

# Assessoria Executiva e Organização de Eventos

*Christianne Rose de Sousa Oliveira*

## INFORMAÇÕES SOBRE O AUTOR

### **Christianne Rose de Sousa Oliveira**

- Mestre em Comunicação e Cultura pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ).
- Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Maranhão (UFMA).
- Bacharel em Direito pela Faculdade Estácio de São Luís.

### **Sobre o Autor**

A professora Christianne Rose de Sousa Oliveira possui mestrado em Comunicação e Cultura pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ); especialização em Direito Penal pela Escola Damásio; graduação em Direito pela Faculdade Estácio de São Luís; e graduação em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Maranhão (UFMA). Tem experiência em coordenação de curso de Direito e coordenação de TCC, e atua desde 2002 como professora assistente em faculdade particulares, na graduação e na pós-graduação.

## INTRODUÇÃO DO LIVRO

É com imensa satisfação que apresentamos o material da disciplina Assessoria Executiva e Organização de Eventos. Hoje, o curso de secretariado possui grande visibilidade no mercado de trabalho, caracterizando-se por ser de extrema importância para a sociedade, a qual exige cada vez mais qualificação do profissional.

Neste material, serão desenvolvidos conhecimentos relacionados às atribuições do secretário no desenvolvimento de sua função e no atendimento a clientes. Veremos sobre as práticas arquivísticas, imprescindíveis para a organização da documentação e da informação da empresa em que se trabalha.

Abordaremos, também, sobre o planejamento das atividades, fator primordial para o sucesso profissional, além de falarmos sobre a organização de viagens, com ênfase nos pontos que devem ser observados, antecipadamente, para uma viagem de negócios segura e tranquila.

Por fim, apresentaremos sobre a necessidade de gestão de eventos como uma ferramenta do profissional de secretariado, ferramenta essa que tem a finalidade de divulgar a imagem da empresa e estreitar o relacionamento com clientes.

Esperamos, com os conteúdos que serão apresentados, contribuir de maneira grandiosa para o seu conhecimento, a fim de que você tenha êxito em seus estudos e uma carreira promissora.

Bons estudos!

UNIDADE I

# O perfil do profissional de secretariado e o desempenho de suas funções

*Christianne Rose de Sousa Oliveira*

## Introdução

Olá, caro(a) aluno(a)! É com imensa satisfação que apresentamos o material de Assessoria Executiva e Organização de Eventos, uma área de extrema visibilidade no mercado de trabalho e de suma importância para a nossa sociedade atual. Os conhecimentos desenvolvidos neste livro trazem plenos saberes sobre as atribuições de secretariado no desenvolvimento de sua função e no atendimento a clientes, como as práticas arquivísticas, imprescindíveis para a organização da documentação e para informação da empresa onde se trabalha.

Nesse âmbito, abordaremos sobre o planejamento das atividades, fator primordial para o sucesso profissional, e também sobre a organização de viagens, com ênfase nos pontos que devem ser observados antecipadamente, para uma viagem de negócios segura e tranquila. Por fim, apresentaremos sobre a necessidade de Gestão de Eventos, como uma ferramenta para o sucesso nos negócios.

Esperamos contribuir de maneira grandiosa para seus conhecimentos, a fim de que você tenha êxito em seus estudos e uma carreira promissora.



Fonte: auremar / 123RF.

## **ROTINAS, ATRIBUIÇÕES E DESEMPENHOS DO SECRETÁRIO EXECUTIVO**

Considera-se que diversas foram as mudanças que ocorreram na função desempenhada pelo secretário executivo desde a época do auge da máquina de escrever até os dias atuais, quando a profissão tornou-se reconhecida pela Lei nº 7.377, de 30/09/85, e pela Lei nº 9.261, de 11/01/96. Podemos observar uma profunda evolução, juntamente com um processo de reconstrução de algumas atividades administrativas, em virtude da implementação do computador e do emprego das tecnologias da informação e da comunicação.

O profissional de secretariado executivo é considerado como um dos elementos fundamentais e de grande relevância no ambiente interno de uma organização, tendo em vista que ele apresenta um perfil, atribuições e competências bastante flexíveis. É imprescindível que esse profissional apresente competências técnicas e humanas, no intuito de tornar-se apto para satisfazer as expectativas das organizações que estão contextualizadas no cenário competitivo e globalizado.

O secretário executivo deve ter uma autocompreensão a respeito de sua função, sendo capaz de assumir integralmente a responsabilidade em desenvolver e aperfeiçoar os atributos que constituem seu perfil, dentre eles: ética, comprometimento, eficiência, cooperativismo, paciência, liderança, criatividade, flexibilidade, dinamismo, iniciativa, descrição e tomada de decisão, sendo um profissional multifuncional e polivalente. Nesse aspecto, destacam-se Neiva e D'elia (apud BOND; OLIVEIRA, 2012, p. 59), ao afirmarem que:

A secretária moderna faz a conexão nesse sentido globalizado quando:

- atua em um elo entre clientes internos e externos;
- parceiros, fornecedores;
- gerencia informações;
- administra processo de trabalho.

Nesse contexto, observa-se a existência de um novo perfil do profissional de secretariado executivo, quando esses profissionais se tornam capazes de: intervir,

identificar problemas e resolvê-los, propor soluções para os problemas que surgem no ambiente de trabalho, analisar dados, informações e trabalhar em equipe. “A profissão se desenvolveu o suficiente para que o secretário atue em coparticipação com o executivo, demonstrando que está em sintonia maior com a visão, a missão e os valores da empresa. Esse profissional está se especializando cada vez mais no papel de cogestor (BOND; OLIVEIRA, 2012, p. 16).

Para Carvalho (1998 apud BORTOLOTTI; WILLERS, 2005, *on-line*):

[...] atualmente, o secretário executivo é um assessor executivo e administrador de informações que assessora a direção/chefia a processar e organizar informações. Possui prática nas rotinas de escritório, habilidade para assumir responsabilidades sem supervisão direta, iniciativa e autonomia para tomar decisões e solucionar problemas. Precisa apresentar liderança, confiabilidade, espírito de equipe, criatividade, ética, discrição, dinamismo, ser polivalente.

Dessa forma, com base na literatura, compilamos as características que formam o perfil do secretário.

### **1.1 Perfil do profissional de secretariado**

O funcionário vende a imagem da empresa, da área em que atua, do chefe, e principalmente, da qualidade de seu trabalho. Segundo Bond; Oliveira (2012, p.2):

O papel do profissional de Secretariado, nos dias de hoje, fundamenta-se em assessorar o executivo e a empresa. Ele atua como fonte de informações para a alta administração e possui poder de decisão para desempenhar tarefas que antes eram desempenhadas pelos executivos.

Nesse contexto, alguns requisitos se fazem necessários quando se quer ser um bom profissional.

### **Responsabilidade**

As atribuições do secretário devem ser exercidas com eficiência e pontualidade. Nesse aspecto, é fundamental que o profissional: participe e organize reuniões; redija com clareza e objetividade, nos termos da redação empresarial, utilizando tratamento adequado; prepare eventos; e cumpra a agenda.

### **Discrição**

A discrição é uma característica indispensável no profissional de secretariado. O funcionário deve evitar comentários sobre a vida pessoal do chefe e manter sigilo sobre informações e documentos que são confiados.

### **Organização**

A organização é condição imprescindível ao secretário, o qual deve ter conhecimentos e prática de arquivística e possuir sempre à mão o material necessário para o desenvolvimento do trabalho, como agenda, iPad e celular.

### **Atributos**

- Espírito cooperativo para trabalhar em equipe.
- Cuidado com a aparência.
- Roupas apropriadas para o desempenho de seu trabalho.
- Bons hábitos de higiene e saúde.
- Atualização constante.
- Cuidado com o que faz.
- Visão de todo o trabalho.
- Metodologia de execução do trabalho.
- Flexibilidade para focar na tarefa de diferentes modos.
- Espírito de iniciativa e criatividade.
- Inteligência para respeitar a autoridade hierárquica.
- Compreensão para aceitar tarefas adicionais.
- Prática de código de ética.

## **Obstáculos**

Há várias barreiras que impedem um perfil adequado do profissional de secretariado, como ser introvertido e a falta de bom senso para saber a hora de expor suas opiniões em reuniões. Procure resolver os problemas, e não os encaminhar a outras pessoas, de um lado para o outro.

É importante ressaltar que é necessário o secretário organizar, também, a vida particular (ainda que saibamos que devemos separar a vida profissional da vida pessoal), a fim de não interferir na qualidade de suas atividades e ações como um todo.

Reforçando sobre as habilidades e as competências profissionais, segundo Bond e Oliveira (2012, p. 88), temos:

- superar os próprios preconceitos;
- ter domínio do setor de atuação;
- demonstrar capacidade de lidar com situações inesperadas;
- [...]
- ter sólida formação cultural;
- ter facilidade de falar em público;
- preocupar-se com a produtividade;
- ser programador de soluções;
- [...]
- ter boa apresentação pessoal;
- ter disponibilidade para viagem;
- ter postura profissional;
- ter criatividade.

Um outro aspecto do secretário é a administração do tempo frente a várias demandas e prioridades. Portanto, esse profissional deve ter um perfil proativo, ou seja, não deve deixar que os problemas aconteçam, principalmente em relação a aspectos comportamentais, ficando entre o fazer e o assessorar (BOND; OLIVEIRA, 2012).



Figura 1.1 - Habilidades do profissional de secretariado

Fonte: gstockstudio / 123RF.

Nesse novo contexto de atuação do secretariado executivo, destaca-se que o mercado de trabalho, a cada dia, torna-se mais seletivo e abrangente. Assim sendo, exige-se que o profissional apresente uma formação acadêmica bem específica e que possua direcionamento de acordo com à área de atuação, sendo apto a exercer as funções de:

**a) Assessor Executivo:** aquele que exerce a função de agente executor e multiplicador, que está mais próximo dos executivos nas organizações.

**b) Gestor:** aquele que tem a responsabilidade de veicular a prática do exercício de atribuições e responsabilidades das funções de secretariado executivo. O gestor exerce funções de cunhos gerenciais, dentre elas: planejamento, organização, implantação e geração de programas de desenvolvimento.

**c) Empreendedor:** promove ideias e práticas inovadoras, possuindo competências em implantar resoluções alternativas, bem como capacidades críticas, reflexivas e criativas.

**d) Consultor:** propaga à empresa e a todos aqueles que fazem parte da sua cadeia produtivas seus objetivos e políticas, ao passo que é capaz de transformar a cultura da organização em oportunidades.

Segundo Neiva e D'elia (apud BOND; OLIVEIRA, 2012, p. 59),

a secretária moderna faz a conexão nesse sentido globalizado quando: atua em um elo entre clientes internos e externos; parceiros, fornecedores; gerencia informações; e administra processo de trabalho.

Percebe-se que o profissional moderno de secretariado executivo se apresenta como sendo um solucionador de problemas, exercendo atividades delegadas pelo setor executivo. O secretário apresenta destaque, reconhecimento e sucesso quando não desempenha, apenas, suas tarefas diárias, e sim possui o domínio de tais tarefas, bem como habilidades, conhecimentos e competências bem peculiares no que se refere a assuntos específicos, como: relações humanas; *marketing*; finanças e economia no ambiente laboral; além do domínio de outros idiomas.

Conforme destacamos anteriormente, o secretário precisa saber gerenciar o tempo. Nos dizeres de Bond e Oliveira (2012, p. 49):

Na administração do tempo, é necessário ser pontual em tudo, em horário e prazos, dedicar-se às atividades para fazê-las da melhor forma possível; assumir compromissos com consciência dos prazos e da disponibilidade para realizá-los; ser responsável por todos os compromissos que forem assumidos.

Ao se considerar como aspecto crucial que o secretariado executivo apresente, além de competências técnicas, as competências humanas, tem-se que esse profissional deve possuir uma mente aberta, para a aquisição de novos conhecimentos e novas experiências. No que se refere às suas principais funções desempenhadas, há o intuito de se obter êxito e sucesso, sendo crucial que ocorra a preocupação de sempre cuidar e preservar sua imagem, pois é por meio desta que a imagem da organização é constituída pelas pessoas.

Ressalta-se que o planejamento formal pode ser do tipo clássico ou estratégico. O tipo clássico, também conhecido como tradicional ou normativo, apresenta como elemento central o sujeito que planeja e exerce o monopólio nas diferentes ações, sendo que os demais sujeitos são agentes que operacionalizam, tendo um viés autoritário e

tecnocrático. Já o tipo estratégico apresenta a função de auxiliar a empresa a projetar seu futuro, após avaliação dos ambientes externo e interno, com definição da estratégia para alcançar os objetivos traçados, ao passo que envolve as decisões que atingem toda a empresa e que visam ao médio e ao longo prazos.

### **FIQUE POR DENTRO**

Para saber mais sobre a profissão de secretariado, acesse o *site* da Federação Nacional das Secretárias e Secretários (Fenassec) e leia a trajetória sobre a evolução dessa profissão. O *site* também disponibiliza vários artigos da área, bem como informações sobre eventos, sindicatos etc. Disponível em: <[http://www.fenassec.com.br/site/b\\_osecretariado\\_profissao\\_secretariado.html](http://www.fenassec.com.br/site/b_osecretariado_profissao_secretariado.html)>.

Acesso em: 05 jul. 2019.

Fonte: Elaborado pela autora.

## **ATIVIDADE**

1) O secretariado deve ter conhecimentos sobre os diversos tipos de correspondência. Dessa forma, analise as afirmativas a seguir, no que se refere à redação de documentos.

I- Correspondência oficial utilizada por autoridades para tratar de assuntos de serviços ou de interesse da administração.

II- Com estrutura específica, esse documento deve, de início, ser enumerado em ordem sequencial, com sigla do órgão expedidor e a data.

III- Na exposição do assunto, os parágrafos devem ser numerados, com exceção do primeiro e do último.

IV- Utiliza-se, no fecho, a palavra “Atenciosamente” (ou “Respeitosamente”), seguida de assinatura e do cargo do emitente.

Que tipo de documento está sendo contextualizado pelas afirmativas anteriores?

- a) Requerimento.
- b) Ofício.
- c) Ata.
- d) Parecer.
- e) Portaria.

## **TÉCNICAS DE PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO DAS ATIVIDADES**

Antes de contextualizar a respeito das principais técnicas de planejamento e como elas atuam como facilitadoras no processo de organização das atividades, considera-se necessário que se aborde a respeito do planejamento e de sua relevância no ambiente organizacional.

Segundo Ackoff (1981, p. 1), “planejamento é a definição de um futuro desejado e de escolher os meios mais eficazes de alcançá-lo”. Nesse sentido, compreende-se que planejamento não corresponde ao processo de executar atividades, e sim ato quando há uma espécie de antecipação a uma ação.

Oliveira (2009, p. 5) considera que o processo de planejar envolve, portanto, um modo de pensar; e um salutar modo de pensar envolve indagações; e indagações envolvem questionamentos sobre o que, como, quando, quanto, para quem, por que, por quem e onde fazer.

Com esse pensamento, enfatiza-se que o planejamento pode ser conceituado como um processo, a partir da consideração de cinco dimensões:

- A primeira dimensão corresponde ao assunto abordado, que pode ser produção, pesquisas, novos produtos, finanças, *marketing*, instalações, recursos humanos etc. Trata-se das funções que são desenvolvidas pela empresa.
- A segunda dimensão corresponde aos elementos do planejamento, sendo eles: propósitos, objetivos, estratégias, políticas, programas, orçamentos, normas e procedimentos, dentre outros.
- A terceira dimensão corresponde à dimensão de tempo do planejamento, o qual pode ser de longo, médio ou curto prazo.
- A quarta dimensão corresponde às unidades organizacionais nas quais o planejamento é elaborado, e, nesse caso, pode-se ter planejamento corporativo, de unidades estratégicas de negócios, de subsidiárias, de grupos funcionais, de divisões, de departamentos, de produtos, e outras.
- A quinta e última dimensão corresponde às características do planejamento, que podem ser representadas por complexidade ou simplicidade, qualidade ou quantidade, planejamento estratégico ou tático, confidencial ou público, formal ou informal, econômico ou dispendioso (OLIVEIRA, 2009, p. 4).

Após a contextualização das cinco dimensões do planejamento, é relevante destacar que o planejamento organizacional corresponde àquele voltado para empresas. Para tanto, Oliveira (2009, p. 5) defende que, nas empresas, “[...] o planejamento deve ser resultante de decisões presentes, tomadas a partir do exame de impactos das mesmas no futuro, o que lhes proporciona uma dimensão temporal de alto significado”.

Assim, ao se fazer referência ao planejamento, é relevante a consideração de que esse processo de tomada de decisões abrange sempre uma situação já existente e uma situação desejada. É importante lembrar que, como filosofia, o ato do planejamento envolve satisfação, otimização, adaptação e participação.

Dentro do contexto de planejamento, ressalta-se o programa 5S, o qual aumenta a produtividade e melhora a qualidade dos serviços. O 5S é uma ferramenta utilizada nas empresas e que deve ser de conhecimento do secretário, a saber:

- Senso de descarte, eliminação, de priorização;
- Senso de organização, ordenação, etiquetagem;
- Senso de limpeza;
- Senso de saúde, qualidade de vida, de padronização;
- Senso de autodisciplina, de disciplina (BOND; OLIVEIRA, 2012, p. 91).

Segundo Bond e Oliveira (2012, p. 91):

No dia a dia de um profissional da área de secretariado, o 5S é essencial, pois lhe dá uma base tanto teórica, quanto, principalmente, prática da importância da organização de um ambiente de trabalho, pois reflete a competência de um profissional não só em termos de organização, mas também de limpeza, praticidade, enfim de todos os princípios que esse programa prevê.

No que se refere aos tipos de planejamento, destacam-se o planejamento intuitivo e o planejamento formal. O primeiro é realizado por uma pessoa e não constitui uma formalização, não se apresentando de forma escrita. Já o segundo corresponde àquele

tipo de planejamento que apresenta um registro escrito, o qual faz uso de métodos e técnicas específicas para análise, escolha de objetivos e previsão de futuro em uma dada organização, por meio de avaliações periódicas.

### **Técnicas de Agendamento**

A agenda é um importante instrumento de trabalho, tanto para o chefe quanto para o secretário e/ou recepcionista. Nela, estão registrados os compromissos do chefe, como despesas, datas, horários, locais e assuntos.

### **REFLITA**

“A rotina de nós, secretárias, é bem apertada, são muitas tarefas para resolver o tempo todo e se não houver um planejamento eficaz do tempo, pode comprometer e muito nossa carreira”.

Fonte: Pedroso (2011, *on-line*).

É necessário, também, rigor na uniformização e na coerência da agenda do secretário com a de seu chefe. Haverá duas agendas, sendo que uma ficará com o secretário, e a outra ficará sobre a mesa do chefe. Deve-se manter as duas agendas identicamente anotadas e, entre um afazer e outro, reservar uma hora de folga para compromissos urgentes, ou seja, que não foram marcados.

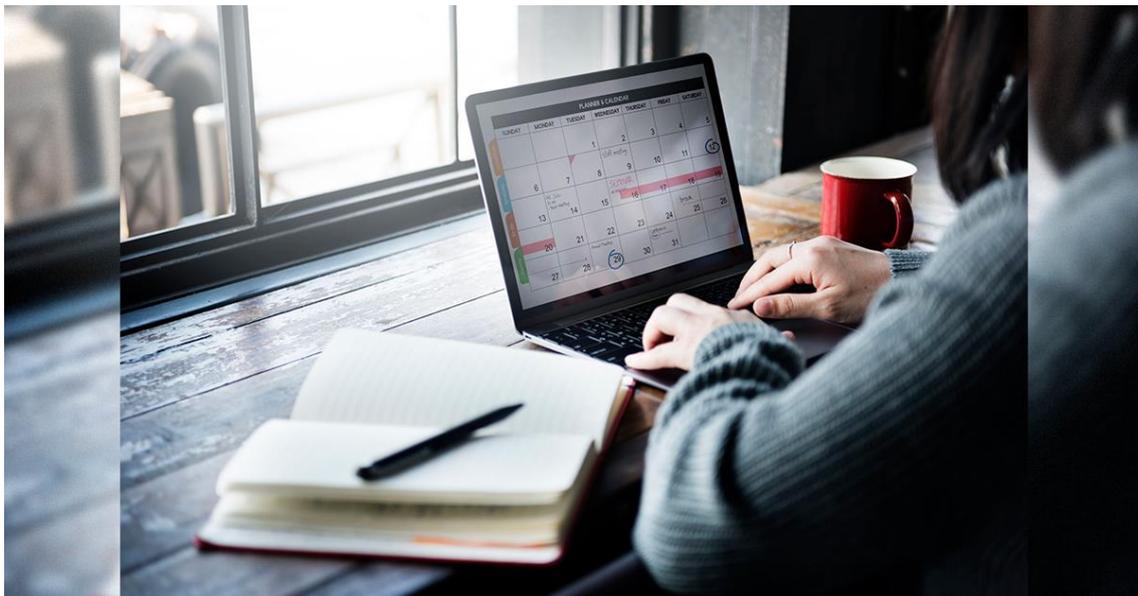


Figura 1.2 - Preenchimento da agenda

Fonte: rawpixel / 123RF.

Cabe ao secretário e/ou recepcionista, também, marcar e desmarcar compromissos de seu chefe, bem como alterar um ou outro, quando for necessário. Podem ser anotadas em uma agenda: reuniões de diretoria, associações, clubes, acionistas e clientes; mensalidades (contas a pagar); contribuições assistenciais; assinaturas de periódicos (vencimentos); datas de aniversário da família de seu chefe etc. É importante que o profissional de secretariado lembre seu chefe, com antecedência, dos compromissos assumidos por este.

Há dois pontos muito importantes para o secretário. Primeiro: deve-se evitar marcar compromissos com pessoas que o chefe não gostaria de receber, principalmente se for na véspera de uma viagem, nas férias ou logo após o retorno deste para a empresa. Segundo: deve-se evitar marcar entrevistas e reuniões na primeira meia hora do dia, nas últimas horas do dia e próximo das refeições. O procedimento é confirmar por telefone todos os compromissos assumidos.

## **Agenda de compromissos**

A agenda é uma ferramenta que serve para organizar informações e compromissos. É relevante que o secretário separe várias agendas, de acordo com o assunto, com a finalidade de organizar melhor o que se pretende destacar e encontrar a informação de forma mais rápida. A agenda orienta o profissional de secretariado a verificar compromissos futuros, reagendá-los, caso necessário, e cumpri-los, sem condição para esquecimento.

A organização da agenda é de responsabilidade do secretário, que deve administrar compromissos e atividades a serem desenvolvidas da forma mais dinâmica possível. Nesse sentido, é importante que esse profissional reserve uma agenda com os dados pessoais de seu chefe, bem como datas de aniversários, nomes de agências de viagens, translados, hotéis, restaurantes, hospitais, aeroportos e outras informações que forem julgadas necessárias, conforme a realidade de cada empresa.

A agenda proporciona a organização e o planejamento de informações. Tais informações devem ser analisadas pelo secretário, que identifica suas autoridades mediante prazos para a realização de cada compromisso, de forma que uma tarefa não prejudique a realização das demais.

## **Agenda eletrônica**

A agenda eletrônica potencializa o trabalho do profissional de secretariado devido ao fato de possuir mais recursos, como programação de alarme de compromissos. Porém, por ser eletrônica, essa ferramenta requer maiores cuidados, a fim de que dados armazenados não sejam perdidos. Orienta-se utilizar a agenda eletrônica, mas sempre ter em mãos a agenda convencional, como prevenção.

## ***Follow-up***

*Follow-up* significa acompanhamento, ou seja, refere-se à técnica de acompanhar os compromissos diários a serem realizados, bem como os que já foram iniciados e precisam de controle. Tais compromissos podem ser acompanhados por meio de pastas sanfonadas.

## **Dicas de utilização eficaz da agenda**

A seguir, serão apresentadas diferentes maneiras de se fazer agendamentos. Para tanto, é necessário compreender quais itens adicionais poderão ser anotados nessa ferramenta, a qual, quando bem-organizada e planejada, facilita o controle dos compromissos de um executivo, bem como a execução dos compromissos do próprio profissional de secretariado.

Ressalta-se, conforme já mencionado, que existe vários tipos de agenda, cada qual com um objetivo e uma função. Assim, faz-se necessário compreender as características de cada agenda, bem como sua estruturação e otimização.

Em uma agenda convencional, além dos compromissos assumidos pelo executivo, é possível registrar informações referentes à empresa e informações de cunho particular do executivo (as quais devem ser de conhecimento do profissional de secretariado), como endereços, documentos de identificação e datas comemorativas.

## **Como organizar e fazer agendamentos**

O melhor é que todas as anotações na agenda, independentemente do tipo, sejam feitas a lápis; assim, ficará mais fácil, se necessário, fazer alterações. As anotações necessitam ser claras e objetivas, e deve-se evitar abreviações e caligrafia ilegível.

Ao agendar um compromisso, é imprescindível que o secretário obtenha o telefone e o endereço das pessoas correspondentes; dessa forma, será possível notificar qualquer mudança de programação. Quando anotar um compromisso, é importante ser detalhista, obtendo todas as informações possíveis, como nome completo, nome da empresa, pauta, local, data e horário da reunião, telefone para contato e observações, se houver. O secretário deve consultar o executivo antes da confirmação definitiva do encontro marcado.

Deve-se evitar agendar compromissos no início e no fim do dia (períodos que podem ser destinados a compromissos internos); às segundas e às sextas-feiras; antes e depois das férias e de viagens.

Caso o executivo prefira trabalhar com duas agendas (uma própria e outra do secretário), é necessário atualizá-las simultaneamente. É dever do secretário antecipar ao executivo os compromissos assumidos, lembrando-o e informando-o, se necessário, dos detalhes acerca do afazer.

A agenda deve ser consultada no início do expediente e várias vezes ao longo do dia, a fim de que sejam examinados compromissos futuros. O secretário deve procurar arquivar a agenda antiga (por um tempo), pois ela pode ser útil.

### **Correspondência e documentação**

A correspondência e a documentação devem ser cuidadosamente organizadas e conservadas. A produção da documentação é fator decisivo para o êxito do profissional de secretariado. Nesse contexto, Bond e Oliveira (2012, p. 116) comentam que:

É importante organizar uma rotina de correspondência e ter muita cautela em revisar a documentação antes de entregar ao chefe. Os documentos devem ser disponibilizados em assuntos para melhor visualização e acesso mais rápido.

Abordaremos, a seguir, algumas orientações em relação à redação das correspondências.

### **Alguns inícios e finais de correspondência mais usados**

A comunicação escrita deve conter um texto atraente e com linguagem adequada a cada órgão ou pessoa direcionada. Destacam-se início e finalização de redação que utilizam:

- Gratos por sua encomenda...
- Esperamos sinceramente contar com...
- Ficamos felizes em saber...
- Atenciosamente.
- Teremos o prazer de...
- Cordiais saudações...
- Sentimos muito por...
- Apreciaríamos muito...
- Ficamos profundamente sensibilizados...
- Com grande satisfação...

