

# A secretária executiva, o processo de gestão documental e a gestão da informação em uma instituição de ensino: estudo de caso na Secretaria Acadêmica do UNIPAM\*

*The executive secretary, the process of documental management and information management in a school institution: a study case in the Academic Secretariat at UNIPAM*

*Polianna Nunes Domingos*

Graduada em Secretariado Executivo pelo UNIPAM. Pós-graduanda em Gestão Empresarial, com ênfase em Recursos Humanos.

*Adriana de Lanna Malta Tredezini*

Professora do UNIPAM

---

**Resumo:** Este trabalho foi realizado na Secretaria Acadêmica do UNIPAM. O objetivo principal foi analisar as competências do profissional de Secretariado Executivo ligado à capacidade de trabalhar na Secretaria Acadêmica de uma Instituição de Ensino Superior, e sua colaboração no processo de Gestão Documental e da Gestão da Informação, bem como analisar esses processos desde os anos de 1980 até a atualidade. A pesquisa mostra informações sobre o tempo de atuação dos profissionais na Secretaria Acadêmica e dados sobre o arquivo e as informações armazenadas. Dessa forma, foram aplicados 14 questionários, contendo 16 perguntas. Também, foram entrevistadas 6 funcionárias que acompanharam todo o processo de gestão e a evolução da Secretaria Acadêmica. O propósito foi analisar como era e como está o manuseio dos documentos, bem como a forma como essas informações permeiam os outros setores da instituição. Os resultados mostraram que, com a chegada da informatização, melhorou todo o processo de confecção dos documentos e que não há problema com o fluxo de informações e com o arquivo corrente.

**Palavras-Chave:** secretariado executivo; gestão documental; arquivo; informação; secretaria acadêmica.

**Abstract:** This work was fulfilled at the UNIPAM Academic Secretariat. The main objective was to analyze the competences of the Executive Secretary linked to the ability to work at the Academic Secretariat of a Faculty, and his collaboration in the process of Documental Management and Information Management, as well as to analyze these processes from the 1980s to the present days. The research shows information about the time of performance of the Academic Secretariat professionals, and also data about the archive and the information stored. This way, we applied 14 questionnaires with 16 questions. We also interviewed 6 employees

---

\* Este trabalho foi apresentado no Congresso Mineiro de Empreendedorismo 2012 (COMINE)

who followed all the process of management and the evolution of the Academic Secretariat. The purpose was to analyze how it worked and how it works now the document handling, as well as the way this information permeates the other sectors of the institution. The results showed that, with the arrival of technology, all the process of making of documents improved and that there is no problem with the flux of information and with the current archive.

**Keywords:** Executive Secretariat; documental management; archive; information; Academic secretariat.

## *1. Introdução*

A Secretaria Acadêmica do Centro Universitário de Patos de Minas (UNIPAM) é um setor administrativo-operacional da instituição. Tudo parte dela, checado, registrado, testado e demonstrado, no que diz respeito à atividade-fim institucional. Ela é responsável por todo o registro acadêmico e esse registro está diretamente ligado ao Regimento. O Regimento regulamenta todo o processo desenvolvido na trajetória do aluno na Instituição, desde a matrícula até o diploma. É preciso, então, que haja um interrelacionamento entre esses registros e uma boa forma de comunicação, para que as informações sejam repassadas para os diversos setores do UNIPAM e, também, vindas de outros setores sem erros. Além de ser um processo muito importante, requer muito cuidado, pois, a partir de quando se está fazendo algum registro, abrem-se essas informações para toda a Instituição, uma vez que todos os setores estão interligados por um mesmo software.

Portanto, percebeu-se a importância desse setor no gerenciamento dessas informações na Instituição. Mas, percebe-se também que essas informações podem ser o ponto de partida para decisões importantes quanto aos caminhos que a Instituição irá trilhar em seu desenvolvimento e crescimento. Neste trabalho, as questões que se colocam são: como essas informações geradas e administradas pela Secretaria Acadêmica podem servir como parâmetros nas tomadas de decisão no UNIPAM? Como elas podem ajudar os coordenadores de cursos, o diretor de graduação ou a Coordenação de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão e Reitor e Pró-Reitores na gestão estratégica da Instituição?

Logo, seu objetivo geral foi conhecer os processos de gestão da informação da Secretaria Acadêmica e analisá-los, tendo como foco o aperfeiçoamento dos processos e a forma como essas informações podem ser aproveitadas para que a Instituição possa se desenvolver com qualidade e competência. Já os objetivos específicos foram apresentar o organograma da Secretaria Acadêmica; buscar conhecimento sobre os processos da gestão documental para padronizar e facilitar o acesso a esses documentos em seus meios; mostrar o histórico do arquivo da Secretaria Acadêmica, apresentando sua evolução desde seu início na década de 1970 do século passado; descrever como as informações são arquivadas e como outros setores têm acesso a essas informações; mostrar a relação da Secretaria Acadêmica com os outros setores da Instituição; escrever como o banco de dados é atualizado; e analisar as competências secretariais com enfoque na gestão documental da Secretaria Acadêmica.

A Secretaria Acadêmica do UNIPAM é um setor administrativo-operacional da

instituição, onde são registrados todos os documentos de alunos de graduação, pós-graduação e cursos tecnológicos. Conhecer os processos, analisá-los e verificar como a Instituição pode se valer dessas informações para crescer com qualidade é importante para a comunidade acadêmica que poderá se valer de todas as melhorias que possam ocorrer em um setor que é de vital importância para alunos, professores, gestores e funcionários.

## **2. Revisão teórica**

### **2.1. Gestão documental**

Esta pesquisa foi realizada na Secretaria Acadêmica do UNIPAM, setor responsável pelo armazenamento de todas as informações acadêmicas. Essas informações são o ponto chave do trabalho realizado pela Secretaria Acadêmica, e a informatização nesse setor torna-se uma estratégia fundamental para o desenvolvimento da instituição.

O termo *arquivo* pode ser usado para fazer menção a um conjunto de documentos, um móvel onde se guardam os documentos, local onde os documentos devem ser conservados, órgão governamental cujo objetivo é guardar e conservar os documentos. A finalidade dos arquivos é servir à administração, constituindo em base do conhecimento da história, e sua função é tornar disponíveis as informações contidas em seu acervo. Eles podem ser classificados, dependendo de seu aspecto, em: entidades mantenedoras, os estágios de sua evolução, a extensão de sua atuação e a natureza dos documentos (PAES, 2004, p. 20).

Segundo Paes (2004), como profissional, ao arquivista cabe a obrigação de conservar, administrar e difundir toda e qualquer informação, independentemente de suas características físicas. A sua responsabilidade pode ser considerada ainda maior em face dos riscos da perda das informações em virtude da fragilidade dos novos suportes, da falta da padronização de equipamentos que permitam a recuperação das informações no futuro, sobretudo do desconhecimento por parte daqueles que criam esses novos documentos a respeito do valor que os mesmos representam para a história e o funcionamento das organizações. Sua principal finalidade é servir à administração, com o decorrer do tempo, em base do conhecimento da história.

