

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

Nívea Maria Souza Araújo

**GESTÃO DE DOCUMENTOS NA SECRETARIA ACADÊMICA DA
ESCOLA TÉCNICA DE SAÚDE DO SUS EM SERGIPE**

Nívea Maria Souza Araújo

**GESTÃO DE DOCUMENTOS NA SECRETARIA ACADÊMICA DA ESCOLA
TÉCNICA DE SAÚDE DO SUS EM SERGIPE**

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

Orientador: Prof^a Dr^a Nathália Carvalho Moreira

Nívea Maria Souza Araújo

**GESTÃO DE DOCUMENTOS NA SECRETARIA ACADÊMICA DA ESCOLA
TÉCNICA DE SAÚDE DO SUS EM SERGIPE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Bacharelado em secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe (UFS), como requisito parcial para a obtenção do título de **Secretário Executivo**.

Aprovado em 22 de fevereiro de 2018:

Nathália Carvalho Moreia, Dra (EAESP/FGV)
(Presidente/Orientador)

Augusto Cesar Vieira dos Santos, Me (UFS)

Manuela Ramos da Silva, Dra (UFBA)

DEDICATÓRIA

Ao meu filho José Paulo de Araújo Neto, que soube entender a minha ausência, sempre me apoiando e demonstrando seu amor. Dedico também à minha mãe Maria Souza Melo que infelizmente não está mais entre nós, mas que sempre teve o sonho de ver suas filhas formadas e nos incentivou a lutar por nossos sonhos.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos que, de alguma forma, contribuíram para a realização deste trabalho e, de uma maneira especial, agradeço:

- à Deus pela vida que me deu e por me levantar nos momentos em que pensei em desistir;

- à minha orientadora Prof^ª Dra^a Nathália Carvalho Moreira pela oportunidade e pela paciência. Sei o quanto foi árduo o nosso caminho;

- aos então coordenador-geral da Escola Técnica de Saúde do SUS em Sergipe, Alessandro Augusto Soledade Reis, e diretora-geral da Fundação Estadual de Saúde, Cláudia Menezes Santos, pelo total apoio, permitindo meu acesso à instituição, documentos e funcionários. Sem esse apoio esta pesquisa não teria sido realizada;

- ao meu filho José Paulo de Araújo Neto que suportou minha ausência, me aguardando chegar todas as noites, demonstrando seu amor e sua compreensão. Meu orgulho, meu amor, minha vida;

- ao meu namorado Divaldo Raimundo dos Santos pelo apoio, incentivo e compreensão, sempre me fazendo seguir em frente, não me deixando desistir;

- aos meus companheiros do centro acadêmico Fabrício Aquino, Wanessa Hipólito, Cláudia Penha e Omar Monteiro, pela grande experiência que me proporcionaram no movimento estudantil;

- à minha família, em especial às minhas irmãs Nadja, Nailsa e Nadiselma. Cada uma, a sua maneira, me deu apoio nessa caminhada;

- à minha falecida mãe Maria Souza Melo pelo exemplo de mulher forte, guerreira, inteligente e por todo amor que me deu;

- aos professores e funcionário do Departamento de Secretariado Executivo que de uma forma ou de outra contribuíram para o meu crescimento acadêmico e para a minha formação;

- à Universidade pública, gratuita e de qualidade, pela oportunidade de desenvolver e concretizar este trabalho;

Enfim, a todos que fazem parte da minha vida e que foram essenciais para que eu chegasse ao dia de hoje sendo um pouco melhor do que fui ontem.

É muito melhor lançar-se em busca de conquistas grandiosas, mesmo expondo-se ao fracasso, do que alinhar-se com os pobres de espírito, que nem gozam muito nem sofrem muito, porque vivem numa penumbra cinzenta, onde não conhecem nem vitória, nem derrota.

(Theodore Roosevelt)

RESUMO

GESTÃO DE DOCUMENTOS NA SECRETARIA ACADÊMICA DA ESCOLA TÉCNICA DE SAÚDE DO SUS EM SERGIE

AUTOR: Nívea Maria Souza Araújo
ORIENTADOR: Nathália Carvalho Moreira

Este trabalho apresenta um estudo de caso sobre a gestão de documentos na secretaria acadêmica da Escola Técnica de Saúde do SUS em Aracaju. Por meio deste, procura-se ressaltar a importância da gestão documental na secretaria da Escola Técnica de Saúde do SUS em Sergipe (ETSUS) e de que forma esta poderá contribuir para a melhoria de suas atividades cotidianas. A pesquisa parte da realidade da Escola, tendo como objetivos específicos a) Identificar as atividades desenvolvidas na secretaria; b) Apontar as formas de execução dos trabalhos administrativos cotidianos na secretaria; c) Verificar de que forma a gestão de documentos facilitará e aperfeiçoará o trabalho exercido na secretaria. Para realização deste trabalho, foram realizadas revisões de literatura pertinentes ao assunto, coleta de dados através da observação local e aplicação de questionários juntos aos professores, coordenadores de curso e coordenador geral da Escola. O propósito foi analisar como era o manuseio, elaboração e guarda dos documentos, bem como a forma como os mesmos permeiam os outros setores da instituição. Os resultados obtidos demonstraram a necessidade de se implantar uma política de gestão de documentos que melhor atenda as demandas da escola, de forma a eliminar a perda de informações e a agilizar a execução dos trabalhos rotineiros.

Palavras-chave: Secretariado Executivo. Secretaria Escolar. Gestão Documental.

ABSTRACT

DOCUMENT MANAGEMENT IN THE ACADEMIC SECRETARY of THE TECHNICAL SCHOOL OF HEALTH OF SUS IN SERGIPE

AUTHOR: Nívea Maria Souza Araújo
ADVISOR: Nathália Carvalho Moreira

This paper presents a case study on the management of documents of academic secretary of technical school of SUS in Aracaju. Through this, seeks to highlight the importance of document management in the secretary of technical school of health of SUS in Sergipe (ETSUS) and how this can contribute to the improvement of their daily activities, the research part of the reality of school, with specific goals a) Identify the activities developed in the secretariat; b) Point out the ways of carrying out the daily administrative work in the office; c) Check how document management will facilitate and improve the work carried out in the office. For this study, relevant literature reviews were conducted, collecting data through observation site and implementations of questionnaires together teachers, course coordinators and General Coordinator of the School. The purpose was to analyze how it was handling, preparation and custody of documents, as well how the same permeate the other sectors of the institution. The results obtained showed the need to deploy a document management policy that best meets the demands of school.

Keywords: Executive Secretariat. School Secretariat. Document Management.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Grau de intrução	26
Gráfico 2 – Produção dos documentos.....	27
Gráfico 3 – Produção dos diários	28
Gráfico 4 – Os demais setores tem acesso a informações.....	29
Gráfico 5 – Normas e procedimentos técnico	30

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Organograma da Fundação	16
Figura 2 – Diário de classe	25
Figura 3 – Arquivo escolar	26
Figura 3 – Localização do arquivo	28

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ETSUS	Escola Técnica de Saúde do SUS
FUNESA	Fundação Estadual de Saúde
SES	Secretaria de Estado da Saúde

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
1.1	PROBLEMA	13
1.2	OBJETIVOS	13
1.2.1	<i>Objetivo Geral</i>	13
1.2.2	<i>Objetivos Específicos</i>	13
2	JUSTIFICATIVA	14
2.1	CARACTERIZAÇÃO DA ESCOLA TÉCNICA DE SAÚDE DO SUS	14
3	REVISÃO DE LITERATURA	19
3.1	GESTÃO DOCUMENTAL	19
3.2	ARQUIVOS ESCOLARES	20
3.3	SISTEMA DE CONTROLE ACADÊMICO	22
4	METODOLOGIA	24
5	RESULTADOS E ANÁLISE	27
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	33
	REFERÊNCIAS	35
	APÊNDICE	37

1 INTRODUÇÃO

A secretária acadêmica da Escola Técnica de Saúde do SUS em Sergipe é um setor administrativo da instituição, considerada sua “porta de entrada”, seu primeiro contato com alunos e demais público alvo, o cartão de visitas da escola, sendo responsável por todo registro acadêmico, desde a matrícula à expedição e entrega do diploma, registros diretamente ligados ao Regimento Escolar, que regulamenta todo o processo de escrituração desenvolvido na trajetória do aluno na instituição.