Ressalta-se, ainda, que cada área de atuação da empresa tem um jargão específico, ou seja, um vocabulário especializado, o qual pode ser utilizado na redação dos documentos.

### **Erros que não devem ser cometidos e que muitos cometem até hoje**

Os inícios e finais apresentados a seguir foram extraídos de cartas recebidas por empresas. Por incrível que pareça, tais cartas não datam de 20 ou 30 anos atrás!

#### **Exemplos de inícios**

- **Anexo à presente o pedido...**

Se está anexo, só pode ser à presente carta.

- **Estamos anexando...**

Use um só verbo: “Anexamos...”.

- **Rogamos a V.S<sup>a</sup>...**

Rogue só a Deus; ao cliente, não é necessário. Inicie com: “Solicitamos...”.

#### **Exemplo de final**

- Limitados ao exposto, somos com estima e consideração. Atenciosamente.

#### **Não use estes inícios em cartas**

Recomenda-se não utilizar alguns inícios em documentos de empresas, a saber:

- Venho pelo presente...
- Venho por intermédio desta...
- Venho através desta...

Não há a possibilidade de vir por outra forma que não por intermédio da carta que está sendo escrita; por isso, direto no assunto.

#### **Não use em cartas expressões de falsa gratidão**

Seu estimado favor.

Sua estimada carta.

Seu prezado obséquio.

Seu prezado pedido.

## **Edital**

O edital é um documento de convocação para uma determinada orientação. Constan no texto do edital de convocação:

- Assunto e motivo da convocação.
- Local, dia e hora.
- Inicialmente, deve-se mencionar o nome do presidente da reunião, após o nome dos convidados a antes de iniciar dar informes gerais.

## **Ofício**

Esse tipo de correspondência é usado pelas autoridades públicas para a comunicação de assuntos entre subalternos e superiores, nos órgãos da administração pública. Distingue-se da carta por apresentar caráter público e só pode ser expedido por órgão da administração pública.

Os destinatários podem ser particulares, com os quais se queira tratar assuntos de caráter oficial.

## **Ata**

É o registro exato e metódico de deliberações tomadas em uma reunião de sociedade, clube, associação ou corporação de qualquer espécie. A ata é assinada ou autenticada pelas pessoas compareceram na reunião ou a presidiram.

Geralmente, a ata é registrada em um livro especial, devendo-se tomar as precauções para elaborá-la, a fim de se resguardar o texto contra possíveis fraudes.

Na ata, escreve-se tudo seguidamente, sem observar parágrafos ou alíneas, evitando que nos espaços em branco se façam parágrafos. Não se abreviam palavras ou expressões, e os números básicos são escritos por extenso. Nas atas, não são admitidas rasuras de nenhuma espécie. Uma ata deve ser redigida em linguagem simples, clara e concisa.

As partes que compõem uma ata são:

- Título, número da ata ou identificação da reunião. Por exemplo: Ata da 10ª reunião ordinária...
- Data, hora, dia, mês e ano.
- Local ou rua, número, cidade.

- Convocação prévia que determinou a reunião.
- Finalidade da reunião.
- Nome ou qualificação (acionistas ou sócios).
- Direção dos trabalhos (presidente ou secretário).
- Ordem do dia, assuntos discutidos, votações realizadas e deliberações tomadas.
- Fecho (encerramento dos trabalhos).
- Assinatura.

Lembrando que a ata não tem um modelo padrão, devendo cada empresa adaptar o documento, preservando os itens que o caracterizam.

### **Atestado**

É um documento no qual se afirma a veracidade de certo fato ou determinada obrigação. Ele também comprova a existência de um ato que se consumou. Os atestados mais comuns são:

- Atestado ou certidão de idade.
- Atestado de sanidade mental.
- Atestado de óbito.
- Atestado de bons antecedentes.
- Atestado de exame médico.
- Atestado de idoneidade moral.
- Atestado de vacina.
- Etc.

### **Aviso**

É um instrumento de comunicação rotineiro entre departamentos e funcionários de empresas.

### **Contrato**

É um acordo entre duas ou mais pessoas que transferem entre si algum direito ou que se sujeitam a alguma obrigação. Esse documento estabelece um acordo entre pessoas ou entidades.

## **Declaração**

A declaração pode ser feita por pessoa física ou jurídica. Ela é a afirmação da existência ou da inexistência de um fato ou de uma situação. Para que a declaração possa servir, realmente, como prova, é necessário que o declarante tenha pleno conhecimento do fato, tendo, assim, capacidade e liberdade de afirmativa. A declaração pode ser dada em causa própria ou referir-se a outra pessoa.

No âmbito de uma empresa, o processo de transmissão de informações a todos os colaboradores é essencial e imprescindível, devendo ocorrer diariamente, com o intuito de que todos apresentem um mesmo discurso e mantenham-se informados a respeito do que ocorre.

## **Comunicados e mensagens sociais**

Ressalta-se que é fundamental que se determine previamente a forma exata de comunicar, o momento adequado, o tipo de linguagem textual adotada, além da estrutura do comunicado, ao passo que é salutar que as empresas tenham em seu quadro profissionais competentes na área da comunicação e/ ou recursos humanos, os quais possam atuar com eficiência, por meios de suas experiências e habilidades, na produção de conteúdo.

Nesse contexto, afirma-se que não há regras fixas para a produção de comunicados e não existe um modelo único que sirva para todas as empresas, uma vez que comunicados internos requerem atenção aos detalhes e, principalmente, atenção para que a mensagem não seja compreendida de forma errônea.

Nesse sentido, considera-se o comunicado interno como sendo um documento oficial da empresa, cujo objetivo é informar aos colaboradores sobre os principais acontecimentos, as mudanças, os procedimentos e as novidades, com o intuito de manter todos os funcionários atualizados a respeito de tudo o que acontece na empresa, de forma transparente, padronizando o processo de comunicação.

Ressalta-se que, em algumas situações, o processo de comunicação com os colaboradores não deve ser realizado por meio do uso de comunicados internos, principalmente quando se tratarem de informações comuns do dia a dia, as quais podem ser transmitidas de modo verbal tanto às equipes quanto aos supervisores.

É necessário trabalhar com as melhores estratégias e táticas, para que o comunicado interno não venha a perder sua relevância. Quando se trata de uma quantidade muito grande de comunicados, alguns deles passam despercebidos; sendo que, quando se limita seu uso, evita-se que as mensagens transmitidas sejam vistas como irrelevantes.

A seguir, apresentam-se algumas situações comuns, as quais pedem a escrita de um comunicado.

- Convite para eventos.
- Mudanças em regimento interno.
- Falecimento de funcionário.
- Aviso de reunião.
- Horário de trabalho.
- Férias coletivas.
- Contratações ou desligamentos.
- Troca de informações entre setores.

A dica é que os comunicados, ao serem elaborados, devem ser eficientes, ao passo que o texto deve ser explícito, direto e de fácil compreensão. A seguir, destacam-se algumas dicas que, quando bem aplicadas, facilitam o processo de escrita do texto e, ainda, a compreensão e a captação da atenção do público-alvo.

### **Escolha bem a linguagem**

A linguagem terá a cara da empresa e será variável de acordo com a situação. Um comunicado sobre festa de confraternização de fim de ano tem linguagem diferente do comunicado sobre atrasos, por exemplo. Se a organização está acostumada a utilizar linguagem informal em todas as ocasiões, deve-se seguir assim no documento; se sempre utiliza a linguagem formal, então, essa é a melhor escolha na hora de redigir um comunicado. O importante é escrever, ler e reler antes de distribuir, para que se tenha certeza de que a linguagem está de acordo com a empresa e de que o conteúdo será compreendido.

## **Formato**

Evite textos prolixos, dividindo-o em frases ou parágrafos curtos. Insira um título que resuma o conteúdo, pois isso ajuda até mesmo na organização interna e em possíveis buscas nos arquivos, quando necessário. O texto deve ser direto, escrito de forma fácil, com palavras simples e de alcance do público. Nunca se esqueça de que a mensagem deve ser entendida. Quanto menos se dificultar, melhor será para que o objetivo seja alcançado.

## **Fale com educação**

Quer ter sua mensagem bem recebida, compreendida e acatada com mais facilidade pela equipe? Então, é importante manter a educação, agradecer a atenção do leitor e evitar palavras secas e duras, apenas com ordens. Se isso vale para a comunicação verbal, quando a linguagem corporal também completa o entendimento, deve valer e ter ainda mais peso na linguagem escrita!

## **Documento em papel ou digital?**

Nos dias de hoje, a comunicação entre empresas é realizada por meio de *e-mail* ou, em caso de rede corporativa da empresa, feita pelo sistema utilizado, o que proporciona compartilhar as informações em tempo hábil e agilizar na resolução de problemas, uma vez que as informações podem ser enviadas com cópias para os funcionários relacionados ao conteúdo do *e-mail*.

Ao se considerar que há a possibilidade de se enviar um comunicado interno por meio do *e-mail*, é válido tecer comentários no que se refere aos principais meios utilizados para esse envio.

Sabe-se que, antes de as empresas adotarem o processo da digitalização e tecnologia, eram utilizados os memorandos impressos, os jornais corporativos e o tradicional mural, como sendo os principais canais de comunicação interna.

Hoje em dia, fala-se em convergência entre os principais meios de comunicação, sendo relevante destacar que um meio não exclui o outro, mas eles se complementam, no sentido de que se observa uma interação entre os meios tradicionais e os digitais. Destaca-se que o uso do *e-mail* age no processo de relação de custo x benefício, gerando economia de tinta e papel, fator que se colabora nos princípios de sustentabilidade da empresa, além de ser mais ágil e eficiente.

### **MODELO DE COMUNICADO INTERNO IMPESSOAL**

Trata-se de uma convocação fictícia para uma reunião de análise trimestral de desempenho.

*Para: Colaboradores*

*De: Diretoria*

Prezados colaboradores!

Informamos a todos que, na próxima terça-feira, XX/XX, às 14h, na sala de conferências, será realizada a reunião trimestral de análise de resultados da empresa.

Na ocasião, serão apresentados os indicadores de desempenho referentes ao primeiro trimestre de 2018 e apresentadas as metas para o próximo período.

Todos os colaboradores devem comparecer. Pedimos que não se atrasem, para não atrapalhar o andamento da reunião.

Atenciosamente,

Fulano da Silva

Diretor

### **MODELO DE COMUNICADO DESCONTRAÍDO**

*Para: Equipe*

*De: Diretoria*

Na próxima terça-feira, como já é tradição na empresa, vamos nos reunir para falar sobre os nossos resultados no primeiro trimestre de 2018 e projetar as metas para o próximo período.

Tem ideias sobre como melhorar nosso trabalho? Ajude a gente a enxergar além dos números! Vamos conversar sobre o que foi legal e o que precisamos corrigir.

A reunião será às 14h, na sala de conferências. Contamos com a presença de todos. Até lá!

Fulano da Silva

Diretor

Quadro 1.1 - Modelos de comunicado interno

Fonte: Ramos (2019, *on-line*).

Ressalta-se que não existe um modelo de comunicado considerado certo e um errado e sim deve-se escolher aquele que seja mais adequado ao contexto evidenciado

naquela situação, devendo ser levado em consideração qual o estilo deve ser considerado o mais leve ou o mais sério, de forma que se deve levar em conta quais deles seria melhor recebido e compreendido pelos colaboradores da empresa.

## **ATIVIDADE**

2) Ao longo dos anos, o profissional de secretariado vem, cada vez mais, aprimorando seu perfil. Nesse contexto, considere as afirmativas a seguir sobre as características do secretário:

- I. Autônomo e proativo.
- II. Propriedade da empresa; porém, prestando serviços de ordem particular às chefias.
- III. É membro integrante e atuante na organização.
- IV. Assume postura de cogestor.
- V. Deve se ater às atribuições inerentes à função secretarial, deixando a gestão do escritório única e exclusivamente para as chefias.

É correto o que se afirma em:

- a) II, III e V, apenas.
- b) I, III e IV, apenas.
- c) IV e V, apenas.
- d) I, II e IV, apenas.
- e) Todas as afirmações são verdadeiras.

## **ATENDIMENTO AO CLIENTE INTERNO E EXTERNO (RECEPÇÃO) E RELACIONAMENTO INTERPESSOAL**

Dentre os principais fatores considerados como os responsáveis pelo nível de interesse que as organizações apresentam no que se refere à qualidade de seus produtos e serviços, são citados: a globalização, os desafios do desenvolvimento tecnológico e cultural e a competição entre as organizações, ao passo que esses interesses se referem tanto às empresas privadas quanto públicas.

Nesse contexto, observa-se que os proprietários das empresas têm o intuito de melhorar o desempenho em suas diversas áreas de atuação, bem como o relacionamento com seus clientes. Ressalta-se, ainda, que os clientes e os usuários das organizações públicas e privadas também se mostram mais exigentes na no ato de escolha de serviços e produtos de melhor qualidade.

Quanto à classificação dos usuários ou clientes de uma organização, são citados os seguintes tipos:

- externos: os clientes externos não acompanham a realização dos serviços; apenas os recebem finalizados.
- internos: os clientes internos fazem parte da construção de produtos e serviços da empresa e contribuem para a qualidade de sua finalização.

Quando se deseja realizar a identificação desses tipos de usuários, as pessoas da organização devem responder aos seguintes questionamentos:

- Com que pessoas mantenho contato enquanto trabalho?
- Quem recebe o resultado do meu trabalho?
- Qual o nível de satisfação das pessoas que dependem do resultado dos serviços executados por mim?

A seguir, serão apresentados alguns princípios para a existência de um bom atendimento na gestão da qualidade.

### **Foco no cliente**

O cliente é a razão da empresa, e é nele que devem ser concentradas as ações e as atividades que satisfaçam às necessidades deles, de acordo com o que a empresa propõe. A fidelidade do cliente ao produto ou ao serviço dependerá das ações e das atualizações da empresa, bem como do tratamento proporcionado pelas pessoas que trabalham nela.



Figura 1.3 - Atendimento a clientes

Fonte: Antonio Guillem / 123RF.

Aspectos como empatia e segurança nas informações propiciam a satisfação do cliente.

### **O serviço ou produto deve atender a uma real necessidade do usuário**

Esse princípio relaciona-se à dimensão da validade, isto é, o serviço ou produto deve ser exatamente como o usuário espera, deseja ou necessita que seja.

### **Manutenção da qualidade**

O padrão de qualidade mantido ao longo do tempo é o que leva à conquista da confiabilidade. A atuação com base nesse princípio deve ser orientada por algumas ações que imprimem qualidade ao atendimento, tais como:

- identificar as necessidades dos usuários;
- cuidar da comunicação (verbal e escrita);
- evitar informações conflitantes;
- atenuar a burocracia;
- cumprir prazos e horários;

- desenvolver produtos e/ou serviços de qualidade;
- divulgar os diferenciais da organização;
- imprimir qualidade à relação atendente/usuário;
- fazer uso da empatia;
- analisar as reclamações;
- e acatar as boas sugestões.

Essas ações estão relacionadas a indicadores que podem ser percebidos e avaliados de forma positiva pelos usuários, dentre eles: competência, presteza, cortesia, paciência e respeito. Por outro lado, arrogância, desonestidade, impaciência, desrespeito, imposição de normas e exibição de poder tornam o atendente intolerável, na percepção dos usuários.

No conjunto dessas ações, deve, ainda, ser ressaltada a empatia como um fator crucial para a excelência no atendimento ao público. A utilização adequada dessa ferramenta, no momento em que as pessoas estão interagindo, é fundamental. No bom atendimento, é importante o uso de frases como “Bom-dia”, “Boa-tarde”, “Sente-se, por favor”, ou “Aguarde um instante, por favor”. Essas frases, ditas com suavidade e cordialidade, podem levar o usuário a perceber o tratamento diferenciado que algumas organizações já conseguem oferecer ao seu público-alvo.

Você deve ter espírito de equipe, colaboração e humildade. Nunca pense em receber algo em troca por um favor ou uma ajuda oferecida e nunca guarde para si mesmo seus conhecimentos, sempre os transmita aos outros da melhor forma possível.



Figura 1.4 -Trabalho em equipe

Fonte: Konstantin Chagin / 123RF.

Faz-se necessário abordar a respeito da relevância do relacionamento interpessoal, no contexto das organizações. Considera-se o relacionamento interpessoal como sendo um conceito que abrange áreas da sociologia e da psicologia, manifestando-se em uma relação entre duas ou mais pessoas. Tal conceito é definido pelo contexto no qual se está inserido, que pode ser um contexto familiar, escolar, de trabalho ou de comunidade, implicando em uma relação social, ou seja, um conjunto de normas comportamentais que apresenta como função orientar as diversas relações interacionistas entre membros de uma sociedade.

Considerando o relacionamento interpessoal, destaca-se que este é de grande relevância no ambiente de trabalho, ao passo que, quando há um relacionamento interpessoal positivo e harmônico, este culminará na existência de um bom ambiente dentro da empresa, resultando no aumento da produtividade.

Para que ocorra um bom relacionamento no ambiente de trabalho, é preciso que as pessoas que ali convivem diariamente passem a se conhecer ainda mais, sendo capazes de demonstrar empatia e de se colocar no lugar do outro. São necessárias habilidades e competências de assertividade, para expor opiniões de maneira clara e direta, sem ofender o outro. O profissional deve ser cordial e, principalmente, agir de forma ética.

## ATIVIDADE

3) Não é prudente falar de atendimento eficiente a clientes (internos ou externos) sem falarmos da capacidade individual de cada um, no saber avaliar e aceitar as próprias dificuldades no que tange às técnicas laborais. Deve-se, no entanto, buscar sanar tais dificuldades no bem-atender, por meio de informações adicionais sobre a empresa, como sobre seus produtos ou serviços. Dentro desse contexto, é correto afirmar que, quando falamos da dificuldade das técnicas laborais, estamos falando de:

- a) saber envolver o cliente no assunto, mesmo quando faltam argumentos convincentes.
- b) buscar autoconsciência e agir a partir da análise e do reconhecimento dela, com vista ao aprendizado necessário das técnicas de atendimento.
- c) saber pesquisar sozinho sobre tais técnicas.
- d) ter consciência das próprias falhas durante o atendimento e, apenas, repensá-las.
- e) contar com o envolvimento de alguns colegas durante o atendimento ao cliente.

## ORGANIZAÇÃO DE VIAGENS

O planejamento de viagens de um executivo, na maioria das vezes, é realizado por um profissional de secretariado executivo, sendo cruciais a atenção com alguns detalhes e uma total organização, com antecedência.

O profissional de secretariado, munido de técnica que envolve a correta organização de uma viagem, como controles e dados necessários, deve atuar como agente de negócios da empresa, controlando e administrando o orçamento do setor para melhor aproveitamento de todos (BOND; OLIVEIRA, 2012, p. 112).

A seguir, apresenta-se uma etapa que deve ser realizada a fim de que a viagem ocorra com êxito e sucesso.

### **Compre passagens e reserve hotéis o quanto antes**

Nos *sites* e nos aplicativos de muitas companhias aéreas, há ferramentas próprias para tarifas corporativas, geralmente mais

atrativas. O mesmo acontece com muitos hotéis, locadoras de carro e empresas que prestam outros serviços essenciais durante a viagem.

Com tudo comprado e reservado, é importante, depois, passar todas as informações ao executivo (número e horário do voo/embarque, horários de *check-in* e *check-out*, informações sobre a localização do hotel, costumes dos habitantes locais, agenda de compromissos etc.). Há aplicativos para celulares bastante eficientes que ajudam a organizar essas tarefas e a repassá-las virtualmente ao executivo (ROTEIRO..., 2017, *on-line*).

Nessa perspectiva, Bond e Oliveira (2012) comentam que, nos dias de hoje, com o grande fluxo de informações, os chefes são profissionais que necessitam de atualização constante, por meio de congressos e cursos para formação continuada. “Com as novas necessidades do mercado globalizado, a disponibilidade para viagens é um dos pontos solicitados nas contratações atuais do profissional de secretariado” (BOND; OLIVEIRA, 2012, p. 102).

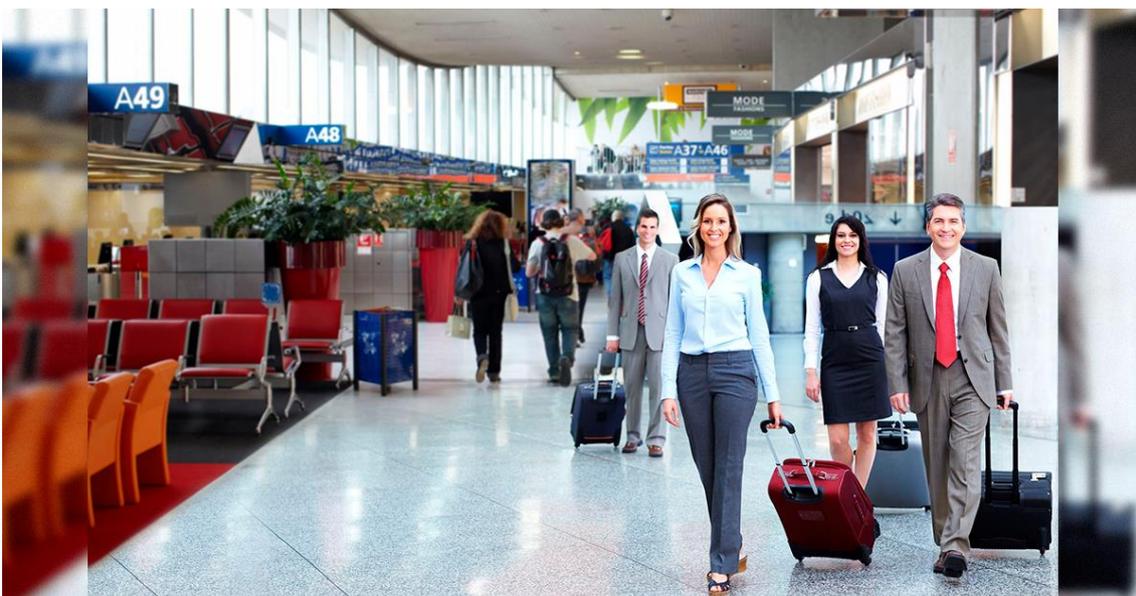


Figura 1.5 - Viagens a trabalho

Fonte: kurhan / 123RF.

Deve-se definir, ainda, na programação da viagem de um executivo, o quanto levar em moeda corrente para gastos com pequenas refeições e táxis, por exemplo. É necessário lembrar que é sempre importante reservar certa quantidade em dinheiro, para uma eventual necessidade ou emergência.

### **Checklist para a organização de viagens**

A seguir, apresenta-se uma relação de ações que devem ser realizadas, no que se refere à organização de uma viagem internacional ou nacional. Considera-se como ferramenta de maior utilidade o *checklist*, que não deixa nenhum detalhe passar despercebido. Essa ferramenta consegue reunir todos os pontos a serem definidos antes da viagem.

Neiva e D'elia (apud BOND; OLIVEIRA, 2012, p. 88), destacam as providências a serem realizadas, em caso de viagens aéreas:

- 1) Acessar via internet ou via telefone a empresa aérea para obter as principais informações a respeito da viagem.
- 2) Verificar todos os horários de saídas e chegadas, escalas e conexões, conforme o destino estabelecido.
- 3) Fazer a reserva de passagens, a fim de obter maior segurança e também obter descontos.
- 4) Verificar os valores das passagens.
- 5) Comprar as passagens antecipadamente.
- 6) Preocupar-se com a locomoção do executivo da sua residência ou empresa até o aeroporto e do aeroporto do seu destino até o hotel ou local onde ficará.

Dentre as providências de fundamental importância e necessidade que devem ser realizadas pelo secretário, destacam-se: seguro viagem; verificação do clima do local, a fim de orientar o executivo sobre as roupas adequadas; cartão de crédito; compra de moeda estrangeira etc.

## **ATIVIDADE**

4) Nos dias de hoje, diante da necessidade de se manter e estreitar relacionamentos entre clientes, bem como a necessidade de atualização na área, as viagens são uma realidade constante na vida dos empresários e dos chefes. Nesse âmbito, o secretário, como assessor, deve providenciar:

- a) seguro viagem; verificação do clima do local de destino, para orientar sobre as roupas adequadas; cartão de crédito; compra de moeda estrangeira; hotel; locadora; restaurante; e traslado.
- b) seguro viagem; verificação do clima do local de destino, para orientar sobre as roupas adequadas; cartão de crédito; e compra de moeda estrangeira. A decisão sobre o restaurante deve uma escolha pessoal.
- c) seguro viagem; verificação do clima do local de destino, para orientar sobre as roupas adequadas; cartão de crédito; e compra de moeda estrangeira. Entretanto, os bilhetes de viagens são da responsabilidade do chefe.
- d) seguro viagem; verificação do clima do local de destino, para orientar sobre as roupas adequadas; cartão de crédito; compra de moeda estrangeira; e indicação de boates.
- e) seguro viagem; verificação do clima do local de destino, para orientar sobre as roupas adequadas; compra de moeda estrangeira; hotel; locadora; restaurante; e traslado. A verificação de cartões de crédito não está inserida nas atribuições da organização de viagens, por se tratar de algo muito pessoal.

## **INDICAÇÃO DE LEITURA**

Nome do livro: Incrível atendimento ao cliente

Editora: Makron Books, 1994.

Autor: David Freemantle

ISBN: 8534601585, 9788534601580

Comentário: Para aperfeiçoar a compreensão no que se refere ao assunto de atendimento ao cliente, a obra propicia um excelente aprendizado sobre os benefícios que a excelência no tratamento pode trazer ao sucesso profissional e desenvolvimento de uma empresa. Vale a pena sua leitura!

UNIDADE II

**A técnica de arquivo enquanto ferramenta de  
trabalho do profissional de secretariado**

*Christianne Rose de Sousa Oliveira*

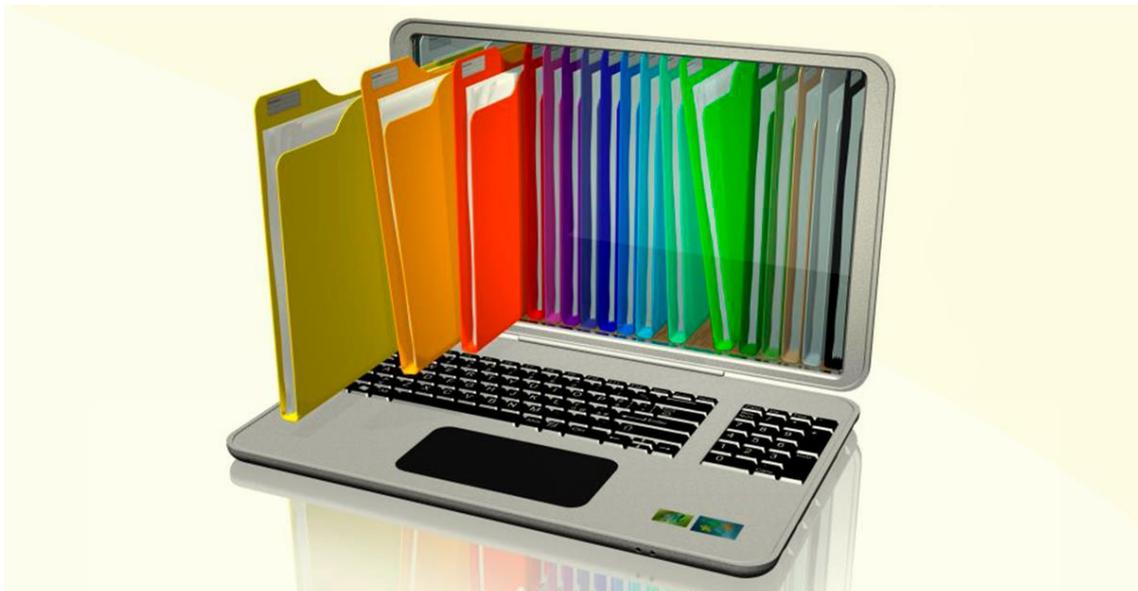
## Introdução

A profissão de secretário executivo é uma profissão de múltiplas atribuições que envolve diversas áreas, como administração, comunicação, documentação e informação. Dessa forma, os profissionais devem buscar na arquivística conhecimentos que venham a auxiliá-los na organização da documentação recebida e produzida pela empresa. Em grandes empresas, reserva-se um setor específico e profissional para a área de arquivamento.

