a massa documental virtual.

### 3 METODOLOGIA

A pesquisa proposta enquadra-se como um estudo exploratório e descritivo, de cunho qualitativo e quantitativo, uma vez que visa obter um conhecimento mais aprofundado acerca das tecnologias utilizadas por um grupo específico de profissionais. Segundo Severino (2009, p. 107), os estudos exploratórios são aqueles que buscam “[...] levantar informações sobre um determinado objeto, delimitando assim um campo de trabalho, mapeando as condições de manifestação desse objeto [...]”. Já na investigação descritiva, o pesquisador “[...] registra e descreve os fatos observados sem interferir neles [...]” (PRODANOV, FREITAS, 2013, p. 52). Sobre a abordagem quantitativa, ela é indicada como adequada à pesquisa que traduz “[...] em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las” (PRODANOV, FREITAS, 2013, p. 69). O viés qualitativo na presente investigação é adotado para o exame sobre as habilidades para a gestão digital, buscando-se a relação entre o indicado pelos(as) respondentes e o referencial adotado (GIL, 2002).

Para a coleta de dados foi aplicado um questionário com quatorze questões fechadas e duas abertas, desenvolvido no Google Forms e com envio do *link* para os(as) respondentes. De acordo com Severino (2014), a adoção de questionários é uma técnica quantitativa que permite coletar dados de maneira objetiva e padronizada, tornando possível a análise estatística dos resultados obtidos. Assim, para a elaboração deste instrumento, é necessário considerar a definição clara dos objetivos da pesquisa, bem como a seleção adequada das perguntas a serem realizadas, de modo a se obter respostas precisas e coerentes às expectativas da pesquisa. Além disso, é importante que as perguntas sejam formuladas de forma igualmente clara, de maneira a evitar ambiguidades e possíveis erros na interpretação dos dados. Segundo Fachin (2005):

Ao se elaborar um questionário, devemos levar em conta o seu propósito. Essa é uma das partes mais delicadas, e somente produzirá resultado satisfatório se o pesquisador atender a duas condições indispensáveis: dominar o assunto e possuir conhecimentos necessários de metodologia da pesquisa. Embora, às vezes, desejemos inserir perguntas que pareçam interessantes, elas devem ser omitidas se nada representarem para aquilo que se quer pesquisar. (FACHIN, 2005, p. 159).

Prodanov e Freitas (2013, p. 108) afirmam que “[...] o questionário é uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito pelo informante [...]”. Sendo “[...] um instrumento ou programa de coleta de dados [...]”. No caso desta pesquisa, o questionário foi aplicado a profissionais que desenvolvem as funções de secretariais no mercado de trabalho. Inicialmente, a fim de se verificar eventuais inconsistências nas perguntas, o instrumento foi

aplicado a cinco secretários(as) atuantes, sob escolha aleatória. Essa etapa seguiu as orientações de Severino (2014, p. 109), que menciona que o questionário “[...] deve ser previamente testado mediante sua aplicação a um grupo pequeno, antes de sua aplicação ao conjunto dos sujeitos a que se destina”. Com isso, identificou-se a necessidade de ajustes no instrumento. Após, o questionário foi enviado ao grupo da rede social LinkedIn, intitulado “Secretárias(os) Executivas(os) do Brasil”, o qual possui 13.124 integrantes. A expectativa era de um volume expressivo de respostas, mas após duas semanas de publicação e divulgação houve um número ínfimo de respondentes. Mediante a isso, optou-se por distribuir o questionário de pesquisa a secretários(as) atuantes, participantes da rede de contatos do pesquisador, em grupos do aplicativo WhatsApp.

Cabe ressaltar que, sendo esta investigação de caráter estritamente opinativo e tendo como meta a tabulação completamente impessoal das respostas coletadas, obedeceu-se ao Parágrafo Único, do artigo 1º, da Resolução nº 510/16 (CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE, 2016) que menciona: “Não serão registradas nem avaliadas pelo sistema CEP/CONEP: I. Pesquisa de opinião pública com participantes não identificados [...]”. Sendo assim, a presente pesquisa está dispensada de prévia manifestação do Sistema do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) /Conselho do Ensino, da Pesquisa e da Extensão (CONEP) da UFS e inscrição no Portal Brasil. Os resultados obtidos são descritos e analisados na próxima seção.

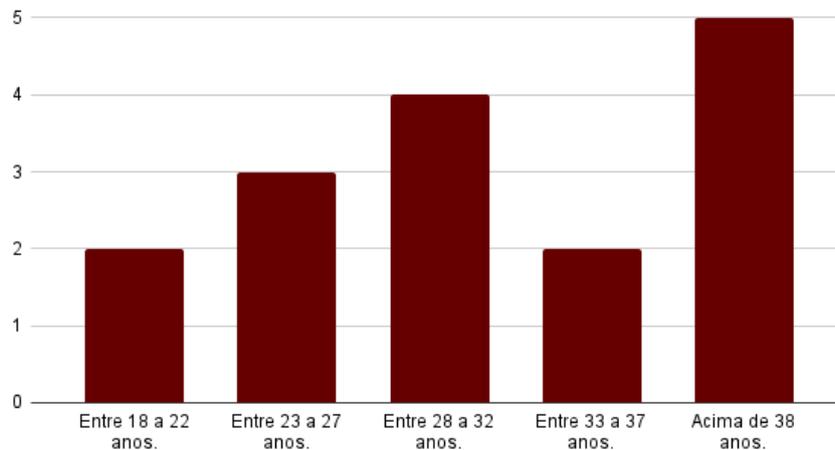
## 4 ANALISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O questionário aplicado foi dividido em quatro blocos de perguntas. O primeiro bloco buscava identificar o perfil do respondente. Os blocos seguintes buscaram identificar dos entrevistados o conhecimento sobre tecnologias de gestão documental, as tecnologias que utilizam ou desejam utilizar no trabalho e as competências que eles acreditam serem essenciais para a GED. O número final dos respondentes foi de somente dezesseis profissionais atuantes no mercado de trabalho.

### 4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES

As faixas etárias com maior concentração de respondentes é a de 28 a 32 anos e a de acima de 38 anos. Isso remete a uma maioria de profissionais com mais experiência no Secretariado, podendo refletir em um maior domínio das ferramentas para o trabalho secretarial, a exemplo do GED. Os resultados são apresentados no Gráfico 1, a seguir.

