

GESTÃO DE DOCUMENTOS: CONTRIBUTOS E DESAFIOS PARA A GESTÃO ORGANIZACIONAL

Lígia Maria do Nascimento Bacelar*

Inara Erice de Sousa Alves Raulino Lopes**

RESUMO

O presente artigo visa demonstrar a necessidade de uma Gestão de Documentos como ferramenta importante na dinâmica das organizações, sejam públicas ou privadas, para o alcance dos objetivos e metas organizacionais, decorrentes de processos de negócios caracterizados, essencialmente pela geração e agregação de documentos, tanto no ambiente físico quanto no digital. Justifica-se, pois, esta pesquisa de cunho bibliográfico pela necessidade de um aporte teórico capaz de demonstrar a importância da Gestão de Documentos (GD) para subsidiar gestores no entendimento e fluidez de processos produtivos, na tomada de decisão e proposição de ações rumo à efetividade organizacional. Neste sentido, com o objetivo de analisar a gestão de documento como recurso estratégico para as organizações na Era da Informação, buscou-se apresentar uma abordagem conceitual da Gestão de Documentos; identificar estudos científicos relevantes com relação à GD; investigar ferramentas adotadas para a GD pelas organizações, bem como, identificar e destacar elementos teóricos, manobras e ferramentas que estão sendo utilizadas nesses últimos anos para GD, sobre tudo, sem deixar os preceitos arquivísticos e administrativos. Utilizou-se como método de pesquisa, o bibliográfico com abordagem qualitativa. E os resultados obtidos, foram constituídos por método comparativo, através da análise e comparação de estudos anteriores sobre GD. Fundamentaram-se também os resultados pelas informações sobre o atual momento evolutivo e transformador da Gestão de Documentos na era digital. Portanto, reconhece-se neste escrito, o contributo para a seara secretarial e demais áreas que trabalham e se utilizam de documentos.

Palavras-chave: Gestão de Documentos. Arquivos. Informação.

*Graduanda em Tecnologia em Secretariado, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí - Campus Teresina Central, E-mail: catce.20161sec0450@aluno.ifpi.edu.br.

**Mestre em Tecnologia e Gestão em Educação a Distância, Especialista em Tecnologias Digitais e Novas Educações e em Gestão Pública, Bacharel em Administração e em Direito. Professora Efetiva do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí - Campus Teresina Central, Eixo Gestão e Negócios. E-mail: inara.raulino@ifpi.edu.br.

1 INTRODUÇÃO

O termo Gestão Documental consiste em estudo e pesquisa a respeito da produção de documentos por um organismo produtor, implicando um desafio constante para aqueles que lidam com dados e informações que precisam ser produzidos, recebidos, manipulados, transformados, armazenados e/ou eliminados.

Nesta perspectiva, é necessário dar relevância à administração dos documentos, observando criteriosamente a validade do documento, prazo e volume, visto que, a sua inobservância, ou seja, o descuido em suas etapas (produção, utilização e destinação), resultará em acúmulo de documentos, o que acarretará inúmeros problemas, a exemplo da ineficiência e consequente ausência de competitividade em âmbito empresarial.

A justificativa para realização desta pesquisa, reside na necessidade de um aporte teórico capaz de subsidiar as tomadas de decisões, pois da interferência das informações contidas em grande medida e em documentos, para o entendimento e fluidez de processos produtivos, imprescindíveis à eficiência e ao alcance dos objetivos organizacionais.

Ademais, como futuro profissional de secretariado, a temática merece especial atenção por conter peculiaridades que resultarão em conhecimento para a eficiência e eficácia profissional, que, necessariamente, se desenvolve embasado em informações.

Neste contexto, pretende-se responder à seguinte indagação: o alcance dos objetivos organizacionais está relacionado em que medida à gestão documental?

A hipótese levantada é a de que a gestão de documentos é essencial para a eficiência das organizações no desenvolvimento de processos e tomada de decisão para alcance de objetivos e metas.

Neste sentido, o presente trabalho tem como objetivo geral: analisar a gestão de documento como recurso estratégico para as organizações na Era da Informação. Para alcançá-lo, estabeleceram-se os seguintes objetivos específicos:

1. Apresentar uma abordagem conceitual da Gestão de Documentos;
2. Identificar estudos científicos relevantes com relação à Gestão de Documentos;

3. Investigar ferramentas adotadas para a Gestão de Documentos pelas organizações;

A metodologia utilizada para a realização deste trabalho foi o de pesquisa bibliográfica, com abordagem qualitativa, na qual foram realizadas buscas em bases de periódicos nacionais como: *Scientific Electronic Library Online - SciELO*, Portal de Periódicos, da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES e *Google Acadêmico*, iniciada em janeiro de 2020 e finalizada em janeiro de 2021, utilizando os descritores: gestão de documentos, arquivos, tomada de decisão e informação.