Assim, torna-se necessário a existência de um bom inter-relacionamento e boa forma de comunicação a fim de que essas informações sejam repassadas para os demais setores da Escola sem que ocorra erros ou falhas.

Desta forma, percebeu-se a importância da secretaria acadêmica no gerenciamento de documentos, uma vez que as informações contidas podem ser o ponto de partida para tomada de decisões referentes a vida acadêmica, desenvolvimento e crescimento da instituição.

Notou-se também que a secretaria não possui um sistema de gerenciamento de documentos, e sendo assim, essas informações não são repassadas em tempo hábil aos demais setores.

As organizações produzem uma série de informações que circulam em vários níveis e áreas para dar cumprimento aos seus objetivos, por isso o profissional de secretariado deve guardar esses documentos nos arquivos, de maneira correta e de rápido e fácil acesso, pois, uma vez mal organizados, eles podem impedir a eficiência dos serviços da instituição.

O secretário acadêmico deve, assim, saber organizar um arquivo, a fim de servir ao usuário com precisão e rapidez, recuperando informações e contribuindo para o desenvolvimento de sua rotina, assim como da própria instituição.

Só assim será possível perceber os benefícios da racionalização dos espaços de guarda de documentos, eficiência e rapidez no desenvolvimento das atividades diárias e o controle do documento desde o momento de sua produção até a destinação final.

A Escola Técnica de Saúde do SUS em Sergipe (ETSUS), criada pelo Decreto Estadual do Estado de Sergipe Nº. 22.440, de 25 de novembro de 2003, e regulamentada pela Lei Estadual Nº. 5.215, de 12 de dezembro de 2003, está inserida no organograma da Fundação Estadual de Saúde, órgão integrante da administração indireta do Governo do Estado, e é responsável pelas ações de educação profissional ofertadas para os profissionais efetivos da área de saúde nos 75 municípios do Estado.

Documentos como diários, contagem de faltas, acompanhamento de atestados, verificação da frequência e notas, ou seja, toda escrituração, são elaborados utilizando-se arquivos em *word* e *excel*.

1.1 PROBLEMA

Como a gestão documental poderá contribuir para a melhoria na produção e recepção de documentos de forma à agilizar a realização das atividades cotidianas na secretaria acadêmica da Escola Técnica de Saúde do SUS em Sergipe?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar a gestão de documentos na secretaria acadêmica da Escola Técnica de Saúde do SUS em Sergipe.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar as atividades desenvolvidas na secretaria;
- b) Verificar de que forma a gestão de documentos auxiliará o trabalho exercido na secretaria
- c) Apontar as formas de execução dos trabalhos administrativos cotidianos na secretaria;

2 JUSTIFICATIVA

A secretaria é o setor responsável pelo desenvolvimento dos serviços de escrituração escolar, registros de documentos escolares, arquivo e emissão das correspondências relacionadas à escrituração escolar, devendo manipular as informações coletadas de alunos e os documentos administrativos, tratando-as de forma coerente e eficaz.

A principal função da secretaria é a realização de atividades de apoio aos processos administrativo e pedagógico, relativos à vida escolar do aluno e da própria escola. A produção de documentos escolares no dia-a-dia é bastante elevada. São elaborados diversos tipos de documentos, tais como diários, declarações, históricos, transferências, dentre outros.

A secretaria da ETSUS realiza além dos serviços administrativos relacionados à vida da escola, a certificação dos cursos de capacitação e aperfeiçoamento ofertados pelas demais coordenações que compõem a Fundação Estadual de Saúde e instituições parceiras como a Secretaria de Estado da Saúde e Fundação Hospitalar de Saúde. Mesmo possuindo três computadores, a maioria dos trabalhos realizados pela secretaria, como ficha individual do aluno, boletins, matrículas, dentre outros, são executados manualmente, demandando tempo e pessoal na produção das atividades.

Embora essas documentações sejam produzidas nos computadores, as mesmas são impressas, gerando grande volume de papéis, os quais necessitam de espaço para guarda e arquivamento.

O interesse por esse estudo surgiu mediante o acompanhamento das atividades na secretaria da ETSUS, local onde desempenhei a função de secretária escolar, e onde se verificou que todas as atividades de escrituração são realizadas de forma manual, demandando tempo e pessoal na produção dessas atividades, bem como das dificuldades encontradas na operacionalização dos trabalhos administrativos realizados na secretaria.

O resultado da pesquisa poderá favorecer a Escola Técnica de Saúde do SUS, uma vez que, através desse estudo tornou-se possível analisar a contribuição que a implantação da gestão documental trará para um melhor desenvolvimento das atividades e para a qualidade no atendimento à comunidade escolar.

2.1 CARACTERIZAÇÃO DA ESCOLA TÉCNICA DE SAÚDE DO SUS

A ETSUS funciona em Sergipe há 14 anos em parceria com a Fundação Estadual de Saúde e a Secretaria de Estado da Saúde. Trata-se de uma instituição pública criada para

atender as demandas locais de formação técnica dos trabalhadores que já atuam, preferencialmente, nos serviços de saúde, acompanhando o processo de municipalização do SUS no Brasil. A origem das ETSUS remete ao Projeto Larga Escala, iniciado em 1985 em todo o país. (FUNESA; 2016).

A Escola Técnica de Saúde do SUS em Sergipe (ETSUS), criada pela Lei nº 5.215 de 12 de dezembro de 2003, constitui-se órgão formador da Educação Profissional em Saúde do Estado de Sergipe. Com a criação da Fundação Estadual de Saúde (Funesa), através da Lei nº 6.348, de 02 de janeiro de 2008, a ETSUS passou a integrar a estrutura organizacional dessa Fundação, conforme consta no Art. 31 da referida Lei (FUNESA, 2016). A estrutura administrativa e pedagógica da escola é constituída pela coordenação geral, assessoria técnica, assessoria pedagógica, núcleo pedagógico, coordenações de cursos, docente e secretaria escolar. As principais atividades desenvolvidas pela escola atualmente são o Curso Técnico em Vigilância em Saúde, Curso Técnico em Enfermagem e Curso Técnico em Prótese Dentária, contemplando 68 alunos.

A escola oferece educação profissional técnica de nível médio, através de projetos aprovados pelo Conselho Estadual de Educação de Sergipe, abrangendo a formação profissional definida em lei específica, com estrutura, duração e regime escolar que se ajustem às finalidades próprias e ao público-alvo a que se destinam. (REGIMENTO ESCOLAR, 2013, p. 10).