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 sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente (BRASIL, 1991).

Desta conceituação podem-se destacar as três fases básicas da gestão de documentos: a produção, a utilização e a destinação. A produção de documentos refere-se à elaboração destes, em decorrência das atividades de um órgão ou setor. Nessa fase deve-se contribuir para que sejam criados apenas documentos essenciais à administração da instituição e evitadas duplicação e emissão de vias desnecessárias. A utilização de documentos inclui atividades de protocolo, de expedição, de organização e arqui-

vamento de documento em fase corrente e intermediária. A destinação de documentos se desenvolve mediante a análise e avaliação dos documentos acumulados nos arquivos, a estabelecer prazos de guarda, determinando quais serão objeto de arquivamento permanente e quais deverão ser eliminados, por perderem seu valor de prova e de informação para a instituição. A gestão de documentos assumiu nas instituições papel tão relevante quanto a gestão de materiais e de recursos humanos, embora ainda não seja assim reconhecido (PAES, 2004).

De acordo com Bellotto (2007), os documentos de arquivo são produzidos por uma entidade pública ou privada ou por uma família ou pessoa no transcurso das funções que justificam sua existência. Surgem por motivos funcionais, administrativos e legais. Tratam de provar, de testemunhar alguma coisa. A forma/função pela qual o documento é criado é que determina seu uso e seu destino de armazenamento futuro. É a razão de sua origem e de seu emprego que vai determinar sua condição de documento de arquivo, de biblioteca, de centro de documentação ou de museu.

De acordo com Paes (2004), são alguns termos adotados pela comunidade arquivística: Acervo: conjunto de um arquivo. Arquivamento: ação que consiste na guarda de documentos nos devidos lugares, de acordo com um sistema previamente estabelecido. Arquivista: Profissional de nível superior de arquivo. Arquivo Corrente: Documentos em curso ou de uso frequente. Arquivo em Depósito: documentos colocados sob guarda de um arquivo permanente. Arquivo Intermediário: documentos procedentes de arquivos correntes, que aguardam destino final. Arquivo Permanente: documentos que são preservados, respeitando a destinação estabelecida. Arquivo Privado: Documentos recebidos ou produzidos por instituições não-governamentais, famílias ou pessoas físicas, decorrendo de suas atividades específicas. Arquivo Público: Documentos recebidos ou produzidos por instituições governamentais de âmbito federal, estadual ou municipal, decorrendo de suas funções específicas administrativas, judiciárias ou legislativas. Documento: registro de informação.

### ***2.1.1. Gestão da Informação***

A gestão da informação tem se constituído em pilares fundamentais para qualquer tipo de organização, uma vez que a informação é um ativo organizacional muito importante. A informação é considerada um item muito importante para a construção de conhecimento. Ela necessita de ações específicas que deem conta de todas as atividades essenciais a esse processo de gestão, cujo impacto na organização é significativo para seu desenvolvimento (VALENTIM, 2008).

A informação é componente essencial para qualquer fazer, seja na área acadêmica ou industrial. O desenvolvimento necessita de conteúdos informacionais que, uma vez processados e disponibilizados aos que deles precisam, harmoniza o desempenho eficiente. A geração do conhecimento somente é possível quando a informação é recebida e conhecida pelo receptor, de modo que proporcione por meio do estabelecimento de relações cognitivas, novo conhecimento que pode ser aplicado (VALENTIM, 2008)

A informação e o conhecimento têm grande importância para as organizações. A partir da gestão dos processos de informação e de conhecimento é possível adaptar-

se às mudanças do ambiente organizacional no momento certo e de maneira adequada; ter maior desempenho na aprendizagem constante; mobilizar o conhecimento e a experiência de seus funcionários para gerar criatividade e inovação; e focalizar seu conhecimento em ações decisivas (CHOO, 2003, *apud* VALENTIM, 2008).

Segundo Valentim (2008), a informação é objeto e fenômeno e pode ser destacada e analisada por si própria. Também pode ser parte de um determinado processo. Então, pode-se chamar informação se a entendermos. Portanto, é importante ressaltar a importância da informação quanto ao seu papel em analisar o conhecimento construído ao longo dos tempos.

A informação e o conhecimento são algo necessário do fazer organizacional e são muito importantes para o processo decisório. Não se pode separar a informação do conhecimento, visto que um complementa o outro. Todo o trabalho realizado na área da Ciência da Informação deveria entender que essa relação é extremamente forte e inseparável (VALENTIM, 2008).

A gestão da informação é processo mediante o qual se obtém, se desenvolve, ou se utilizam recursos básicos (econômicos, físicos, humanos, materiais) para o manejo da informação no âmbito e para a sociedade a qual serve. [...] Esse processo da gestão da informação deve ser valorizado sistematicamente em diferentes dimensões e o domínio de suas essências permite sua aplicação em qualquer organização (PONJUÁN DANTE, 2007, *apud* MORAES, FADEL, 2008, p. 29).

Assim, o acesso e o uso de informações em ambientes organizacionais podem contribuir para diminuir os diferentes aspectos que afetam o processo de desenvolvimento da organização, como, por exemplo, as práticas organizacionais, a criatividade, o grau de incerteza no seu processo decisório, entre outros aspectos que influenciam nas organizações. Nesse sentido, a gestão da informação atua nas organizações diminuindo situações ambíguas e com alto índice de incerteza, permitindo que as pessoas tenham acesso a essas informações e que agirão sobre essas situações. Mas, para isso, é necessário que as organizações possuam um setor especializado que vise a todos esses processos da informação, ou seja, à gestão, à organização, ao tratamento e à captura da informação. Esse trabalho necessita de um profissional que tenha competências específicas, visto que pode proporcionar fazer informacionais que qualificam a informação quanto a sua precisão e importância. (VALENTIM, 2008).

Uma organização que possui um processo sistematizado de gestão da informação deve agregar entre seus fundamentos a estratégia, a política, o perfil de uma equipe adequada e as atividades a serem desenvolvidas, a arquitetura de informação, o processo de gestão propriamente dito e a cultura e o comportamento em relação à informação (GUIMARÃES; SAMPAIO, 2002 *apud* DANTAS, 2005).

Pode-se concluir que a gestão da informação apoia-se nos fluxos formais (conhecimento explícito). Essa gestão trabalha no âmbito do registrado, não importando o tipo de suporte, seja ele papel, CD-ROM, internet, intranet, DVD etc. A gestão do conhecimento trabalha no âmbito do não-registrado: reuniões, eventos, valores, crenças e comportamento organizacional, constituindo-se nos ativos intelectuais que são intangíveis (VALENTIM, 2004, *apud* MORAES, FADEL, 2008).