**Gráfico 1** – Faixa etária dos(as) respondentes

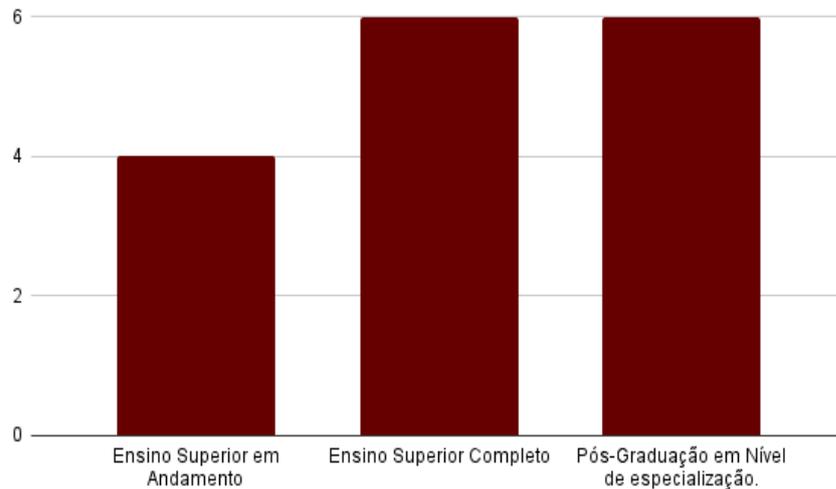


Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Sobre a escolaridade, todos(as) os respondentes estão cursando o ensino superior ou já concluíram, sendo que dez deles(as) são formados especificamente em Secretariado Executivo. Essa é uma realidade que atinge o campo do Secretariado: há um grande contingente que atuam no mercado sem a qualificação exigida pela Lei nº 7.377/1985, que regulamenta a profissão (GUTIERREZ, ROCHA, 2014). Dentre as formações indicadas pelos(as) respondentes há em

Administração, Economia, Gestão de Recursos Humanos, Letras e Pedagogia. Os dados obtidos são expostos a seguir.

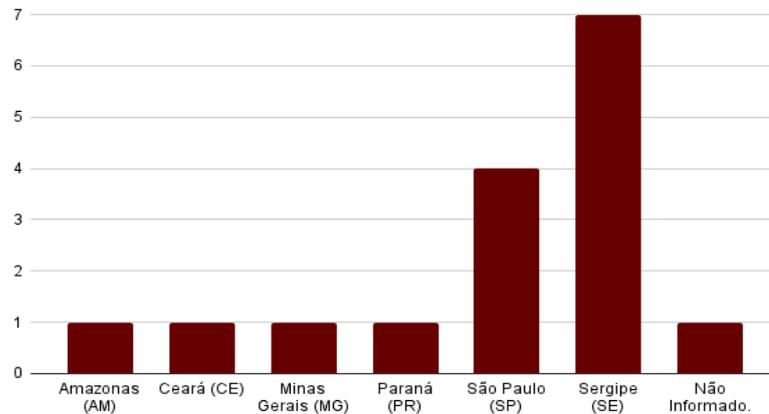
**Gráfico 2** – Escolaridade dos(as) respondentes



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Buscando-se identificar noções diferentes sobre tecnologia, foi perguntado se os(as) respondentes atuam em uma organização pública ou privada. Há uma pequena diferença entre esses grupos, tendo uma maioria de nove respondentes prestando serviços a instituições públicas. Somente sete deles(as) atuam em instituições privadas. Esse aspecto pode repercutir na qualidade da GED aplicada na instituição, devido ao maior acesso às ferramentas pelas empresas privadas. Nos relatos da pesquisa e aplicação de Piccoli, Moreira e Martins (2016, p. 95), por exemplo, a secretária entrevistada afirma que “[...] decidiu manter os principais grupos já existentes no arquivo físico corrente[...]” durante a implantação do arquivo digital visando que o acesso fosse intuitivo para aqueles que estavam acostumados com o arquivo físico.

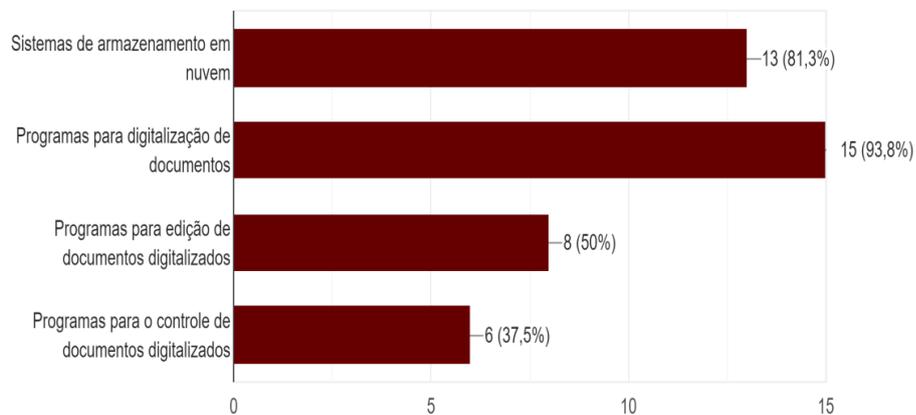
Concluindo a averiguação sobre o perfil dos(as) respondentes, buscou-se identificar a localidade da sede/matriz da empresa que esse público trabalha. Considerou-se a sede por haver a possibilidade do(a) profissional atuar de forma remota. Os resultados se concentram na localidade de Sergipe e São Paulo, conforme apresentado no gráfico 3, a seguir.

**Gráfico 3** – Localidade dos respondentes

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

#### 4.2 CONHECIMENTO SOBRE TECNOLOGIAS PARA A GESTÃO DOCUMENTAL

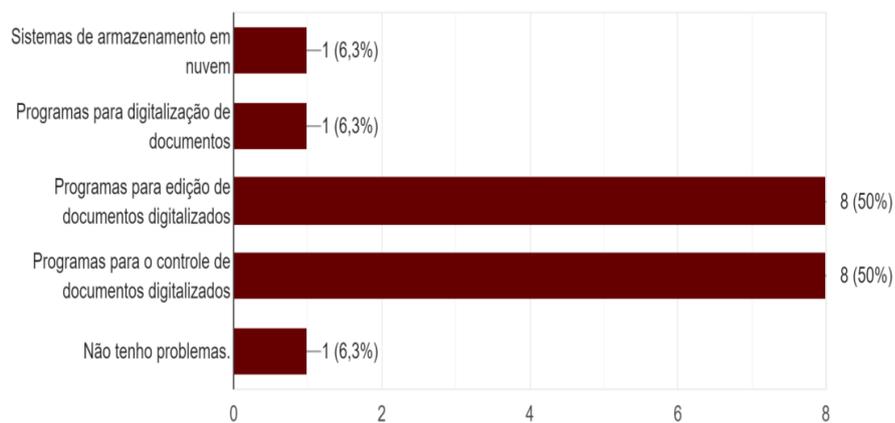
Neste segundo bloco, as perguntas de múltipla escolha buscaram identificar o conhecimento dos(as) secretários(as) sobre a GED. Inicialmente, verificou-se os fatores de domínio, constatando-se que há um destaque para os programas de digitalização de documentos. Os resultados, apresentados no Gráfico 4, a seguir, indicam uma preferência maior a programas para digitalização de documentos e a sistemas de armazenamento em nuvem, mostrando mais preocupação em conservar a autenticidade dos documentos gerados. Rondinelli (2005, p. 65) reforça que “[...] o grau de controle dos procedimentos de criação de um documento eletrônico arquivístico também se constitui em elemento de fidedignidade desse documento [...]”.