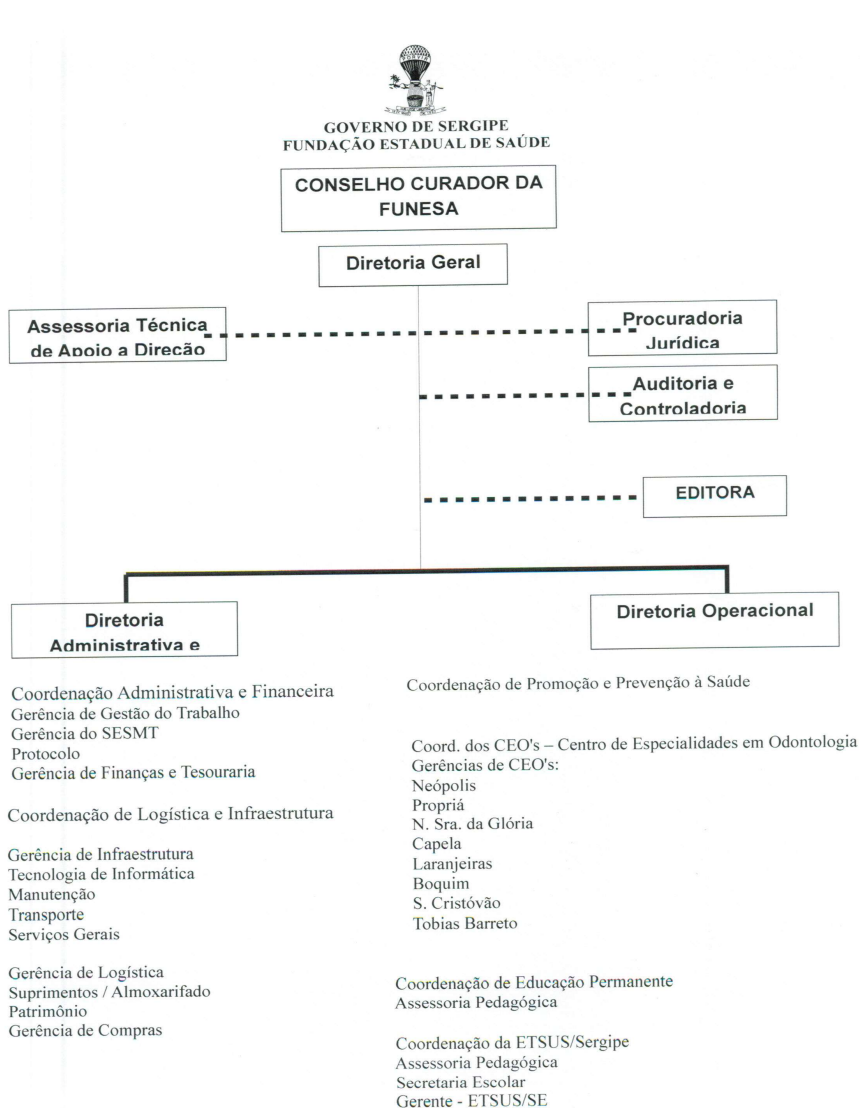
A Escola Técnica de Saúde do SUS em Sergipe (ETSUS) tem como missão formar trabalhadores-cidadãos comprometidos com as práticas contemporâneas e com os avanços tecnológicos do SUS, com vistas a contribuir para a melhoria da qualidade de vida da população sergipana, por meio de cursos, capacitações, aperfeiçoamentos e fomento à pesquisa, conforme regimento interno da ETSUS/2013.

A escola conta atualmente com quatro turmas de três cursos profissionalizantes: Técnico em Enfermagem com duas turmas, Técnico em Vigilância em Saúde e Técnico em Prótese Dentária, com uma turma cada. Para o desenvolvimento diário destes cursos, a escrituração escolar é realizada de forma manual. Documentos como diários, contagem de faltas, acompanhamento de atestados, verificação da frequência e notas, toda escrituração, são elaborados utilizando-se arquivos em *word* e *excel*.

Inserida nessa estrutura encontra-se a secretaria escolar que é uma unidade subordinada diretamente à Coordenação Geral da ETSUS, sendo responsável pelo desenvolvimento dos serviços de escrituração, registro de documentos escolares, arquivo e

emissão de correspondências relacionadas à escrituração escolar, sendo estas atividades, conforme mencionado anteriormente, realizadas de forma manual, mantendo seus arquivos e dados em pastas e armários físicos, textos e tabelas do *word* e *excel*.

Figura 1 – Organograma da FUNESA



A secretaria acadêmica está localizada em uma sala ampla, climatizada, com duas salas internas onde ficam localizados os arquivos correntes referentes aos cursos em andamento e material de expediente. A sala é composta de um balcão de atendimento, e três mesas com computadores para uso dos funcionários do setor, além de uma máquina para reprografia. A secretaria possui uma sala de arquivo para a guarda de toda a documentação referente à realização dos cursos e a documentação dos alunos, porém o espaço não possui uma estrutura adequada, o que pode acarretar prejuízos, provocando o envelhecimento precoce dos documentos e a perda de informação.

O arquivo geral da secretaria fica localizado em uma sala anexa composta por armários arquivos, estantes de aço e prateleiras fixas, onde estão localizados os arquivos dos alunos dos cursos já concluídos. A secretaria conta com quatro funcionários, sendo uma secretária e três assistentes administrativos, que dividem a carga horária de trabalho em turnos distintos, levando em consideração que o setor funciona das 08h às 20h para atendimento à comunidade escolar. Segundo o Manual de Procedimentos da Secretaria Acadêmica do Instituto Federal do Paraná (2011, p. 2):

A capacidade da Secretaria Acadêmica em atender bem e oferecer respostas e soluções com agilidade e segurança são, certamente, atributos que fixam uma imagem, não só do próprio setor como o de toda a instituição. Assim, é importante que todos os envolvidos no setor tenham consciência de sua importância e responsabilidade e aceitem o desafio de contribuir para a construção e consolidação de uma imagem de seriedade e eficiência.

O arquivo geral da escola é composto por uma sala repleta de armários arquivos onde são encontradas as pastas de todos os alunos de cursos antigos, bem como as demais documentações da escola, tais como regulamentações, autorizações normativas, memorandos, ofícios, etc. Todos arquivados sem o devido acondicionamento e forma pré-estabelecida para sua guarda.

A secretaria manipula as informações sobre a vida dos alunos, desde a matrícula até a expedição de seu diploma, tendo a função de receber, expedir e controlar dados sobre o desempenho, avaliação e frequência.

Na ETSUS o trabalho é realizado de forma manual. Contagem de faltas para percentagem de aprovação nas disciplinas, lançamentos de notas, dentre outros, demandam tempo, pois será necessário o levantamento manual dos diários para conferência. A expedição de declarações e históricos necessita de prazo para sua elaboração, pois por se tratar de documento a ser impresso e com necessidade de assinatura da secretária, do diretor e da

coordenação do curso, as solicitações destas documentações levam em média de dois a três dias para serem atendidas.

A gestão de documentos poderá dar agilidade e eficácia a todo o processo de escrituração da secretaria, seja da escola em questão, ou de qualquer outra escola, facilitando desta forma, o acesso à informação.

3 REVISÃO DE LITERATURA

O referencial teórico consiste no levantamento de dados referentes ao problema que fora proposto, o que para Marconi e Lakatos (2013, p.186) significa dizer que “ele servirá, como primeiro passo, para se saber em que estado se encontra atualmente o problema, que trabalhos já foram realizados a respeito e quais são as opiniões reinantes sobre o assunto”.

Seguindo nesse pensamento, Gil (2010, p. 171) afirma que “o que interessa aqui é contextualizar teoricamente o problema e apresentar o estágio atual do conhecimento acerca da questão. Isto implica o esclarecimento dos pressupostos teóricos que dão fundamento à pesquisa”.

3.1 GESTÃO DOCUMENTAL

Cada vez mais as empresas se preocupam em administrar, organizar e gerenciar suas informações e o secretário acadêmico passa a exercer responsabilidade total por toda documentação produzida e recebida pela Organização.

“Rousseau e Couture (1998), alertam que as organizações nem sempre se percebem de que a informação constitui um recurso fundamental, estando no mesmo nível que os recursos humanos, materiais e financeiros”. (GARCIA e SCHUCH, 2002, p. 44).