### 3. Metodologia

A metodologia utilizada foi a pesquisa bibliográfica, a pesquisa documental e a pesquisa de campo, que usou como instrumentos entrevistas e questionários. Além disso, trata-se de um estudo de caso, por estudar um fenômeno em uma instituição única.

Segundo Gil (2002) e Marconi e Lakatos (2002), a pesquisa bibliográfica é trabalhada com relação a um material já elaborado, principalmente constituído de artigos científicos e livros, e sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito sobre determinado assunto. Neste trabalho utilizou-se a pesquisa bibliográfica como fonte de conhecimento sobre o que já se escreveu sobre o tema, a fim de que a realidade pesquisada pudesse ser confrontada com outras realidades.

A característica da pesquisa documental, de acordo com Marconi e Lakatos (2002), é que a fonte de coleta de dados, escritos ou não, está restrita a documentos, constituindo fontes primárias. Podem ser recolhidas no momento em que o fato ocorre, ou depois. Aqui os documentos que relatam a história da instituição e todos os documentos que apresentam os processos desenvolvidos pela Secretaria Acadêmica serviram como fonte de informação para este trabalho.

Para o desenvolvimento da pesquisa de campo exigem-se um planejamento e um plano específico para a coleta de dados, assim como um relatório por escrito das etapas de pesquisa, incluindo seus resultados obtidos (ANDRADE, 2003).

A entrevista é um encontro entre duas pessoas com a finalidade de uma delas obter informações a respeito de um determinado assunto. Trata-se de uma conversação efetuada face a face, de maneira metodológica que proporciona ao entrevistador a informação necessária (MARCONI; LAKATOS, 2002; e RAMPAZZO, 2002).

Questionário é um instrumento de coleta de dados que contém uma série ordenada de perguntas, que devem ser escritos sem a presença do entrevistador. Constitui o meio mais barato e rápido de obter informações, não exige o treinamento de pessoal e garante o anonimato (GIL, 2002 e RAMPAZZO, 2002). Foram aplicados questionários e entrevistas foram feitas com as pessoas envolvidas nos processos desenvolvidos pela Secretaria Acadêmica, tanto com quem executa os processos, quanto com quem se utiliza desses processos.

De acordo com Andrade (2003), a documentação direta abrange a observação direta extensiva que se baseia na aplicação de formulários, questionários e pesquisas de mercado.

A pesquisa apresentada no trabalho tem característica descritiva. Segundo Andrade (2003), uma das características da pesquisa descritiva é a técnica padronizada da coleta de dados, feita principalmente por meio de questionários. Nesse tipo de pesquisa, os fatos são observados, analisados e interpretados, de forma que o pesquisador não interfira neles.

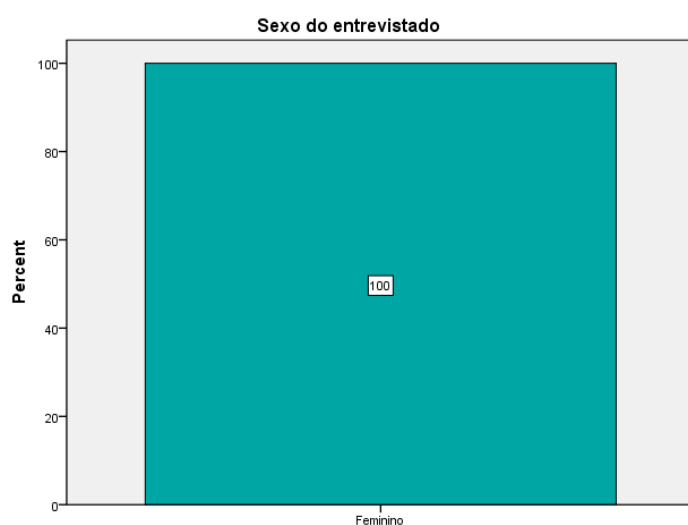
Foram aplicados 15 questionários contendo 16 perguntas para as funcionárias da Secretaria Acadêmica. 14 questionários foram devolvidos. Os dados recolhidos pelos questionários foram tabulados pelo programa SPSS. Também, foram entrevistadas 6 funcionárias da S.A, escolhidas pelo tempo de serviço na Instituição, o que possibili-

tuou conhecer um pouco da história e da evolução da tecnologia e dos procedimentos desenvolvidos na S.A. desde os anos 80 até a atualidade.

#### 4. Resultado e análise dos dados do questionário

Foi aplicado um questionário contendo 16 questões para as funcionárias da Secretaria Acadêmica. A primeira questão tratava do sexo, e podemos observar diante do gráfico abaixo que 100% dos entrevistados são do sexo feminino.

Gráfico 1 - Sexo do entrevistado

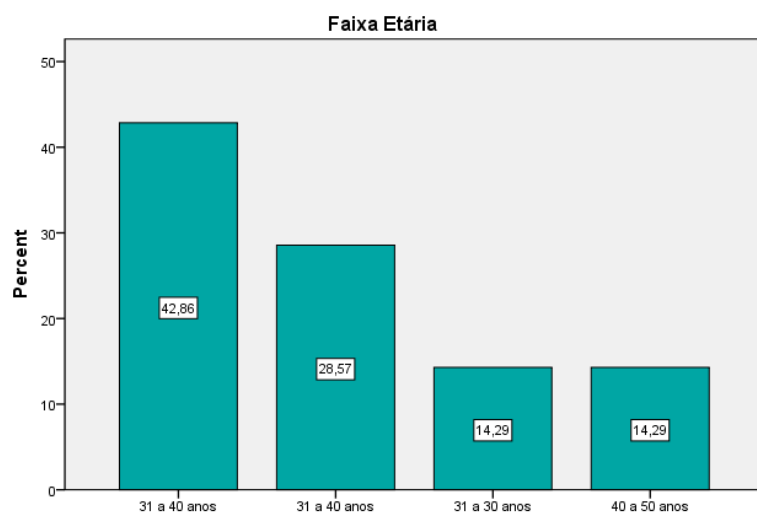


Fonte: Dados da pesquisa 2011

Os primeiros registros da profissão de secretária datam dos tempos dos faraós, sendo esta exercida apenas pelo sexo masculino. Com a Revolução Industrial, por falta de mão-de-obra masculina, surge a figura feminina bastante atuante na área (SABINO; ROCHA, 2004). Predomina, também, o perfil feminino na Secretaria Acadêmica da Instituição.

A questão do gráfico 2 mostra que 42,86% dos entrevistados têm de 31 a 40 anos, e 28,57% tem de 40 a 50 anos, indicando que existe uma experiência ampla e um vasto conhecimento em atividades acadêmicas da maioria destes entrevistados.