**Gráfico 4** –Facilidade no domínio de tecnologias

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

A questão seguinte buscou verificar quais as ferramentas em que os(as) respondentes não apresentam confiança em utilizar. Em oposto à questão anterior, programas para edição de documentos e para o controle dos mesmos são ferramentas em que o público alvo não demonstra segurança em adotar. O Gráfico 5 exibe que, pelo menos, metade dos participantes sente dificuldades em uma das ferramentas citadas.

**Gráfico 5**– Dificuldade no domínio de tecnologias



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

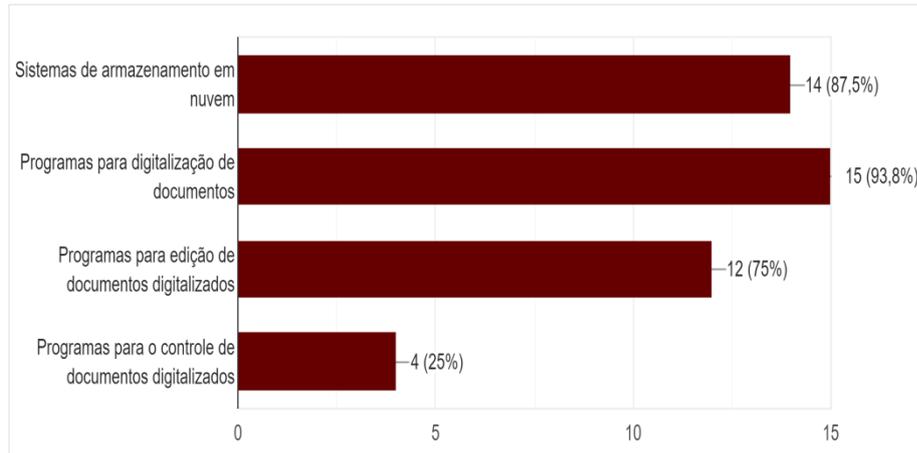
As próximas questões deste bloco tiveram respostas abertas, sem opções selecionáveis e sem obrigatoriedade de resposta. Primeiramente, foi perguntado sobre quais tecnologias os(as) respondentes sentiam necessidade de utilizar em seu local de trabalho. Quatro dos respondentes demonstraram interesse em um programa de controle de dados, e não houve nenhuma outra necessidade abordada. Logo em seguida, foi perguntado sobre quais conhecimentos eles(as) gostariam de obter para a otimização do trabalho com documentos. Os resultados obtidos foram que dois respondentes gostariam de conhecimentos gerais a respeito da gestão documental eletrônica; um respondente indicou preferir aprender sobre armazenamento em Nuvem e outro participante afirmou que gostaria de conhecer programas de controle de documentos.

#### 4.3 TECNOLOGIAS NAS ROTINAS SECRETARIAIS

Nesse bloco do instrumento de pesquisa buscou-se focar diretamente nas tecnologias adotadas pela rotina nas organizações onde o público-alvo exercia suas funções. Na primeira pergunta foi questionado sobre quais tecnologias são, efetivamente, utilizadas nas rotinas secretariais, permitindo o acréscimo de outras opções além das oferecidas. No Gráfico 6 destaca

se que apenas quatro dos dezesseis respondentes utilizam programas para controle de documentos, enquanto apenas um não respondeu que utilizava programas para digitalização.

**Gráfico 6**– Tecnologias na rotina administrativa



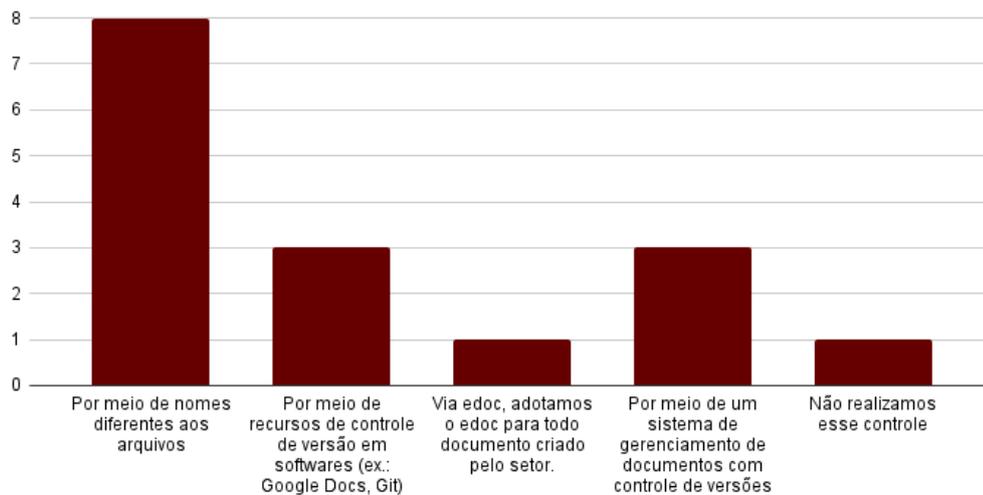
Fonte: Dados da pesquisa (2023).

A questão seguinte buscou saber quais ferramentas os entrevistados consideravam essenciais em suas funções. Foi pedido nesta questão para escolhessem apenas uma entre as alternativas ou indicasse outra opção. Programas para digitalização de documentos é a preferência entre os participantes do questionário, seguido por sistemas de armazenamento em nuvem e programas para o controle de documentos digitalizados. Paes (1986, p. 60) afirma que o arquivamento em si é essencial, já que os documentos deste arquivo devem estar disponíveis para quem precise, “[...] pois mais importante que guardar é achar, rapidamente, no momento desejado” (PAES, 1986, p.60). Uma resposta importante de ressaltar nesta questão é que a empresa de um dos respondentes possui um computador exclusivo para o armazenamento em nuvem dos documentos. O Gráfico 7, a seguir, apresenta as respostas.