Desta forma, apresentam-se breves considerações acerca dos significados de termos como arquivos, documentos e tabela de temporalidade, que estão ligados à temática de gestão. Aborda-se a arquivística, considerando a origem de documentos, sua evolução e os princípios norteadores até se chegar ao cerne da questão da gestão documental, com seus contributos e desafios para a gestão das organizações.

Por fim, discute-se a importância de sistemas como Sistema de Gestão de Arquivos Digitais (SIGAD) e Gestão Eletrônica de Documentos (GED), Sistema Eletrônico de Informações (SEI), seus aspectos, características e as ferramentas que facilitam no gerenciamento de dados e informações que poderão potencializar a eficiência da gestão documental, por conseguinte subsidiar a gestão organizacional.

2 DOCUMENTOS E ARQUIVOS

Segundo a definição dada pelo Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística - DIBRATE, arquivo pode ser entendido como “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” (BRASIL, 2005, p.27). Por sua vez, documentos está conceituado em DIBRATE como sendo uma “unidade de registro de informações, qualquer que seja o formato ou o suporte”. (BRASIL, 2005, p.73).

Destacamos a importância dos documentos pois, “estão na raiz de todos os atos de causa, efeito e resultados, do para quê, do como, do porquê, do quando e

do quanto, sob todos os pontos de vista, do ser e do existir destas mesmas entidades (públicas ou privadas)” (BELLOTO, 2002, p.08).

E por sua importância e significado os documentos devem ter uma Gestão, porque através da ciência de controle de documentos, as informações estarão mais seguras e melhor distribuídas.

Notadamente, Indolfo (2007), ressalta que:

A gestão de documentos pressupõe essa intervenção no ciclo de vida dos documentos por intermédio de um conjunto das operações técnicas e processos que governam todas as atividades dos arquivos correntes e intermediários e que são capazes de controlar e racionalizar as atividades desde a produção e uso até a destinação final dos documentos. (INDOLFO, 2007, p.18).

Neste aspecto, concatenado aos documentos e à sua gestão está a arquivística, pois ambos fazem parte um de sistema essencial, onde todos os fatos e atos estão ou estarão em necessidade de conhecimento um do outro.

Assim, segundo preceitua Rodrigues (2006, p.09) “cada documento encontrará seu significado, dentro do conjunto ao qual pertence, desde que mantida a organicidade do arquivo”, ou seja, a atuação do conhecimento de gestão tem impacto, onde quer que sejam produzidos, pois, em plena atuação as organizações podem gerar milhares de materiais físicos e virtuais, onde cada um possui seu valor e devem ser dispersados criteriosamente com base na sua importância e vigência.

Deste modo, ao se comparar as organizações do passado com as da atualidade, já se vislumbrava naquele tempo, um prelúdio sobre as formas e maneiras de preservar e administrar os documentos considerados relevantes, seja em templos sociais, bibliotecas e até mesmo igrejas, apresentando-nos princípios que se deve observar na Gestão de Documentos e que merecem destaque na seção a seguir.

2.1 PRINCÍPIOS DA GESTÃO DE DOCUMENTOS

Reconhecendo-se que todas as áreas científicas são regidas por princípios, a Gestão de Documentos está diretamente ligada à ciência arquivística e à aplicação dos fundamentos desta em seu controle e aperfeiçoamento.

O Princípio do Respeito aos Fundos, hoje conhecido como Princípio da Proveniência, tem como “obrigatoriedade de não mesclar conjuntos documentais arquivísticos (fundos) de origens diferentes, prevendo uma articulação do organismo produtor do documento com a função que este representa” (SOUZA, 2012, p.2). Portanto, preceitua que um arquivo ao ser produzido por uma entidade, não pode ser misturado a outras entidades produtoras.

O Princípio da Indivisibilidade ou Integridade Arquivística deriva do Princípio da Proveniência, o qual aduz que os “fundos de arquivo devem ser preservados sem dispersão, mutilação, alienação, destruição não autorizada ou adição indevida” (BELLOTO, 2002, p. 21).

Logo, depreende-se que esses princípios constituem fonte cabal da Gestão de Documentos, pois a ausência de implementação de algum desses princípios ao plano administrativo, pode gerar um caos aos processos e atividades de tais organismos.

Ademais, outro importante princípio que reflete a importância de envolvimento e comprometimento na Gestão de Documentos, independentemente do espaço, é o da *Organicidade*. Entendida como “qualidade segundo a qual os arquivos espelham a estrutura, funções e atividades da entidade produtora/acumuladora em suas relações internas e externas” (BELLOTO, 2002, p. 21).

Assim, a partir deste conceito, não se pode desvincular a Gestão de Documentos de nenhum de seus eixos, pois as demais atividades das organizações dependem do bom uso desses princípios.