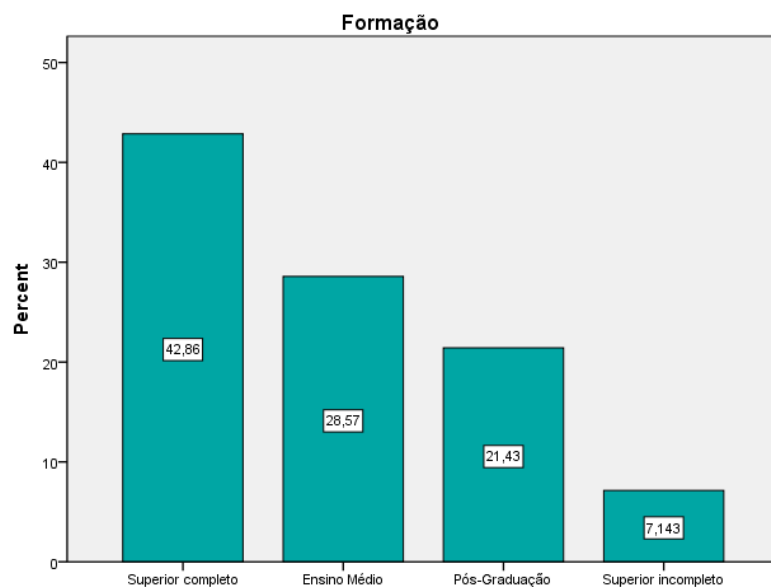
Gráfico 2 - Faixa Etária



Fonte: Dados da pesquisa 2011

Neste gráfico foi analisada a formação dos entrevistados, e pode-se observar que 42,86% deles tem nível superior, e 7,14% ainda prosseguem com os estudos, mostrando que as funcionárias possuem um alto nível de formação.

Gráfico 3 – Formação



Fonte: Dados da pesquisa 2011

Esta questão mostra o tempo de trabalho das funcionárias na Secretaria Acadêmica: 35,71% das funcionárias trabalham há até 10 anos, e 28,57% trabalham na



secretaria há mais de 20 anos.

Gráfico 4 - Tempo de trabalho na S.A



Fonte: Dados da pesquisa 2011

Podemos observar que existe uma “estabilidade” no emprego, tendo as funcionárias seu trabalho reconhecido.

Neste gráfico pode-se analisar diante das respostas de 57,14% das entrevistadas que a produção e a organização do arquivo da S.A é adequada. Fator significativo, pois quase todo trabalho executado na S.A depende do arquivo.

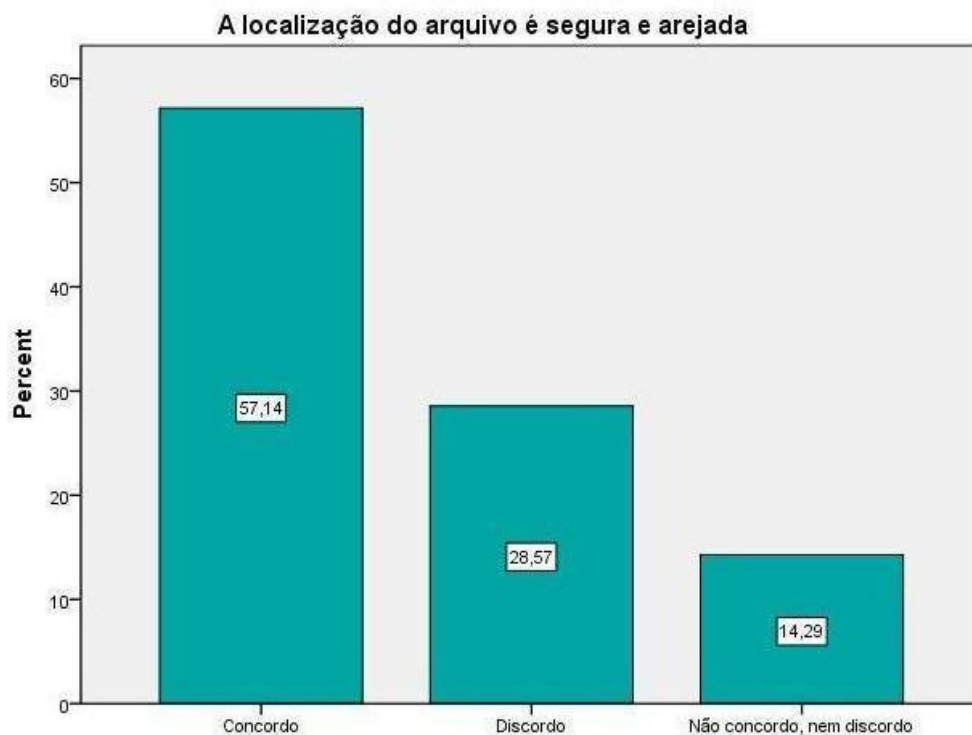
Gráfico 5 - Organização e a produção do arquivo



Fonte: Dados da pesquisa 2011

Souza (*apud* PAES, 2004) descreve que o arquivo é um conjunto de documentos recebidos por uma organização ou firma que nas suas atividades são arquivados e conservados para efeitos futuros. Nesta afirmativa observou-se que 57,14% das funcionárias definiram a localização do arquivo como segura e arejada.

Gráfico 6 - Localização do arquivo



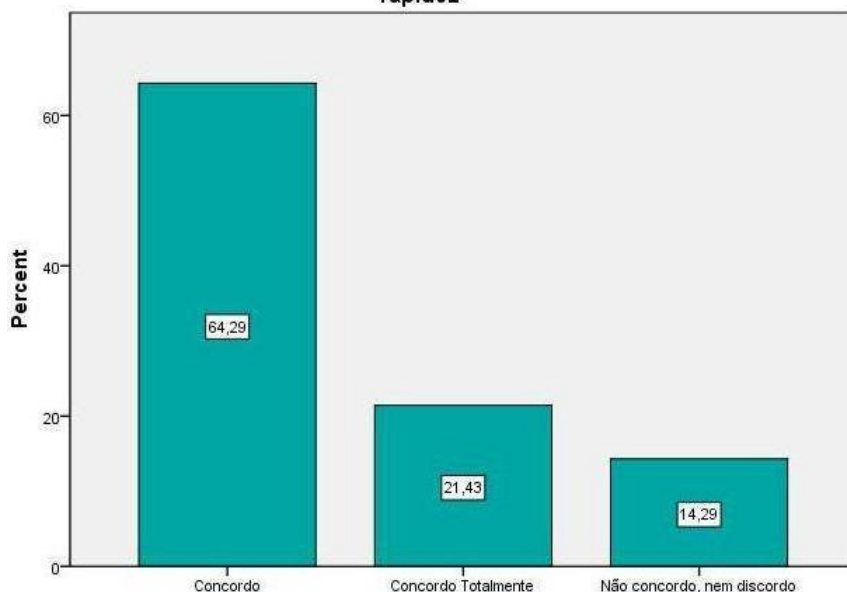
Fonte: Dados da pesquisa 2011

Segundo Paes (2004), a conservação do arquivo requer cuidados prestados aos documentos e o local de sua guarda, o que é observado na instituição em estudo. Para o bom desempenho das atividades de arquivo é importante a escolha do local adequado e que suas condições físicas apresentem iluminação, limpeza, temperatura e espaço para ampliações futuras.