**Gráfico 7**– Tecnologias essenciais na rotina administrativa

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

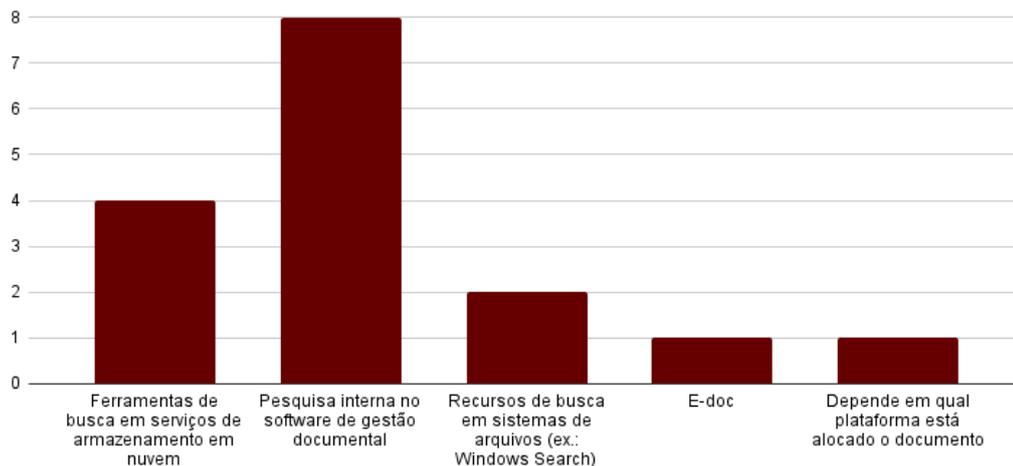
Em seguida, foi perguntado aos participantes como eles realizam o controle dos documentos na empresa em que trabalhavam. Metade dos respondentes utilizam a nomeação de arquivos como método de GED, enquanto os outros usam softwares ou sistemas para esta gestão. Um dos(as)respondentes afirmou não realizar o controle dos documentos eletrônicos.

**Gráfico 8**– Controle de documentos na rotina administrativa.

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Na pergunta final este bloco foi perguntado quais tecnologias são utilizadas para buscar estes documentos de forma rápida e eficiente. Entre as respostas obtidas oito dos dezesseis participantes fazem essa busca interna no software de gestão documental que utilizam. Relativo ao controle de documentos, Paes (1986, p 102) afirma que “[...] é indispensável que se exerça o seu controle [...]” visando garantir a integridade e segurança dos mesmos. Aplicando a documentação digital, é mais fácil de enviar cópias de arquivos que forem solicitados, mantendo seus originais, mas é difícil de controlar o que será feito com estes arquivos depois de entregues, ou seja, sem garantia de que se mantenha a integridade após o compartilhamento. O Gráfico 9 exibe as respostas desta questão.

**Gráfico 9** – Busca de documentos na rotina administrativa.



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

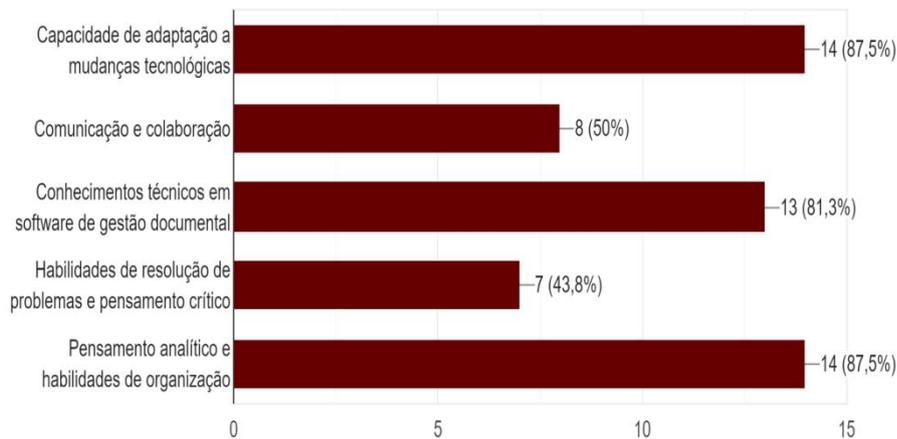
Ressaltou-se neste bloco a preocupação com o controle documental digital entre os participantes da pesquisa. Paes (1986) afirma que ao responsável pelo arquivo pertence “[...] a obrigação de conservar, administrar e difundir toda e qualquer informação, independente de suas características físicas.” (PAES, 1986, p. 158)

#### 4.4 COMPETÊNCIAS PARA A GESTÃO DOCUMENTAL

Neste bloco final de perguntas buscou saber dos entrevistados quais competências eles julgavam necessárias para a GED. As primeiras questões são de múltipla escolha, obtendo-se novamente valores maiores do que o número de respondentes, e sem opção de respostas alternativas vindas dos mesmos.

Inicialmente, foi perguntado sobre as competências consideradas essenciais na GED. As opções que tiveram destaque foram a capacidade de adaptação a mudanças tecnológicas, pensamento analítico e habilidade de organização sendo escolha entre quatorze dos dezesseis participantes, e conhecimentos técnicos em software de gestão documental logo em seguida, com treze votos entre os respondentes. O Gráfico 10 apresenta o total de respostas obtidas nessa questão.

**Gráfico 10** – Competências essenciais na gestão documental.



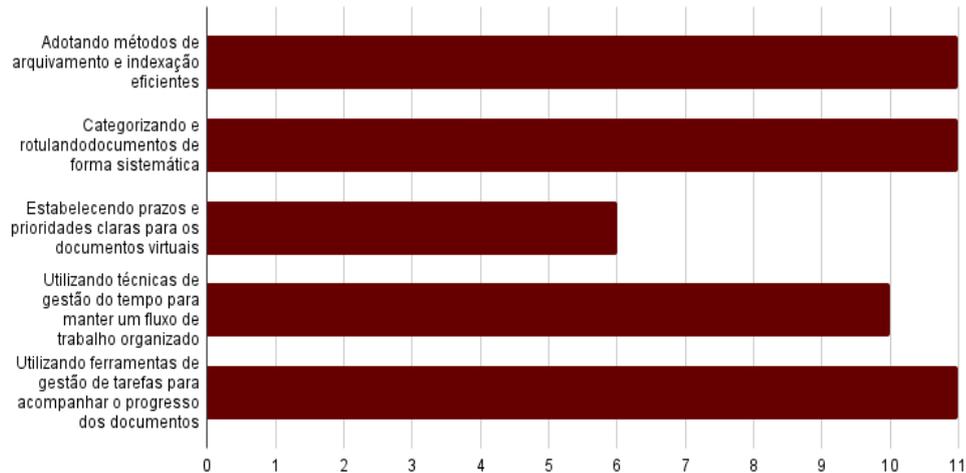
Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Em seguida, foi questionado sobre como os participantes utilizam suas habilidades para a GED ser eficiente. Como resultado, 68,75% respondentes indicaram igualmente as habilidades de adotar métodos de arquivamento e indexação eficientes; categorizar e rotular documentos de forma sistemática; e utilizar ferramentas de gestão de tarefas para acompanhar o progresso dos documentos. Utilizar técnicas de gestão tempo também foi uma opção majoritária entre os participantes da pesquisa. Já o estabelecimento de prazos e prioridades para os documentos é uma habilidade utilizada por apenas 37,5% dos (as) respondentes, mostrando ser a habilidade menos aplicada para a eficiência da gestão documental entre eles.