O profissional tenderá a crescer dentro de uma organização, com os seus deveres e saberes sempre atualizados e renovados, para que sua informação seja precisa e solucionável à medida da necessidade de seu executivo. Também para mostrar a importância do uso da informação nos diversos processos das organizações contemporâneas, onde a informação é necessária para a tomada de decisões, desde operacionais até as mais simples das mais complexas.

A manutenção de registros é uma atividade fundamental da administração pública. Sem registros pode haver Estado de Direito e não prestação de contas. Por outro lado, segundo Bernardes e Delatorre (2008, p. 6), “pode parecer ao Poder Público que o pleno e rápido acesso às informações depende exclusivamente da incorporação de tecnologias avançadas. Não se cogita que o desenvolvimento de sistemas informatizados dependa de requisitos que apenas uma política de gestão documental possa definir”. As autoras destacam ainda que:

É preciso esclarecer que a informática apresenta-se como uma ferramenta da gestão integral de documentos e que o Poder Público precisa produzir e/ou consolidar um conhecimento sobre sua produção documental, o que envolveria

uma área também técnica – a arquivística, e que esse trabalho demanda, assim como os trabalhos na área da informação, um aporte de recursos humanos e financeiros. (Bernardes e Delatorre, 2008, p. 6)

Os servidores encarregados devem ter informações para realizar o seu trabalho, e os registros representam uma fonte específica e crucial de informação. “Nas empresas de pequeno e médio porte ou nos arquivos departamentais de uma grande organização, as tarefas de arquivamento, muitas vezes, estão sob a responsabilidade das secretárias, na qual necessitam de técnicas padronizadas para as operações de arquivo, do conhecimento de técnicas de gestão de documentos”. (BELTRÃO e PASSOS, 1991, p. 123).

As organizações produzem uma série de informações que circulam entre seus vários níveis e áreas para dar cumprimento aos seus objetivos. Essas informações são fixadas em suporte e dão origem aos documentos de arquivo, sendo necessário que os profissionais guardem esses documentos nos arquivos, de maneira correta e de rápido e fácil acesso, pois, uma vez mal organizados, eles podem prejudicar a qualidade e a eficiência dos serviços da empresa.

3.2 ARQUIVOS ESCOLARES

Registros fornecem uma fonte confiável, legalmente verificável de evidência de decisões e ações. Eles documentam a conformidade ou não-conformidade com as leis, regras e procedimentos.

Partindo do pressuposto de que os instrumentos fornecidos pela arquivística auxiliam o profissional na necessidade do rápido acesso à informação, como condição para agilidade das rotinas e transparência na sua prática profissional, tratar os documentos, preservar, organizar, desenvolver e aplicar métodos para o gerenciamento das informações e de todos os documentos produzidos e recebidos pela organização, torna a empresa mais bem estruturada e organizada, voltada às necessidades do mercado, sendo capaz de transmitir uma imagem de modernidade, inovação e excelência para todos que utilizam os seus serviços.

Assim, o investimento que o gestor faz em um profissional com tal conhecimento leva a um ganho expressivo; esse ganho se revela não apenas em valores econômicos, mas também em agilidade procedimental, tornando a empresa muito mais competitiva no mercado de negócios.

Enquanto a maioria das bibliotecas e arquivos tem políticas básicas de segurança, a aplicação universal pode ser difícil. Alguns gestores, e certamente alguns funcionários, veem as medidas de segurança como inconvenientes desnecessários.

No que se refere aos arquivos, Spinelli Júnior (1977, p. 18) enfatiza que “os acervos das bibliotecas são basicamente constituídos por materiais orgânicos e, como tal, estão sujeitos a um contínuo processo de deterioração”. O autor destaca ainda que:

É cientificamente provado que o papel degrada-se rapidamente se fabricado e, ou acondicionado sob critérios indevidos. Por mais de um século tem-se fabricado papel destinado à impressão de livro com alto teor de acidez. Sabemos perfeitamente que a acidez é uma das maiores causas da degradação dos papéis. Na mesma medida, o acondicionamento de obras em ambientes quente e úmido gera efeitos danosos, tais como: reações que se processam a nível químico e que geralmente enfraquecem as cadeias moleculares de celulose, fragilizando o papel. Esse fato concorre para que todos os acervos bibliográficos estabeleçam controles ambientais próprios dentro de parâmetros precisos. (Spinelli Júnior, 1997, p. 11).

Duas das principais tendências no mundo da gestão documental e de conteúdos tornaram-se interligadas, sendo que o resultado de gerenciamento de registros e sistemas de gerenciamento de registros foram transferidos para o topo da lista de cada corporação. O primeiro é o contínuo crescimento explosivo de registros eletrônicos e de registros em papel convertidos em formato eletrônico. (PORTER-ROTH, 2006)

A segunda tendência é o número crescente de requisitos legais, legislação, práticas comerciais e de apoio necessários para manter o controle desses registros e manter-se em conformidade com a legislação. Tendo em conta estas tendências, as empresas estão avaliando seus atuais programas de gerenciamento de registros tendo em vista que o gerenciamento de registros não pode ser uma atividade de retorno centralizado gerido por um pequeno grupo de gestores profissionais de registros e funcionários. (PORTER-ROTH, 2006)

Sendo assim, a gestão de documentos engloba diversas tarefas, que vão desde a criação, elaboração, classificação à identificação dos tipos de documentos recebidos e acumulados, de forma a definir quais deverão ser armazenados e quais deverão ser descartados, o que envolve todos os servidores envolvidos com a produção, recebimento e utilização dos documentos.

3.3 SISTEMA DE CONTROLE ACADÊMICO

Para Silva e Silva (2015, p. 94), controlar as informações acadêmicas de uma escola não é nada fácil. São centenas de alunos, dezenas de professores, muitas notas, trabalhos, aulas e diversos outros aspectos que merecem uma atenção especial. Uma característica da sociedade neste início do século XXI é o fato das pessoas terem a necessidade de se conectarem a internet o tempo todo, compartilhando vivências nas redes sociais, conhecendo pessoas e realizando seu trabalho de forma rápida e mais eficiente (SILVA; SILVA, 2015, p. 94).

Sendo assim, uma forma de aplicação da gestão de documentos pode-se dar através de um sistema de controle acadêmico, que pode servir como facilitador da comunicação com o aluno, através da facilidade de acesso ao conhecimento, rápido acesso às notas, faltas, situações acadêmicas, etc. Ainda segundo Silva e Silva (2015, p. 95):

Muitas universidades e escolas particulares já se preparam para essa nova realidade, pois elas enxergaram o rumo que o mundo está tomando e querem acompanhar todas as mudanças de perto. Muitas dessas escolas possuem um sistema informatizado que auxilia os professores a realizar as tarefas acadêmicas, como postar notas, receber trabalhos e realizar frequência dos alunos.

De forma semelhante, a ETSUS, que integra o sistema de ensino do estado de Sergipe, tendo por finalidade oferecer educação profissional nas diversas modalidades, para atendimento das necessidades locais e regionais de formação profissional na área da saúde, na medida em que se propõe a atingir essa finalidade, mostra a necessidade de implantação de uma gestão documenta através da utilização de um sistema de controle acadêmico, que proporcione ao desenvolvimento do seu serviço maior agilidade, uniformização dos relatórios e registros de todo o seu trabalho de educação em saúde a ser desenvolvido, uma vez que a unidade utiliza apenas, para elaboração e tramitação de documentos oficiais o sistema e-Doc, utilizado por todos os órgãos do governo do estado, não possuindo nenhum meio de controle acadêmico.

A gestão de documentos garante o acesso às informações, a transparências dos serviços administrativos, economia, tanto financeira quanto material e de espaço físico, controla o fluxo de documentos e o circular das informações, e agiliza o processo de tomada de decisões, tornando a instituição muito mais eficiente e eficaz.