Nesta questão observou-se que 64,29% das entrevistadas concordam que os documentos estão dispostos de forma a servir ao usuário com precisão e rapidez, contribuindo para uma boa execução dos procedimentos e ganhando tempo.

Gráfico 7 - Disposição dos documentos

**Os documentos estão dispostos de forma a servir ao usuário com precisão e rapidez**

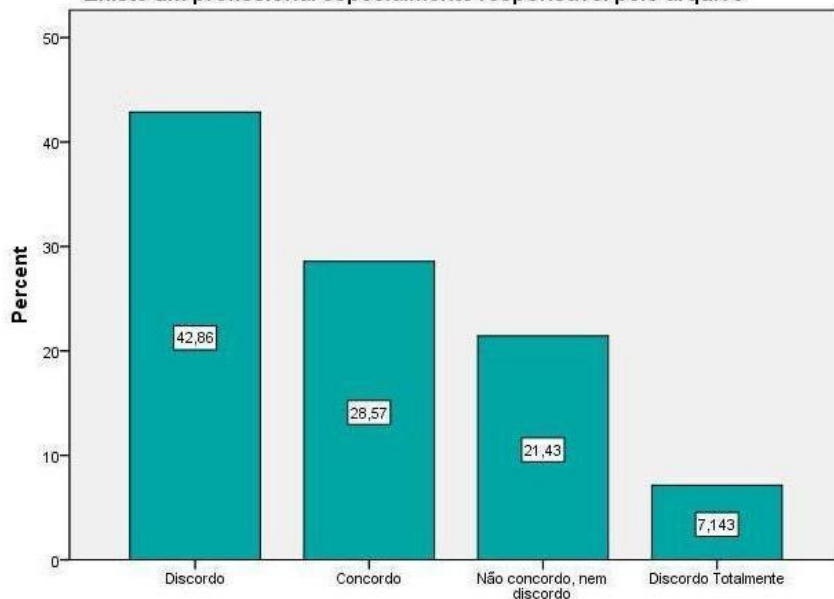


Fonte: Dados da pesquisa 2011

Paes (2004) afirma que, para que os arquivos possam executar suas funções, é indispensável que os documentos estejam dispostos de forma a servir ao usuário com precisão e rapidez. Neste gráfico, observou-se que 42,86% das funcionárias não concordaram de não existir um profissional responsável pelo arquivo.

Gráfico 8 - Profissional responsável pelo arquivo

**Existe um profissional especialmente responsável pelo arquivo**

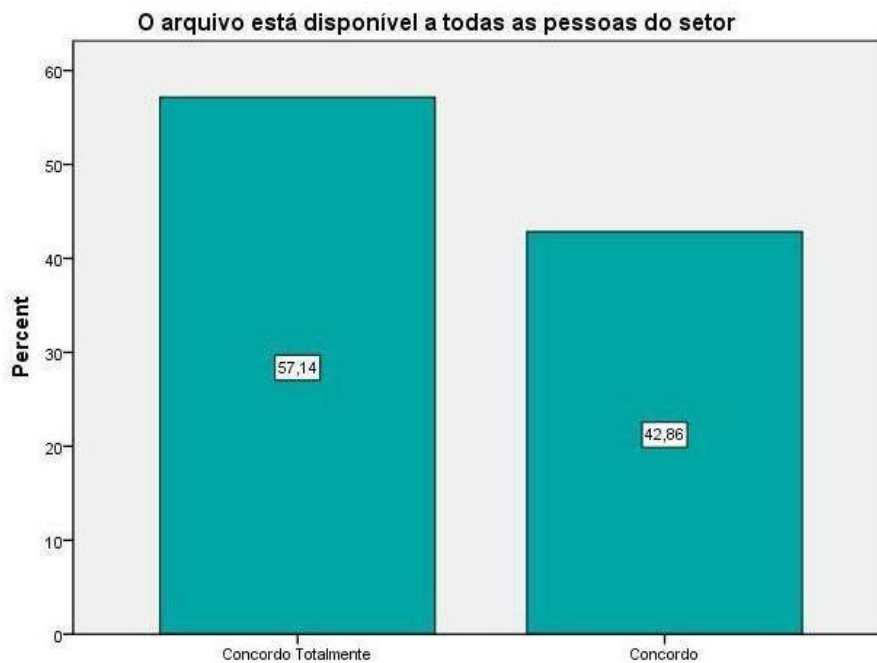


Fonte: Dados da pesquisa 2011

Paes (2004) descreve Arquivista como um profissional de arquivo, de nível superior. A S.A não possui um profissional de nível superior formado em Arquivologia/Arquivística ou Secretariado Executivo.

Nesta figura, 57,14% das entrevistadas concordam totalmente que o arquivo está disponível a todas as pessoas do setor. É importante que todas as pessoas tenham a disponibilidade de arquivo, pois isso demonstra que as funcionárias têm a confiança da Instituição.

Gráfico 9 - O arquivo está disponível para todas as pessoas do setor

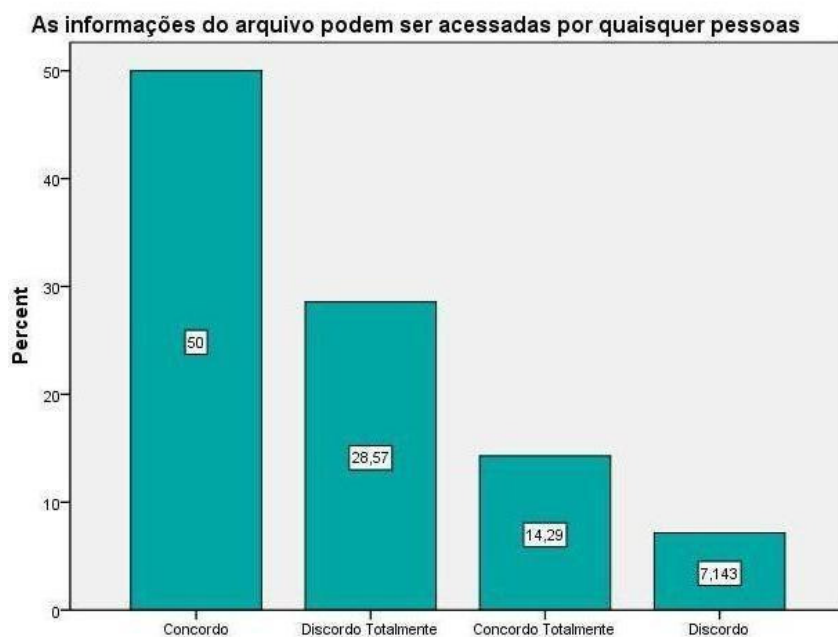


Fonte: Dados da pesquisa 2011

De acordo com Paes (2004), a função do arquivo é tornar disponíveis as informações contidas em seu acervo. O arquivo, em relação à Instituição, é centralizado, o que significa que reúne a documentação em um só local, como também a concentração de todas as atividades de controle. E essas condições possuem suas vantagens: treinamento mais eficiente do pessoal, maiores possibilidades de padronização de normas e procedimentos, nítida delimitação de responsabilidades etc.