Rondinelli (2005), ao tratar sobre o projeto da Universidade de Pittsburgh para documentos digitais, cita que os requisitos para arquivo vêm “[...] a partir da perspectiva do ‘documento continuum’, a qual não diferencia as necessidades dos documentos correntes e intermediários das necessidades dos documentos permanentes[...]” (RONDINELLI, 2005, p. 124). Constata-se, assim, que há certa tendência para a gestão documental em manter o arquivo

por tempo indeterminado no aparelho ou sistema utilizado. No gráfico abaixo constam as respostas obtidas sobre essa questão.

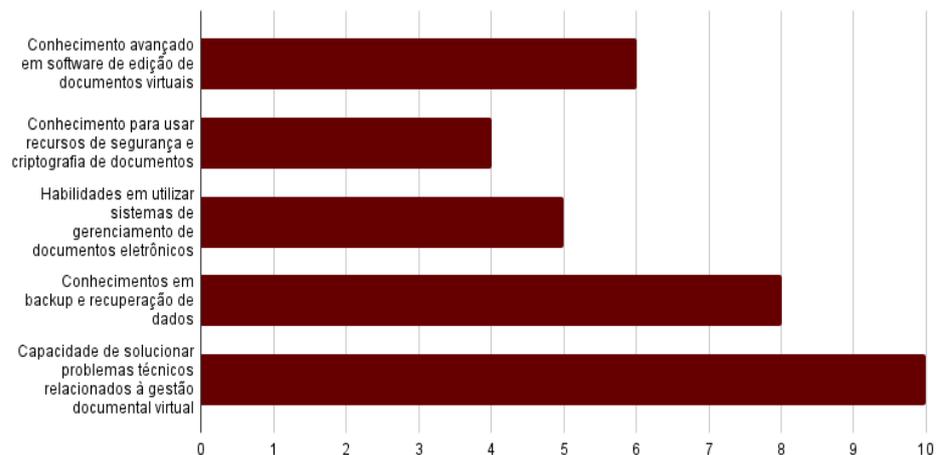
**Gráfico 11** – Habilidades para eficiência da gestão documental



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Na questão seguinte, buscou-se identificar as competências técnicas que os entrevistados utilizam na gestão documental virtual da empresa que trabalham. Por ordem, esse público deu preferência à capacidade de solucionar problemas relacionados à GED, seguido por conhecimentos em *backup* e recuperação de dados; conhecimento avançado em softwares de edição de documentos virtuais; habilidades em utilizar de GED e, por fim, o conhecimento para usar recursos de segurança e criptografia de documentos.

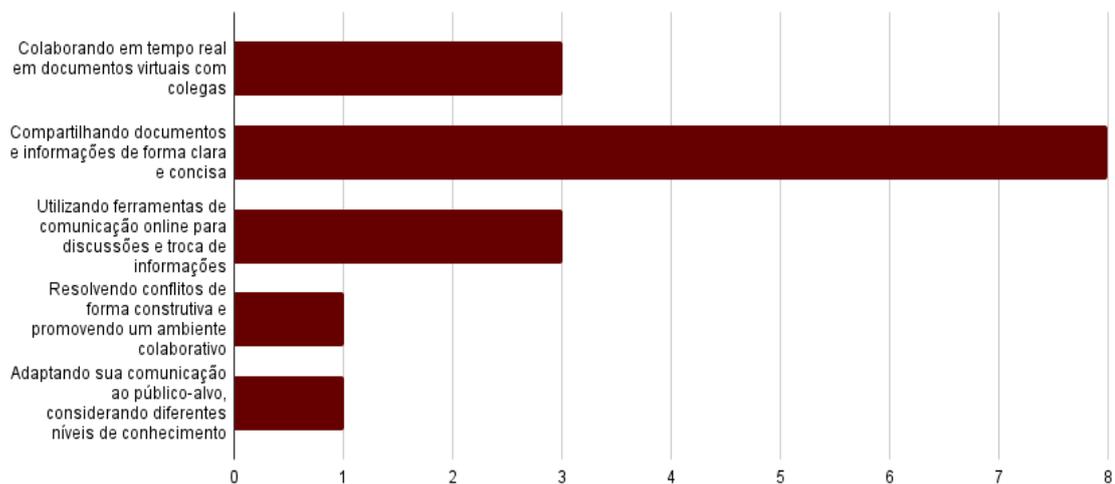
**Gráfico 12** – Competência técnica utilizada pelos entrevistados



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Encerrando este bloco de perguntas e o questionário, foi questionado aos participantes da pesquisa sobre como eles empregam suas habilidades de comunicação e colaboração para interagir com colegas de trabalho e compartilhar informações por meio de documentos virtuais. Nesta questão não houve múltiplas escolhas ou a adição de outras alternativas. Metade dos entrevistados buscam compartilhar documentos e informações de forma clara e concisa. Três participantes buscam colaborar em tempo real com os documentos virtuais com colegas e outros três buscam utilizar ferramentas online para discussões e troca de informações. As opções restantes tiveram apenas uma resposta. Os resultados são apresentados no Gráfico 13, a seguir.

**Gráfico 13** – Habilidades de comunicação utilizada pelos entrevistados



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Constata-se a necessidade de o(a) secretário(a) acompanhar todo o processo de gestão documental, desde a sua criação, para que obtenha o controle das informações. Na condição de um profissional que assessora gestores(as), o(a) secretário(a) deve buscar meios e adotar ferramentas e procedimentos que garantam a integridade documental digital, evitando alterações e controlando para onde e para quem são compartilhados.

## 5 CONCLUSÃO

A pesquisa, por meio de seu referencial, permitiu constatar que a GED, como um método, um sistema e uma tecnologia para a conversão e processamento de documentos como informação eletrônica digital, desempenha papel fundamental para a organização e acesso à massa documental organizacional. No tocante ao trabalho secretarial, a GED amplia, principalmente, a capacidade de controle sobre os processos que envolvem o trâmite dos documentos. Esse foi o aspecto que recebeu maior ênfase pelos(as) respondentes da investigação.