Dessa maneira, a gestão da informação de uma forma orgânica, inclui um programa em três fases que permitam a pesquisa retrospectiva, esse um caminho que pode conduzir à

“redução de incertezas quando da tomada de decisões pelas administrações. A informação orgânica é utilizada pelas unidades organizacionais não só pelo seu valor primário, quando da tomada e controle de decisões”. (GARCIA e SCHUCH, 2002, P. 44)

4 METODOLOGIA

A pesquisa se desenvolveu através do estudo exploratório, que tem como objetivo, de acordo com Gil (2002, p.41), “proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses”. Neste trabalho utilizou-se a pesquisa bibliográfica como fonte de conhecimento sobre o que já se escreveu sobre o tema, a fim de que a realidade pesquisada pudesse ser confrontada com outras realidades. Neste sentido, segundo Gil (2002, p. 44) “a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituídos principalmente de livros e artigos científicos”.

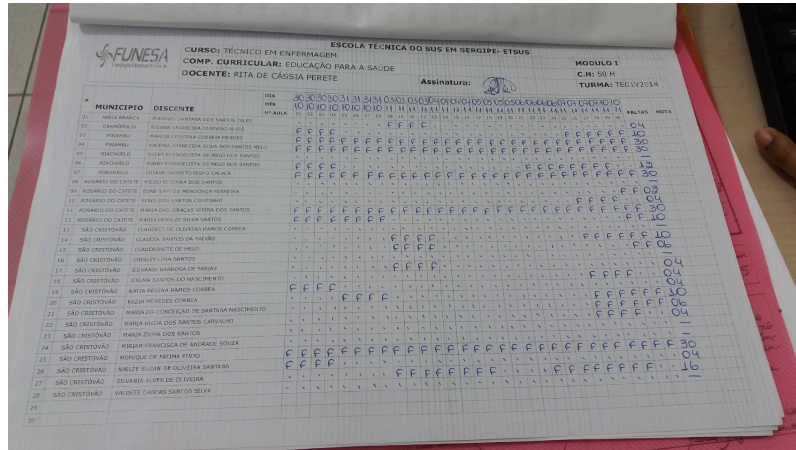
Do mesmo modo, para Marconi e Lakatos (2003, p.158) a pesquisa bibliográfica pode ser definida como: “Um apanhado geral sobre os principais trabalhos já realizados, revestidos de importância, por serem capazes de fornecer dados atuais e relevantes relacionados com o tema. O estudo da literatura pertinente pode ajudar a planificação do trabalho, evitar publicações e certos erros, e representa uma fonte indispensável de informações, podendo até orientar as indagações”. A principal vantagem da pesquisa bibliográfica, segundo Gil (2002, p. 45) “reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente”.

No decorrer deste trabalho acerca das atividades desenvolvidas na secretaria escolar da ETSUS, foi realizada uma pesquisa bibliográfica, uma vez que foi feito o levantamento dos dados através dos trabalhos já elaborados sobre o tema, como artigos científicos e livros publicados, foi realizada também uma pesquisa documental, através de documentos que relatam a história da instituição e os processos de trabalho desenvolvidos na secretaria acadêmica, bem como uma pesquisa de campo, uma vez que foram aplicados questionários para coleta de dados, buscando verificar as formas de execução das atividades desenvolvidas na secretaria.

O estar inserido no local pesquisado possibilitou a direta observância no desenvolvimento das atividades e suas formas de execução. Ao iniciar esta pesquisa, em junho de 2016, encontrava-me como secretária acadêmica da instituição, sendo anteriormente, do período de 01 de setembro de 2009 à janeiro de 2015 secretária executiva da direção geral da Fundação, o que possibilitou conhecer a estrutura organizacional como um todo, até ser transferida para a escola. Assim, pode-se perceber, através da observação in loco, as dificuldades na execução dos trabalhos, considerando que toda escrituração, elaboração de diários, certificados, diplomas, etc, são realizados em primeira etapa em planilhas e arquivos

do *word* e posteriormente preenchidos manualmente, à caneta. Em uma segunda etapa, as informações preenchidas são digitadas e impressas, e então encadernadas para arquivamento.

Figura 2 – Diário de classe



Fonte: Dados da pesquisa 2018.

Conforme mostra a figura 2, os diários de classe também são preenchidos à mão e ao final da disciplina e do módulo, as informações contidas nos diários são digitadas, os diários são reimpressos e encadernados para guarda no arquivo. A contagem de faltas é feita manualmente, disciplina por disciplina. Essa contagem é digitada nos boletins, que serão impressos em formato folheto, e posteriormente serão recolhidas as assinaturas do coordenador de curso e diretor escolar. Tais informações são repassadas ao histórico, que passará pelo mesmo processo de digitação, impressão e recolhimento de assinaturas.

Os diplomas escolares e os certificados de cursos de aperfeiçoamento são impressos e encaminhados a diretoria da escola e ao diretor geral da fundação para assinatura, o que requer compatibilidade de agenda dos gestores, e que acarreta tempo para a execução do trabalho, fazendo com que uma atividade de fácil resolução dure de dois a três dias para ser concluída, uma vez que a diretoria geral da fundação está localizada em outro prédio, em endereço diferente.

Toda documentação elaborada pela escola é arquivada na própria instituição, não havendo seleção ou avaliação para guarda ou eliminação dos mesmos, bem como sem normas preestabelecidas para seu arquivamento, gerando grandes volumes de papel e ocupação de espaço, muitas vezes insalubres.

Figura 3 - Arquivos



Fonte: Dados da pesquisa 2018.

Foram distribuídos 10 questionários, a serem respondidos pela coordenação-geral da escola, assessoria pedagógica, coordenadores de curso, secretária acadêmica e funcionários da secretaria. Destes, somente 7 questionários foram devolvidos. Os dados coletados foram tabulados através da planilha Scientia Arca, disponível em www.scientiaarca.com.br.

Pretendeu-se, com base nos dados levantados, analisar as informações obtidas e comparar à bibliografia estudada no decorrer da pesquisa, a fim de responder ao problema proposto e contribuir para um melhor desenvolvimento das atividades na secretaria da ETSUS.

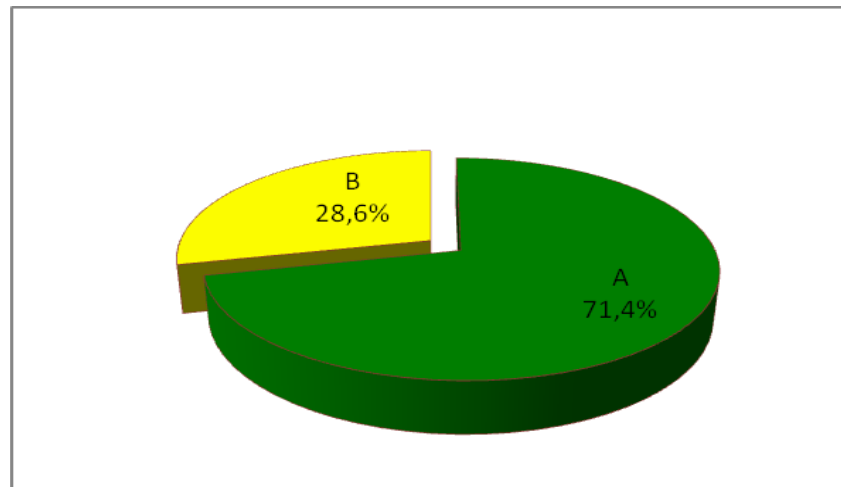
5 RESULTADOS E ANÁLISE

Os resultados desta pesquisa, que objetivou analisar a importância da gestão de documentos na secretaria acadêmica da Escola Técnica de Saúde do SUS em Sergipe, são apresentados a seguir, tendo como base a aplicação de questionários que foram distribuídos entre o secretário acadêmico, assistentes administrativos da secretaria, coordenadores dos cursos e coordenador geral da escola.