Lembramos que, para organizar a documentação, o profissional da área de arquivo precisa elaborar um planejamento. Para isso, é necessário conhecer a dinâmica das atividades da empresa, bem como os objetivos desta e os tipos de documentos que se fazem presentes. Nesse aspecto, o secretário deverá fornecer as informações e, em caso de aquisição de software, deve-se escolher de acordo com as necessidades da empresa.

A Unidade 2 traz a você conhecimentos sobre a arquivística, os tipos de arquivamento, a importância da conservação dos documentos e as técnicas básicas necessárias ao desempenho do profissional de secretariado.

Bons estudos!



Fonte: massimo1g / 123RF.

## INTRODUÇÃO À ARQUIVÍSTICA

De acordo com o Dicionário de Terminologia Arquivística (apud LUZ, 2010, p. 7), um arquivo pode ser definido da seguinte forma:

1. Conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma entidade coletiva, pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades, independentemente da natureza do suporte.
2. Instituição ou serviço que tem por finalidade a custódia, o processamento técnico, a conservação e o acesso a documentos.
3. Instalações onde funcionam arquivos.
4. Móvel destinado à guarda de documentos.

Outras designações também podem ser atribuídas ao termo arquivo, tais como:

- conjunto de documentos;
- móvel para guarda de documentos;
- local onde o acervo documental deverá ser conservado;
- órgão governamental ou institucional cujo objetivo seja o de guardar e conservar a documentação;
- títulos de periódicos - geralmente no plural, devido à influência inglesa e francesa (NOÇÕES..., 2012, p. 4).

A palavra arquivo provém do termo grego *archeion*, que seria composto de dois elementos: *arkhaios*, que significa antigo; e *epo*, que significa dispor, ter cuidado. O termo grego deu origem à palavra latina *archivum*. Arquivo significaria, portanto, a arrumação de coisas antigas.

Na fala de Saturnino (2010), os arquivos estão representados nos mais diferentes suportes, desde as paredes das cavernas, as tábuas de argila, até o papiro, o papel e outros. O autor ainda acrescenta:

Os arquivos constituem [...] a memória das instituições, das pessoas, de um povo e de uma nação. Vários estudiosos defendem a tese de que os arquivos se iniciaram há 6 mil anos a. C. através

das primeiras civilizações desenvolvidas às margens dos rios Tigre e Eufrates, mais precisamente em região denominada Mesopotâmia (SATURNINO, 2010, *on-line*).

Rodrigues (2006, p. 105) também concorda com a definição do Dicionário de Terminologia Arquivística, ao reafirmar que um arquivo é um “[...] conjunto de documentos produzidos e recebidos no decurso das ações necessárias para o cumprimento da missão predefinida de uma determinada entidade coletiva, pessoa ou família”.

A mesma autora se posiciona, justificando que:

O que é ação, no processo de realização da missão, passa a ser o sujeito no processo de criação do arquivo. O arquivo é, então, o resultado de dois processos integrados. O processo de produção e recepção de documentos resulta do processo de realização da missão (RODRIGUES, 2006, p. 105).

Os documentos são produzidos naturalmente, de acordo com a necessidade da empresa. Ao serem produzidos, cumpre-se com a finalidade de informação e disseminação; posteriormente, esses documentos são arquivados.



Figura 2.1 - Arquivamento de documentos em pastas

Fonte: sashkin7 / 123RF.

As noções de arquivística são de extrema importância para o desempenho eficiente das atividades de secretariado. “As técnicas empresariais e de arquivo estão entre as de maior importância para o suporte técnico que um secretário pode oferecer a uma área específica de atendimento ao executivo” (BOND; OLIVEIRA, 2012, p. 123).

### **ATIVIDADE**

- 1) As noções de arquivística são de extrema importância para o desempenho eficiente das atividades de secretariado, “[...] para o suporte técnico que um secretário pode oferecer a uma área específica de atendimento ao executivo” (BOND; OLIVEIRA, 2012, p. 123). Dessa forma, assinale, a seguir, a alternativa correspondente ao conceito de arquivo.
  - a) Arquivo é um conjunto de documentos recebidos no decurso das ações necessárias para o cumprimento da missão predefinida de uma determinada entidade coletiva, pessoa ou família.
  - b) Arquivo é um conjunto de documentos necessários para o cumprimento da missão predefinida de uma determinada entidade coletiva, pessoa ou família.

- c) Arquivo é um conjunto de documentos produzidos e recebidos no decurso das ações necessárias para o cumprimento da missão predefinida de uma determinada entidade coletiva, pessoa ou família.
- d) Arquivo é um conjunto de documentos produzidos e recebidos, documentos esses necessários para o cumprimento da missão predefinida, exclusivamente, de uma determinada entidade coletiva.
- e) Arquivo é um conjunto de documentos produzidos no decurso das ações necessárias para o cumprimento da missão predefinida de uma determinada entidade coletiva, pessoa ou família.

## HISTÓRICO E CARACTERÍSTICAS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO

O pesquisador Luyz Paulo Targino Saturnino, em seu artigo intitulado “A evolução do arquivo e da arquivologia na perspectiva da história”, publicado em 2010, afirma que o arquivo surgiu da necessidade que o homem tinha de “[...] registrar e difundir informações relacionadas ao seu tempo, a gerações futuras, organizando-as de acordo com as técnicas possíveis ou existentes em sua época” (SATURNINO, 2010, *on-line*).

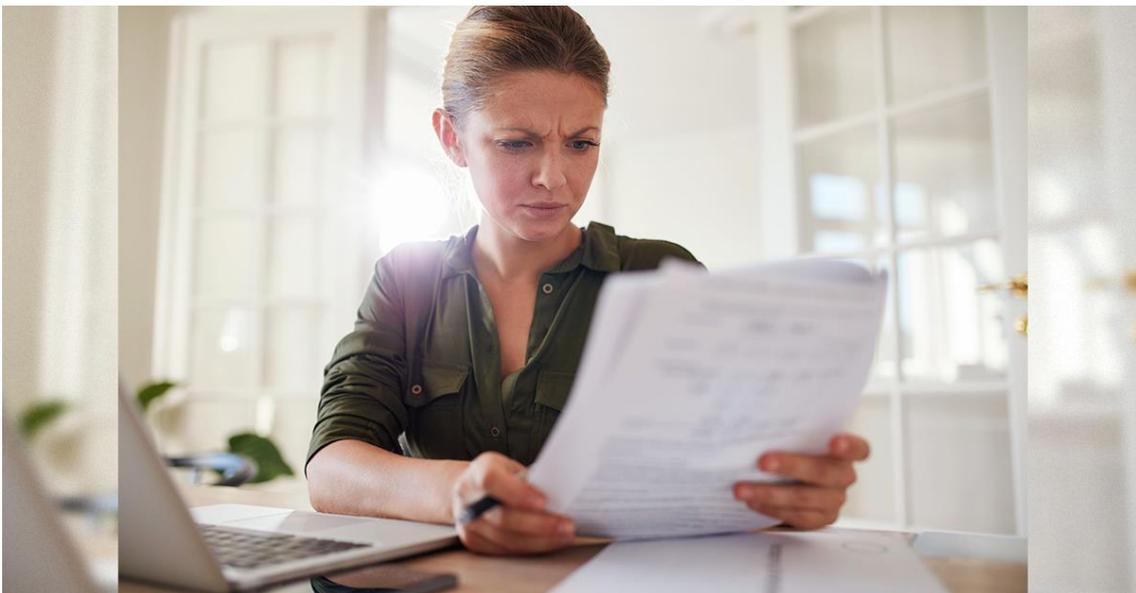


Figura 2.2 - O documento de arquivo

Fonte: ammentorp / 123RF.

Com muita propriedade, Saturnino (2010, *on-line*) lembra que, “no período pré-histórico, o homem primitivo registrava seu cotidiano através de pinturas e desenhos feitos em paredes de grutas e cavernas”. Eram esses registros que comprovavam que o homem já existia na época pré-histórica.

## REFLITA

O homem pré-histórico já se preocupava em registrar seu cotidiano e disseminar informações sobre a cultura de sua época para as gerações futuras? Esses registros podem ser considerados arquivos, por narrarem a história de homens já extintos, sua cultura e seus costumes?

No contexto dos arquivos, ressalta-se o surgimento dos primeiros, no século XII a. C. De forma resumida, o quadro a seguir mostra a trajetória dos arquivos ao longo do tempo.

<b>Período Histórico</b>	<b>Autores</b>
<p><b>Idade</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Antiga (palácios).</li> <li>● Média (tesouros documentais, de Chartres).</li> <li>● Moderna (arquivos como arsenal da humanidade).</li> <li>● Contemporânea (arquivos como laboratórios da História).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Casanova (1928).</li> <li>● Bautier (1968).</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>● Antiguidade até o início do século XVIII (arquivo patrimonial e administrativo).</li> <li>● Século XVIII até metade do século XIX (arquivo como conceito historicista e valor histórico dos documentos).</li> <li>● Final do século XIX e parte do século XX (crescimento do volume documental e integração do conceito administrativo e histórico).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Sadri (1970).</li> <li>● Lodolini (1991).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Antigo Regime.</li> <li>● Novo Regime (após a Revolução Francesa).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Romero Tallafigo (1994).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Antiga (arquivos dos palácios).</li> <li>● Mundo greco-romano (arquivos públicos).</li> <li>● Média (tesouros de cartas).</li> <li>● Moderna (arquivos do Estado).</li> <li>● Contemporânea (arquivos nacionais).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mendo Carmona (1995).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Período pré-arquivístico (Antiguidade até meados do século XX).</li> <li>● Período de desenvolvimento arquivístico (arquivística como disciplina).</li> </ul>	<p>Cruz Mundet (2008).</p>

Quadro 2.1 - Trajetória do conceito de arquivo

Fonte: Calderon (2013, p. 32).

Na Antiguidade, o homem consolidou-se em uma região conhecida como Crescente Fértil, às margens dos rios Tigre e Eufrates (Mesopotâmia), de onde surgiram as primeiras civilizações, tais como os sumérios, os fenícios e, mais tarde, os gregos e os romanos.

Os sumérios deram sua contribuição à arquivística com a invenção da escrita cuneiforme, durante o quarto milênio a. C. Essa escrita era feita em placas de argila úmida, nas quais eram produzidos desenhos que representavam aquilo que se queria registrar. As placas endureciam ao serem colocadas ao sol, fato que permitia que fossem guardadas nos templos e nos palácios, onde serviam como arquivos.

No Egito, o material mais usado era o papiro. Os egípcios usavam como suporte para tal material couro de animais, madeira, tabletes de argila, pedaços de cerâmica etc. Com o material mais usado sendo o papiro, este podia ser conservado em nichos. Devido à resistência, os documentos importantes eram impressos em tabletes de madeira ou bronze.

O único estabelecimento arquivístico registrado na época, na Grécia, era o Metroon de Atenas, onde eram guardados os documentos privados e públicos, como autógrafos, documentos originais, autógrafos e cópias documentais (NOÇÕES..., 2012, p. 5).

### **Características dos documentos de arquivo: gênero, espécie e natureza do assunto**

As características quanto aos documentos de arquivo dividem-se em gênero, espécie e natureza do assunto.

### **Caracterização dos documentos quanto ao gênero**

- **Textuais:** documentos manuscritos, datilografados/digitados ou impressos.
- **Cartográficos:** documentos em formatos e dimensões variáveis, contendo representações geográficas, arquitetônicas ou de engenharia. Exemplos: mapas, plantas e perfis.
- **Iconográficos:** documentos que se referem a imagens. Exemplos: fotografias (diapositivos, ampliações e negativos fotográficos), desenhos e gravuras.

- **Filmográficos:** documentos em películas cinematográficas e fitas magnéticas de imagem (tapes). Exemplos: filmes e fitas videomagnéticas.
- **Sonoros:** documentos com dimensões e rotações variáveis, contendo registros fonográficos. Exemplos: discos e fitas audiomagnéticas.
- **Micrográficos:** documentos em suporte fílmico resultantes da microrreprodução de imagens, mediante utilização de técnicas específicas. Exemplos: rolo, microficha, jaqueta e cartão-janela.
- **Informáticos:** documentos que são armazenados no computador. Exemplos: CD e disco rígido (ARQUIVO NACIONAL, *on-line*).

### Caracterização dos documentos quanto à espécie

- **Atos normativos:** constituem documentos assinados por autoridades administrativas, determinando regras e normas sobre atuações diversas. Exemplos: medida provisória, decreto, estatuto, regimento, regulamento, resolução, portaria, instrução normativa, ordem de serviço, decisão, acórdão e despacho decisório.
- **Atos enunciativos:** são análises de documentos para esclarecer os assuntos, visando fundamentar uma solução. Exemplos: parecer, relatório, voto, despacho e interlocutório.
- **Atos de assentamento:** referem-se a registros sobre fatos ocorridos. Exemplos: apostila, ata, termo, auto de infração.
- **Atos comprobatórios:** comprovação de atos registrados. Exemplos: traslado, certidão, atestado, cópia autêntica ou idêntica.
- **Atos de ajuste:** representados por atos de um acordo. Exemplos: tratado, convênio, contrato e termos.
- **Atos de correspondência:** objetivam a execução dos atos normativos em sentido amplo. Exemplos: aviso, ofício, carta, memorando, mensagem, edital, intimação, exposição de motivos, notificação, telegrama, telex, telefax, alvará e circular (ARQUIVO NACIONAL, *on-line*).

## Caracterização dos documentos quanto à natureza do assunto

- **Ostensivos:** documentos cuja divulgação não prejudica a instituição, podendo ser de domínio público.
- **Sigilosos:** documentos que, pela natureza de seu conteúdo, devem ser de conhecimento restrito. Requerem medidas especiais de salvaguarda para sua custódia e divulgação. (Decreto nº 2.134, de 24 de janeiro de 1997; Decreto nº 2.910, de 24 de dezembro de 1998). Podem ser classificados em: ultrassecretos, secretos, confidenciais e reservado (ARQUIVO NACIONAL, *on-line*).

## Legislação Arquivística

O Dicionário de Biblioteconomia e Arquivística, publicado em 2008, define legislação como normas que legalizam sobre determinado assunto em um país, estado ou município. Citamos como exemplos: lei, decreto-lei, ato, resolução, portaria, projeto de lei, decreto legislativo, resolução legislativa, ordem interna, circular e exposição de motivos. Por sua vez, a Legislação Arquivística se constitui num conjunto de normas jurídicas relacionadas aos arquivos e aos profissionais da área (CUNHA; CAVALCANTI, 2008).

Para maiores esclarecimentos, vale lembrar dos conceitos trazidos por Oliveira (*on-line*):

Leis - são atos escritos, primários (têm fundamento direto na Constituição Federal), gerais (destinam-se a todos), abstratos (não regulam uma situação concreta) e complexos (exigem fusão de duas vontades para se aperfeiçoarem e produzirem efeitos). A legislação arquivística compreende 29 Leis Federais, 09 Leis Estaduais e 08 Leis Municipais.

Decretos - emanam do Poder Executivo ou da autoridade competente. Regulamentam as leis e dispõem sobre a organização da administração pública. A legislação arquivística compreende: 53 Decretos Federais, 25 Decretos Estaduais e 05 Decretos Municipais.

Medidas Provisórias - editadas pelo Presidente da República em casos de relevância e urgência, têm força de lei e vigência imediata. Perdem a eficácia se não convertidas em lei pelo Congresso Nacional em até sessenta dias, prorrogáveis por igual período.

Resoluções - espécies normativas utilizadas nas hipóteses de competência privativa da Câmara, do Senado ou do Congresso Nacional. (Art. 51 e 52 da CF). As regras sobre seus procedimentos estão previstas no regimento interno. A Legislação Arquivística compreende: 38 Resoluções do Conselho Nacional de Arquivos, 03 Resoluções do Conselho Federal de Medicina, 01 Resolução do Conselho Federal da Justiça Federal, 01 Resolução do Conselho Nacional de Justiça, 01 Resolução do Tribunal de Contas da União, 03 Resoluções Estaduais (02 do Paraná e 01 de São Paulo).

Portarias - instrumentos pelos quais ministros ou outras autoridades expedem instruções sobre a organização e o funcionamento de serviço e praticam outros atos de sua competência. A Legislação Arquivística compreende: 19 Portarias Federais (de diversos órgãos do governo), 01 Portaria do Conselho Nacional de Arquivos e 01 Portaria do Tribunal de Contas da União.

Instruções Normativas - consistem em atos administrativos expressos por ordem escrita expedida pelo Chefe de Serviço ou Ministro de Estado a seus subordinados, dispondo normas disciplinares que deverão ser adotadas no funcionamento de serviço público reformulado ou recém-formado. A Legislação Arquivística compreende: 02 Instruções Normativas Federais (MJ e MPOG) e 02 Instruções Normativas Estaduais (Paraná e São Paulo).

Atos - Poder Judiciário: 01 Resolução (Superior Tribunal de Justiça), 01 Recomendação (Conselho Nacional de Justiça) e 01 Provimento (Tribunal de Justiça - Ceará). Poder Legislativo: 01 Ato (Câmara dos Deputados), 01 Resolução (Tribunal de Contas da União) e 01 Portaria (Tribunal de Contas da União).

Quadro 2.2 - Conceitos relacionados à arquivística

Fonte: Adaptado de Oliveira (*on-line*).

Ao fazer referência à cronologia das leis, Oliveira (*on-line*) ressalta seu início, além de descrever sobre o que trata cada um dos decretos.

<p><b>Decreto-Lei nº 25 (30 nov. 1937)</b>          Organiza a proteção do patrimônio histórico e artístico nacional.</p>	
<p>Art. 1º Cap. I - Do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional.</p>	<p>Constitui o patrimônio histórico e artístico nacional, o conjunto dos bens móveis e imóveis existentes no país e cuja conservação seja de interesse público, por sua vinculação a fatos memoráveis da história do Brasil e por seu excepcional valor arqueológico ou etnográfico, bibliográfico ou artístico.</p>
<p><b>Decreto-Lei nº 2.848 (7 dez. 1940)</b>          Traz determinações, dentre outras coisas, acerca dos crimes cometidos contra o patrimônio e a administração pública (em seu art. 314, prevê crime para extravio, sonegação ou inutilização de documento sob a guarda de funcionário público).</p>	
<p>Art. 314 Cap. I - Dos crimes praticados por funcionário público contra a Administração em geral.</p>	<p>Extraviar livro oficial ou qualquer documento, de que tem a guarda em razão o cargo; sonegá-lo ou inutilizá-lo total ou parcialmente: Pena: reclusão de um a quatro anos, se o fato não constituir crime mais grave.</p>

Quadro 2.3 - Cronologia das Leis

Fonte: Adaptado de Oliveira (*on-line*).

Nesse contexto, Oliveira (*on-line*) esclarece que o papel da legislação é:

- Normatizar a atuação do arquivista.
- Regular a atuação profissional e as atividades do arquivista junto aos documentos e aos arquivos.
- Apresentar diretrizes para a gestão de arquivos.
- Estabelecer padrões para o desenvolvimento de atividades de arquivo.
- Garantir o desempenho de atividades conforme normas gerais e disposições específicas para alguns tipos de instituição.
- Recomendar ações rotineiras e preventivas junto aos documentos de arquivo.

Ao se fazer referência à regulamentação da profissão, a Lei nº 6.546, de 4 de julho de 1978, “Dispõe sobre a regulamentação das profissões de Arquivista e de Técnico de Arquivo, e dá outras providências” (BRASIL, 1978, *on-line*). Com relação ao exercício da profissão (art. 1º), cabe: ao arquivista diplomado (Brasil ou exterior); ao técnico de arquivo com 2º grau completo; àqueles em atividade na área, há mais de 5 anos seguidos ou 10 intercalados (na data da vigência da Lei); a pessoas com 2º grau completo e treinamento na área (BRASIL, 1978).

No art. 2º da referida lei, constam as atribuições do arquivista, a saber:

- I - planejamento, organização e direção de serviços de Arquivo;
- II - planejamento, orientação e acompanhamento do processo documental e informativo;
- III - planejamento, orientação e direção das atividades de identificação das espécies documentais e participação no planejamento de novos documentos e controle de multicópias;
- IV - planejamento, organização e direção de serviços ou centro de documentação e informação, constituído de acervos arquivísticos e mistos;
- V - planejamento, organização e direção de serviços de microfilmagem aplicada aos arquivos;

- VI - orientação do planejamento da automação aplicada aos arquivos;
- VII - orientação quanto à classificação, ao arranjo e à descrição de documentos;
- VIII - orientação da avaliação e seleção de documentos, para fins de preservação;
- IX - promoção de medidas necessárias à conservação de documentos;
- X - elaboração de pareceres e trabalhos de complexidade sobre assuntos arquivísticos;
- XI - assessoramento aos trabalhos de pesquisa científica ou técnico-administrativa;
- XII - desenvolvimento de estudos sobre documentos culturalmente importantes (BRASIL, 1978).

Diante das atribuições do arquivista, citadas na lei, percebe-se o papel do profissional na gestão dos documentos, que requer uma análise criteriosa acerca do destino dos documentos, para fins de preservação, assessoramento à pesquisa na área e planejamento dos serviços de arquivo.

## **FIQUE POR DENTRO**

O Conselho Nacional de Arquivos (Conarq) disponibiliza informações sobre atualidades, bem como artigos da área governamental. No *site*, encontra-se a coletânea da legislação arquivística em PDF para *download*. Acesse: <<http://conarq.arquivonacional.gov.br/>>. Acesso em: 09 jul. 2019.

Fonte: Elaborado pela autora.

## Arquivologia e Ciência da Informação

No entendimento das pesquisadoras Alves, Cabral e Oliveira (2016), a Ciência da Informação foi alavancada com o surgimento e evolução das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), bem como a sua interdisciplinaridade. As TICs buscam sempre atender às necessidades que foram geradas, de acordo com os interesses do mercado, da sociedade, da ciência e da tecnologia, interesses esses que estão sempre em constante transformação.

A denominação oficial das TICs, enquanto Ciência da Informação, teve início na década de 1960, a partir de eventos promovidos pelo *Georgia Institute of Technology*, nos Estados Unidos. Por sua vez, a arquivologia surge enquanto uma disciplina que visa auxiliar nas atividades inerentes ao arquivo, e a arquivística dispõe os princípios e as técnicas para a constituição, a organização, o desenvolvimento e a utilização dos arquivos.

Do Arquivo surge a arquivologia. Compreendida por muitos autores como uma disciplina que tem o objetivo de auxiliar o tratamento dos arquivos, [...], seria a “disciplina que tem por objeto o conhecimento dos arquivos e da arquivística”. Já a Arquivística, é compreendida como “princípios e técnicas a serem observados na produção, organização, guarda, preservação e utilização dos arquivos”. Ambas compõem o ofício do arquivista (ALVES; CABRAL; OLIVEIRA, 2016, p. 39).

Resgata-se, portanto, o valor do caráter interdisciplinar, que surge como aliado à percepção de entrelaçamentos que favorecem o nascimento de novas perspectivas. Lembrando, também, que a Ciência da Informação tem como objetivo o estudo da informação como elemento organizador, referenciando o homem em sua capacidade de se relacionar com outros sujeitos, interferindo, assim, no espaço em que se está inserido.

Seja qual for a construção do objeto da Ciência da Informação, ele deve dar conta do que as diferentes disciplinas, atividades e atores sociais constroem, significam e reconhecem como informação, numa época em que essa noção ocupa um lugar preferencial em todas as atividades sociais, dado que compõe

tanto a definição contemporânea da riqueza quanto na formulação das evidências culturais. O objeto da Ciência da Informação tem que ser considerado como uma construção de significado de segundo grau a partir das práticas e ações sociais de informação, que constituem seu domínio fenomênico (GOMEZ, 2000 apud SILVA, 2012, p. 08).

Hoje, vive-se sob a influência da informação. Usufruímos e precisamos dela para tomar decisões e nos adaptar ao meio social, uma vez que a informação tem o poder de proporcionar mudanças em qualquer área profissional, em decorrência de avanços tecnológicos e sociais.

## **ATIVIDADE**

2) Para melhor entendimento da arquivística, os documentos se classificam em vários aspectos. Quanto à natureza do assunto, os documentos classificam-se em:

- a) Atos normativos e enunciativos.
- b) Ostensivo e sigilosos.
- c) Textuais e cartográficos.
- d) Atos de assentamento e atos comprobatórios.
- e) Iconográficos e textuais.

## **ARQUIVO: CLASSIFICAÇÃO, FINALIDADE E TIPOS DE ARQUIVO**

Heloisa de Almeida Prado (1974 apud NOÇÕES..., 2012, p. 4) define arquivo como:

[...] a reunião de documentos conservados, visando à utilidade que poderão oferecer futuramente”, destacando que, “para ser funcional, um arquivo deve ser planejado, instalado, organizado e mantido de acordo com as necessidades inerentes aos setores” e

que “para realizar o trabalho de arquivamento, o arquivista precisa conhecer a natureza do arquivo que lhe será entregue.



Figura 2.3 - Arquivos em pastas

Fonte: Nirat Makjantuk / 123RF.

Sobre a função dos arquivos referentes à preservação da memória da empresa, afirma-se que:

Com o passar do tempo e terminada sua função legal, os arquivos transformam-se em conhecimento para resgate histórico, quando seus documentos deixam de ter a validade técnico-administrativa e legal para servirem de fonte histórica institucional. Sua função principal é a disponibilização das informações contidas em seu acervo de maneira ordenada e funcional, a fim de embasar os procedimentos da instituição onde está inserido (LOPES, 2004, *on-line*).

Nos estudos sobre arquivos, encontram-se diferentes tipos: arquivos públicos e arquivos privados. Para melhor análise e entendimento do contexto, observe a figura a seguir.