Tal destaque dos(as) participantes indica que eles(as) já não consideram a tecnologia apenas como um recurso básico para o trato documental, mas como fundamental para acompanhar e garantir a acessibilidade aos documentos virtuais na organização. Essa percepção está intrinsecamente relacionada à abordagem proativa adotada pelos(as) entrevistados(as) para enfrentar os desafios da gestão documental. A importância que eles(as) atribuem ao controle permite inferir-se que há interesse na segurança, integridade e rastreabilidade dos documentos eletrônicos. Ao indicar o controle como um meio de mitigar riscos, assegurar a conformidade e proteger informações sensíveis, os(as) entrevistados revelam uma visão atualizada e sistêmica sobre a gestão documental.

Na medida em que a tecnologia continua a moldar a rotina secretarial, torna-se evidente que a GED é considerada uma ferramenta indispensável para lidar com as complexidades da documentação na Era Digital. Nesse sentido, a preocupação central com o controle é um sinal claro da maturidade na abordagem dos profissionais em relação ao gerenciamento documental virtual. Eles(as) reconhecem que a eficácia da GED vai além da simples organização de documentos, envolvendo a necessidade de estabelecer uma governança sólida.

A pesquisa revelou que os(as)secretários(as) estão direcionando sua atenção de maneira marcante para a GED, buscando atingir um equilíbrio entre eficiência, governança e conformidade em um ambiente dinâmico e virtualizado. Isso coloca a GED como campo profícuo para novas investigações, com foco, por exemplo, em explorar as melhores práticas para estabelecer sistemas de controle eficazes na GED. Além disso, a análise das implicações legais e regulatórias da GED, especialmente em ambientes onde a conformidade é crítica, oferece uma oportunidade para estudos que contribuam para a compreensão da interseção entre tecnologia e conformidade legal.

Considerando a abordagem dos(as) respondentes sobre a superação de desafios na gestão documental virtual, é possível, ainda, novas investigações sobre a integração da GED em estratégias mais amplas de gestão organizacional, incorporando aspectos da tomada de decisões, comunicação interna e eficiência operacional global. Tendo em vista que a tecnologia continua a evoluir e a redefinir as práticas de gestão, a pesquisa sobre a GED pode, também, permitir a identificação de tendências emergentes, desafios em constante mutação e oportunidades de inovação. A valorização do controle na GED, indicada pelos(as) respondentes, destaca a importância de investigações sobre a cibersegurança e a proteção de dados, uma vez que o aumento da dependência de sistemas eletrônicos também traz consigo riscos significativos.

Entende-se, assim, que esta pesquisa atingiu os seus objetivos, apresentando a atuação dos(as) secretários executivos(as) no âmbito da gestão documental virtual. Como principal tecnologia voltada a essa gestão tem-se a GED. No cotidiano profissional dos(as) respondentes constatou-se que as tecnologias mais adotadas são programas para a criação de documentos e sistemas de armazenamento em nuvem. Para o trabalho com tais tecnologias, os(as) respondentes mobilizam as seguintes competências: capacidade de adaptação a mudanças tecnológicas, pensamento analítico, habilidade de organização, conhecimentos técnicos em software de gestão documental e comunicação clara.

Dessa forma, os aspectos abordados na presente pesquisa sobre documentos virtuais no âmbito do Secretariado podem contribuir para verificação das nuances da implementação, dos impactos organizacionais, das implicações legais e das questões de segurança relacionadas à GED. Isso poderá conduzir a melhoria das práticas sobre a documentação eletrônica em um ambiente em constante transformação.

## REFERÊNCIAS

ARQUIVO NACIONAL. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. Disponível em: [https://www.gov.br/conarq/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/dicionario\\_de\\_terminologia\\_arquivistica.pdf/view](https://www.gov.br/conarq/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/dicionario_de_terminologia_arquivistica.pdf/view) Acesso em: 12 fev. 2023

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 14724**: informação e documentação: trabalhos acadêmicos: apresentação. 3. ed. Rio de Janeiro, 2011.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6023**: informação e documentação: referências: elaboração. Rio de Janeiro, 2018.

BATISTA, Fábio Ferreira. **Modelo de gestão do conhecimento para a administração pública brasileira**: como implementar a gestão do conhecimento para produzir resultados em benefício do cidadão. 2012. Disponível em: <https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/754/1/Modelo%20de%20Gest%c3%a3o%20do%20Conhecimento%20para%20a%20Administra%c3%a7%c3%a3o%20P%c3%ablica%20Brasileira.%20Livro.pdf> . Acesso em 06 fev. 2023

BRASIL. Decreto nº 10.278, de 18 de março de 2020. Regulamenta o disposto no inciso X do **caput** do art. 3º da Lei nº 13.874, de 20 de setembro de 2019, e no art. 2º-A da Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, para estabelecer a técnica e os requisitos para a digitalização de documentos públicos ou privados, a fim de que os documentos digitalizados produzam os mesmos efeitos legais dos documentos originais. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 18 mar. 2020. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/decreto/D10278.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10278.htm) . Acesso em 14 fev. 2023

BRASIL. Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário, e dá outras Providências. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 30 set. 1985. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L7377.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L7377.htm). Acesso em: 02 fev.2023.

BRASIL. Lei nº 8159, de 08 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 08 jan. 1991. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8159.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8159.htm) . Acesso em 10 fev. 2023

BRASIL. **Transformação digital**, 21 nov. 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/noticias/brasil-e-reconhecido-como-segundo-lider-em-governo-digital-no-mundo>. Acesso em: 17 jan. 2023.

CONARQ. Conselho Nacional de Arquivos/Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos. **Glossário**: documentos arquivísticos digitais. 8. versão. 2020. Disponível: [https://www.gov.br/conarq/pt-br/assuntos/camaras-tecnicas-setoriais-inativas/camara-tecnica-de-documentos-eletronicos-ctde/glosctde\\_2020\\_08\\_07.pdf](https://www.gov.br/conarq/pt-br/assuntos/camaras-tecnicas-setoriais-inativas/camara-tecnica-de-documentos-eletronicos-ctde/glosctde_2020_08_07.pdf). Acesso em 14 fev. 2023.

CONARQ. Conselho Nacional de Arquivos. **Documento digital é a mesma coisa que documento eletrônico?** Disponível em: <https://www.gov.br/conarq/pt-br/assuntos/camaras->

tecnicas-setoriais-inativas/camara-tecnica-de-documentos-eletronicos-ctde/perguntas-mais-frequentes. Acesso em: 14 fev. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE. Resolução nº 510, de 7 de abril de 2016. Dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais cujos procedimentos metodológicos envolvam a utilização de dados diretamente obtidos com os participantes ou de informações identificáveis ou que possam acarretar riscos maiores do que os existentes na vida cotidiana. **Diário Oficial da União**, Ministério da Saúde, Brasília, 24 mai. 2016. Disponível em: [https://www.in.gov.br/materia/-/asset\\_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/22917581](https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/22917581). Acesso em: 12 set. 2023.