Neste gráfico, 50% das entrevistadas concordam que as informações podem ser acessadas por quaisquer pessoas e 28,57% discordam totalmente.

Gráfico 10 - Informações do arquivo



Fonte: Dados da pesquisa 2011

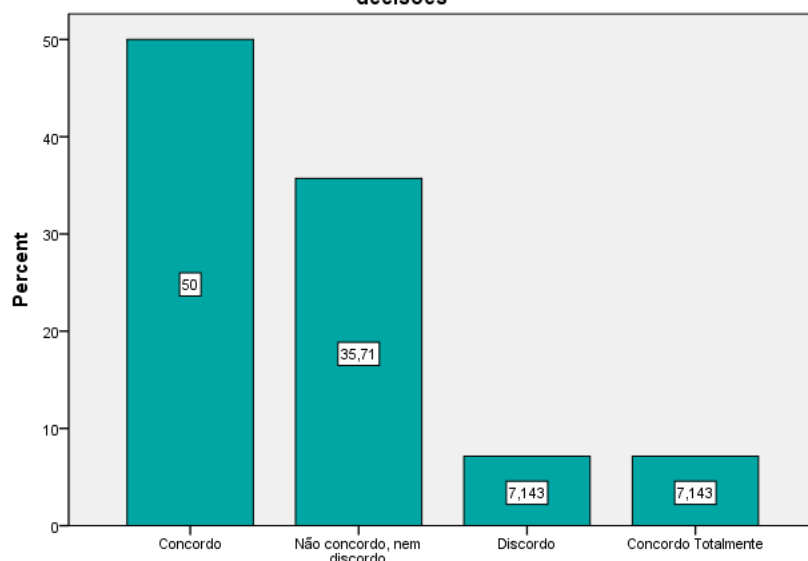
O acesso à informação facilita o trabalho das pessoas que a buscam, não precisando esperar e evitando o desperdício de tempo.

Paes (2004) recomenda prudência ao aplicar a descentralização de arquivo. A aplicação desse sistema deve ser estabelecida levando-se em consideração as grandes áreas de atividades de uma instituição. Sua vantagem é facilitar o fluxo de informações. Medeiros e Hernandes (2004) completam dizendo que as vantagens também são a facilidade de consulta aos documentos, o ganho de tempo e espaço. E suas desvantagens são o gasto com equipamentos, e uma quantidade maior de pessoas responsáveis pelos arquivos etc.

Nesta afirmativa os dados mostram que 50% dos entrevistados têm segurança para tomada de decisões em relação às informações contidas nos documentos. 35,71% não concordam nem discordam.

Gráfico 11 - Informações dos documentos

**As informações contidas nos documentos dão total segurança para a tomada de decisões**

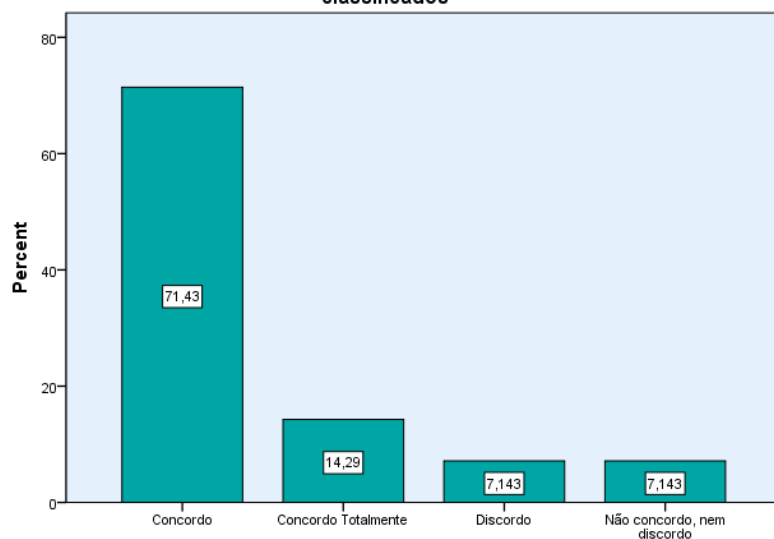


Fonte: Dados da pesquisa 2011

A informação e o conhecimento são algo necessário do fazer organizacional e são muito importantes para o processo decisório (VALENTIM, 2008), o que justifica mais rendimento no trabalho. Este gráfico mostra que 71,43% das entrevistadas concordam que os documentos do arquivo estão devidamente guardados e corretamente classificados, o que leva a concluir que o arquivo da Secretaria Acadêmica do UNIPAM encontra-se devidamente organizado, classificado, resultando num trabalho eficiente e em uma busca rápida pelos documentos no arquivo.

Gráfico 12 - Os documentos estão devidamente guardados e corretamente classificados?

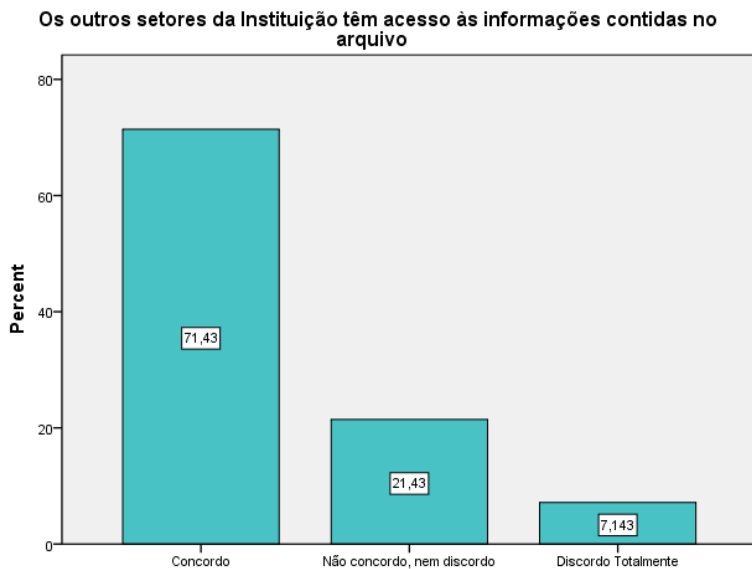
**Os documentos do arquivo estão devidamente guardados e corretamente classificados**



Fonte: Dados da pesquisa 2011

Paes (2004) diz que de nada adianta ambientes sofisticados, equipamentos modernos, se os documentos não estão adequadamente reunidos e não podem ser localizados rapidamente. Neste próximo gráfico, 71,43% das funcionárias concordaram que os outros setores da Instituição têm acesso às informações do arquivo.