### **ARQUIVO PÚBLICO**

Conjunto de documentos produzidos e recebidos, no exercício de suas atividades, por órgãos públicos de âmbito federal, estadual, do Distrito Federal e municipal, em decorrência de suas funções administrativas, legislativas e judiciárias. Ou ainda, conjunto de documentos produzidos e recebidos por instituições de caráter público, por entidades privadas encarregadas da gestão de serviços públicos no exercício de suas atividades. Ex.: arquivo do STJ, arquivo da Prefeitura de São Paulo e arquivo do Senado Federal. (Art. 7º, § 1º) (BRASIL, 1991).

### **ARQUIVO PRIVADO**

Conjunto de documentos produzidos ou recebidos por pessoas físicas ou jurídicas, em decorrência de suas atividades. Tais documentos podem ser identificados pelo Poder Público como de interesse público e social, desde que sejam considerados como conjuntos de fontes relevantes para a história e para o desenvolvimento científico nacional. Ex.: arquivo do Bradesco, arquivo das Lojas Americanas e arquivo da Rede Globo (Arts. 11 e 12) (BRASIL, 1991).



Figura 2.4 - Conceitos de arquivo público e arquivo privado

Fonte: Adaptada de Oliver Shirra / 123RF.

### Aspectos de classificação dos arquivos

Os arquivos podem ser classificados em relação a vários aspectos, conforme veremos a seguir.

#### Quanto à natureza dos documentos

- **Arquivos especiais:** esses arquivos mantêm sob sua guarda documentos de formas físicas variadas e que exigem cuidados especiais de conservação. É o caso de arquivos que guardam documentos em meio digital (CDs, disquetes, DVDs, fitas cassete, filmes VHS, discos, recortes de jornal), fotografias, slides, microfilmes, fitas de vídeo etc.
- **Arquivos especializados:** esses arquivos mantêm sob sua guarda documentos de determinada área do conhecimento. São exemplos os arquivos médicos, os arquivos jornalísticos e os arquivos de engenharia

#### Quanto à sua evolução

- **Correntes:** arquivos que guardam os documentos mais novos e mais utilizados na instituição - 1ª idade.

- **Intermediários:** arquivos que guardam os documentos menos utilizados na instituição, mas que podem, ainda, ser utilizados para fins administrativos - 2ª idade.
- **Permanentes:** arquivos que guardam documentos que, já tendo cumprido sua função administrativa, são conservados pelo valor histórico para a instituição - 3ª idade.

### **Finalidade e função dos arquivos**

A finalidade do arquivo é guardar e preservar documentação, e sua função é possibilitar às empresas a consulta à informação de maneira rápida, bem como a construção da história da empresa.

Dessa maneira, elencam-se os seguintes aspectos:

1- Guarda dos documentos que circulam na instituição, utilizando, para isso, técnicas que permitam um arquivamento ordenado e eficiente.

2- Garantir a preservação dos documentos, utilizando formas adequadas de acondicionamento, levando em consideração temperatura, umidade e demais aspectos que possam danificar tais documentos.

3- Atendimento aos pedidos de consulta e desarquivamento de documentos pelos diversos setores da instituição, de forma a atender rapidamente à demanda pelas informações ali depositadas.

Além dessas funções principais, podemos destacar outras, de relativa importância, como a expedição da correspondência, a criação dos modelos para documentos e a criação das normas de gestão documental da instituição (NOÇÕES..., 2012).

A pesquisadora Marilena Leite Paes (1991 apud NOÇÕES..., 2012, p. 7) admite que a principal finalidade dos arquivos seja “[...] servir a administração, constituindo-se, com o decorrer do tempo, em base do conhecimento da história”. A autora afirma, ainda, que a função básica do arquivo é “[...] tornar disponíveis as informações contidas no acervo documental sob sua guarda” (PAES, 1991 apud NOÇÕES..., 2012, p. 7).

A necessidade de um arquivo nasce com a produção de documentos gerados pela empresa, bem como com os documentos recebidos. Para tanto, são necessários critérios

de avaliação da documentação e técnicas arquivísticas para a guarda e a conservação adequada, para fins de consulta.

Quanto ao acondicionamento e à guarda de documentos em pastas, arquivos, prateleiras e gavetas, existem duas formas de arquivamento, de acordo com a maneira como os documentos estão posicionados.

**Arquivamento vertical:** os documentos são colocados lado a lado, um atrás do outro. Esse tipo de arquivamento tem como vantagem a retirada de um documento sem que isso interfira em outros; no entanto, acaba por prejudicar a conservação dos documentos, pois o papel tende a amassar quando guardado. É altamente recomendado para os arquivos correntes, em que a busca dos documentos é mais frequente; tanto é que as pastas suspensas e as pastas A-Z, mais utilizadas nessa idade, adotam esse tipo de arquivamento. Também é largamente utilizado nos arquivos intermediários, cujas caixas de arquivo são armazenadas dessa forma (MIRANDA, *on-line*).

**Arquivamento horizontal:** os documentos são colocados uns sobre os outros, formando pilhas. Apesar de esse tipo de arquivamento conservar melhor os documentos, ele “[...] acaba por dificultar a busca a eles, uma vez que, para pegar qualquer documento, há a necessidade de remover os outros que estão por cima dele” (MIRANDA, *on-line*).

### Centralização e descentralização de arquivos

Na centralização, os documentos de arquivo concentram-se em um só lugar, facilitando, assim, o acesso à informação e proporcionando um melhor controle da movimentação de consulta da documentação. O quadro a seguir apresenta as vantagens e as desvantagens da centralização de arquivos.

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"><li>● As decisões são tomadas por administradores que possuem visão global da empresa.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● As decisões são tomadas na cúpula, que está distanciada dos fatos e das circunstâncias.</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Os tomadores de decisão, no topo, são mais bem treinados e preparados do que os que estão nos níveis mais baixos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Os tomadores de decisão, no topo, têm pouco contato com as pessoas e as situações envolvidas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>As decisões são mais consistentes com os objetivos empresariais globais.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>As linhas de comunicação, ao longo da cadeia escalar, provocam demora e maior custo operacional.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>A centralização elimina esforços duplicados de vários tomadores de decisão e reduz custos operacionais.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>As decisões são passadas pela cadeia escalar, envolvendo pessoas intermediárias e possibilitando distorções e erros pessoais no processo de comunicação das decisões.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Certas funções, como compras e tesouraria, permitem maior especialização e vantagens com a centralização.</li> </ul>	

Quadro 2.4 - Vantagens e desvantagens da centralização de arquivos

Fonte: Adaptado de Paulino (2012, *on-line*).

Na descentralização, Paulino (2012) confirma que a autoridade para se tomar tal ação deve ser delegada tão próxima da cena quanto possível. Dentre as vantagens e as desvantagens, o autor ressalta as apresentadas no quadro a seguir.

<b>Vantagens</b>	<b>Desvantagens</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● As decisões são tomadas mais rapidamente pelos próprios executores da ação.</li> <li>● Tomadores de decisão são os que têm mais informação sobre a situação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Pode ocorrer falta de informação e coordenação entre os departamentos envolvidos.</li> <li>● Maior custo pela exigência de melhor seleção e treinamento dos administradores médios.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Uma maior participação no processo decisório promove motivação moral entre os administradores médios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Risco da subobjetivação: os administradores podem defender mais os objetivos departamentais do que os empresariais.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Proporciona excelente treinamento para os administradores médios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● As políticas e os procedimentos podem variar enormemente nos diversos departamentos.</li> </ul>

Quadro 2.5 - Vantagens e desvantagens da descentralização de arquivos

Fonte: Adaptado de Paulino (2012, *on-line*).

A centralização e a descentralização são medidas a serem tomadas de acordo com a movimentação de documentos da empresa. O fator preponderante para a tomada de decisão é analisar se a função do arquivo de proporcionar rapidez no acesso aos documentos e a conservação destes estão sendo contempladas.

Para tanto, destacam-se as principais vantagens da centralização:

**Eficiência:** devido à centralização, tende-se a manter um especialista em arquivística, o que sem dúvida melhora a eficiência e a rapidez do trabalho em todas suas etapas.

**Responsabilidade:** o cuidado e a proteção de documentos melhoram muito, pois a responsabilidade se encontra nas mãos de um especialista.

**Economia:** é grande a economia de equipamento; de pessoal; de tempo gasto no arquivamento; na localização e na preparação de cópias adicionais ou referências.

**Uniformidade:** proporciona certa padronização ao sistema e métodos de arquivamento, o que não acontecerá se houver inúmeros arquivos departamentais.

**Concentração:** os documentos são concentrados por assuntos, oferecendo ao consulente uma visão global. Na descentralização, os mesmos assuntos tendem a ficar espalhados pelos diversos arquivos.

**Utilização:** amplia o uso do equipamento e, conseqüentemente, alonga sua vida útil (ARQUIVOLOGIA..., *on-line*).

Há algumas desvantagens na centralização que precisam ser apontadas:

**Consulta dificultada:** necessidade de locomoção até o centro de arquivos; tal fato não ocorre com a descentralização, em que o arquivo do departamento se encontra à mão.

**Acúmulo de pessoas:** poderá acontecer o acúmulo de pessoas no local onde estão colocados os arquivos, o que dificulta a consulta e tumultua o trabalho do arquivista.

**Perda de tempo:** muito tempo perdido na locomoção até o arquivo central e espera para poder iniciar a consulta, principalmente se houver muitas pessoas no local.

**Espaço:** necessidade de mais espaço para incluir todos os arquivos, além de mesas e cadeiras para as diversas consultas.

**Dificuldade no sigilo:** os arquivos ficam muito abertos à consulta generalizada, dificultando a manutenção do sigilo, tão necessário à vida da empresa.

**Dispersão:** a pasta em que está classificado um documento, no momento de uma consulta, pode estar com outro consulente, em outro departamento (ARQUIVOLOGIA..., *on-line*).

A descentralização apresenta desvantagens, principalmente, em relação à locomoção do funcionário, e é realizada mediante o acúmulo de documentos, para “desafogar” os espaços da mobília e proporcionar maior rapidez na localização dos documentos.

### **Mobiliário e materiais de uso em arquivos**

A execução das operações de um arquivo deve ser confiada a uma pessoa de responsabilidade, competente para executar as seguintes operações:

- a) Selecionar documentos.
- b) Registrar documentos.
- c) Estabelecer o método de classificação adequado.
- d) Ordenar documentos.
- e) Arquivar documentos de acordo com o método adotado.
- f) Conservar os documentos, mantendo o arquivo organizado e atualizado.
- g) Localizar documentos.
- h) Controlar a saída de documentos do arquivo.
- i) Transferir e descartar documentos (MARTINS, 2005, p. 11).

Para que essas atividades sejam desenvolvidas, é necessário que o profissional possua alguns requisitos indispensáveis, a saber:

- a) Estar a par de todas as atividades e interesses da Instituição e da sua área de atuação.
- b) Conhecer as principais regras para classificar documentos.
- c) Conhecer abreviaturas importantes.
- d) Possuir habilidade para ler e destacar as funções (ações) principais dos documentos.
- e) Ser leal e discreto.

f) Ser metódico.

g) Possuir boa memória (MARTINS, 2005, p. 11).

Analisa-se que de nada adiantam conhecimento e aplicação das técnicas de arquivo se não houver a preocupação com as instalações e a mobília. Para conservação e preservação dos arquivos, são indispensáveis mobília apropriada e instalações físicas em local adequado.

### **Instalações físicas**

Dentre os requisitos para uma boa conservação dos documentos, é necessário um local arejado, livre de umidade e de exposição ao sol, bem como um *layout* com instalações amplas, que favoreçam a locomoção.

### **Recursos materiais**

- **Mobiliário:** o ideal para os formatos e os gêneros dos documentos produzidos é que o mobiliário seja seguro e resistente, que economize espaço, que permita uma arrumação racional dos documentos e que apresente capacidade de expansão.
- **Acessórios:** pastas suspensas (frontais ou laterais), pastas intercaladoras, pastas A/Z ou outras. As caixas devem ser resistentes. É importante observar, também, as etiquetas e as projeções, procurando sempre que possível padronizar os materiais (MARTINS, 2005, p. 12).

### **Métodos e sistemas de arquivamento**

Para Lopes (2004), arquivamento é o conjunto das operações destinadas ao acondicionamento e ao armazenamento de documentos. Por sua vez, o método de arquivamento corresponderá à forma como os documentos serão armazenados, visando sua localização futura.

Dentre os principais métodos de arquivamento utilizados, Miranda (*on-line*) apresenta a seguinte classificação:

- **Alfabético:** os documentos são ordenados por nome (nomes de pessoas, instituições ou eventos, por exemplo). É bastante aplicado no dia a dia das instituições. Os arquivos que contêm as pastas dos clientes, dos fornecedores ou dos empregados da instituição, por exemplo, podem ser ordenados pelo nome

dessas pessoas ou das instituições, o que caracteriza a utilização do método alfabético. Apresenta-se, ainda, uma variante do método alfabético, que é o método *variadex* no qual, além de se colocar os documentos em ordem alfabética, ainda há a utilização de cores, para indicar as letras iniciais, de forma que o arquivamento se torna mais fácil, uma vez que a cor ajuda a localizar a posição do documento dentro do arquivo. O elemento principal a ser considerado é o nome, pois a pesquisa é feita diretamente no arquivo por ordem alfabética. Esse método é bastante rápido, direto e de fácil utilização.

- **Geográfico:** também é do sistema direto, onde a busca é realizada pelos elementos de procedência ou local, ou seja, cidade, estado ou país, tornando-se necessário seguir algumas regras, a fim de facilitar a busca dos documentos.
- **Ordenação por cidade:** obedecer rigorosamente a ordem alfabética. Exemplos: Campos (Rio de Janeiro), Itacoatiara (Amazonas), Lorena (São Paulo), Manaus (Amazonas), Rio de Janeiro (Rio de Janeiro) e São Paulo (São Paulo).
- **Ordenação por estado:** nesse caso, as capitais devem ser alfabetadas em primeiro lugar, por estado, independentemente da ordem alfabética em relação às demais cidades, que deverão estar dispostas após as capitais. Deve-se usar divisórias com notações indicativas dos nomes dos estados. Exemplos: pasta do estado do Amazonas (Manaus, Itacoatiara); pasta do estado do Rio de Janeiro (Rio de Janeiro, Campos); pasta do estado de São Paulo (São Paulo, Lorena).
- **Ordenação por país:** quando se trata de correspondência com outros países, alfabetam-se, em primeiro lugar, o país. A primeira cidade dentro de cada país será a capital, seguida das demais cidades, ordenadas alfabeticamente. Exemplo: pasta da França (Paris, Lyon); pasta de Portugal (Lisboa, Coimbra, Porto).
- **Numérico:** o sistema numérico de arquivamento é identificado por um número, que remeterá ao documento desejado. Lopes (2004, *on-line*) especifica:

este método deve ser utilizado quando o elemento principal é um número, sendo considerado sistema indireto, pois, para localizar um documento, faz-se necessário recorrer a um índice alfabético de assunto, que fornecerá o número sob o qual o documento foi organizado. Pode ser dividido em três tipos: o numérico simples (para cada cliente existe um número), o método numérico

cronológico (além do número observa-se também a data do documento), e o método dígito-terminal (os documentos são numerados sequencialmente, mas sua leitura apresenta uma peculiaridade que caracteriza o método, ou seja os números são dispostos em três grupos de dois dígitos cada um e são lidos da direita para a esquerda, formando pares). Este método é geralmente utilizado em arquivos com grande volume de documentos com elemento principal número.

- **Ideográficos ou temáticos:** os arquivos ideográficos são ordenados por assunto, o que possibilita recuperar vários documentos com assunto pertinente. Dessa forma, Lopes (2004), esclarece que esse método é:

[...] bastante utilizado, porém, não é de fácil aplicação porque depende de interpretação dos documentos sob análise e diante disso requer grande conhecimento das atividades institucionais e da utilização de vocabulários controlados. Podem ser apresentados alfabética ou numericamente. No caso da apresentação alfabética, utiliza-se a ordem alfabético-enciclopédica, quando os assuntos correlatos são agrupados sob títulos gerais e disposto alfabeticamente; ou a ordem dicionário, que ocorre quando os assuntos são dispostos alfabeticamente, seguindo-se a ordem sequencial das letras (LOPES, 2004, *on-line*).

- **Ideográfico decimal:** os assuntos são distribuídos em, no máximo, 10 áreas. Cada área, por sua vez, terá, no máximo, 10 subdivisões, e isso se repete em cada nível criado.

### **Conservação e proteção de documentos**

No âmbito da conservação e da proteção de documentos, vale ressaltar algumas importantes definições:

- a) Preservação: é o conjunto de medidas e estratégias de ordem administrativa, política e operacional que contribuem direta ou indiretamente para a proteção do patrimônio, ou a preservação da integridade dos materiais. Ex.: Leis, Campanhas, Congressos etc.
- b) Conservação: é o levantamento, estudo e controle das causas de degradação, permitindo a adoção de medidas de prevenção. É um procedimento prático aplicado na preservação. Ex.: Diagnóstico, monitoramento ambiental, vistoria etc. É um conjunto de ações estabilizadoras que visam desacelerar o processo de degradação de documentos ou objetos, por meio de controle ambiental e de tratamentos específicos (higienização, reparos e acondicionamento).
- c) Conservação preventiva: são intervenções diretas, feitas com a finalidade de resguardar o objeto, prevenindo possíveis malefícios. Ex.: higienização, pequenos reparos, acondicionamento etc.
- d) Restauração: é um conjunto de medidas que objetivam a estabilização ou a reversão de danos físicos ou químicos adquiridos pelo documento ao longo do tempo e do uso, intervindo de modo a não comprometer sua integridade e seu caráter histórico (CASSARES; MOI, 2000, p. 12; COSTA, 2003, p. 3).

Vários são os fatores responsáveis pela deterioração dos acervos de bibliotecas e arquivos, levando os documentos a um estado de instabilidade física ou química, com comprometimento de sua integridade e existência. Mesmo não eliminadas totalmente as causas do processo de deterioração dos documentos, o ritmo pode ser diminuído por meio de cuidados com o ambiente, o manuseio, as intervenções e a higiene.

Os agentes de deterioração podem ser classificados em: fatores ambientais, fatores biológicos, intervenções impróprias, agentes biológicos, furtos e vandalismo (CESSARES; MOI, 2000).

## ATIVIDADE

3) Para Lopes (2004, *on-line*), arquivamento é “o conjunto das operações destinadas ao acondicionamento e ao armazenamento de documentos”. Por sua vez, o método de arquivamento corresponderá à forma como os documentos serão armazenados, visando sua localização futura. Marque, a seguir, a alternativa que apresenta o papel da legislação arquivística:

- a) Orientar a atuação do arquivista; regulamentar a atuação profissional e as atividades do arquivista junto aos documentos e aos arquivos; e apresentar diretrizes para a gestão de arquivos.
- b) O profissional graduado em Arquivo é o gestor de arquivos, e o secretário é o profissional que deve ser capacitado para aplicar as técnicas de arquivo.
- c) Não serão estabelecidos padrões para o desenvolvimento de atividades de arquivo.
- d) Falta de orientação para o desempenho de atividades, conforme normas gerais e disposições específicas para alguns tipos de instituição.
- e) Recomendar ações rotineiras; porém, não preventivas, junto aos documentos de arquivo.

## GESTÃO DOCUMENTAL: TABELA DE TEMPORALIDADE E MANUAL DE ARQUIVO

Segundo o Dicionário de Terminologia Arquivística, publicado em 1996, a gestão de documentos pode ser considerada “um conjunto de medidas e rotinas visando à racionalização e eficiência na criação, tramitação, classificação, uso primário e avaliação de arquivos” (RODRIGUES, 2006, p. 110).

Em conformidade com a Lei Federal nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, considera-se gestão de documentos o “conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimentos para guarda permanente” (BRASIL, 1991, *on-line*).



Figura 2.5 - Documentos em pastas

Fonte: Lane Erickson / 123RF.

Lopes (2004, *on-line*) afirma que três importantes etapas devem ser levadas em consideração na gestão documental:

a produção, a utilização e a avaliação para a determinação do destino destes documentos. Essa determinação deve ser embasada pelo uso da Tabela de Temporalidade, que é o instrumento normativo, elaborado por profissionais das mais diversas áreas, principalmente a jurídica, administrativa e contábil, com auxílio de historiador e sob a coordenação do arquivista.

De acordo com o referido autor, essa tabela determinará os prazos de cada documento que deve ser mantido, em cada fase de sua vida documental. Dependendo do momento em que o documento se encontra, ele será enviado para:

a) Arquivo corrente: é aquele em que os documentos são frequentemente utilizados. Neste momento, o arquivo responde, muitas vezes, pelo recebimento, registro, distribuição, expedição e arquivamento de documentos.

b) Arquivo intermediário: os documentos não estão mais em uso corrente, seu arquivamento é transitório e a função deste arquivo é, principalmente, assegurar a preservação, guardando temporariamente e aguardando o cumprimento dos prazos estabelecidos pelas comissões de análise, sendo eliminado ou guardado definitivamente, para fins de prova ou pesquisa.

c) Arquivo permanente: no momento em que os documentos “perdem” seu valor administrativo, aumenta a sua importância histórica, e não se pode separar estes arquivos em dois momentos: administrativo e histórico, pois os documentos que hoje são administrativos amanhã serão históricos, mas a qualquer momento poderão tornar-se novamente administrativos por vários motivos. Sua função é a de reunir, conservar, arranjar, descrever e facilitar a consulta de documentos oficiais não correntes, tornando-os acessíveis e úteis no momento em que solicitados, seja para atividades administrativas ou históricas (LOPES, 2004, *on-line*).

Nesse contexto, destaca-se a Tabela de Temporalidade, que determina o tempo necessário de movimentação dos documentos. O campo reservado à destinação final dos documentos pode conter as seguintes destinações: eliminação, que deve seguir o tempo destinado à tabela de temporalidade; e conservação (TIAGO; MACEDO, *on-line*).

## **ATIVIDADE**

4. A Tabela de Temporalidade é uma tabela que dá as diretrizes para a análise de documentos relacionada ao destino destes. Sobre a Tabela de Temporalidade, está correto afirmar que:

- a) reserva-se ao tempo disponível do secretário para desenvolver suas atividades.
- b) reserva-se ao prazo de consulta de determinado dos documentos.
- c) reserva-se à destinação final dos documentos.
- d) é destinada ao tempo de trabalho do secretário.
- e) é relacionada ao tipo de arquivamento escolhido.

## **INDICAÇÕES DE LEITURA**

Nome do livro: O arquivo e a informação arquivística: da literatura no Brasil à prática pedagógica no Brasil.

Editora: Cultura Acadêmica, 2013

Autor: Wilmara Rodrigues Calderon

ISBN: 9788579834868

Comentário: O livro possui uma linguagem didática e aborda sobre a arquivologia no Brasil como uma área fundamental para a excelência no desenvolvimento das empresas, haja vista que a necessidade da informação gera documentos, e estes precisam ser classificados, armazenados, compartilhados e conservados.

UNIDADE III

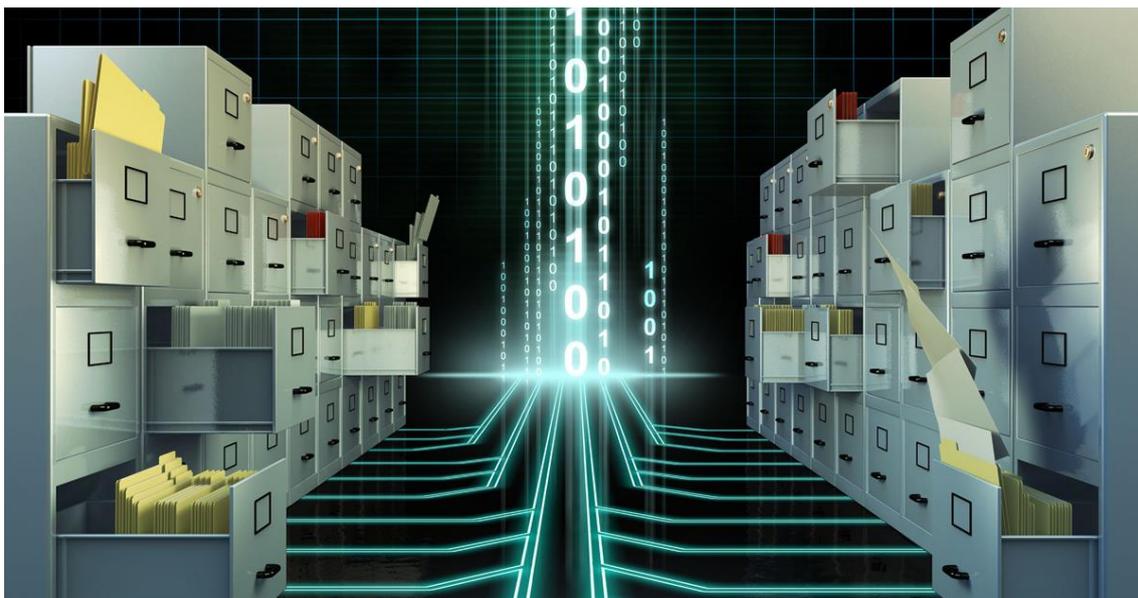
**A gestão eletrônica de documentos e seus  
benefícios para a atuação do profissional de  
secretariado**

*Christianne Rose de Sousa Oliveira*

## Introdução

Esta unidade aborda sobre a Gestão Eletrônica de Documentos (GED), que no Brasil é representada pelo Centro Nacional da Gestão de Informação (CENADEM), com a disseminação de novas tecnologias de informação e documentação. No decorrer da unidade, serão apresentados vantagens e desvantagens, benefícios e características, além de metodologias para a implantação da GED. Veremos, ainda, sobre digitalização de documentos e microfilmagem e sobre gerenciamento dos documentos digitais.

No âmbito da profissão de secretário, esperamos contribuir de maneira ampla para os conhecimentos que são necessários para a atuação profissional, diante das exigências do mercado de trabalho.



Fonte: Andrea Danti / 123RF.

## GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS (GED)

O gerenciamento eletrônico é uma tecnologia considerada viável para os documentos de uma instituição, abrangendo desde a criação até o descarte de documentos eletrônicos, possibilitando segurança e controle físico dos documentos.

A gestão eletrônica de documentos (ou gerenciamento eletrônico de documentos) surgiu nos Estados Unidos, nos anos 2000. No Brasil, teve as primeiras iniciativas no Poder Executivo Federal, mas limitado no que tange às tecnologias da informação.

O Centro Nacional da Gestão da Informação (CENADEM) iniciou suas atividades em 1976, trabalhando com micrografia, com o objetivo de “disseminar as novas tecnologias da informação e documentação, realizando pesquisas, projetos e implantando o gerenciamento eletrônico de documentos em todo o Brasil” (CAIRO, 2013, p. 17).

No entendimento de Cairo (2013, p. 18) a GED é usada como uma solução para gerir informação e documentos, visando “armazenar e disponibilizar toda massa documental, em qualquer formato ou suporte. Essa tecnologia oferece ferramentas para o gerenciamento e acesso às informações disponíveis tanto em papel como em meio eletrônico”.