FACHIN, Odila. **Fundamentos de Metodologia** 5.ed. São Paulo. Saraiva, 2005

GIL, Antônio Carlos, 1946-. **Como elaborar projetos de pesquisa**/Antônio Carlos Gil. - 4. ed. - São Paulo: Atlas, 2002. Disponível em: [https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/150/o/Anexo\\_C1\\_como\\_elaborar\\_projeto\\_de\\_pesquisa\\_-\\_antonio\\_carlos\\_gil.pdf](https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/150/o/Anexo_C1_como_elaborar_projeto_de_pesquisa_-_antonio_carlos_gil.pdf), Acesso em: 17 mar. 2023

GUTIERREZ, Romulo; ROCHA, Mônica Silva. **Secretariado executivo**: um estudo sobre dificuldades enfrentadas por profissionais sem formação na área. Revista de Estudos de Gestão, Informação e Tecnologia, v. 1, n. 1, p. 1-15, 2014. Disponível: [http://www.revista.fatecitaqua.edu.br/index.php/regit/article/view/REGIT-A7/pdf\\_8](http://www.revista.fatecitaqua.edu.br/index.php/regit/article/view/REGIT-A7/pdf_8). Acesso em: 07 jul. 2023.

LIGUORI, Carlos. **Direito e criptografia**: direitos fundamentais, segurança da informação e os limites da regulação jurídica na tecnologia. [livro eletrônico]. São Paulo: Saraiva Jur, 2022.

LUBISCO, Nídia Maria Lienert; VIEIRA, Sônia Chagas. **Manual de estilo acadêmico**: trabalhos de conclusão de curso, dissertações e teses. 6. ed. rev. e ampl. Salvador: EDUFBA, 2019.

MARQUESONE, Rosangela. **Big data**: técnicas e tecnologias para extração de valor dos dados [livro eletrônico]. São Paulo: Casa do Código, 2016.

MORAIS, Sílvia Cintra Borges et al. Tecnologia da informação e desempenho da gestão documental em uma Universidade Federal. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 25, p. 3-30, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/WW5xdvVXqWqRkBzSbFrgPmz/abstract/?lang=pt>. Acesso em 16 fev. 2023

OLIVEIRA, Mônica Aparecida; SILVA, Andréia Cristina Ribeiro; RIBEIRO, Marciana Leite. **Secretários e gestão de documentos: estudo de caso no setor público brasileiro**. Revista de Gestão e Secretariado, v. 13, n. 2, p. 226-252, 2022. Disponível em: <https://revistagesec.org.br/secretariado/article/view/1278>. Acesso em: 11 mar. 2023.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA. **Comitê Nacional do Brasil do Programa Memória do Mundo da UNESCO**. [S.l.]. Governo Federal, 2015. Disponível em:

<http://mow.arquivonacional.gov.br/index.php/2015-03-20-10-44-04/apresentacao.html>. Acesso em: 12 fev. 2023.

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

PICCOLI, Águeda Luiza; MOREIRA, Kátia Denise; MARTINS, Cibele Barsalini. O profissional de Secretariado e a gestão documental: processo de implantação de arquivo digital em uma organização do setor privado. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, v. 12, n. 2, 2016.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**, 2. ed, Novo Hamburgo - RS, Associação Pró-Ensino Superior em Novo Hamburgo - ASPEUR Universidade Feevale, 2013. Disponível em: <https://www.feevale.br/institucional/editora-feevale/metodologia-do-trabalho-cientifico---2-edicao>, Acesso em: 16 mar. 2023.

RIOS, Jenifer Alves de Oliveira; CARVALHO, Rayane Andrade Silva de. **O CHA secretarial na gestão de informações e documental**. VI ENESEC. Viçosa, MG. 2019. Disponível em: <https://abpsec.com.br/abpsec/vi-enasec/anais/Arquivo%20%20-%20Resumo%20-%20O%20CHA%20Secretarial%20Na%20Gest%C3%A3o%20De%20Informa%C3%A7%C3%B5es%20E%20Documental%20-%20Rayane%20Andrade.pdf> . Acesso em 28 jan. 2023

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

RONDINELLI, Rosely Curi. O documento arquivístico ante a realidade digital: uma revisão conceitual necessária. 2014.

SANTOS, Vanderlei Batista. dos. Preservação de documentos arquivísticos digitais. **Ciência da Informação**, [S. l.], v. 41, n. 1, 2014. DOI: 10.18225/ci.inf.v41i1.1357. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1357>. Acesso em: 14 fev. 2023.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**. 24. ed. São Paulo: Cortez, 2014. Disponível em: [https://www.ufrb.edu.br/ccaab/images/AEPE/Divulga%C3%A7%C3%A3o/LIVROS/Metodologia\\_do\\_Trabalho\\_Cient%C3%Adfico\\_-\\_1%C2%AA\\_Edi%C3%A7%C3%A3o\\_-\\_Antonio\\_Joaquim\\_Severino\\_-\\_2014.pdf](https://www.ufrb.edu.br/ccaab/images/AEPE/Divulga%C3%A7%C3%A3o/LIVROS/Metodologia_do_Trabalho_Cient%C3%Adfico_-_1%C2%AA_Edi%C3%A7%C3%A3o_-_Antonio_Joaquim_Severino_-_2014.pdf). Acesso em: 14 mar. 2023

SILVA, Mailson Xisto da; MOURA, Douglas Ribeiro de. A importância das disciplinas arquivísticas na prática secretarial: a percepção dos estagiários de Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Federal de Viçosa lotados em instituições públicas. **Biblionline**, v. 15, p. 44-57, 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/49751>. Acesso em 16 fev. 2023

THE INTERNATIONAL BANK FOR RECONSTRUCTION AND DEVELOPMENT. **Trends in public sector digital transformation**. Washington DC, dez, 2022. Disponível em:

<https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/38499/P1694820bcef0903e091160315d2050d03b.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 27 jan. 2023.

THE ROBOTS OF DEATH: PART ONE (temporada 14, ep. 17. **Dr. Who [Seriado]**.  
Direção: Michael Edwin Briant. Produção: Philip Hinchcliffe. Estados Unidos: BBC One, 1977.

UNESCO. **Memory of the world**. Disponível em: <https://www.unesco.org/en/memory-world>. Acesso em: 14 fev. 2023.

VALENTIM, Marta Lígia Pomin. (Org). **Estudos avançados em Arquivologia**. Marília: Oficina Universitária; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2012.