Foram entregues dez questionários, dos quais sete foram respondidos e analisados, nos levando aos seguintes resultados:

Quanto ao grau de instrução, a pesquisa mostra que o quadro de funcionários relacionados à secretaria acadêmica da Escola é composto por 71,4% de profissionais de nível superior completo e 28,6% de nível superior incompleto. Tal resultado mostra que todos os funcionários possuem nível superior, ou completo, ou em andamento.

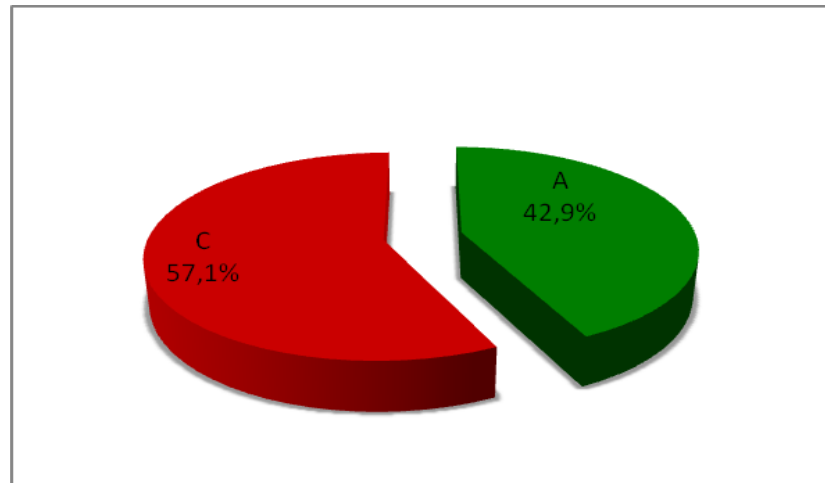
Gráfico 1 – Grau de instrução



Fonte: Dados da pesquisa 2018

Sobre a produção de documentos e a organização do arquivo, 42,9% dos respondentes concordam que o mesmo é realizado de forma adequada, atendendo as necessidades da escola, enquanto 57,1% discordam desta afirmativa, o que coaduna com Bernardes e Delatorre (2008, p. 7) ao afirmarem que “a posição hierárquica na estrutura administrativa dos órgãos públicos e das empresas privadas induz ao desprestígio, à desvalorização de seus serviços e à falta de recursos materiais e humanos com qualificação técnica adequada ao seu pleno funcionamento”.

Gráfico 02 – Produção de documentos



Fonte: Dados da pesquisa 2018

Quanto à localização do arquivo, 100% dos respondentes discordam da afirmativa de que o mesmo possui localização adequada e arejada. O que difere com Veiga, que explica:

O objetivo do arquivo é guardar e conservar os documentos produzidos e recebidos, além de facilitar o acesso sempre que houver a necessidade de localizar alguma informação no menor tempo possível. A perda ou a dificuldade de localizar um documento pode gerar problemas e até prejuízos para a empresa. Arquivo não pode ser confundido com depósito ou esconderijo. (Veiga, 2011, p.101)

Figura 4 – Localização do arquivo



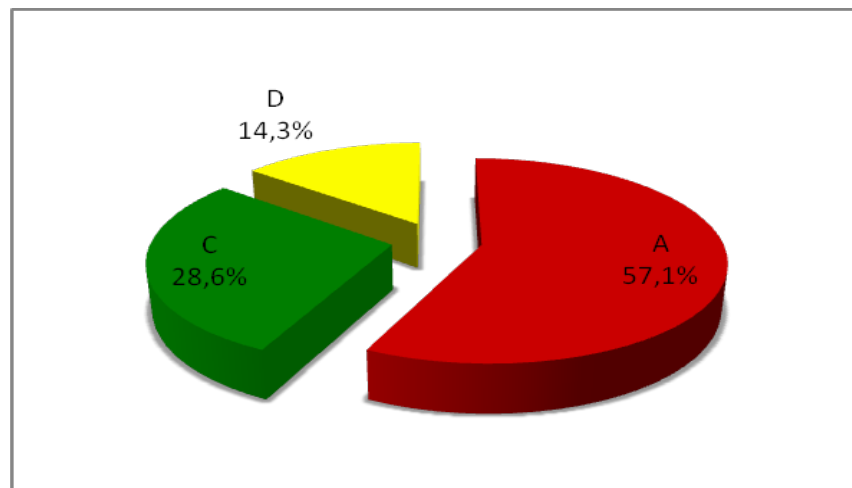
Fonte: Dados da pesquisa 2018

Quanto a disposição dos documentos, 14,3% responderam que concordam que os documentos estão disponíveis, de forma a atender as necessidades de informação com eficiência e eficácia, enquanto que 85,7 % discordam.

O resultado alcançado nos leva observa que, segundo Silva, Riedlinger e Calderon (2010, p. 4), “os arquivos escolares são constituídos de diversas espécies documentais que são também fontes de pesquisa porque registram a memória do fazer e pensar pedagógico no cotidiano escolar, além de questões administrativas”.

Quanto a produção dos diários de classe, 57,1% concordam que é feita de forma clara e em tempo hábil, 28,6% discordam e 14,3% discordam totalmente.

Gráfico 3 – Produção dos diários



Fonte: Dados da pesquisa 2018

No que se refere às informações contidas nos diários, 85,7% concordam que as informações contidas permitem o monitoramento do processo ensino-aprendizagem, enquanto 14,3% discordam. Tal resultado coaduna com o exposto por Luck (2009, p. 108), que destaca que “os diários de classe fornecem dois conjuntos de informações: um referente ao aluno e outro referente ao processo de orientação de sua aprendizagem dada pelo professor”. A autora destaca ainda que:

Esse registro tem o objetivo de permitir o monitoramento e avaliação do processo ensino-aprendizagem, de modo a possibilitar a realização de ajustes contínuos nesse processo, como condição para a aprendizagem efetiva do aluno, desde o início do ano letivo e a manutenção e melhoria dessa aprendizagem. Em vista disso, devem permanecer na escola e serem preenchidos regularmente e de forma correta e completa a cada aula, a fim de que o diretor escolar possa liderar e orientar a melhoria do processo ensino-aprendizagem. (LUCK, 2009, p. 108).

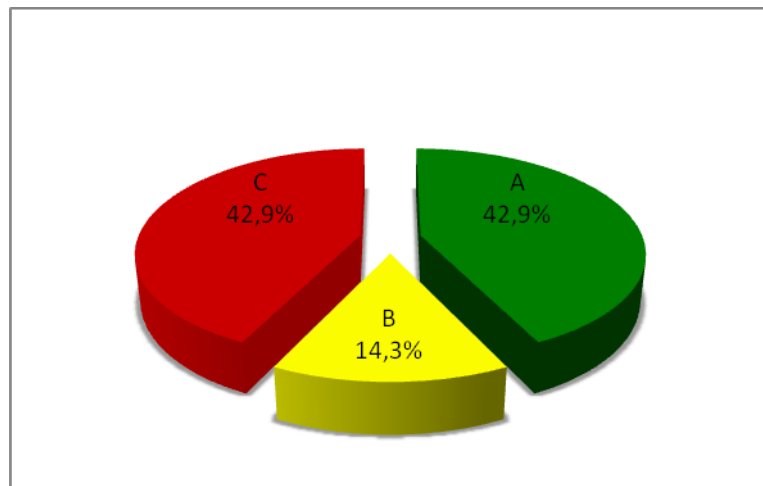
Assim, referente a guarda dos diários, 42,9% concordam com a afirmativa de que os diários permanecem na escola e são preenchidos regularmente e de forma correta e completa a cada aula, enquanto que 57,1% discordam.