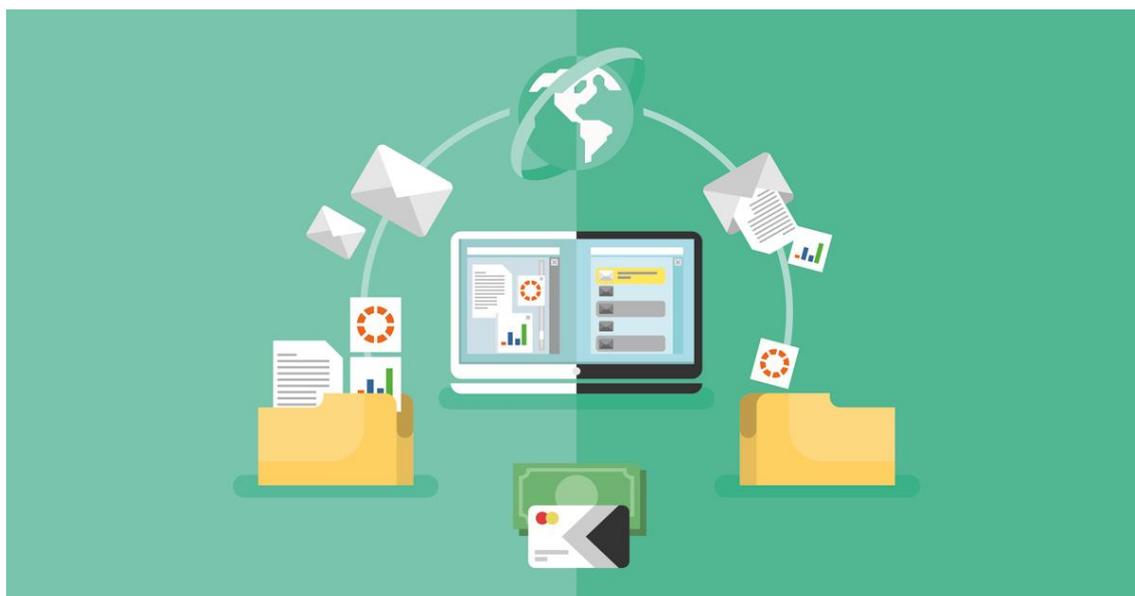


Figura 3.1 - Gestão Eletrônica de Documentos (GED)

Fonte: jossdiim / 123RF.

O gerenciamento eletrônico de documentos analisa o ciclo de vida destes. Uma vez que os documentos são classificados como permanentes, eles devem ser arquivados e preservados com os recursos da informática, por meio de *hardware* e *software* específicos.

A respeito do gerenciamento eletrônico de documentos, Lopes (2004, *on-line*) descreve algumas vantagens:

- a) Interação com outros sistemas, como correio eletrônico, sistemas de gestão e manutenção.
- b) Possibilidade de maior disseminação da informação, dinamizando análise de documentos e reduzindo o tempo de tramitação dos mesmos.
- c) Redução de custos provenientes da duplicidade, da reprografia e do extravio de documentos.
- d) Rapidez no envio da informação ao usuário final.
- e) Agilidade no atendimento e na padronização do cadastramento e de informações.
- f) Economia com a redução de tempo de resposta para auditorias e pesquisas.
- g) Redução de tempo no acesso a documentos, redução de áreas físicas e móveis para arquivamento.

Portanto, a redução de espaço físico (diminuindo o volume de documento, a acessibilidade do documento em rede, bem como proporcionando rapidez no acesso à informação) evita o extravio e a falsificação de documentos, sendo um aspecto de grandes benefícios para as empresas.

## **FIQUE POR DENTRO**

O secretário executivo pode atuar em diversos segmentos de mercado. O artigo indicado a seguir, *O Secretário Executivo e o Controle e Gerenciamento dos documentos*

*acadêmicos no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí*, de Adriana Lopes e Rosemary Mendes Farias, aborda sobre a capacitação do profissional no gerenciamento de documentos eletrônicos da instituição acadêmica. Vale a pena a leitura! Acesse: <[http://www.fenassec.com.br/site/xii\\_semissec2013\\_artigos/o-secretario-executivo-no-controle-e-gerenciamento-02.pdf](http://www.fenassec.com.br/site/xii_semissec2013_artigos/o-secretario-executivo-no-controle-e-gerenciamento-02.pdf)>. Acesso em: 09 jul. 2019.

Fonte: Elaborado pela autora.

Conforme pode ser observado, as desvantagens da GED são relacionadas a custos altos, uma vez que os equipamentos precisam ser adequados aos tipos de suportes tecnológicos. Ademais, uma gestão eletrônica de documentos requer constante atualização de sistemas, profissionais capacitados e os aspectos legais necessários à digitalização dos documentos.

Oportunamente, Pena e Silva (2008) falam sobre a existência de uma metodologia que auxilia os profissionais na implantação da GED. As etapas de tal metodologia estão descritas a seguir.

### **Etapas**

**Levantamento dos dados e informações:** nessa fase, é necessário analisar todo o tipo de documento envolvido, bem como volumes, quem tem acesso a tais documentos e quem são os principais utilizadores. São esses dados e essas informações que auxiliam o projeto. É necessário observar os pontos relacionados com a informação, de como ela é criadas, recebida, acrescentada e disposta no ambiente organizacional.

**Análise do sistema:** nessa fase, todos os dados e as informações obtidos são analisados para a aplicação da GED, fazendo a integração de diversas mídias diferentes, tais como microfimes e discos ópticos. É uma fase muito relevante, pois analisa todos os pontos globais e estratégicos da empresa.

**Projeção das necessidades tecnológicas:** é nessa fase que ocorre a preparação dos recursos de *hardware* (*scanner*, armazenamento, exibição, impressão e redes de comunicação), *software* (produto, estrutura de indexação e gestão de mídias), serviços de digitalização, customização de produtos e formação dos utilizadores para a implantação do projeto.

**Implantação do projeto tecnológico de GED;** por fim é feita a implantação do projeto, tendo em vista a instalação do hardware, desenvolvimento ou compra da aplicação, conversão dos documentos, produção assistida e formação dos utilizadores.

#### Quadro 3.1 - Metodologia para implantação da GED

Fonte: Adaptado de Santos et al. (2017).

Até agora, conhecemos a gestão eletrônica de documentos. A seguir, veremos sobre os conceitos básicos de gerenciamento eletrônico de documentos e todas as suas especificidades. Vamos lá?

#### **REFLITA**

Não se deve ter em mente que a GED trabalha **somente** com documentos que já nascem em formato eletrônico. Muito pelo contrário! A grande demanda de documentos em formato analógico (papel e microfilme) que carece de conversão para o formato digital é, provavelmente, uma das maiores atribuições dos sistemas de gerenciamento eletrônico de documentos.

Fonte: Adaptado de Cairo (2013, p. 19).

## **ATIVIDADE**

- 1) A Gestão Eletrônica de Documentos (GED) vem ganhando espaço em empresas com uma necessidade primordial para a guarda, a preservação e o compartilhamento de informações. Sobre a GED, marque, a seguir, a opção correta:
  - a) A sigla GED foi criada nos Estados Unidos, com o objetivo de gerenciar documentos em formato digital.
  - b) A sigla GED foi criada no Brasil e representa uma ampla área da informática que trata de todo o gerenciamento de documentos em formato digital dentro das organizações.
  - c) A sigla GED foi criada no Brasil e representa uma área restrita da informática.
  - d) GED é uma sigla criada no Brasil cujo conceito trata de todo o gerenciamento de documentos, exceto em formato digital, dentro das organizações.
  - e) A GED tem por finalidade gerenciar documentos da empresa em formato digital, de acordo com a análise do chefe.

## **CONCEITOS BÁSICOS DE GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS**

Para uma melhor contextualização da GED, cita-se Menezes (2014, p. 27):

A Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos pública em 2011 que o avanço das tecnologias de informação e comunicação (TIC), a partir dos anos 90, muda radicalmente os mecanismos de registro e comunicação da informação nas instituições públicas e privadas. Os documentos produzidos no decorrer das atividades dessas instituições, até então em meio convencional, assumem novas características, isto é, passam a ser gerados em ambientes eletrônicos, armazenados em suportes magnéticos e ópticos, em formato digital, e deixam de ser apenas entidades físicas para se tornarem entidades lógicas. Além disso, o gerenciamento dos documentos, tanto os digitais como os convencionais, começa a

ser feito por meio de um sistema informatizado, conhecido como Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED).

No quadro a seguir, Menezes (2014) mostra as principais diferenças em relação às atividades de busca e a recuperação entre o papel e o GED.

<b>Atividade</b>	<b>Papel</b>	<b>GED</b>
Capturar um documento.	Documentos são armazenados em armários e pastas.	Documentos são digitalizados para gerar imagens.
Uso de mais de uma forma de armazenar documentos ou arquivos setoriais.	Cópias são feitas e armazenadas em diversos arquivos.	Busca por índice de diferentes maneiras para localizar o mesmo documento. Sem limite físico.
Recuperação.	Exemplo de fácil consulta: ir até a sala do arquivo, encontrar o documento, removê-lo, ir à copiadora, fazer cópia, retornar o original ao local de origem.	Ir ao computador, pesquisar pelo índice desejado, visualizar ou imprimir.
Tempo de recuperação.	Desde vários minutos até semanas.	Segundos.

Distribuição do documento (imagem).	Malote, correio interno.	Via mensagem eletrônica (própria do sistema) ou <i>e-mail</i> .
Espaço exigido para armazenamento (documentos por m <sup>3</sup> ).	Alguns milhares.	Milhões.
Potencial de perda de documentos.	Alta.	Mínima.
Impacto na infraestrutura de computadores.	Nenhum.	Alta.
Impacto no sistema atualmente em uso	Nenhum.	Potencialmente alto - pode requerer revisão de processos.

Quadro 3.2 - Comparação entre atividades de recuperação de documentos em papel e GED

Fonte: Menezes (2014, p. 29-30).

Com relação às características da gestão eletrônica de documentos, Menezes (2014, p. 30), afirma que uma das principais é a de “ser um instrumento que possibilita às organizações dinamizar, racionalizar e disseminar o acesso à informação, facilitando desta forma a tomada de decisões para a estratégia das organizações”.



Figura 3.2 - A evolução do armazenamento de documentos manuais até os eletrônicos

Fonte: macrovector / 123RF.

Assim sendo, mostraremos, a seguir, as principais diferenças em relação às atividades de busca e recuperação entre o papel e GED, segundo Menezes (2014, p. 28-29).

<b>Atividade</b>	<b>Papel</b>	<b>GED</b>
Capturar um documento.	Documentos são armazenados em armários e pastas.	Documentos são digitalizados, para gerar imagens.
Uso de mais de uma forma de armazenar documentos ou arquivos setoriais.	Cópias são feitas e armazenadas em diversos arquivos.	Busca por índice de diferentes maneiras para localizar o mesmo documento. Sem limite físico.

Recuperação.	Exemplo de fácil consulta: ir até a sala do arquivo, encontrar o documento, removê-lo, ir à copiadora, fazer cópia, retornar o original ao local de origem.	Ir ao computador, pesquisar pelo índice desejado, visualizar ou imprimir.
Tempo de recuperação.	Desde vários minutos até semanas.	Segundos.
Distribuição do documento (imagem).	Malote, correio interno.	Via mensagem eletrônica, própria do sistema ou <i>e-mail</i> .
Espaço exigido para armazenamento (documentos por m <sup>3</sup> ).	Alguns milhares.	Milhões.
Potencial de perda de documentos.	Alta.	Mínima.

Impacto na infraestrutura de computadores.	Nenhum.	Alto.
Impacto no sistema atualmente em uso.	Nenhum.	Potencialmente alto - pode requerer revisão de processos.

Quadro 3.3 - Comparação entre atividades de recuperação de documentos em papel e GED

Fonte: Menezes (2014, p. 28-29).

Diante do exposto, a gestão eletrônica de documentos se mostra mais eficiente do que o formato impresso, no processo de busca e recuperação da informação.

### **Aspectos legais sobre a gestão eletrônica de documentos**

O pesquisador Rios (2005, p. 8 apud CAIRO, 2013, p. 20) ao fazer referência ao ciclo de vida do documento, o define como sendo “um caminho que o documento percorre desde a sua criação, passando pela aprovação, inúmeras revisões, arquivamento, recuperação e descarte”.

Com relação aos aspectos legais, Menezes (2014, p. 41) diz que “a legislação para a prática da gestão documental se faz necessária por sua importância desde a elaboração até a implantação de um sistema de GED e por ser parte fundamental na proteção dos arquivos dos órgãos públicos e privados”. Para tanto, tornam-se necessárias, também, algumas Leis e Resoluções que assegurem todo o processo de digitalização de documentos, as quais estão disponíveis no Portal GED.NET desde 2016.

	Lei nº 12.865, de 9 de outubro de 2013. Disciplina o documento digital no Sistema Financeiro Nacional.
	Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012. Dispõe sobre a elaboração e o arquivamento de documentos em meios eletromagnéticos.
	Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação). Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e nº § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Ministério da Justiça. Secretaria Nacional de Justiça.

**LEGISLAÇÃO  
FEDERAL**

Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001. Institui a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil, transforma o Instituto Nacional de Tecnologia da Informação em autarquia, e dá outras providências.

Lei nº 8.394, de 30 de dezembro de 1991. Dispõe sobre a preservação, organização e proteção dos acervos documentais privados dos presidentes da República, e dá outras providências.

Lei nº 8.159, de 08 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências.

Lei nº 7.627, de 10 de novembro de 1987. Dispõe sobre a eliminação de autos findos nos órgãos da Justiça do Trabalho, e dá outras providências.

Lei nº 5.433, de 8 de maio de 1968. Regula a microfilmagem de documentos oficiais e dá outras providências.

**PODER  
JUDICIÁRIO**

Superior Tribunal de Justiça. Conselho Federal da Justiça Federal, Resolução CJF nº 23, de 19 de setembro de 2008. Estabelece a Consolidação Normativa do Programa de Gestão Documental da Justiça Federal de 1º e 2º graus.

	<p>Resolução nº 30, de 23 de dezembro de 2009. Altera a Resolução nº 26 de 6 de maio de 2008, que estabelece diretrizes básicas de gestão de documentos a serem adotadas nos arquivos do Poder Judiciário.</p>
	<p>Resolução nº 28, de 17 de fevereiro de 2009. Dispõe sobre a adoção da Norma Brasileira de Descrição Arquivística - NOBRADE pelos órgãos e entidades integrantes do 43 Sistema Nacional de Arquivos - SINAR, institui o Cadastro Nacional de Entidades Custodiadoras de Acervos Arquivísticos e estabelece a obrigatoriedade da adoção do Código de Entidades Custodiadoras de Acervos Arquivísticos – CODEARQ.</p>
<b>CASA CIVIL SECRETARIA EXECUTIVA</b>	<p>- Resolução nº 25, de 27 de abril de 2007. Dispõe sobre a adoção do Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos - e-ARQ Brasil pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos - SINAR.</p>
	<p>Resolução nº 24, de 3 de agosto de 2006. Estabelece diretrizes para a transferência e o recolhimento de documentos arquivísticos digitais para instituições arquivísticas públicas.</p>
	<p>Resolução nº 23, de 16 de junho de 2006. Dispõe sobre a adoção do Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos - SINAR.</p>

<b>CASA CIVIL - SECRETARIA EXECUTIVA</b>	Resolução nº 20, de 16 de julho de 2004. Dispõe sobre a inserção dos documentos digitais em programas de gestão arquivística de documentos dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos.
	Resolução nº 10, de 6 de dezembro de 1999. Dispõe sobre a adoção de símbolos ISO nas sinaléticas a serem utilizadas no processo de microfilmagem de documentos arquivísticos.
	Carta para a preservação do patrimônio arquivístico digital, de 6 de julho de 2004 - Conselho Nacional de Arquivos - CONARQ.

Quadro 3.4 - Leis e resoluções sobre processo de digitalização de documentos

Fonte: Adaptado de Menezes (2014).

Em relação à Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, em seu parágrafo único do artigo 1º, define-se digitalização como “a conversão da imagem fiel para o código digital” (BRASIL, 2012, *on-line*). Percebe-se que há uma visível preocupação com a segurança da informação, por parte dos órgãos governamentais, o que reflete um incentivo na guarda e na preservação de documentos e da memória.

## **REFLITA**

O CONARQ mantém disponível em seu *site* as legislações arquivísticas brasileiras. Assim como portarias, decretos, resoluções e instruções normativas, podemos encontrar, também, as legislações estaduais e municipais.

Fonte: Adaptado de Menezes (2014, p. 43).

## Funcionalidades da GED

A gestão eletrônica de documentos possui inúmeras funcionalidades que otimizam a rapidez na informação e preservação dos documentos. Tais funcionalidades repercutem, também, no oferecimento amplo de recursos na área de informação e documentação.

Percebe-se a diversidade de funcionalidades da GED, ampliando cada vez mais as áreas da documentação. Com isso, torna-se relevante a apropriação dos mais diversos suportes informacionais, para efetivação do processo de gerenciamento dos documentos.



Figura 3.3 - Funcionalidades da GED

Fonte: macrovector / 123RF.

Sobre as tecnologias relacionadas ao gerenciamento eletrônico de documentos, são apontadas como as principais:

- **Capture**: acelera processos de negócio através da captação de documentos e formulários, transformando em informações confiáveis e recuperáveis, passíveis de serem integradas a todas as aplicações de negócios.
- **Document Imaging (DI)**: é a tecnologia de GED que propicia a conversão de documentos do meio físico para o digital. Trata-se

da tecnologia mais difundida da GED, muito utilizada para conversão de papel em imagem, através de processo de digitalização com aparelhos *scanners*.

- ***Document Management*** (DM): é a tecnologia que permite gerenciar com mais eficácia a criação, revisão, aprovação e descarte de documentos eletrônicos. Dentre as suas principais funcionalidades, estão o controle de informações (autoria, revisão, versão, datas etc.), segurança, busca, *check-in/checkout* e versionamento.

- ***Workflow/BPM***: controla e gerencia processos dentro de uma organização, garantindo que as tarefas sejam executadas pelas pessoas corretas no tempo previamente definido. Organiza tarefas, prazos, trâmites, documentos e sincroniza a ação das pessoas.

- ***COLD/ERM***: tecnologia que trata páginas de relatórios, incluindo a captura, indexação, armazenamento, gerenciamento e recuperação de dados. Esta tecnologia permite que relatórios sejam armazenados de forma otimizada, em meios de baixo custo, mantendo-se sua forma original.

- ***Forms Processing***: tecnologia que possibilita reconhecer as informações e relacioná-las com campos em bancos de dados, automatizando o processo de digitação. Neste sistema são utilizados o ICR (Intelligent Character Recognition) e OCR (Optical Character Recognition) para o reconhecimento automático de caracteres.

- ***Records and Information Management*** (RIM): é o gerenciamento do ciclo de vida de um documento, independente da mídia em que se encontre. Através de um sistema RIM gerencia-se a criação, armazenamento, processamento, manutenção, disponibilização e descarte dos documentos, sob controle de categorização e tabelas de temporalidade (MENEZES, 2014, p. 40-41).

A pesquisadora Angeloni (2002, p. 62) fala sobre ambiente típico do GED e o caracteriza da seguinte forma:

**Documento:** pode estar em papel ou ser nativamente digital.

**Scanner:** mecanismo de digitalização que transforma um documento em imagem eletrônica. As imagens também podem ser inseridas no sistema, vindas de um bureau de processamento.

**Software:** de digitalização de imagens que acompanha o *scanner*.

**Processador:** os sistemas GED são instalados em um ou mais computadores; normalmente, servidores em rede, para facilitar a distribuição de informação.

**Armazenamento:** periféricos de armazenamento que armazenam e disponibilizam permanentemente as imagens e respectivas informações complementares, que podem ser discos rígidos ou unidades de CD.

**Rede:** meio de comunicação entre os diversos componentes do sistema.

**Impressora:** sempre usada quando há necessidade de se obter uma cópia física do documento.

**Estação de trabalho:** computador para acesso ao servidor que pode permitir consultar, criar novos documentos, cadastrar documentos existentes etc.

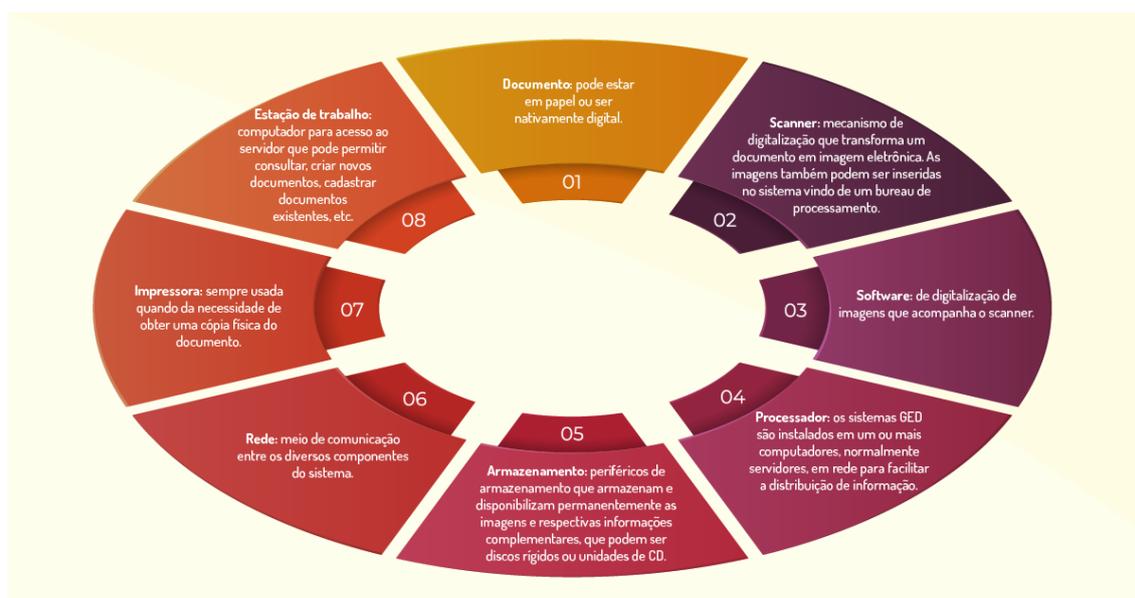


Figura 3.4 - O ambiente típico do GED

Fonte: rikkyal / 123RF.

Por outro lado, Thomaz (2005, p. 36), afirma que os componentes necessários para o funcionamento da GED são:

- Dados arquivados: dados produzidos e mantidos para acesso futuro.
- Mídia de armazenamento de dados arquivados: os diversos tipos de materiais físicos nos quais os dados foram gravados e armazenados, como disquetes, discos rígidos, fitas e discos ópticos.
- *Software* de apresentação de dados arquivados: *software* que apresenta todos os dados arquivados ou parte dos mesmos, em formatos compreensíveis por pessoas ou sistemas-cliente.
- *Hardware* para processamento de dados arquivados: *hardware* necessário para o processamento da mídia de armazenamento de dados e do *software* de apresentação dados.
- Tarefas de manutenção: conjunto de atividades necessárias para a conservação dos dados, da mídia de armazenamento de dados, do *software* de apresentação de dados, do *hardware* para processamento de dados e da instalação.
- Colaboradores: conjunto de pessoas responsáveis pela execução das tarefas de manutenção.
- Produtores de dados: conjunto de pessoas ou sistemas-cliente que produzem os dados a serem arquivados.
- Consumidores de dados arquivados: conjunto de pessoas ou sistemas-cliente que têm interesse nos dados arquivados.
- Terceiros: conjunto de organizações ou pessoas que fabricam produtos, fornecem serviços ou certificam dados.
- Instalações: conjunto de aparelhos ou peças que compõem determinada utilidade.
- Administração: estrutura organizacional e demais elementos de trabalho necessários para o desempenho das tarefas de negócio.

- Ambiente: conjunto de fatores e condições externas que têm relevância imediata para a organização.

No entendimento de Silva et al. (2003, p. 5) e Elias (2012, p. 19-20), o procedimento operacional padrão (ou o processo de digitalização da GED) ocorre na seguinte sequência:

- a) Recebimento e preparação do documento: uma equipe treinada pode realizar esta atividade ou mesmo um birô, devendo ocorrer antes da digitalização do documento. O procedimento deverá ser feito em cada documento, removendo manualmente grampos, cliques e fitas gomadas, como também o conserto de páginas rasgadas.
- b) Digitalização e inspeção de documentos: os documentos são pré-classificados em lotes, e o escâner é ajustado conforme a documentação a ser digitalizada, levando-se em conta o tamanho e a cor do documento. Logo após a digitalização, as imagens dos documentos são inspecionadas, evitando imagens ilegíveis. Caso contrário, o documento pode ser digitalizado novamente.
- c) Indexação de documentos: depende de um índice preciso para que os documentos possam ser localizados, selecionados e recuperados para visualização ou cópia. Este índice pode ser por assunto, data, número e nome.
- d) Compactação da imagem: a compactação reduz o tamanho da imagem digitalizada para armazenamento e transmissão, e é realizada controlando a resolução da imagem digitalizada.
- e) Controle de qualidade: exame cuidadoso e sistemático é realizado em cada lote convertido, verificando a qualidade das imagens e a indexação (SILVA et al., 2003, p. 5; ELIAS, 2012, p. 19-20).

A GED possui configurações diferenciadas e apresenta um ambiente típico que, dependendo de sua aplicação, pode variar de aparência.

## **ATIVIDADE**

2) Na GED, inserem-se a microfilmagem e a digitalização de documentos, como processos importantes na preservação de documentos. O procedimento operacional padrão, ou processo de digitalização da GED, ocorre na seguinte sequência:

- a) digitalização e inspeção de documentos; indexação de documentos; compactação da imagem; controle de qualidade; recebimento e preparação do documento.
- b) recebimento e preparação do documento; digitalização e inspeção de documentos; indexação de documentos; compactação da imagem; controle de qualidade.
- c) recebimento e preparação do documento; indexação de documentos; compactação da imagem; controle de qualidade; digitalização e inspeção de documentos.
- d) controle de qualidade; recebimento e preparação do documento; digitalização e inspeção de documentos; indexação de documentos; compactação da imagem.
- e) compactação da imagem; recebimento e preparação do documento; digitalização e inspeção de documentos; indexação de documentos; controle de qualidade

## **DIGITALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS E MICROFILMAGEM**

Diante do acesso à informação e da publicização de acervos arquivísticos, a digitalização é uma ferramenta eficaz que democratiza o acesso à informação. A digitalização proporciona o acesso simultâneo à documentação de diversos suportes, uma vez que os documentos originais precisam ser conservados e preservados.

Por definição, a digitalização de documentos passa a ser entendida como:

[...] um processo de conversão dos documentos arquivísticos em formato digital, que consiste em unidades de dados binários, denominadas de bits - que são 0 (zero) e 1 (um), agrupadas em conjuntos de 8 bits (binary digit) formando um byte, e com os

quais os computadores criam, recebem, processam, transmitem e armazenam dados” (CONARQ, 2010, p. 5).