VARELA, Katiusa; NEUMANN, Susana Elisabeth. **A importância da arquivologia na profissão de secretário executivo**. Secretariado Executivo em Revist@, v. 7, 2012. Disponível em: <http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/2325>. Acesso em: 11 mar. 2023

**ANEXO I – Instrumento de pesquisa**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Olá, meu nome é Gabriel Antuan dos Santos, sou acadêmico de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe (UFS) do 8º semestre e estou desenvolvendo meu Trabalho de Conclusão de Curso, sob orientação da professora Dra. Rosimeri Ferraz Sabino. O objetivo de minha pesquisa é analisar a prática secretarial na gestão documental virtual. Para isso, peço a sua colaboração por meio das respostas a este questionário, deixando a certeza de que você também estará auxiliando no progresso das pesquisas sobre o campo do Secretariado. Ao responder este formulário você concorda com a seguinte afirmação: “Eu estou ciente das informações descritas acima, concordo em participar da pesquisa e entendo que as informações cedidas por mim são confidenciais, autorizando a sua divulgação no meio científico e acadêmico de forma anônima e global, tendo a minha identidade totalmente preservada. Estou ciente de que sou voluntário(a) e, portanto, não receberei nenhum benefício por participar desta pesquisa, bem como não terei ônus algum”.

Qualquer dúvida, por favor, entre em contato por meio do meu endereço eletrônico: [gabriel.antuan@gmail.com](mailto:gabriel.antuan@gmail.com).

**BLOCO I – PERFIL DO(A) RESPONDENTE**

## 1) Faixa etária

- Entre 18 e 22 anos
- Entre 23 a 27 anos
- Entre 28 a 32 anos
- Entre 33 a 37 anos
- Acima de 38 anos

## 2) Formação

- Ensino médio completo
- Ensino Técnico em andamento. Especifique o curso: .....
- Ensino Técnico completo. Especifique o curso:
- Ensino superior em andamento. Especifique o curso:
- Ensino superior completo. Especifique o curso:
- Pós-Graduação em nível de especialização. Especifique:

## 3) Atuação profissional

- Tenho mais tempo de trabalho em empresas privadas
- Tenho mais tempo de trabalho em empresas públicas

4) Em que estado brasileiro você trabalha ou a sua empresa tem sede/matriz (para o caso de trabalho remoto?)

## **BLOCO 2 – CONHECIMENTO SOBRE TECNOLOGIAS PARA A GESTÃO DOCUMENTAL**

5) Qual(is) das tecnologias a seguir você considera ter total domínio para utilizar? Você pode assinalar quantas opções desejar.

- sistemas de armazenamento em nuvem
- programas para digitalização de documentos
- programas para edição de documentos digitalizados
- programas para o controle de documentos digitalizados
- Outras. Especifique: .....

6) Qual(is) das tecnologias a seguir você considera não ter maior dificuldade para utilizar? Você pode assinalar quantas opções desejar.

- sistemas de armazenamento em nuvem
- programas para digitalização de documentos
- programas para edição de documentos digitalizados
- programas para o controle de documentos digitalizados
- Outras. Especifique: .....

7) Há alguma tecnologia para a gestão documental de forma virtual que você sente necessidade para o seu trabalho e a sua empresa não dispõe? Em caso afirmativo, especifique.

8) Há algum conhecimento para a gestão documental de forma virtual que você gostaria de obter para otimizar o seu trabalho com documentos? Em caso afirmativo, especifique.

## **BLOCO 3 – TECNOLOGIAS NAS ROTINAS SECRETARIAIS**

9) Qual(is) das tecnologias a seguir você efetivamente utiliza em suas rotinas secretariais? Você pode assinalar quantas opções desejar.

- sistemas de armazenamento em nuvem

- programas para digitalização de documentos
- programas para edição de documentos digitalizados
- programas para o controle de documentos digitalizados
- Outras. Especifique: .....

10) Qual das tecnologias a seguir você considera fundamental para a tarefa de gestão de documentos em sua rotina? Você deve assinalar apenas uma opção.

- sistemas de armazenamento em nuvem
- programas para digitalização de documentos
- programas para edição de documentos digitalizados
- programas para o controle de documentos digitalizados
- Outra. Especifique: .....

11) Como você realiza o controle de versões dos documentos virtuais em sua empresa?

- Por meio de nomes diferentes aos arquivos
- Por meio de recursos de controle de versão em softwares (ex.: Google Docs, Git)
- Por meio de um sistema de gerenciamento de documentos com controle de versões
- Por meio de um software de comparação de documentos
- Outro (especifique) \_\_\_\_\_

12) Quais tecnologias você utiliza para realizar buscas de documentos virtuais em sua empresa de forma rápida e eficiente?

- Pesquisa interna no software de gestão documental
- Recursos de busca em sistemas de arquivos (ex.: Windows Search)
- Ferramentas de busca em serviços de armazenamento em nuvem
- Utilizando um software de indexação de documentos
- Outro (especifique) \_\_\_\_\_

#### **BLOCO 4 – COMPETÊNCIAS PARA A GESTÃO DOCUMENTAL**

13) Na sua opinião, qual(is) das competências a seguir é(são) essencial(is) na gestão documental virtual? Você pode assinalar quantas opções desejar.

- Capacidade de adaptação a mudanças tecnológicas
- Comunicação e colaboração
- Conhecimentos técnicos em software de gestão documental
- Habilidades de resolução de problemas e pensamento crítico
- Pensamento analítico e habilidades de organização

14) Como você utiliza suas habilidades de organização e planejamento para gerenciar documentos virtuais de forma eficiente? Você pode assinalar quantas opções desejar.

- Adotando métodos de arquivamento e indexação eficientes
- Categorizando e rotulando documentos de forma sistemática
- Estabelecendo prazos e prioridades claras para os documentos virtuais
- Utilizando técnicas de gestão do tempo para manter um fluxo de trabalho organizado
- Utilizando ferramentas de gestão de tarefas para acompanhar o progresso dos documentos

15) Qual(is) competência(s) técnica(s) você utiliza na gestão documental virtual de sua empresa? Você pode assinalar quantas opções desejar.

- Conhecimento avançado em software de edição de documentos virtuais
- Conhecimento para usar recursos de segurança e criptografia de documentos
- Habilidades em utilizar sistemas de gerenciamento de documentos eletrônicos (GED)
- Conhecimentos em backup e recuperação de dados
- Capacidade de solucionar problemas técnicos relacionados à gestão documental virtual

16) Como você emprega suas habilidades de comunicação e colaboração para interagir com colegas de trabalho e compartilhar informações por meio de documentos virtuais?

- Utilizando ferramentas de comunicação online para discussões e troca de informações
- Colaborando em tempo real em documentos virtuais com colegas
- Compartilhando documentos e informações de forma clara e concisa

( ) Adaptando sua comunicação ao público-alvo, considerando diferentes níveis de conhecimento tecnológico

( ) Resolvendo conflitos de forma construtiva e promovendo um ambiente colaborativo