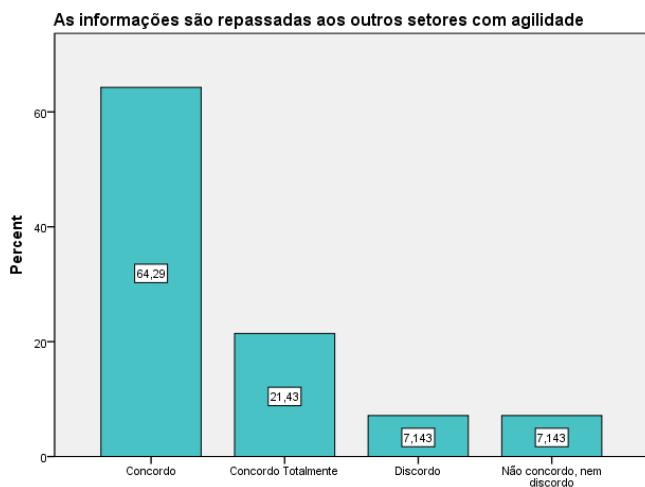
Gráfico 13 - Informações do arquivo



Fonte: Dados da pesquisa 2011

Isso justifica a importância da gestão da informação dentro da Instituição, diminuindo o grau de incerteza nas tomadas de decisões. Segundo Medeiros e Hernandez (2004), umas das desvantagens da centralização é a sua dispersão, ou seja, a pasta em que está classificado um documento, no momento de uma consulta, pode estar com outra pessoa, ou em outro setor. Este gráfico apresenta a resposta à pergunta se as informações são repassadas aos outros setores com agilidade: 64,29% concordaram e 21,43% concordaram totalmente.

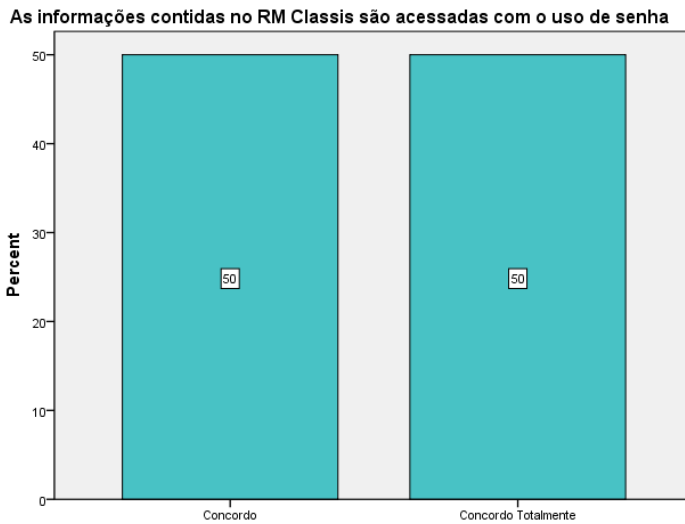
Gráfico 14 - As informações são repassadas aos outros setores com agilidade?



Fonte: Dados da pesquisa 2011

A avaliação positiva sobre o repasse de informação justifica que não há perda de tempo e existe maior produtividade no trabalho. Este gráfico mostra que todas as entrevistadas foram unânimes em responder que o RM Classis, programa utilizado na Insituição, é acessado com o uso de senha.

Gráfico 15 - Senha no RM

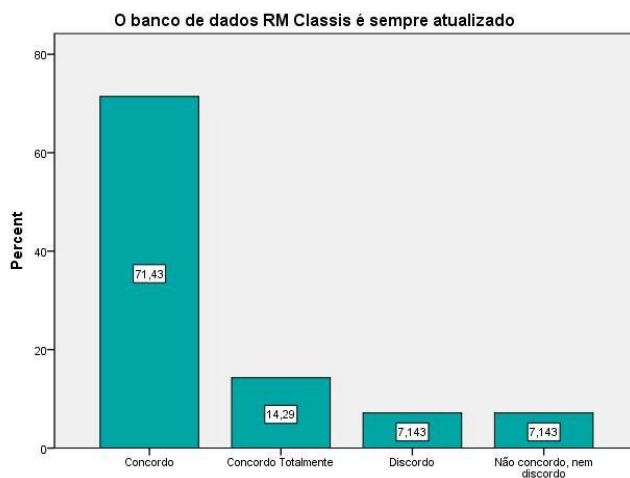


Fonte: Dados da pesquisa 2011

Medeiros e Hernandes (2004) explicam que, dependendo da natureza do arquivo, é importante cuidar do sigilo, impedindo ou dificultando o livre acesso a documentos confidenciais. Conclui-se, portanto, que além de total segurança contra invasões, as informações são preservadas com total segurança.

Neste próximo gráfico foi questionado se o banco de dados RM Classis é sempre atualizado, e 71,43% das funcionárias responderam com afirmação.

Gráfico 16 - Banco de dados do RM



Fonte: Dados da pesquisa 2011



O Banco de Dados do RM é sempre atualizado, devido ao grande fluxo de alunos ingressantes na Instituição. A cada início de semestre as funcionárias se comprometem a preencher os dados e atualizar conforme documentos que são entregues pelos alunos. Isso contribui para a execução dos procedimentos, ganhando tempo para fornecer informações aos clientes internos e externos. De acordo com os gráficos apresentados, conclui-se que não foram encontrados problemas em relação ao manuseio dos documentos e das informações para tomada de decisões na Secretaria Acadêmica do UNIPAM.

#### ***4.1. Resultado e análise dos dados das entrevistas***

Foram entrevistados seis funcionários da Secretaria Acadêmica, escolhidos entre aqueles com mais tempo de serviço na Instituição, a fim de que a história e a evolução dos processos ali desenvolvidos pudessem ser narradas por quem os vivenciou. Elaborou-se um roteiro de perguntas, e as respostas, bem como a análise delas, podem ser vistas a seguir.

Perguntados sobre quais eram os tipos de documentos, todas as entrevistadas responderam que os documentos mais utilizados era o requerimento de matrícula; as entrevistadas A, B, C, E e F disseram contrato e documentos pessoais, e as entrevistadas B, D, E e F responderam grade curricular. Este resultado justifica-se devido à grande solicitação de requerimento de matrícula, transferência, obtenção de novo título etc., que são serviços mais utilizados na secretaria acadêmica.