A digitalização consiste na conversão de documentos em papel físico, microfilme, microficha, jaqueta ou cartão janela para uma imagem digital, por meio de um equipamento denominado *scanner*. Essa nova tecnologia possibilita o armazenamento de grandes volumes de documentos em algum meio magnético, digital, óptico etc., geralmente, CD-R (em um CD-R cabem, aproximadamente, 15.000 páginas), ocupando, assim, menos espaço do que se ocupava antes, “[...] **além de possibilitar** o armazenamento de documentos com segurança e a recuperação dos mesmos de forma rápida e eficiente (BALDAM; VALLE; CAVALCANTI, 2002 apud SILVA et al., 2003, p. 5, grifo nosso).



Figura 3.5 - Digitalização de documentos

Fonte: Chutima Chaochaiya / 123RF.

A finalidade da digitalização é favorecer o amplo acesso à informação dos arquivos por meio de redes informatizadas, de modo a conservar os documentos. Na digitalização, a imagem eletrônica pode ser reconvertida ao papel, em boa qualidade, de acordo com a necessidade.

A respeito da microfilmagem, Silva et al. (2003, p. 3) afirmam que se trata de:

um sistema de gerenciamento e preservação de informações, mediante a captação das imagens de documentos por processo fotográfico. [...] reduz drasticamente o volume dos arquivos, sendo um meio de armazenamento mais racional e prático, proporcionando acesso eficiente, rápido, limpo e seguro às informações arquivadas, e a baixo custo.

Portanto, a microfilmagem é uma mídia de armazenamento para livros e documentos em geral, a qual permite que seja feita a captação fotográfica de tais documentos, para sua respectiva preservação e seu armazenamento.

O Decreto nº 1.799, de 30 de janeiro de 1996, que regulamenta a Lei nº 5.433, de 8 de maio de 1968, regula a microfilmagem de documentos oficiais, e dá outras providências.

No Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia, publicado em 2008, estão descritas outras definições tipológicas sobre a microfilmagem em relação aos objetivos que se enquadram a cada empresa, como:

**Microfilmagem administrativa:** emprego da técnica de microfilmagem nos arquivos correntes das organizações, como meio de geração de peças documentais, preservação documental ou substituição dos documentos originais.

**Microfilmagem de complementação:** é adotada no caso de originais que estejam sob a guarda de um arquivo, com a finalidade de complementar séries ou grupos de documentos de outro arquivo.

**Microfilmagem de preservação:** destina-se a preservar o conteúdo de originais que estejam danificados e proteger aqueles sujeitos a manuseio frequente.

**Microfilmagem de segurança:** destina-se a conservar e proteger documentos contra perda ou desaparecimento. Os microfilmes produzidos para esse fim devem ser conservados em outro local que não justifique a preservação de ambos os suportes.

**Microfilmagem de substituição:** destina-se a gerar microfilmes que substituirão os documentos originais em papel, nos casos em que a importância do original não justifique a preservação de ambos os suportes.

**Microfilmagem eletrônica:** aquela na qual o microfilme é feito a partir do documento digital (SILVA, 2011, p. 45).



Figura 3.6 - Técnica de microfilmagem

Fonte: Arquivar (2007, *on-line*).

Nesse contexto, destacam-se as vantagens da microfilmagem no sentido de otimizar espaços e em relação à conservação do acervo, além da grande economia de armazenamento de conteúdo pelo microfilme. A microfilmagem proporciona a qualidade da imagem, além de apresentar a facilidade de ser realizada no local onde estão os documentos.

Cruz (2013, p. 94) traça um paralelo entre a digitalização e a microfilmagem evidenciando suas respectivas vantagens e desvantagens.

<b>Microfilmagem</b>	<b>Vantagens</b>	<b>Desvantagens</b>
	O microfilme é durável e, relativamente, barato.	O microfilme é sujeito a arranhões, quando manipulado.
	Normas técnicas consolidadas.	Cada geração ou cópia perde em resolução (10%).
	Equipamento não é passível de obsolescência.	Equipamento exige manuseio do filme.
	Reconhecimento legal das cópias.	Impressão de baixa qualidade.
	Meio físico de qualidade arquivística reconhecida.	Produção com variáveis de difícil controle.
Controle de qualidade só pode ocorrer no final do processo.		
<b>Digitalização</b>	<b>Vantagens</b>	<b>Desvantagens</b>
	Facilidade de acesso.	Tecnologia recente.
	Capacidade de transmissão e distribuição excelentes.	Ausência de valor legal.
	Restauração e realce eletrônicos.	Ausência de normas técnicas em várias áreas.

Cópia para o usuário de alta qualidade.	Armazenamento digital não é considerado de qualidade arquivística (monitoramento contínuo e recópia periódica).
Auxílio automatizado para recuperação da informação.	Sistemas de <i>drive</i> se tornarão obsoletos.  Altos custos de armazenagem (em declínio).
	Custo de armazenagem aumenta com a melhoria da qualidade.
	Imagens em gradação de cinza requerem espaço de armazenamento maior.

Quadro 3.5 - Microfilmagem *versus* digitalização

Fonte: Cruz (2013, p. 94).

Diante do quadro anterior, ressalta-se que a digitalização e a microfilmagem são técnicas que atualizam os arquivos, além de reduzirem o espaço físico dos documentos. A microfilmagem é utilizada para substituir o documento em papel, sendo disponibilizada

para consultas, leitura e impressão. A digitalização, por sua vez, cria uma cópia digital dos documentos, os quais podem ser transportados e localizados com facilidade.

### **Aplicações da GED e Introdução à Gestão de Conteúdo**

Freitas (2011) afirma que a GED evidencia e proporciona melhores comodidade e rapidez nas respostas procuradas pelos usuários, bem como uma maior segurança com os materiais que são armazenados, confiança nas informações e no sistema de informação e diminuição do material impresso nos arquivos físicos. Tudo isso demonstra a relevância da GED para as organizações que a utilizam, uma vez que são proporcionados resultados positivos para os usuários, o que torna a GED um instrumento de fundamental importância.

A GED é, antes de tudo, um conceito que pode ser aplicado em todos os segmentos de negócios. No entendimento de Pereira e Bax (2002, p. 1):

Conteúdo é, em essência, qualquer tipo ou unidade de informação digital que é utilizada nas páginas dos *websites*. Ele pode ser texto, imagem, gráficos, vídeo, som ou qualquer coisa que é possível de ser publicada em uma *intra*, *inter* ou *extranet*.

A gestão de conteúdos visa simplificar os processos de criação e arquivamentos de conteúdos, além de otimizar a produtividade, facilitar a redução de custos e proporcionar a melhoria da qualidade dos serviços de uma instituição. Ressalta-se que as técnicas de microfilmagem e digitalização de documentos proporcionam ao profissional de secretariado exercer suas atividades com maior rapidez e qualidade no desempenho de seus serviços.

## **ATIVIDADE**

3) As novas tecnologias de armazenagem e preservação de documentos vieram para contribuir ainda mais com a guarda de arquivos relevantes no contexto da informação. No que diz respeito à GED, à microfilmagem e à digitalização, assinale, a seguir, a alternativa correta:

- a) A digitalização é uma ferramenta de conservação dos documentos e manuseio não muito confiável e segura.
- b) A GED dá apoio à gestão de documentos, utilizando métodos próprios para armazenagem e distribuição de conteúdos e documentos.
- c) A microfilmagem é um processo que não dá garantia para a preservação do documento e possui um alto custo.
- d) A digitalização de documentos não possibilita o armazenamento de grandes volumes de documentos, seja em qualquer meio.
- e) A GED é um sistema de difícil acesso, por não ser muito rápida e nem econômica para armazenagem de informações.

## **USO DE TECNOLOGIAS EM GED**

O uso das tecnologias digitais é uma evolução natural das empresas, ainda que os custos de implantação e manutenção sejam altos. Tais tecnologias são ferramentas que otimizam os serviços, proporcionando maior agilidade e interatividade ao desempenho do profissional.

Os documentos têm suas características peculiares. Nesse aspecto, apresentam-se os tipos de aplicação da GED mais utilizados no mercado.

### **Gerenciamento de Documentos Digitais (*Document Management* - DM)**

Os documentos digitalizados requerem aparelhos adequados, versões atuais e recursos humanos capacitados. Esse tipo apresenta vantagens como preservação dos documentos e controle do acesso físico. Ressalta-se que esses documentos necessitam ser gerenciados em termos de atualizações. Para a “qualidade de vida” dos documentos, e com a automação de escritórios, tornou-se primordial a digitalização.

### **Gerenciamento da Imagem dos Documentos (*Document Imaging - DI*)**

Nesse tipo de tecnologia, os documentos em papel são convertidos em imagem com a utilização de *scanner*, sendo armazenados em formato digital.

O processo de digitalização de imagens utiliza de programas de gerenciamento para que sejam possibilitados o arquivamento e, conseqüentemente, a recuperação da informação. Devido ao cúmulo de documentos gerados e recebidos por uma empresa, surge a necessidade de digitalização, processo no qual a imagem se reproduz por meio de *scanner*

### **Gerenciamento Corporativo de Relatórios (*Computer Output to Laser Disk/Enterprise Report Management - COLD/ERM*)**

Esse gerenciamento é o responsável pelo armazenamento de relatórios em formato digital, permitindo a inclusão de anotações sem causar danos ao documento original.

### **Fluxo de Trabalho (*Workflow*)**

Compreende todo o processo de operacionalização do fluxo de informação, abrangendo desde a sua estrutura até a informação, sendo que o desempenho e o acompanhamento são realizados pelo *software* gerenciador. Esta tecnologia acompanha as atividades da empresa, bem como a produtividade destas, de forma segura.

### **Processamento de Formulários (*Forms Processing - OCR/ICR*)**

Consiste no processamento de formulários e automatiza o processo de digitação, o qual possibilita o reconhecimento de informações contidas em formulários a serem transferidas em banco de dados. Portanto, essa tecnologia permite a identificação automática de caracteres.

### ***Image Enable***

Permite que ambientes que não sejam GED possam utilizar os documentos necessários para os processos controlados pelo sistema. Esses processos podem ser feitos por meio da criação de *links* do sistema com a imagem ou com a integração do *Document Management*.

O objetivo geral deste tipo de aplicação GED é anexar documentos a programas diversos que precisam de documentos para completar a informação necessária, ou seja, disponibilizar a imagem de um documento junto ao processo do qual ele faça parte. Alguns exemplos clássicos de necessidade de *Image Enable*: especificação de produtos/serviços em módulos de compra de sistemas integrados de gestão; notas fiscais em sistemas de contabilidade; desenhos em sistemas de manutenção e planejamento; documentos de um processo numa operação de *workflow* (SILVA et al., 2003, p. 6-7).

Dessa forma, verifica-se que a aplicação das tecnologias de documentação é abrangente, e que é importante para o profissional de secretariado ter conhecimento sobre essas tecnologias, a fim de interagir e entender o processo de gerenciamento eletrônico de documentos.

## ATIVIDADE

4. A GED é o conjunto de tecnologias que possibilita o gerenciamento de documentos para o formato digital. Sobre o uso de tecnologia em GED, assinale, a seguir, a alternativa correta:

- a) *Image Enable*: o objetivo geral desse tipo de aplicação GED é anexar documentos a programas diversos que não precisam de documentos para completarem a informação necessária.
- b) Gerenciamento de Documentos Digitais (*Document Management - DM*): todos os documentos criados eletronicamente precisam ser gerenciados, principalmente aqueles com grande quantidade de revisão.
- c) Fluxo de Trabalho (*Workflow*): é a tecnologia que permite gerenciar, de forma estagnada, qualquer processo de negócio das empresas.
- d) Gerenciamento Corporativo de Relatórios (*Computer Output to Laser Disk/Enterprise Report Management - COLD/ERM*): o processamento eletrônico

de dados gera relatórios que não precisam, necessariamente, ser distribuídos para consultas, uma vez que, muitas vezes, são revisados e até conferidos.

e) O foco principal da GED é gerenciar a informação contida em arquivo, independentemente das características de tal arquivo.

## **INDICAÇÕES DE LEITURA**

Nome do livro: Organização do conhecimento: infraestrutura, pessoas e tecnologia

Editora: Saraiva

Ano: 2012

Autor: Maria Terezinha Angeloni (Coordenadora)

ISBN: 8502035584

Trata-se de uma obra coletiva que aborda temáticas de extrema relevância, como os aspectos interativos entre pessoas e tecnologia. O livro traz reflexões sobre cultura organizacional, liderança e tecnologias.

UNIDADE IV

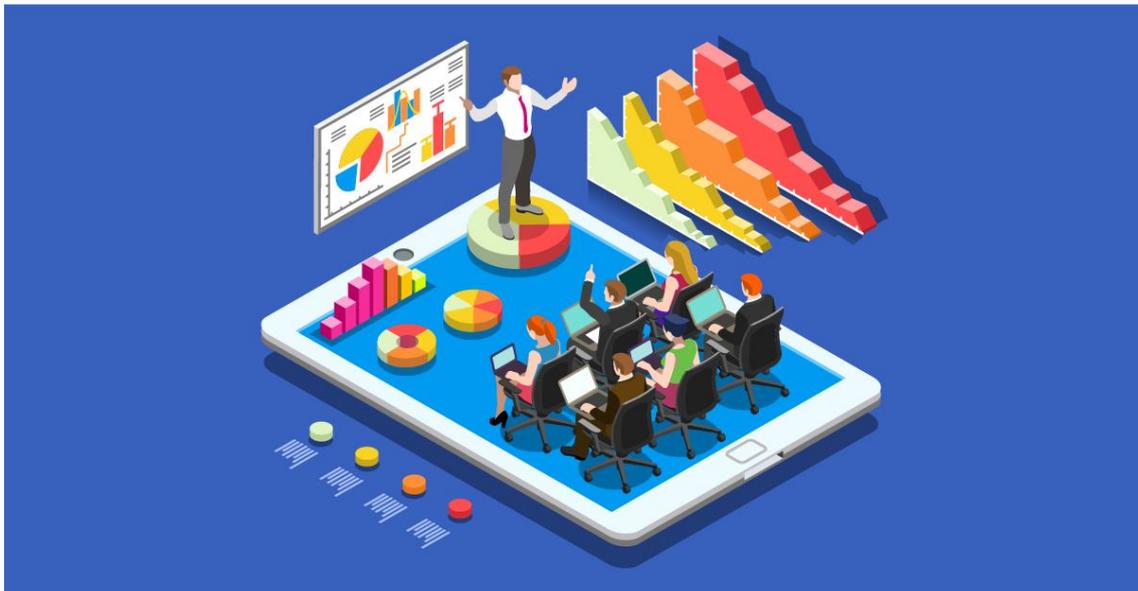
# Gestão de Eventos

*Christianne Rose de Sousa Oliveira*

## Introdução

O secretário, no desempenho da assessoria, exerce um papel de autonomia frente a decisões e elaborações de planejamento executivo, assumindo o perfil de gestão e liderança. A gestão de eventos é uma ferramenta de divulgação e visibilidade de serviços e produtos, sendo, portanto, uma das habilidades e competências do profissional de secretariado.

Apresentaremos, nesta unidade, conhecimentos sobre planejamento, as atividades do pré-evento e do pós-evento, as peculiaridades de cada tipologia e a prática de eventos.



Fonte: aurielaki / 123RF.

## GESTÃO DE EVENTOS

A gestão de eventos envolve o processo de planejamento, bem como a operacionalização, o acompanhamento e a avaliação do evento, sendo uma ferramenta utilizada por empresas para agregar valores, divulgar produtos e serviços e estreitar relações e atualizações do segmento de mercado. Primeiramente, vamos estudar o conceito de eventos, no item a seguir.

### Conceitos de eventos

Organizar eventos é uma habilidade que o secretário precisa ter. Por isso, os conhecimentos necessários para a realização de um evento são imprescindíveis, uma vez que os eventos proporcionam uma melhor interação entre a sociedade e os clientes, proporcionando maior visibilidade da imagem da empresa. Bond e Oliveira (2012, p. 52) reforçam:

O evento é uma estratégia de comunicação, denominada dirigida aproximativa, que permite aproximar os diversos públicos. Nele, são estabelecidas relações pessoais diretas entre a empresa ou instituição e seu público ou um segmento de público.

Na visão das autoras, o evento é uma estratégia de comunicação, ou seja, é uma forma de divulgação do produto da empresa; portanto, necessita-se de conhecimento sobre *marketing*.

Na gestão de *marketing* de eventos, é necessário:

- analisar a relevância do tema do evento;
- saber qual público se quer atingir;
- em caso de pagamento, analisar o valor cobrado, em acordo com o público;
- e definir as estratégias de divulgação.

Freiberger (*on-line*), comenta:

Em seu sentido mais amplo, a palavra evento envolve pessoas tanto na sua organização e preparação quanto na participação propriamente dita. É uma forma efetiva de integração de ideias, conceitos, conhecimentos e também de promover produtos e serviços das organizações.

Dentre os conceitos de eventos, destaca-se, ainda, a visão ampla de Melo Neto (apud BOND; OLIVEIRA, 2012, p. 65), com a afirmação de que eventos

[...] possibilitam a expansão da vida social e pública e levam os indivíduos a experienciarem conjuntamente variadas emoções; contribuem para o senso crítico; proporcionam o aproveitamento de pontos de vista; promovem o aumento da sensibilidade; estimulam a vida social; funcionam como novas áreas experimentais, em que são lançadas novas oportunidades de criação e recriação de temas.

Especificamente na área empresarial, os eventos têm o objetivo de lançar novidades e criar novas oportunidades de negócios. Os eventos são motivacionais e, dessa forma, estimulam a produtividade no trabalho, pois seus efeitos são renovadores e potencializadores da qualidade do trabalho em uma empresa, além de proporcionarem um melhor relacionamento interpessoal.

Afirmam Santos, Chegade e Rocha (2010, p. 5):

Neste ponto percebe-se a importância de se ter um profissional capacitado para realizá-lo (o evento) do começo ao fim, que este compreenda o trabalho a ser realizado e que saiba percorrer todas as fases de sua execução, ou seja, desde o pré-evento até o pós-evento, de maneira correta e com o devido planejamento, essencial para qualquer empreendimento.

A realização de um evento exige do profissional uma demanda de tempo e habilidade, bem como a capacidade de assumir responsabilidades. Portanto, o planejamento é o instrumento eficaz para o sucesso do evento. Nesse âmbito, Bond e Oliveira (2012, p. 82), apresentam as falhas mais graves do secretário:

- falta de planejamento;
- escolha de datas que não coincidem com as disponíveis entre os participantes do evento;
- programação de atividades que não coincidem com o tempo disponível para o evento;
- a não elaboração de um orçamento que faça os gastos coincidirem com a verba disponível.

Assim, a organização de eventos é de extrema importância e, por isso, é uma das exigências do mercado. A figura a seguir demonstra as várias habilidades e competências do profissional do secretariado.

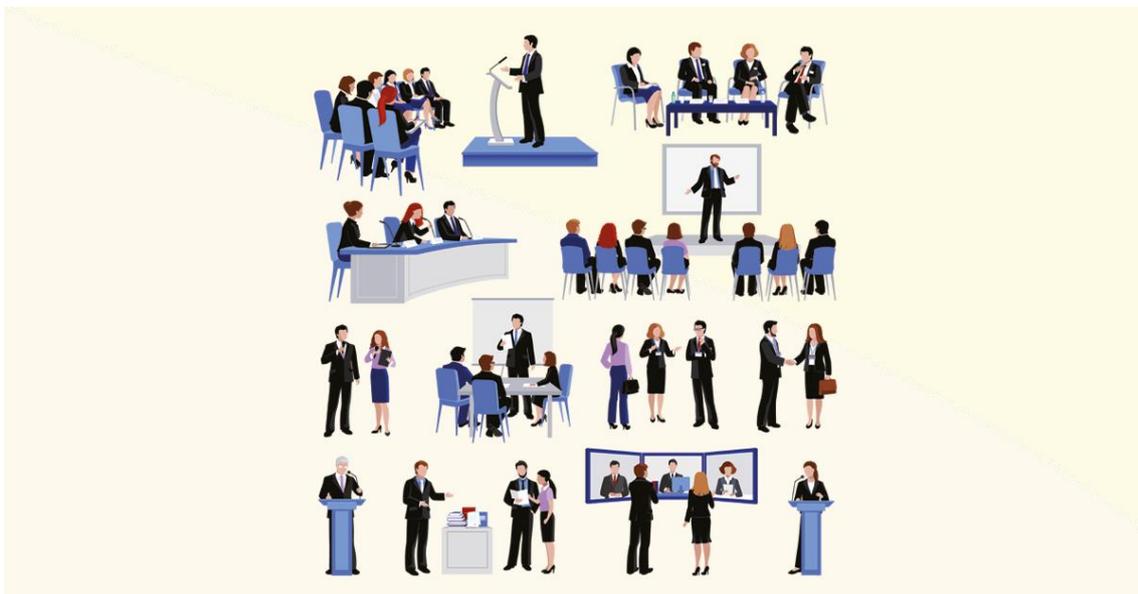


Figura 4.1 - As habilidades e competências do profissional do Secretariado

Fonte: macrovector / 123RF.

Finalizaremos este tópico com uma definição que sintetiza tudo o que foi explanado para a compreensão do conceito de eventos. Temos, então, evento como:

[...] um acontecimento organizado com objetivos institucionais, comunitários ou profissionais. No âmbito da comunicação e/ou *marketing*, evento é um instrumento institucional e/ou promocional, utilizado na comunicação dirigida, com a finalidade de criar conceito e estabelecer a imagem das organizações, produtos, serviços, ideias e pessoas, por meio de um acontecimento previamente planejado, a ocorrer em um único espaço de tempo com a aproximação entre os participantes, quer seja física, quer seja por meio de recursos da tecnologia (DANTAS et al., 2017, p. 11).

Bond e Oliveira (2012) consideram, ainda, os eventos exclusivos na área de secretariado: programas de visita, inaugurações, palestras, conferências, outorgas de títulos, congressos, encontros, convenções e exposições. Vamos identificar, a seguir, cada um desses itens.

### **Classificação e tipologia de eventos**

Os eventos são classificados em modalidades diversas. Abordaremos os eventos realizados com mais frequência pelos profissionais de secretariado.

- **Programa de visita:** é realizado para receber profissionais que avaliarão ou conhecerão determinada empresa, a fim de fazerem negócios.



Figura 4.2 - Evento de programa de visita

Fonte: Oleg Doroshin / 123RF.

A importância do evento de programa de visita é relatada por Bond e Oliveira (2012, p. 54) ao afirmarem que “a imagem e o conceito da instituição são determinados pelo modo como se recebe os visitantes, uma vez que o público que aguarda atendimento se mostra como o mais atento aos assuntos da empresa”.

- **Inauguração:** a finalidade da inauguração é tornar conhecido um produto, uma atividade da empresa, um setor, um negócio ou algo novo. Um evento de inauguração “marca o início de um empreendimento público ou privado [...], sendo uma oportunidade para a empresa mostrar o que produz e o que faz” (BOND; OLIVEIRA, 2012, p. 54). Um evento de inauguração, geralmente, é representado pelo corte de uma fita vermelha.



Figura 4.3 - Símbolo do evento de inauguração

Fonte: Andriy Popov / 123RF.

- **Palestra:** esse evento é muito comum em empresas. Seu objetivo é trazer um tema atual comentado por um profissional especialista na área, a fim de proporcionar atualização sobre determinado assunto. Uma palestra

[...] é um evento de caráter expositivo e educativo, no qual haverá a presença de um palestrante que irá expor um determinado assunto. Ao final, os participantes poderão elaborar perguntas sobre o assunto tratado. Quando acontecem várias palestras, este evento denomina-se ciclo de palestras (FREIBERGER, *on-line*).



Figura 4.4 - Evento de palestra

Fonte: kasto / 123RF.

- **Conferência:** esse evento se caracteriza pela discussão sobre um assunto relevante, explanado pelo conferencista e organizado por um presidente de mesa, sendo que este último administrará as falas e o tempo. Uma conferência traz a

[...] apresentação de um tema informativo, técnico ou científico, por autoridade em determinado assunto, para um grande número de pessoas. Mais formal do que a palestra, exige a presença de um presidente de mesa, que fará a apresentação do conferencista. As perguntas deverão ser feitas ao final do evento (DANTAS et al., 2017, p. 5).



Figura 4.5 - Evento de conferência

Fonte: kasto / 123RF.

- **Outorga de títulos:** é a solenidade para entrega de títulos, como forma de homenagear uma pessoa por serviço prestado ou mérito.
- **Congressos:** têm o objetivo de promover encontro entre profissionais de determinada área para discutir e atualizar sobre uma temática pertinente.



Figura 4.6 - Evento de congresso

Fonte: kasto / 123RF.

Sobre congresso, Freiburger (*on-line*) conceitua:

é um evento que acontece geralmente dentro de uma classe profissional distinta (médicos, enfermeiros, secretários, etc.), cuja finalidade é discutir temas propostos pela classe. Dependendo da complexidade do tema e do número de participantes, o evento pode ser realizado em vários dias.

### FIQUE POR DENTRO

O graduando e o profissional devem estar sempre se atualizando, participando de diversos eventos, para fins de aprimoramento e interação com outros profissionais, trazendo a educação continuada para sua área. Acesse, no link a *seguir*, um *site* sobre eventos na área de secretariado: <<https://coins.com.br>>. Acesso em: 15 jul. 2019.

Fonte: Elaborado pela autora.

- **Encontro:** “São eventos com porte e duração variáveis, nos quais as pessoas se reúnem com a finalidade de discutir temas de interesse comum” (DANTAS et al., 2017, p. 16).



Figura 4.7 - Evento de encontro

Fonte: rawpixel / 123RF.

- **Convenção:** a finalidade da convenção é reunir várias pessoas de um mesmo segmento, com o intuito de trocar ideias e experiências sobre um produto, para motivação e sucesso profissional.

Geralmente de cunho empresarial; tem por objetivo a transmissão de ideias a respeito de um tema específico, exemplo: troca de experiências a respeito de vendas. É uma oportunidade para a empresa transmitir motivação para os funcionários (FREIBERGER, *on-line*).

- **Exposição:** “Evento que tem como objetivo exibir produtos, técnicas e serviços científicos, tecnológicos, acadêmicos, culturais, sociais e que não prevê comercialização de produtos” (DANTAS et al., 2017, p. 16). A exposição identifica-se pela mostra ou pela exibição de produtos em vários aspectos, com os propósitos de divulgação e valorização. A imagem a seguir demonstra um evento de exposição de produtos tecnológicos.



Figura 4.8 - Evento de exposição

Fonte: Sergey Kohl / 123RF.

- **Feira:** também é um evento da área empresarial que vale ser ressaltado. A feira tem como objetivo divulgar e comercializar produtos, além de proporcionar uma interação entre fornecedores e clientes.