Quanto à documentação (relatórios, memorandos, atas, etc.), 85,7% concordam que a documentação transmite informações que dão total segurança para a tomada de decisão. Já 14,3% discordam. Desta forma, pode-se afirmar que “a gestão de documentos envolve paralelamente a máxima utilização da informação e a mínima utilização de tempo, pessoal e dinheiro, garantido a eficiência no âmbito interno e externo às empresas”. (SILVA, RIEDLINGER e CALDERON, 2010, p. 7).

Quanto ao acesso às informações contidas nos arquivos, 42,9% concordam que os demais setores da escola têm acesso a essas informações, 14,3% se identificaram como indiferente, e 42,9%, mesmo valor dos que concordam, discordam desta afirmativa.

Tais resultados coadunam com Durante e Fávero (2009, p. 143), que ressaltam que “é por meio da comunicação que se divulga a informação a todos os níveis da organização. Essa troca gera conhecimento”.

Gráfico 4 – Os demais setores têm acesso às informações



Fonte: Dados da pesquisa 2018

Já sobre a agilidade do acesso às informações, 57,1% dos respondentes concordam que as informações são passadas aos outros setores com agilidade, e 42,9% discordam.

Para Bernardes e Delatorre (2008, p. 7) “a implantação de um programa de gestão documental garante aos órgãos públicos e empresas privadas o controle sobre as informações que produzem ou recebem, uma significativa economia de recursos com redução da massa

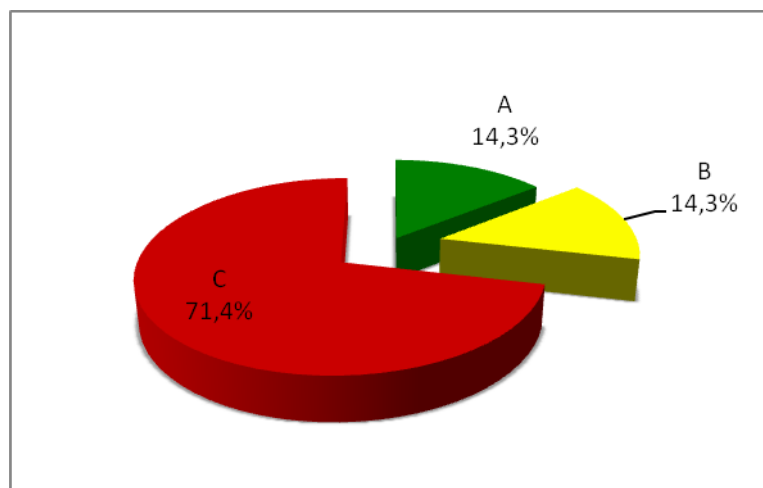
documental ao mínimo essencial, a otimização e racionalização dos espaços físicos de guarda de documentos e agilidade na recuperação das informações”.

Sobre o cadastro e documentação do aluno, 71,4% dos entrevistados concordam que a escola mantém os dados atualizados, com informações precisas, confiáveis e de fácil acesso, enquanto 28,6% discordam desta afirmativa.

Tal resultado confirma o exposto por Luck (2009, p. 107) ao afirmar que “de importância especial, destaca-se a documentação da vida escolar dos alunos, pela qual podem evoluir em sua caminhada escolar. Do descuido e falta de organização desses registros e conferência de documentação dos alunos, registra-se a ocorrência de sérios prejuízos na vida escolar”. Ainda, que “dos dados gerais dos alunos devem ser reproduzidas estatísticas, que serão continuamente atualizadas e tabuladas, de modo que se possa ter mapas descritivos dos alunos, dos turnos escolares, das turmas, assim como de disciplinas, mensalmente atualizados”. (LUCK, 2009, p. 108)

No que se refere a existência de normas e procedimentos técnicos referente à classificação, avaliação, preservação e eliminação de documentos, 14,3% concordam com a existência das normas, os mesmos 14,3% se declararam indiferentes e 71,4% discordam desta afirmativa.

Gráfico 5 – Normas e procedimentos técnicos



Fonte: Dados da pesquisa 2018

O resultado obtido vai contra o que é estabelecido em vários estudos sobre o tema, dentre os quais destaca-se Bernardes e Delatorre (2008, p. 6), ao afirmar que “ao definir normas e procedimentos técnicos referentes à classificação, avaliação e eliminação de documentos públicos, a gestão documental contribui decisivamente para atender às demandas

da sociedade contemporânea por transparência nas ações de governo e acesso rápido às informações”.

Quanto a ocorrência de perda ou extravio, 42,9% concordam que ocorre perda ou extravio de documentos, causando perda de informações importantes, enquanto 57,1% discordam.

Embora a grande maioria dos respondentes tenham negado a ocorrência de perda e extravio, vale ressaltar que, segundo Silva, Riedlinger e Calderon (2009, p. 1) “comumente encontram-se documentos armazenados em lugares insalubres, misturados aos outros tipos de materiais, como por exemplo, de limpeza. As más condições de armazenamento dos documentos, com passar do tempo podem acarretar prejuízos à qualidade do suporte, provocar o envelhecimento precoce dos documentos e até a perda de informação”.

Referente a importância dos documentos, 71,4% dos entrevistados concordam que todo documento é considerado importante, não havendo arquivamento definitivo ou eliminação, e somente 28,6% discordam.

Tal resultado nos leva a discussão da falta de normas e procedimentos que classifiquem a documentação. Desta forma, “a ausência de normas, métodos e procedimentos de trabalho provocam o acúmulo desordenado de documentos, transformando os arquivos em meros depósitos de papel, dificultando o acesso aos documentos e a recuperação de informações necessária para a tomada de decisões no âmbito das instituições públicas e provadas”. (BERNADES e DELATORRE, 2008, p. 14)

Por fim, sobre a gestão de documentos, 42,9% responderam que concordam que a gestão é realizada na escola de forma satisfatória, atendendo todas as necessidades da escola, enquanto que 57,1% discordam da afirmativa.

Os resultados apontam para a não realização de uma gestão documental. Silva, Riedlinger e Calderon (2009, p.5) destaca que “a gestão da informação perpassa pela gestão de documentos, pois esses são os registros de grande parte das informações geradas no âmbito institucional”. Assim, “se faz necessário implantar uma política de gestão que integre os recursos necessários para todo o ciclo da informação: geração, coleta, organização, disseminação e uso, tornando o processo de recuperação de informação/documentos mais ágil de forma que subsidie a administração com maior eficiência”. (SILVA, RIEDLINGER e CALDERON, 2009, p. 5).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A secretaria acadêmica da ETSUS é parte fundamental para o bom funcionamento da escola. Trata-se da porta de entrada da instituição. É a partir dela que se conhece os cursos ofertados, os trabalhos desenvolvidos pela escola. É a responsável pela “primeira impressão” junto ao público-alvo.

A secretaria é responsável pela vida acadêmica do aluno, desde sua matrícula até o ato de sua diplomação, bem como por toda documentação relacionada aos cursos de aperfeiçoamento profissional e das tarefas administrativas da escola.

Neste trabalho foi apresentado o funcionamento da Escola Técnica de Saúde do SUS em Sergipe, através das atividades desenvolvidas por sua secretaria acadêmica.

Através da observação in loco, em um primeiro momento, e diante das respostas obtidas com a aplicação dos questionários, verificou-se que, embora haja um certo conhecimento sobre o tema, adquirido através do conhecimento explícito ou de outras experiências profissionais, ocorre uma enorme fragilidade da instituição no que diz respeito à gestão de documentos, uma vez que se verificou a não existência de normas e procedimentos técnicos para a criação e manuseio de sua documentação.