Na segunda pergunta, as entrevistadas A, B e F afirmaram que os tipos de arquivamentos mais utilizados no período dos anos 80 eram em pastas suspensas, em ordem alfabética e em gavetas. As entrevistadas B, C e D disseram que eram em pasta individual. Isto mostra que a Secretaria Acadêmica do UNIPAM, desde o período dos anos 80, utilizava-se de um arquivo organizado.

Na terceira pergunta foi questionado sobre que tipos de equipamentos que eram utilizados para produzir tais documentos. Todas as entrevistadas responderam que utilizavam a máquina de escrever, e as entrevistadas A, B, C e D citaram o xerox e o mimeógrafo. Isso demonstra que nesta época ainda não tinha a tecnologia avançada, portanto todos os trabalhos eram feitos manualmente.

Na quarta pergunta, foi argumentado sobre os tipos de problemas que havia neste período. As entrevistadas A, B, C, E e F disseram que tinham dificuldades na confecção dos documentos, as fichas eram conferidas uma por uma, o que é justificável, porque naquela época, devido à falta de informatização, os trabalhos eram feitos manualmente e isso causava cansaço, perda de tempo, e quando o documento saía errado, o trabalho tinha de ser feito novamente. A entrevistada D, juntamente com a A e B, justificou que tinha problema no arquivamento e manuseio dos arquivos, o que também se justifica com a falta da informatização, pois o trabalho era todo manual.

Na quinta pergunta, as entrevistadas falaram da evolução da S.A, desde a época que ingressaram na Instituição até hoje. A entrevistada B disse que a S.A iniciou-se na FAFIPA (Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras), que hoje corresponde ao Bloco M, e em 1988 foi criada a FACIA (Faculdade de Ciências Administrativas), hoje Bloco F, formando duas secretarias distintas. Com o passar do tempo, foram criadas novas facul-

dades e fez-se necessária a unificação das secretarias, padronizando todo trabalho e concentrando todo atendimento de alunos na antiga FAFIPA. Com o crescimento e a expansão da Instituição, foi criada a sede própria da Secretaria Acadêmica, no térreo do Bloco A, acompanhada da informatização dos processos. O restante das entrevistadas disse que a partir do momento em que chegou o computador, o trabalho e o manuseio dos documentos evoluíram bastante.

A sexta pergunta foi quando começou o processo de informatização da S.A: as entrevistadas A, B, D, E e F disseram que este iniciou-se em 1999, resultando em um crescimento acelerado, com a criação de novas faculdades e novos cursos e com o grande número de alunos.

A sétima pergunta foi quais eram as vantagens e desvantagens da informatização para a S.A. A entrevistada E afirma que a vantagem foi a liberação de espaço físico, armazenando as informações no computador, e o restante das entrevistadas mencionou a agilidade e facilidade de trabalhar com os documentos. Diante desses dados ficou claro que o processo de informatização trouxe apenas benefício, porque houve ganho de tempo nas tarefas que antes eram executadas manualmente, e facilitou o atendimento dos alunos e dos professores.

## *5. Considerações finais*

A Secretaria Acadêmica do UNIPAM é órgão central da Instituição e suas atividades são de grande importância para que a atividade-fim, que é o ensino-aprendizagem, seja executada com competência, rigorosamente dentro da lei. Ela trabalha com o aluno desde seu ingresso até com seu diploma, de graduação e/ou Pós-Graduação.

Foi apresentada evolução da Secretaria Acadêmica, desde a década de 1980 até os dias atuais. Diante das respostas das entrevistadas, pode-se verificar a dificuldade das funcionárias em manusear os documentos quando eram feitos manualmente, pois tinham que digitar cada documento e conferi-los um por um. Hoje, com o processo de informatização, houve melhora nos procedimentos acadêmicos, eliminando as possibilidades de erros, além de beneficiar também os alunos e professores, agilizando os processos.

Analisando o resultado das entrevistas, chegou-se à conclusão de que com a chegada da informatização eliminou-se o trabalho manual, ganhou-se mais tempo nas execuções dos trabalhos e melhorou-se o processo da informação dentro da própria secretaria como também para os outros setores da Instituição.

Diante dos resultados dos questionários, verificou-se que a Secretaria Acadêmica trabalha com funcionárias que têm uma grande experiência e conhecimentos acadêmicos. O setor possui um arquivo corrente organizado e preciso, de forma que as funcionárias trabalham com autoconfiança e as informações são repassadas com precisão para outros setores, além de proporcionar mais confiança dos funcionários e um trabalho mais produtivo. No entanto, recomenda-se a contratação de um profissional de nível superior na área específica de arquivo, ou seja, um profissional formado em Arquivo.

Um funcionário bem instruído estará satisfeito com seu trabalho, vai ser mais eficiente, e isso terá reflexo no seu desempenho e nos resultados.

O profissional de Secretariado Executivo está mesmo preparado para atuar em uma Instituição de Ensino, bem como mostrar suas habilidades sobre o processo da Gestão da Informação e Gestão de Documentos, administrando as informações para a melhoria das atividades e sua produtividade, num mercado cada vez mais amplo e concorrido.

### *Referências*

ANDRADE, Maria Margarida de. *Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos científicos*. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

BELLOTO, Heloísa Liberalli. *Arquivos permanentes: tratamento documental*. 4 ed. Rio de Janeiro: FGV, 2007.

BRASIL. *Lei Federal nº 8.159, de 08 de janeiro de 1991: Dispõe sobre Gestão de Documentos*. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8159.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8159.htm)>. Acesso em: 28 abr. de 2011.

DANTAS, Maria Carolina Barbosa. *A gestão da informação na tomada de decisão em uma instituição financeira brasileira orientada ao cliente*. Disponível em: <[http://bdtd.bce.unb.br/tesdesimplificado/tde\\_busca/arquivo.php?codArquivo=21](http://bdtd.bce.unb.br/tesdesimplificado/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=21)>. Acesso em: 30 abr. 2011

GIL, Antonio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Técnicas de Pesquisa*. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. *Manual da Secretária*. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MORAES, Cássia Regina Bassan de; FADEL, Bárbara. Triangulação metodológica para o estudo da gestão da informação e do conhecimento em organizações, in: VALENTIM, Marta (org.). *Gestão da Informação e do Conhecimento*. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2008, pp. 27-40.

PAES, Marilena Leite. *Arquivo: teoria e prática*. 3 ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2004.

RAMPAZZO, Lino. *Técnicas de Pesquisa: para alunos dos cursos de graduação e pós-graduação*. 2 ed. São Paulo: Edições Loyola, 2002.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. *Secretariado: do escriba ao web writer*.

Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

VALENTIM, Marta (org.). *Gestão da Informação e do Conhecimento*. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2008, pp. 27-40.