Destacam-se, ainda, eventos como: debate, mesa-redonda, *workshop*, painel, seminário, audiência, posse, debate, jornada, mesa-redonda, colóquio e outros.

Em relação à área de interesse, os eventos podem ser classificados em:

**Artísticos:** relacionados a qualquer manifestação de arte ligada à música, pintura, poesia, literatura e outras. O lançamento de um livro, um recital de piano, são exemplos desse tipo de evento.

**Científicos:** tratam de assuntos referentes às ciências naturais e biológicas, por exemplo, medicina, botânica e outras.

**Cívicos:** são os relacionados a comemorações que dizem respeito à história de um povo. Exemplos: Parada de 07 de setembro, a simulação da morte de Tiradentes, dentre outras.

**Comerciais:** são os solicitados por empresas com o objetivo de promover o lançamento de um produto, ou de aumentar as vendas, ou de inaugurar um novo local, ou simplesmente de chamar a atenção do público para os serviços prestados por esta ou aquela empresa.

**Culturais:** ressaltam os aspectos de determinada cultura, para conhecimento geral ou promocional.

**Desportivos:** são eventos que podem ser de ordem local, municipal, regional, nacional e até internacional. Exemplos característicos são as Olimpíadas, a Copa do Mundo, os Jogos Pan-americanos, e todas as modalidades de eventos que envolvam assuntos pertinentes ao desporto (FREIBERGER, *on-line*).

Nos eventos artísticos, destacam-se as artes em geral; os eventos culturais são relativos à cultura específica de determinada região; os eventos científicos trazem

reflexões sobre assuntos da atualidade relacionados a descobertas e pesquisas; os eventos cívicos evidenciam datas históricas; os eventos comerciais servem para lançar os produtos de determinada empresa; e os eventos desportivos relacionam-se ao esporte propriamente dito.

Destacam-se, também, os eventos folclóricos, de lazer, promocionais, religiosos, sociais e turísticos.

**Folclóricos:** são os eventos relacionados a acontecimentos que dizem respeito a traços da cultura de um povo. Um exemplo típico são as festas juninas, nas quais acontece a simulação de um casamento entre pessoas que vivem no ambiente rural, o que propicia aos participantes não somente a convivência social, mas, sobretudo, a oportunidade de saborear as bebidas, os doces e os salgados provenientes do meio rural, bem como as músicas e as vestimentas típicas.

**De lazer:** são aqueles eventos que proporcionam entretenimento aos participantes. Parques de diversões são exemplos bem característicos.

**Promocionais:** promovem um produto, pessoa, entidade ou governo, quer seja promoção de imagem ou apoio ao *marketing*.

**Religiosos:** eventos cujos objetivos são promover os valores morais e religiosos; integrar as pessoas adeptas dessa religião; chamar a atenção para adesão de novos fiéis; inaugurar um local como igreja, sinagoga, templo etc.

**Sociais:** os casamentos são exemplos, pois, além das questões sociais, há também os aspectos legais envolvidos, como os padrinhos que servem de testemunhas do ato jurídico.

**Turísticos:** exploram os recursos naturais e turísticos de uma região ou país, por meio de viagens de conhecimento profissional ou não (FREIBERGER, *on-line*).

Esses eventos são destinados a entretenimento e cultura em geral, porém, todos eles podem fazer parte como complementos de eventos de negócios.

### **FIQUE POR DENTRO**

As revistas científicas são ricas fontes de informações, por permitirem uma atualização da área e a divulgação de experiências Leia o exemplo contido no *link* a seguir: <[www.revistagesec.org.br/secretariado](http://www.revistagesec.org.br/secretariado)>. Acesso em: 11 jul. 2019.

Fonte: Elaborado pela autora.

## ATIVIDADE

- 1) Os eventos são classificados em modalidades diversas e possuem definições variadas. Nesse sentido, a organização de eventos é de extrema importância, sendo, por isso, uma das exigências do mercado. Conforme as definições de eventos apresentadas, assinale, a seguir, a alternativa correta:
  - a. Em seu sentido restrito, a palavra evento envolve pessoas tanto em sua organização e preparação quanto em sua participação propriamente dita. É uma forma efetiva de integração de ideias, conceitos, conhecimentos e também de promover produtos e serviços das organizações.
  - b. O evento é uma estratégia de comunicação; por isso, deve ser realizado pelo profissional da área de *marketing*, excluindo-se, assim, dos conhecimentos exigidos do profissional de secretariado.
  - c. O evento não é uma estratégia de comunicação, denominada dirigida aproximativa, que permite aproximar os diversos públicos. Nele, são estabelecidas relações pessoais diretas entre a empresa ou instituição e seu público ou um segmento de público.
  - d. Os eventos possibilitam a expansão da vida social e pública, levando os indivíduos a experienciarem, conjuntamente, variadas emoções. Eventos contribuem para o senso crítico, proporcionam o aproveitamento de pontos de vista, promovem o aumento da sensibilidade, estimulam a vida social e funcionam como novas áreas experimentais, em que são lançadas novas oportunidades de criação e recriação de temas.
  - e. O evento é um acontecimento não planejado, podendo ser de diversas tipos; dentre eles: palestras, congressos, convenções, exposições e outros.

## PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS

O planejamento é uma ferramenta primordial para o sucesso de um evento e de tudo que se pretende realizar. Assim, convém apresentar os pontos para a elaboração de um planejamento estratégico.

Para um desenvolvimento do planejamento estratégico, devem constar os seguintes pontos: missão; visão; valores; metas e objetivos; análise da situação; parceiros no evento; identificação de estratégias alternativas; avaliação e seleção de estratégia; desenvolvimento de planos operacionais e controles; e avaliação do evento e *feedback*.

Na etapa do planejamento, de acordo com Freiburger e Oliveira (2012, p. 46), o empreendedor deve estar atento a princípios básicos, tais como:

- 1. Definir o objetivo:** o que se pretende com o evento; o porquê dessa realização; quais os resultados que se pretende obter com a realização do evento.
- 2. Definir uma data:** procurando não coincidir com outros eventos importantes, para garantir a participação do público.
- 3. Elaborar diretrizes:** quais subsídios serão utilizados para a obtenção dos resultados esperados.
- 4. Coletar informações:** sobre o público-alvo, possíveis patrocinadores etc.
- 5. Levantar planilhas:** de viabilidade econômica e estrutural de todo o evento, quais estratégias serão implantadas na obtenção dos objetivos.
- 6. Avaliar:** os recursos físicos e humanos que serão necessários.
- 7. Implantação:** desde a aprovação do projeto até seu término.
- 8. Acompanhamento e controle:** é a determinação de quem e como será feita a coordenação de todo o processo da organização do evento.
- 9. Orçamento previsto:** quanto será necessário para cada aspecto em particular, tais como: brindes, *coffee-break*, almoço etc.
- 10. Avaliação:** como será feita a avaliação do evento em sua totalidade.

No caso do profissional de secretariado, é necessário ter conhecimentos sobre a elaboração de projetos de eventos, a qual precisa ser feita com antecedência. De acordo com Freiburger (*on-line*),

[...] para que um evento tenha sucesso e os objetivos propostos sejam alcançados, certas medidas são estritamente necessárias. A organização, o planejamento e a execução requerem do organizador um perfil característico para o desenvolvimento dessa atividade tão importante, tanto para a organização quanto para a sociedade de modo geral, especialmente nos dias atuais.

## **FIQUE POR DENTRO**

Para saber mais sobre uma trajetória de sucesso, leia a entrevista com o Secretário da Associação dos Secretários e Secretárias de Estado de São Paulo. Na entrevista, o secretário conta sua história de vida e a trajetória para o sucesso profissional, apresentando as oportunidades da carreira de secretário, o perfil deste no mercado e as oportunidades que um evento pode proporcionar. Disponível em: <<https://sinsesp.com.br/entrevista-do-secretario-executivo-eduardo-souza-na-executive-secretary-magazine/>>. Acesso em: 11 jul. 2019.

Fonte: Elaborado pela autora.

Os eventos independentemente do tipo, do tamanho e do objetivo, são constituídos de três fases distintas: pré-evento, evento e pós-evento.

### **A) Pré-evento**

O pré-evento refere-se ao planejamento das realizações futuras do evento e deve ser operacional. Nessa etapa, elabora-se, de forma detalhada, o plano de ação, a fim de que sejam atingidos os objetivos. No evento, será colocado em prática o que for planejado.

Na fase de pré-evento, algumas ações se configuram como imprescindíveis para o sucesso do evento. Dessa forma, de nada adianta realizar um eficiente planejamento, de acordo com os procedimentos vistos na unidade anterior, se não existir um cuidado especial com a comunicação e o *marketing* do evento.

Na fase do planejamento, é imprescindível que seja definida a estratégia de comunicação, ao se determinar e adequar os tipos de mensagens que serão utilizados, sempre pensando em conscientizar, sensibilizar, informar e motivar o público-alvo, receptor da mensagem. Assim, deve sempre existir um elo com a mensagem, de acordo com o objetivo do evento.

Ressalta-se que, no ato da escolha do meio de comunicação a ser utilizado, como fontes transmissoras das mensagens, é necessário, primeiramente, traçar um perfil do público-alvo; e, posteriormente, deve ser feita a escolha do meio e do veículo publicitário específicos, de forma que haja uma adequação ao perfil do público do evento.

Dentre os pontos cruciais de um evento, a divulgação na mídia é fundamental para o sucesso. Tendo em vista toda a amplitude de meios de comunicação existentes, Matias (2007, p. 122) cita os meios de comunicação mais utilizados na área de eventos; dentre eles:

- a) Jornais, revistas, rádios e TV: podem ser utilizados de duas formas: assessoria de imprensa ou inserção de anúncios sobre o evento.
- b) Cartazes: recurso muito utilizado e bastante funcional, desde que seja atraente e criativo.
- c) Folhetos: são entregues diretamente para os interessados e devem ser bastante objetivos.
- d) Mala direta: ou *mailing list*, trata-se de uma forma de comunicação muito dirigida, devendo ser entregue para um público selecionado.
- e) Diálogo: usado para programa de visitas ou em telemarketing. Para tanto, deve ser criado um diálogo padrão que

possibilite a transmissão de mensagens claras e objetivas e fácil avaliação de respostas.

f) Painéis, *outdoors* e *backlights*: são de grande importância pela sua abrangência coletiva, principalmente, quando o público-alvo é a comunidade como um todo ou uma fatia dela.

g) Internet: canal de informações do final da década 90, a internet é uma forte aliada no processo de comunicação de um evento. A criação de uma *homepage* para proceder inscrições e reservas é um canal facilitador.

Além dos meios citados anteriormente, na área de eventos, ainda, podem ser utilizados outros meios, segundo o que Matias (2007, p. 123) classifica como:

Parajet (ou paramotor): carrega uma faixa contendo informações divulgando *shows*, propagandas publicitárias, promoções etc. para atingir pessoas próximas à orla marítima.

Dirigível: serve para consolidar a marca do evento, pois não permite maiores dados.

Rede de TV (interna) ou serviço de alto falantes: são excelentes alternativas na divulgação de eventos de interesse do público em geral, como *shows* com bandas famosas.

*Bike-door*: mesmo sistema utilizado no *busdoor*, só que também pode ser colocado na parte frontal.

*Man-door*: trabalho de divulgação de uma pessoa que se veste com um grande cartaz ou carrega balões ou faixas. Utilizado para propagandas do comércio.

Os meios destacados são oportunos no processo de divulgação de um evento, ao passo que é imprescindível que exista um planejamento e que ocorra simultaneidade e sucessão no ato da escolha do meio de comunicação sucessão.

Sobre o pré-evento, destacam-se alguns pontos importantes, descritos a seguir.

1. Quando da contratação de uma empresa de eventos, observa-se a idoneidade, a tradição no mercado e a área de atuação. Lembre-se de que a contratação de uma empresa requer o acompanhamento do profissional da empresa contratante.
2. Estrutura administrativa e recursos técnicos.
3. Espaço físico.
4. Confirmação de convidados.
5. Documentação oficial.
6. Empresa contratada para divulgação do evento.
7. Logística adequada à quantidade de participantes.
8. Hospedagem, alimentação e entretenimento.
9. Capacidade, custos, qualidade das instalações, equipamentos, infraestrutura etc.
10. Localização: cidade escolhida como local do evento, transportes disponíveis.
11. Eventos paralelos e serviços auxiliares.
12. Atrações turísticas.
13. Elaboração, aprovação e controle de execução do orçamento.
14. Contratação, coordenação e controle dos fornecedores.
15. Elaboração da logística e infraestruturas necessárias.
16. Seleção, treinamento e contratação de mão de obra.
17. Definição e contratação de palestrantes, apoio e patrocinadores (MARTIN, 2003).

Diversos são os elementos que requerem atenção e cuidado na etapa do planejamento para a realização de um evento, sendo que tudo deve ser controlado com muita eficiência e eficácia. Ao se fazer referência a esse controle, cita-se um relevante instrumento, que é o *checklist*.

Segundo Matias (2007, p. 137), *checklist* “é uma forma de acompanhamento que deve orientar o organizador do evento para que todas as providências sejam devidamente

efetivadas nas distintas fases de planejamento do evento: pré-evento, realização do evento, e pós-evento”.

O *checklist* corresponde a um documento que reúne todas as providências e ações que precisam ser realizadas para o acontecimento do evento. Esse documento pode ser apresentado de diversas formas, com várias aparências, sendo organizado por ordem alfabética, de acordo com os grupos de atividades a serem desenvolvidas, por setores de organização, por circunstâncias específicas etc.

Segundo Matias (2007), há vários tipos de modelos de *checklist*, sendo que cada um é utilizado em uma fase específica do evento (nas fases pré-evento e pós-evento).

## **B) Evento**

Nessa fase ocorre tudo o que foi planejado. Realiza-se a operacionalização do atendimento ao público-alvo. Atuam, também, fornecedores e profissionais.

## **C) Pós-evento**

O pós-evento consiste no cumprimento do planejamento e da análise em todos os aspectos do evento. É necessário que todos os momentos do evento sejam registrados (fotos e informações) em uma pasta física e digital, a fim de se construir a história e preservar a memória da empresa.

Conforme citado anteriormente, o *checklist* é imprescindível para controlar e verificar o planejado. No que se refere ao *checklist* na fase do pós-evento, Matias (2007, p. 133) considera:

Após a realização do evento, inicia-se o processo de encerramento, que consiste na avaliação técnica, administrativa e dos participantes. Isto é, ocorre a confrontação dos resultados esperados com os obtidos, possibilitando identificar os pontos positivos e negativos do evento.

Para que a fase do pós-evento se torne efetiva, faz-se necessária a utilização de alguns instrumentos que, no decorrer do evento, já foram utilizados, como: *checklist*; apresentação dos relatórios periódicos das atividades; elaboração das atas das reuniões; uso dos formulários de avaliação dos participantes; preparação dos noticiários; apresentação dos relatórios da área financeira; dentre outros.

Segundo Matias (2007), faz-se necessário que se realizem a apresentação do balanço financeiro final e a prestação de contas, de forma que sejam evidenciados os balancetes administrativo e demonstrativo de todas as providências tomadas. As pendências que venham a surgir a respeito das instalações, dos materiais, dos recursos humanos ou dos equipamentos utilizados devem ser sanadas. Todo o material que venha a sobrar deve ser devolvido à empresa que promoveu o evento, e deve-se, também, desmontar todas as instalações armadas para o evento, bem como realizar o transporte dos equipamentos e dos materiais ao seu local de origem.

Como etapa final, deve-se realizar a análise e a avaliação, de forma que se pense no aprimoramento da organização na realização de um evento futuro. Assim, orienta-se que, de maneira periódica e contínua, sejam realizadas reuniões com toda a equipe envolvida, para a avaliação das atividades. Deve-se determinar um cronograma, estabelecendo-se tarefas e responsabilidades a serem realizadas, sempre com o foco em cumprir os prazos com responsabilidade.

É imprescindível a avaliação do evento, que deve ser realizada no dia de encerramento deste. A avaliação, por meio da pontuação estabelecida por aqueles que responderem ao questionário avaliativo, deverá ser usada, somente, na fase do pós-evento, como um instrumento de aferição no que se refere a avaliar se os objetivos foram atingidos, as principais melhorias, o que deve ser mantido etc. Essa é a fase de se aplicar um plano de sugestões e melhorias.

### **Logística**

A logística se faz presente em todas as etapas do planejamento do evento até sua etapa final. Ao se considerar o contexto da área administrativa, inclui-se a logística, fazendo referência ao planejamento, à operação e ao controle do fluxo de mercadorias, dos materiais e dos serviços, sempre de forma sistêmica. Segundo Freiberg e Oliveira (2012, p. 71), “a utilização da logística em eventos tem como principal objetivo a

organização e realização de eventos com qualidade, tanto para os organizadores quanto para os participantes”.



Figura 4.9 - Organização e logística do evento

Fonte: rawpixel / 123RF.

Diversas são as vantagens que a logística proporciona, quando aplicada corretamente, durante o processo de preparação do evento. A logística deve ser empregada desde os processos de compra, recebimento e armazenamento, bem como no ato de separação dos diversos materiais que serão utilizados, na identificação dos espaços físicos, na distribuição de pastas, de crachás e com materiais, em geral, que são imprescindíveis para que o evento ocorra.

Também, devem ser feitas referências aos materiais de apoio logístico, os quais são imprescindíveis para a realização do evento, como as bandeiras, os mastros e as ponteiros; a corda divisória de ambiente; a fita de inauguração; os jornais diários; o livro de presença etc.

Não se pode deixar de mencionar a respeito da infraestrutura relativa ao apoio externo, principalmente quando se refere a um megaevento. Inclui-se, no contexto interno do apoio operacional, o funcionamento do apoio externo no aeroporto, no hotel, durante o traslado e durante a realização da programação cultural, social e turística.

A seguir, apresentam-se algumas orientações no que se refere ao apoio logístico nos locais citados anteriormente, destacando-se as principais atividades que deverão ser realizadas.

No aeroporto, a organização do evento deve montar instalações especiais que estejam à disposição das recepcionistas, para que elas possam, de maneira cordial, receber os convidados e participantes, exercer auxílio no desembarque das bagagens, fazer a indicação do veículo que fará o transporte dos convidados até o local do evento, ser aptas e capazes de transmitir informações a respeito da cidade, bem como do evento, e, ainda, resolver quaisquer tipos de imprevistos que venham a surgir.

Aconselha-se que o recepcionista possa desenvolver com eficiência suas atividades. Alguns procedimentos devem ser providenciados e organizados com antecedência, dentre eles: a lista dos convidados que participarão do evento; e a planilha dos voos que são aguardados.

O recepcionista deve usar um crachá de identificação com o seu nome e o nome do evento, além de providenciar placas de identificação com os nomes dos convidados, possuir um telefone celular para facilitar a comunicação, dispor de verba, caso surja alguma eventualidade, dispor de um *checklist* de hotéis, no qual devem constar nomes, endereços e telefones dos lugares onde ficarão os hospedados, os convidados e os participantes.

Ademais, é necessário que o recepcionista disponha de materiais publicitários impressos, com informações sobre o evento, e de informações de emergência e de utilidade pública, como números de pronto-socorro, da polícia, dos bombeiros, de farmácias, de pontos de táxi, de restaurantes e lanchonetes. É interessante, também, que o profissional tenha em mãos informações turísticas e mapa da cidade, bem como endereço e telefone do local do evento e o nome e o telefone de contato dos organizadores do evento.

Quanto à infraestrutura do hotel que hospedará os participantes, os convidados e as autoridades participantes do evento, deve-se manter um posto de informação devidamente identificado, dispondo de um recepcionista, que terá a responsabilidade de recepcionar os visitantes, realizar o alojamento das pessoas, de acordo com as reservas solicitadas, providenciar a logística de envio das bagagens até os quartos, resolver

qualquer imprevisto que venha a surgir, informar a respeito das saídas, no que se refere às programações culturais e turísticas, dentre outras atividades.

No que se refere à programação cultural e artística que deverá acontecer durante o evento, já havendo sido planejada no pré-evento, os recepcionistas devem ser preparados para exercerem um tratamento cordial e educado para com todos os participantes. Ademais, os recepcionistas devem possuir um conhecimento geral a respeito de toda a programação cultural, dominar o itinerário a ser percorrido, focando nos pontos turísticos, exercer a coordenação dos horários de chegada e saída das atividades da programação e informar aos participantes a respeito do número de identificação do seu ônibus.

Vale destacar que o recepcionista do evento deve tratar a todos com cordialidade, educação e simpatia, sempre sendo ético e sem envolver-se, pessoalmente, com nenhum participante. Caso seja necessário que o recepcionista acompanhe algum participante em uma alguma loja ou em programações noturnas, isso deve, sempre, ser feito de modo neutro e imparcial, sem envolvimento direto.

Por fim, em relação à infraestrutura dos serviços de transporte, na maioria das vezes, encontram-se diversos ônibus, que operam o serviço de traslado. Ressalta-se que os responsáveis pela logística de transporte apresentam a responsabilidade de elaborarem a programação diária no que se refere aos itinerários que deverão ser realizados, determinando a escala dos recepcionistas e dispondo de ferramentas de comunicação com os rádios.

No exercício dessa função, os recepcionistas devem estar devidamente uniformizados e identificados com o crachá do evento. É preciso: realizar o processo de credenciamento dos participantes; possuir o *mailing* com o telefone, o endereço e o nome do contato da empresa prestadora de serviço; dispor de um celular; possuir conhecimento e materiais de primeiros socorros, caso ocorra algum acidente ou alguém tenha algum mal-estar; e que haja facilidade, caso seja necessário providenciar veículos fora do esquema da programação, se houver algum imprevisto.

## **ATIVIDADE**

- 2) É importante que o profissional de secretariado tenha conhecimento sobre as fases do evento (pré-evento, evento e pós-evento), para que possa elaborar o planejamento de maneira eficaz. Sobre as fases do evento, marque, a seguir, a alternativa correta:
- a) O pós-evento consiste no planejamento de todos os aspectos anteriores ao evento.
  - b) O pré-evento refere-se ao planejamento das realizações futuras do evento, devendo ser operacional. Nessa etapa, deve ser elaborado, de forma detalhada, o plano de ação para atingir os objetivos. No evento, será colocado em prática o que foi planejado.
  - c) Na fase do pós-evento, é definida a estratégia de comunicação, para determinar e adequar os meios e os tipos de mensagens que serão utilizados, sempre pensando em conscientizar, sensibilizar, informar e motivar o público-alvo receptor da mensagem, ao passo que deve sempre existir um elo entre a mensagem e o objetivo do evento
  - d) Na fase do pré-evento ocorre tudo o que foi planejado. Realiza-se a operacionalização do atendimento ao público-alvo. Atuam, também, fornecedores e profissionais.
  - e) No pré-evento, devem ser realizadas a análise e a avaliação, de forma que se pense no aprimoramento da organização para a realização de um evento futuro.

## **ADMINISTRAÇÃO ORÇAMENTÁRIA DO EVENTO**

A administração orçamentária é parte principal do planejamento de um evento, na qual serão viabilizados e administrados os recursos financeiros previstos.

Ressalta-se que os recursos financeiros de um determinado evento podem ser definidos ao se fazer uso dos aspectos da previsão e da organização do evento, bem como no ato de controle das entradas e das saídas de recurso, os quais apresentam várias fontes de procedência, sendo essas fontes preexistentes ou derivadas de levantamento dos custos.

Em relação às fontes preexistentes, englobam-se as diversas despesas com os materiais e serviços que serão necessárias para a ocorrência do evento, como taxas de inscrição, despesas com materiais promocionais e de *merchandising*, bonés, camisetas,

calendário, chaveiros, cinzeiros, doações que sejam oriundas de pessoas jurídicas, patrocínios e auxílios governamentais nas esferas federal, estadual e municipal.

É fundamental que seja realizado um levantamento de todos os custos que envolvem a realização do evento, como custos da locação do local do evento, dos equipamentos que serão utilizados, dos materiais de apoio, da recepção, das hospedagens, das correspondências, de *sites*, de locomoção dos convidados, do mestre de cerimônias, dos tradutores, de alimentação, de publicidade etc.

Aconselha-se a realização de um *checklist*, o qual deve conter, obrigatoriamente, a descrição de todos os gastos. No término, deve ser apresentado o valor total referente ao que é necessário para que o evento possa ser realizado, ao passo que é viável que sejam feitos, no mínimo, três orçamentos referentes a cada item, sendo indispensável a realização de uma pesquisa mercadológica, sempre se preocupando com a qualidade do serviço e dos produtos.

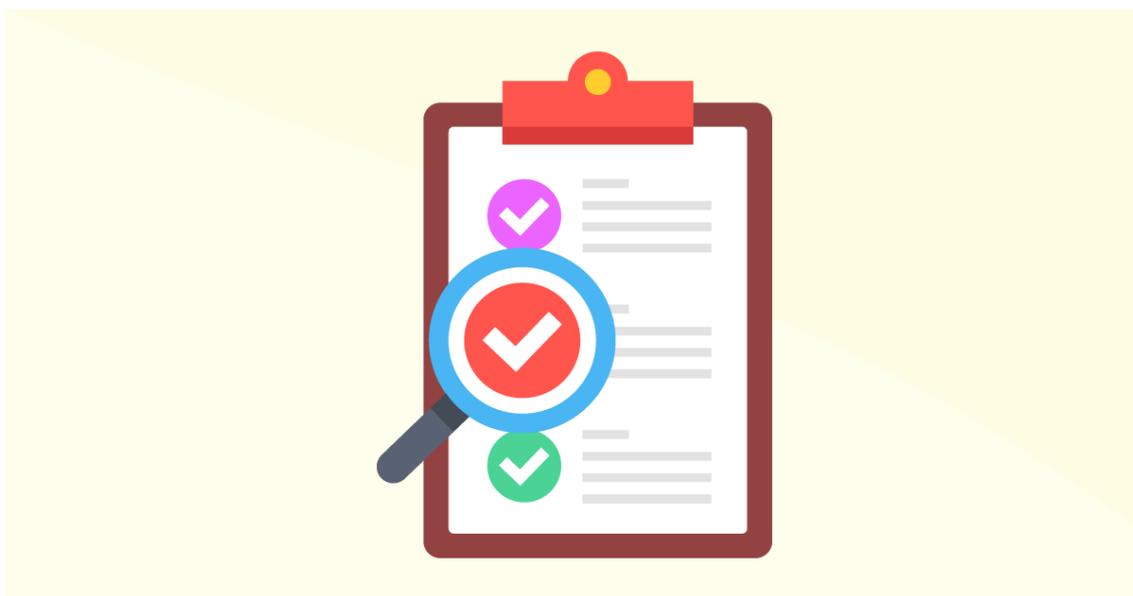


Figura 4.10 - *Checklist* para custos de evento

Fonte: Yulia Kireeva / 123RF.

Nesse momento, faz-se necessária, também, a atuação do secretário, que possui a responsabilidade em prestar todo o apoio administrativo ao evento, por meio da

montagem de toda uma infraestrutura no local, com o intuito de apoiar, direta ou indiretamente, a realização do evento.