Assim, **sugere-se** a criação de um plano de classificação documental, com normas e procedimentos técnicos para sua criação, uso, guarda e eliminação, bem como da tabela de temporalidade. Desta forma, a escola se tornará mais ágil no desenvolvimento de suas atividades, tornando-se melhor na prestação de seus serviços, garantindo informações seguras, precisas e corretas em tempo hábil, evitando perdas da documentação e de informações importantes para a tomada de decisões.

À primeira vista, a implantação da gestão de documentos poderá ser considerada um alto investimento os gestores públicos, uma vez que os mesmo não consideram que o cuidado com os documentos tenham uma importância significativa quando comparada com as demais atividades atribuídas aos serviços da Fundação, porém, à longo prazo, tal investimento se tornará de grande valia, uma vez que bem implementada, a gestão contribuirá com diminuição do desperdício de material, criação desnecessária de documentos, a economia de tempo para desenvolvimentos das atividades e do acesso à informação, bem como para a economia de espaço para guarda e manutenção de dos documentos importantes para a preservação da história da escola.

Não só a secretaria acadêmica, mas toda a instituição deve estar ciente da importância da gestão de documentos, e desta forma viabilizar seu bom funcionamento, com eficiência e eficácia.

REFERÊNCIAS

BELTRÃO, Mariusa; PASSOS, Elisabeth de Ilorra. **Prática de secretariado**: recepção, telefonia, correspondência, arquivística, reprografia. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

BERNADES, Ieda Pimenta; DELATORRE, Hilda. **Gestão documental aplicada**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008. 54p.

CALDERON, Wilmara Rodrigues; CORNELSEN, Julce Mary; PAVEZI, Neiva; LOPES, Maria aparecida. **O processo de gestão documental e da informação arquivística no ambiente universitário**. V. 33, n. 3, p. 97-104, 2004. Disponível em <<http://scielo.br/pdf/ci/v33n3/a11v33n3.pdf>>. Acesso em: 4 dez. 2017.

DURANTE, Daniela Giareta; FÁVERO, Altair Alberto. **Gestão secretarial**: formação e atuação. Passo Fundo: ed. Universidade Passo Fundo, 2009. 231 p.

FUNDAÇÃO ESTADUAL DE SAÚDE. **Regimento escolar**: escola técnica de saúde do SUS. Aracaju: FUNESA, 2013. 35 p.

GARCIA, Olga Maria Correa; SCHUCH JUNIOR, Vitor Francisco. A aplicação da arquivística integrada, considerando os desdobramentos do processo a partir da classificação. **Informação & Informação**. V. 7, n. 1, p. 41-56, 2002. Disponível em <<http://www.brappci.inf.br/v/a/1520>>. Acesso em: 23 nov. 2017.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisas**. 4. ed. São Paulo: Atlas; 2002. 175 p.

INSTITUTO FEDERAL DO PARANÁ. **Manual de procedimentos da secretaria acadêmica**. Disponível em: <<http://www.ifpr.edu.br/paranagua>>. Acesso em: 4 mai. 2016.

LOURENÇO, Fernanda Maria Alves; CANTAROTTI, Aline. A prática do conhecimento do profissional de secretariado executivo na organização de arquivos: um estudo de caso. **Revista de Gestão e Secretariado**. v. 1, n. 1, p. 111-138, Jan./Jun. 2010. Disponível em <<http://revistagesec.org.br/secretariado/article/view/6>>. Acesso em: 27 set. 2017.

LUCK, Heloisa. **Dimensões de gestão escolar e suas competências**. Curitiba: Editora Positivo, 2009.

MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003. 312 p.

MATOS, Gustavo Gomes de. **Comunicação sem complicação**: como simplificar a prática da comunicação nas empresas. Rio de Janeiro: Elsevia, 2004. 180 p.

Portal da Fundação Estadual de Saúde. **Escola Técnica do SUS promove saúde e educação para os Sergipanos**. Disponível em: <<http://www.funesa.se.gov.br>>. Acesso em: 5 mai. 2016.

RIBEIRO, Antonio de Lima. **Gestão de pessoas**. 7. Ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2005.

SERGIPE. Decreto nº 22.440, de 25 de novembro de 2003. Institui a Escola Técnica de Saúde do SUS em Sergipe – ETSUS/SE, no âmbito da Secretaria de estado da Saúde – SES, e dá providências correlatas. **Diário Oficial do Estado**, Poder Executivo, Aracaju, 25 nov. 2003.

SERGIPE. Lei nº 5.215, de 12 de dezembro de 2003. Institui a Escola Técnica de Saúde do SUS em Sergipe – ETSUS/SE, cria o respectivo Fundo de Manutenção – FUNDETSUS/SE, e dá providências correlatas. **Diário Oficial do Estado**, Poder Executivo, Aracaju, 15 dez. 2003.

SILVA, Claudécir Almeida da; RIEDLINGER, Marcia Aparecida; CALDERON, Wilmara R. **A gestão da documentação escolar: o caso do Colégio Marcelina Champagn**. Disponível em
<http://www.escoadegestao.pr.gov.br/arquivos/file/anais/painel_educacao/analise_da_gestao_de_documentacao.pdf>. Acesso em: 15 dez. 2017.

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

Este questionário busca analisar a gestão de documentos na secretaria acadêmica da Escola Técnica de Saúde do SUS em Sergipe. Trata-se de um estudo acadêmico que contribuirá para ampliar o conhecimento sobre as atividades de gestão documental realizadas pela escola, e faz parte do Trabalho de Conclusão de Curso do Curso de Bacharelado em Secretariado Executivo. Agrademos a colaboração.

1. Grau de instrução:

superior Completo Sup. Incompleto Ens. Médio Completo

2. A produção de documentos e a organização do arquivo é realizada de forma adequada, atendendo às necessidades da Escola?

Concorda Indiferente Discorda Concorda totalmente

3. O arquivo possui localização adequada, segura e arejada?

Concorda Indiferente discorda Concorda totalmente

4. Os documentos estão disponíveis, de forma a atender as necessidades de informação com eficiência e eficácia?

Concorda Indiferente Discorda Concorda Totalmente

5. A produção dos diários de classe é efetuado de forma clara e em tempo hábil.

Concorda Indiferente Discorda Concorda totalmente

6. As informações contidas nos diários de classe permite o monitoramento do processo ensino-aprendizagem.

- Concorda Indiferente Discorda Concorda totalmente
7. Os diários permanecem na escola e são preenchidos regularmente e de forma correta e completa a cada aula, auxiliando no processo de liderança e tomada de decisão.
- Concorda Indiferente Discorda Concorda totalmente
8. A documentação (relatórios, memorandos, atas, etc.) transmite informações que dão total segurança para a tomada de decisão.
- Concorda Indiferente Discordo Concordo totalmente
9. Os demais setores da Escola tem acesso as informações contidas no arquivo?
- Concorda Indiferente Discorda Concordo totalmente
10. As informações são passadas aos outros setores com agilidade?
- Concorda Indiferente Discorda Concordo totalmente
11. No que se refere ao cadastro e documentação do aluno, a escola mantém os dados atualizados, com informações precisas e confiáveis, e de fácil acesso.
- Concorda Indiferente Discorda Concorda totalmente
12. A escola possui normas e procedimentos técnicos referentes à classificação, avaliação, preservação e eliminação de documentos.
- Concorda Indiferente Discorda Concorda totalmente
13. Atualmente, ocorre perda ou extravio de documentos, causando perda de informações importantes.
- Concorda Indiferente Discorda Concorda totalmente
14. Todo documento é considerado importante, não havendo arquivamento definitivo ou eliminação.
- Concorda Indiferente Discorda Concorda totalmente

15. A gestão de documentos é realizada na escola de forma satisfatória, atendendo todas as necessidades da instituição.

Concorda Indiferente Discorda Concorda totalmente