Nesse setor, devem permanecer os recepcionistas (devidamente orientados por um coordenador), os quais devem ser aptos e capazes de: recepcionar os participantes, os convidados e as autoridades; atender aos participantes, fornecendo informações necessárias; exercer o atendimento ao plenário e às salas, preparar os materiais impressos que serão utilizados no decorrer do evento; supervisionar os serviços a serem oferecidos aos participantes; realizar novas inscrições; entregar o material, no ato do credenciamento; fornecer informações em geral; realizar a entrega dos certificados; dentre outras atividades.

Deve-se ressaltar a relevância dos serviços de recepção. Segundo Matias (2007, p. 140), “o serviço de recepção de um evento é considerado o cartão de visitas, por ser o primeiro contato do participante com o clima do evento”.

Em qualquer situação, sempre deve-se transparecer ao participante entusiasmo e alegria, pois isso faz com que este se sinta confortável e motivado a participar do evento.

Em relação à infraestrutura do evento, ressalta-se que algumas salas não podem faltar no ambiente, sendo eles: a sala VIP, as salas das comissões técnicas e sala de apoio operacional.

## ATIVIDADE

3) A administração orçamentária é parte principal do planejamento de um evento, pois nela serão viabilizados e administrados os recursos financeiros previstos. Sobre o orçamento dos eventos, assinale, a seguir, a alternativa correta:

- a) Em relação ao levantamento dos custos, estes não envolvem todos os custos para a realização do evento, como custos da locação do local do evento, dos equipamentos que serão utilizados, dos materiais de apoio, da recepção, de hospedagens, de correspondências, de *sites*, de locomoção dos convidados, do mestre de cerimônias, dos tradutores, da alimentação, da publicidade etc.
- b) Dentre a função de cada setor em um evento, a da recepção, que é o cartão de visita do evento, vai desde receber e dar informações no início até acompanhar todo o evento.
- c) O *checklist* é importante e deve conter, obrigatoriamente, a descrição de todos os gastos. No término do evento, deve ser apresentado o valor total dos gastos. O *checklist* é utilizado somente no pré-evento.
- d) Os recursos financeiros de um determinado evento não podem ser definidos diante da previsão da organização e, também, no ato de controle das entradas e saídas dos recursos, os quais apresentam várias fontes de procedência, sendo elas as fontes preexistentes e de levantamento dos custos.
- e) Em relação à infraestrutura do evento, ressalta-se que algumas salas são opcionais no ambiente, sendo elas: a sala VIP, as salas das comissões técnicas e sala de apoio operacional.

## **PRÁTICA DE EVENTOS**

A prática de eventos exige qualificações peculiares do profissional. Nesse aspecto, destacam-se alguns dos conhecimentos do organizador de eventos, a saber:

Técnicas administrativas para planejamento de curto, médio ou longo prazo, para traçar estratégia e elaborar regulamentos e procedimentos operacionais.

Habilidade de negociação e administração de contratos, acordos e parcerias.

Legislação e código de ética da categoria.

Regras de protocolo, cerimonial e etiqueta social.

Aspectos e impactos de sustentabilidade (ambientais, socioculturais e econômicos).

Criação e utilização de planilhas eletrônicas.

Elaboração de cronogramas.

Organização e priorização de tarefas (DANTAS et al., 2017, p. 20).

Em relação à prática de organização de eventos, é importante enfatizar que a empresa pode optar por uma contratação externa para realização do evento. Entretanto, a contratação exige que o profissional da empresa (no caso, o secretário), forneça as informações necessárias para que a organização do evento ocorra de acordo com as expectativas e o objetivo almejados. Nesse sentido, são expostas vantagens, no caso de organização externa:

Maior velocidade na organização dos eventos, uma vez que será desenvolvido por uma equipe especializada, experiente e conhecedora dos vários fornecedores e serviços que serão necessários.

Maior eficiência de custos, uma vez que empresas especializadas geram volume com vários serviços, ganhando maior poder de negociação com fornecedores.

As empresas do ramo desenvolvem pesquisas e planejamentos específicos para a execução de qualquer evento, possuindo, inclusive, experiência de organização de eventos em qualquer região, Estado ou País.

O fato de se contratar serviço de terceiros somente quando se tem a certeza da participação no evento faz com que haja maior flexibilização no que se refere aos custos, apenas existentes quando da sua real necessidade. Em momentos de crise financeira e de pausas em participações em eventos, não há a geração de custos com estrutura (FREIBERGER, *on-line*).

Alguns eventos são realizados pela própria empresa, e o secretário tem papel preponderante relacionado ao auxílio e ao planejamento do evento. Assim, Freiburger e Oliveira (2012, p. 59), comentam sobre as vantagens, no caso de utilização de estrutura interna:

**Maior personalização na organização dos eventos**, já que serão desenvolvidos por profissionais aculturados pela convivência dentro da empresa.

**Maior capacidade de operacionalização** das atividades que envolvam mais de um departamento.

**Maior padronização entre os vários eventos**. O fato de uma mesma estrutura interna da empresa, conhecedora da cultura e dos anseios e desejos tanto de consumidores quanto de seu corpo de diretores, realizar todos os eventos faz com que estes tenham maior padronização entre si, isto é, tenham a mesma identidade.

**Menor dependência**. Quando se fecha contrato com uma empresa de fora, adquire-se certa dependência com relação ao trabalho desenvolvido por esta. Como costuma ser um contrato de risco, muitas empresas preferem confiar em seus profissionais e não transferir uma responsabilidade tão grande à empresa

terceirizada que, mesmo quando conhecida, poderá passar por dificuldades e, conseqüentemente, comprometer todo o trabalho. **Valorização do profissional** da própria instituição e, portanto, da imagem institucional dela. Quando o evento obtém sucesso, é muito mais interessante para a empresa atribuí-lo à eficiência de seus colaboradores e, portanto, a sua capacidade em contratar os melhores profissionais do mercado, do que ter de reconhecer um trabalho executado por uma empresa de fora.

Ainda na etapa do pré-evento, ressalta-se um processo de grande relevância, que é a contratação de serviços. Apesar de existir a alternativa de o evento ser realizado por meio da utilização de recursos intrínsecos à empresa, deve-se considerar que diversos serviços deverão ser contratados para a realização do evento.



Figura 4.11 - A importância da contratação de serviços

Fonte: Rabia Elif Aksoy / 123RF.

Nesse sentido, Matias (2007, p. 124) afirma que

a contratação dos serviços profissionais para um evento deve ser realizada após uma criteriosa seleção, isto é, com apresentação de referências pessoais e profissionais, documento de identificação endereço e telefone comprovados. Tudo o que for acordado deve ser assegurado, mediante um contrato de prestação de serviços específico para esse fim.

No que se refere à prestação de alguns dos serviços mencionados anteriormente, Matias (2007) apresenta as seguintes considerações, quando ressalta os principais tipos de prestação de serviços:

- a) serviço de decoração: a decoração envolve, também, o mastro para hasteamento de bandeiras e arranjos ornamentais. Deve-se tomar cuidado para que os arranjos não sejam enormes e não “cubram” as autoridades sentadas à mesa.
- b) serviço de tradução e interpretação: recomenda-se, em caso de grandes eventos.
- c) serviço de imprensa: reserva-se esse serviço para entrevistas, reportagens e noticiários para TV.
- d) serviço de segurança e vigilância: preserva a segurança de todos os envolvidos no evento.
- e) serviço de montagens e instalações: consiste no serviço de montagem da estrutura que será utilizada no dia do evento.
- f) serviço de sinalização: abrange tanto a sinalização interna do local quanto a externa.
- g) serviço de transporte para participantes e convidados: esse serviço é essencial para a comodidade e a segurança dos participantes, sendo um serviço indispensável em eventos.
- h) contratação de hotel: as reservas de hotel devem ser agendadas previamente.
- i) programação social, cultural e turística: a programação cultural faz parte dos eventos como forma de integração e divulgação da cultural local, por meio de distração e divertimento. Entretanto, os eventos culturais não podem se sobressair ao objetivo principal do evento, devendo haver um equilíbrio entre a divulgação da programação cultural e a programação científica, destinada à área em foco.

Observa-se que a prática de eventos exige muita dedicação e empenho, a fim de que o evento seja realizado de maneira harmônica e segura. O saber elaborar um planejamento é a ação principal para a realização de eventos e o cumprimento de objetivos.

## **REFLITA**

Atribui-se, também, ao organizador todas as responsabilidades decorrentes do evento, a qualquer tempo, relativas ao seu planejamento, execução e operação. Assim, “como se pode deduzir, a responsabilidade do organizador é muito grande e transcende o próprio evento” (GIACAGLIA, 2006, p. 183).

Fonte: Adaptado de Giacaglia (2006).

## **ATIVIDADE**

- 3) O organizador de eventos deve possuir várias habilidades em seu perfil. Em relação às características do organizador de eventos, marque, a seguir, a alternativa correta:
- a. As técnicas administrativas são irrelevantes para planejamento de curto, médio ou longo prazo, bem como para traçar estratégia e elaborar regulamentos e procedimentos operacionais.
  - b. O organizador de eventos precisa ter competências e habilidades para a realização do evento, bem como se preocupar com os demais aspectos comportamentais.
  - c. São necessárias habilidades de negociação, e não de administração de contratos, acordos e parcerias.
  - d. Em relação às características, o organizador deve conhecer as regras de protocolo, cerimonial e etiqueta social, além de ter conhecimentos sobre sonoplastia.
  - e. É preciso organização e priorização de tarefas, sem administração do tempo.

## **INDICAÇÕES DE LEITURA**

Nome do livro: Manual prático de eventos

Editora: Campus

Autor: Vanessa Martin

ISBN:9788535281453

Comentário: Uma obra completa sobre a organização de eventos. O livro apresenta aspectos conceituais e diretrizes para a realização de eventos, de forma eficiente e eficaz, sendo direcionado para empresas e outros segmentos do mercado. A obra traz exemplos de *cases*, além de depoimentos.

## CONCLUSÃO DO LIVRO

A profissão de secretariado está em constante evolução, e o profissional deve acompanhar as transformações da sociedade, principalmente em relação aos recursos tecnológicos, que vieram aperfeiçoar e agilizar as atividades e os serviços.

A assessoria executiva impõe ao profissional a capacidade de gerenciar informações e filtrá-las, de forma rápida e segura, para subsidiar nas tomadas de decisões.

Dentre as qualidades profissionais, estão: o bom relacionamento interpessoal entre clientes internos e externos, o conhecimento e a prática do código de ética do secretariado; e a administração do tempo na organização das atividades e dos compromissos da agenda.

O assessor executivo tem proatividade, pois realiza atividades técnicas e administrativas, interagindo nas decisões, assumindo um perfil de liderança e colaborando, assim, com o crescimento organizacional da empresa.

Finalizamos a disciplina Assessoria Executiva e Gestão de Eventos, apresentando a você conhecimentos pertinentes e transdisciplinares que favoreceram a qualidade da formação do profissional de secretariado.

Até uma próxima oportunidade!

## REFERÊNCIAS

ACKOFF, R. L. **Planejamento empresarial**. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos Editora, 1981.

ALVES C. A. L.; CABRAL M. C. B. R.; OLIVEIRA L. S. de. Diálogos entre arquivologia, ciência da informação e história: uma conversa possível. In: CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA - CNA, 7., 2016, Fortaleza. **Anais eletrônicos...** Revista Analisando em Ciência da Informação - RACIn, João Pessoa, v. 4, n. especial, p. 35-50, out. 2016. Disponível em: <[http://racin.arquivologiauepb.com.br/edicoes/v4\\_nesp/racin\\_v4\\_nesp\\_artigo\\_0035-0050.pdf](http://racin.arquivologiauepb.com.br/edicoes/v4_nesp/racin_v4_nesp_artigo_0035-0050.pdf)>. Acesso em: 15 maio 2019.

ANGELONI, M. T. **Organização do conhecimento, infraestrutura, pessoas e tecnologias**. São Paulo: Saraiva, 2002.

ARQUIVAR. Microfilmagem de documentos. **Arquivar**, 29 nov. 2007. Disponível em: <<https://arquivar.com.br/microfilmagem-de-documentos/>>. Acesso em: 10 jul. 2019.

ARQUIVO NACIONAL. Arquivos e documentos: conceitos e características. **Netsaber** [s./d.]. Disponível em: <<https://www.netsaber.com.br/apostilas/apostilas/915.pdf>>. Acesso em: 6 maio 2019.

ARQUIVOLOGIA. **Apostilas Opção** [s./d.]. Disponível em: <<http://www.apostilasopcao.com.br/download-errata-forcar.php?errata=202&buffer=1505607115001>>. Acesso em: 09 jul. 2019.

BOND, M. T.; OLIVEIRA, M. **Conhecendo as Técnicas Secretariais**. Curitiba: InterSaberes, 2012.

BORTOLOTTI, M. F. P.; WILLERS, E. M. Profissional de Secretariado executivo: explanação das principais características que compõem o perfil. **Revista Expectativa**, v. 4, n. 1, p. 45-56, 2005. Disponível em: <<http://e-vesta.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/410/326>>. Acesso em: 04 jul. 2019.

BRASIL. Lei nº 6.546, de 4 de julho de 1978. Dispõe sobre a regulamentação das profissões de Arquivista e de Técnico de Arquivo, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, 1978. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/1970-1979/l6546.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1970-1979/l6546.htm)>. Acesso em: 17 maio 2019.

\_\_\_\_\_. Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, 1991. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8159.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8159.htm)>. Acesso em: 03 maio 2019.

\_\_\_\_\_. Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012. Dispõe sobre a elaboração e o arquivamento de documentos em meios eletromagnéticos. **Diário Oficial da União**, 2012. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2012/Lei/L12682.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2012/Lei/L12682.htm)>. Acesso em: 10 jul. 2019.

CAIRO, T. M. **Gestão Eletrônica de Documentos**: sua aplicabilidade na gerência de informações das organizações. 2013. 55 f. Monografia (Bacharelado em Biblioteconomia) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2013. Disponível em: <<https://pantheon.ufrj.br/bitstream/11422/193/1/TCC%20Thiago%20Cairo.pdf>>. Acesso em: 11 jul. 2019.

CALDERON, W. R. **O arquivo e a informação arquivística**: da literatura científica à prática pedagógica no Brasil. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2013.

CASSARES, N. C; MOI, C. **Como fazer conservação preventiva em arquivos e bibliotecas**. São Paulo: Arquivo do Estado / Imprensa Oficial, 2000. Disponível em: <[http://www.arqsp.org.br/arquivos/oficinas\\_colecao\\_como\\_fazer/cf5.pdf](http://www.arqsp.org.br/arquivos/oficinas_colecao_como_fazer/cf5.pdf)>. Acesso em: 13 maio 2019.

CÓDIGO de Ética do Profissional de Secretariado. **Fenassec**. Disponível em: <[http://www.fenassec.com.br/site/b\\_osecretariado\\_codigo\\_etica.html](http://www.fenassec.com.br/site/b_osecretariado_codigo_etica.html)>. Acesso em: 26 jul. 2019.

CONARQ - Conselho Nacional de Arquivos. **Recomendações para digitalização de documentos arquivísticos permanentes**. Brasília-DF: Ministério da Justiça, 2010. Disponível em: <[http://conarq.arquivonacional.gov.br/images/publicacoes\\_textos/Recomendacoes\\_digitizacao\\_completa.pdf](http://conarq.arquivonacional.gov.br/images/publicacoes_textos/Recomendacoes_digitizacao_completa.pdf)>. Acesso em: 10 jul. 2019.

COSTA, M. F. **Noções básicas de conservação preventiva de documentos**. São Paulo: Fiocruz, 2003. Disponível em: <[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/upload/normas\\_conservacao\\_fio\\_cruz\\_1358966008.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/upload/normas_conservacao_fio_cruz_1358966008.pdf)>. Acesso em: 13 maio 2019.

CRUZ, E. B. **Manual de gestão de documentos** - Cadernos Técnicos do Arquivo Público Mineiro, n. 3. Belo Horizonte: Secretaria de Estado de Cultura de Minas Gerais, Arquivo Público Mineiro, 2013. 146 p. Disponível em: <[http://www.siaapm.cultura.mg.gov.br/acervo/acervo\\_gestao/Manual\\_Gestao.pdf](http://www.siaapm.cultura.mg.gov.br/acervo/acervo_gestao/Manual_Gestao.pdf)>. Acesso em: 26 jul. 2019.

CUNHA, M. B. da; CAVALCANTI, C. R. de O. **Dicionário de Arquivologia e Biblioteconomia**. Brasília-DF: Brinquet de Lemos, 2008.

DANTAS, B. A. P. et al. **Guia de Eventos, Cerimonial e Protocolo para a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica**. 2. ed. rev. amp. Brasília-DF: IFB, 2017.

ELIAS, E. D. Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED): aplicação na Universidade Federal de Santa Catarina. **ÁGORA**, Florianópolis, v. 22, n. 45, p. 15-30, 2012. Disponível em: <<https://agora.emnuvens.com.br/ra/article/view/417/pdf>>. Acesso em: 26 jul. 2019.

FREIBERGER, Z. **Organização de Eventos**. Curitiba: Instituto Federal do Paraná (IFPR), [s./d]. Disponível em: <[http://proedu.rnp.br/bitstream/handle/123456789/753/3a\\_disciplina\\_-\\_Organizacao\\_de\\_Eventos.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://proedu.rnp.br/bitstream/handle/123456789/753/3a_disciplina_-_Organizacao_de_Eventos.pdf?sequence=1&isAllowed=y)>. Acesso em: 11 jul. 2019.

\_\_\_\_\_; OLIVEIRA, M. de. **Cerimonial, Protocolo e Eventos**. Curitiba: Instituto Federal do Paraná, 2012. Disponível em: <[http://ead.ifap.edu.br/netsys/public/livros/Livros%20Curso%20Servi%C3%A7os%20%C3%BAblicos/M%20Bdulo%20IV/Cerimonial,%20Protocolo%20e%20Eventos/Livro\\_Cerimonial%20protocolo%20e%20eventos.pdf](http://ead.ifap.edu.br/netsys/public/livros/Livros%20Curso%20Servi%C3%A7os%20%C3%BAblicos/M%20Bdulo%20IV/Cerimonial,%20Protocolo%20e%20Eventos/Livro_Cerimonial%20protocolo%20e%20eventos.pdf)>. Acesso em: 11 jul. 2019.

FREITAS, F. T. de. **A gestão da informação na área de segurança pública: gerenciamento eletrônico dos documentos e segurança da informação do Centro Integrado de Operações de Segurança Pública - CIOSP/RN**. 2011. 62 p. Monografia (Curso Biblioteconomia) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2011. Disponível em: <[https://monografias.ufrn.br/jspui/bitstream/1/231/3/GestaoDaInformacao\\_Freitas\\_2011.pdf](https://monografias.ufrn.br/jspui/bitstream/1/231/3/GestaoDaInformacao_Freitas_2011.pdf)>. Acesso em: 26 jul. 2019.

GIACAGLIA, M. C. **Organização de eventos: teoria e prática**. São Paulo: Thomson Learning, 2006.

LOPES, U. dos S. Arquivos e a organização da gestão documental. **Revista ACB**, São José-SC, v. 9, n. 1, 2004. Disponível em: <<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/412/523>>. Acesso em: 02 maio 2019.

LUZ, C. Gestão de documentos de arquivo. **Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo - EPG**, ago. 2010. Disponível em: <<https://descricaoarquivistica.files.wordpress.com/2010/08/aula-1-arquivologia.pdf>>. Acesso em: 06 maio 2019.

MARTIN, V. **Manual prático de eventos**. São Paulo: Atlas, 2003.

MARTINS, N. do R. **Manual técnico organização de arquivos correntes e intermediários**. Campinas-SP: Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP), 2005. Disponível em: <[https://www.siarq.unicamp.br/siarq/images/siarq/pesquisa/textos\\_tecnicos/organizacao\\_arquivos\\_correntes\\_intermediarios.pdf](https://www.siarq.unicamp.br/siarq/images/siarq/pesquisa/textos_tecnicos/organizacao_arquivos_correntes_intermediarios.pdf)>. Acesso em: 16 maio 2019.

MATIAS, M. **Organização de Eventos: procedimentos e técnicas**. São Paulo: Manole, 2007.

MENEZES, L. R. de. **GED - Gerenciamento Eletrônico de Documentos: a preservação da informação e diretrizes para implantação**. 2014. 56f. Monografia (Graduação em Arquivologia) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, UFPB, 2014.

MIRANDA, É. Noções de arquivologia: arquivamento e ordenação de documentos. **Gran Cursos Online** [s./d.]. Disponível em: <<https://www.grancursosonline.com.br/download-demonstrativo/download-aula-pdf/codigo/SrIZc8jm%2BYw%3D>>. Acesso em: 09 jul. 2019.

NEIVA, E. G.; D'ELIA, M. E. S. **As novas competências do profissional de secretariado**. 2. ed. São Paulo: IOB, 2009.

NOÇÕES de arquivologia. **Gran Cursos**, 03 mar. 2012. Disponível em: <[https://www.grancursospresencial.com.br/novo/upload/ARQUIVOLOGIA\\_TEORIA\\_03\\_03\\_2012\\_20120227174929.pdf](https://www.grancursospresencial.com.br/novo/upload/ARQUIVOLOGIA_TEORIA_03_03_2012_20120227174929.pdf)>. Acesso em: 08 jul. 2019.

OLIVEIRA, D. de P. R. de. **Planejamento estratégico**: conceitos, metodologia e práticas. 26. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

OLIVEIRA, L. P. de. Legislação Arquivística. **Professora Lillian Alvares** [s./d.]. Disponível em:  
<<http://lillianalvares.fci.unb.br/phocadownload/Planejamento/Legislacao/Aula1.pdf>>.  
Acesso em: 14 maio 2019.

PAULINO, S. H. Centralização x descentralização. **SlideShare**, 14 maio 2012. Disponível em: <<https://pt.slideshare.net/shpaulino/centralizao-x-descentralizao>>.  
Acesso em: 09 jul. 2019.

PEDROSO, M. T. Planejando as atividades do dia. **Super Secretária Executiva**, 15 jun. 2011. Disponível em:  
<<http://www.supersecretariaexecutiva.com.br/secretariado/planejando-as-atividades-do-dia>>. Acesso em: 09 jul. 2019.

PENA, M. G.; SILVA, A. C. A Digitalização de documentos históricos e a gestão eletrônica de documento para disponibilização *on line*. **Saber Digital**, Valença, v. 1, n. 1, p. 85-102, mar./ago. 2008. Disponível em: <<https://simagestao.com.br/wp-content/uploads/2016/02/digitaliza%C3%A7%C3%A3o-de-documentos-historicos-e-a-gest%C3%A3o-eletr%C3%B4nica-de-documentos.pdf>>. Acesso em: 26 jul. 2019.

PEREIRA, J. C. I.; BAX, M. P. Introdução à gestão de conteúdos. **Revista Gestão & Tecnologia**, Pedro Leopoldo, v.1, n.1, jan./jul. 2002. Disponível em: <<http://revistagt.fpl.edu.br/get/article/view/104/103>>. Acesso em: 26 jul. 2019.

RAMOS, K. H. Modelo de comunicado interno: veja como preparar a sua mensagem. **Blog Conta Azul**, 06 jun. 2019. Disponível em: <<https://blog.contaazul.com/modelo-de-comunicado-interno-veja-como-preparar-a-sua-mensagem>>. Acesso em: 08 jul. 2019.

RODRIGUES, A. M. L. A teoria dos arquivos e a gestão de documentos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11 n. 1, p. 102-117, jan./abr. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v11n1/v11n1a09.pdf>>. Acesso em: 8 maio 2019.

ROTEIRO de planejamento de viagem de um executivo. **Blog Meu Câmbio**, 14 set. 2017. Disponível em: <<https://blog.meucambio.com.br/secretaria-executiva-roteiro-de-planejamento-de-viagem-de-um-executivo/>>. Acesso em: 08 jul. 2019.

SANTOS, D. R. dos et al. gerenciamento eletrônico de documentos: aplicação do gerenciamento de documentos eletrônicos no poder público/judiciário. **Revista Gestão em Foco**, ed. 9, p. 587-598, 2017. Disponível em: <[http://portal.unisepe.com.br/unifia/wp-content/uploads/sites/10001/2018/06/059\\_gerenciamento.pdf](http://portal.unisepe.com.br/unifia/wp-content/uploads/sites/10001/2018/06/059_gerenciamento.pdf)>. Acesso em: 09 jul. 2019.

SANTOS, R. A. dos; CHEHADE, M. B.; ROCHA, G. C. G. A importância da compreensão do conceito de eventos à execução do planejamento, perante as etapas pré, durante e pós-evento. **Revista Científica Eletrônica de Turismo**, ano VII, n. 12, jan./jun. 2010. Disponível em: <[http://www.faeF.revista.inf.br/imagens\\_arquivos/arquivos\\_destaque/NvB7q3QfdezDVIi\\_2013-5-23-11-59-58.pdf](http://www.faeF.revista.inf.br/imagens_arquivos/arquivos_destaque/NvB7q3QfdezDVIi_2013-5-23-11-59-58.pdf)>. Acesso em: 11/07/2019.

SATURNINO, L. P. T. A evolução do arquivo e da arquivologia na perspectiva da história. **Web Artigos**, 26 fev. 2010. Disponível em: <<https://www.webartigos.com/artigos/a-evolucao-do-arquivo-e-da-arquivologia-na-perspectiva-da-Historia/33326/>>. Acesso em: 17 maio 2019.

SILVA, D. P. et al. GED - Gerenciamento Eletrônico de Documentos - a tecnologia que está mudando o mundo. **Revista INICIA**, v. 1, n. 3, 2003. Disponível em: <[http://www.iterasolucoes.com.br/Site/images/stories/Itera/SalaLeitura/ged\\_gerenciamento\\_eletronico\\_de\\_documentos.pdf](http://www.iterasolucoes.com.br/Site/images/stories/Itera/SalaLeitura/ged_gerenciamento_eletronico_de_documentos.pdf)>. Acesso em: 26 jul. 2019.

SILVA, S. C. de A. Decifra-me ou te devoro: desafios no uso de tecnologias para preservação e acesso em arquivos. **Revista Eletrônica Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v.16, n. esp., p. 40-59, jan./jul. 2011. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2011v16nesp1p40>>. Acesso em: 26 jul. 2019.

SILVA, W. A. Zonas interdisciplinares entre a arquivologia e a ciência da informação: evidências indicativas e representativas. **Questões em Rede**, 23 jun. 2012. Disponível em: <<http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/xenancib/paper/view/3142/2268>>. Acesso em: 15 maio 2019.

THOMAZ, K. P. Documentos eletrônicos de caráter arquivístico: fatores condicionantes da preservação. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v.10, n.1, p. 34-36, jan./jun. 2005. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/301/104>>. Acesso em: 26 jul. 2019.

TIAGO, D.; MACEDO, R. Gestão Documental. **Arquivologia para concurso** [s./d]. Disponível em: <<https://www.arquivologiaparaconcurso.com/tpicos-de-arquivologia>>. Acesso em: 9 maio. 2019.