2.2 GESTÃO DE DOCUMENTOS

A Gestão de Documentos teve seu desenvolvimento baseado em diversos fatores e áreas, sendo de extrema importância para as organizações públicas ou privadas. No Brasil, a Lei nº 8.159/91, artigo 3º, considera gestão de documentos como sendo:

[...] o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente (BRASIL, 1991, [S.P]).

No entanto, Paes (2004), determina três fases da Gestão de Documentos, quais sejam na produção, utilização e avaliação ou destinação dos documentos, em que esta última é considerada a mais importante em virtude da análise e da avaliação que resultará na destinação final dos documentos.

Assim na produção, as atividades do órgão ou setor devem produzir somente o essencial. Na utilização onde estão as atividades de protocolo, expedição e organização, deve haver as normas de acesso. Já na avaliação os documentos acumulados poderão ser eliminados conforme tabela de temporalidade.

Consoante o caderno de Gestão de Documentos (2012), elaborado pelo Instituto Federal do Paraná para o Sistema Escola Técnica Aberta do Brasil – e-Tec Brasil, a gestão de documentos tem por objetivo:

- Organizar a produção, administração, gerenciamento, manutenção e destinação dos documentos de modo eficiente;
 - Agilizar a eliminação de documentos que não tenham valor administrativo, fiscal, legal, histórico e/ou científico;
 - Assegurar o acesso à informação governamental quando e onde se fizer necessária ao governo e aos cidadãos;
 - Garantir a preservação e o acesso aos documentos de caráter permanente.
- (E-TEC, 2012, p. 17).

Percebe-se, pois, que a Gestão de Documentos é condicionada à destinação de documentos, que objetiva o melhor posicionamento destes ao serem lançados aos arquivos por meio da Tabela de Temporalidade dos Documentos (TTD).

Assim, conforme Quadro 01, Bernardes e Delatorre (2008) fazem menção de que os documentos devem ser selecionados de acordo com sua finalidade.

Quadro 01: Ciclo de vida dos documentos.

Idade	Vigência	Nomenclatura
1ª Idade CORRENTE	Documentos em tramitação e de consulta frequente.	Arquivo Corrente
2ª Idade INTERMEDIARIA	Documentos com pouco uso, que aguardam destinação final, pré-arquivo.	Arquivo Intermediário
3ª Idade PERMANENTE	Documento preservado pelo valor histórico.	Arquivo Permanente

Fonte: Adaptado de Bernardes; Delatorre (2008, p.10).

Pelo exposto, verifica-se que esse padrão de temporalidade, serve como primeiro passo na gestão de atividades documentais de órgãos responsáveis pela política arquivística.

Destaque-se que Arquivo Corrente ou de 1.^a idade são documentos que estão em frequente tramitação, com vigência e com funções imediatas (administrativo, fiscal, legal) que determinaram sua produção ou recebimento no cumprimento de atividades, os quais se encontram junto aos órgãos produtores/acumuladores em razão de sua vigência e curso.

Assim, as tarefas de um Arquivo Corrente dividem-se em cinco setores distintos: protocolo, expedição, arquivamento, empréstimos, consulta e destinação, cuja seleção contribui para o descarte e classificação do tipo de documento (PAES, 2004).

Os Arquivos Intermediários ou de 2.^a idade são aqueles oriundos do arquivo corrente e de pouco uso, que aguardam seu destino. O Arquivo Permanente ou de 3.^a idade, são documentos “[...] preservados em definitivo em virtude de seu valor histórico, testemunhal, legal, probatório e científico-cultural. Como fonte de pesquisa são liberados para consulta, sendo permitido o acesso ao público em geral”. (BERNARDES; DELATORRE 2008, p.10).

É importante destacar, que no âmbito das instituições públicas, ao ser aprovada a destruição de seus documentos, deve-se divulgar publicamente a relação de documentos destinados à destruição.

E quando destruídos, “conta-se o prazo de 30 a 45 dias para manifestação de alguma pessoa física ou jurídica para possível retirada de documentos ou emissão de cópias” (PAJEÚ; ARAÚJO, 2020, p.22).

Assim, além das técnicas para Arquivo Corrente, é fundamental a eficiência da equipe responsável, pois, a depender do caso, imprescindível uma comissão para conduzir e autorizar a gestão de documentos.

Percebe-se que essas etapas e processos, na administração dos documentos precisam ser realizadas por pessoas com qualificação, todavia, nem sempre as organizações as dispõem, ocorrendo apenas o manejo desse material produzido. Note-se, pois, a complexidade, visto que um documento pode ser atribuído a inúmeros valores, a depender da natureza a que ele foi constituído, inclusive o de nenhum valor à organização.

2.3 GESTÃO DE DOCUMENTOS E SUA CORRELAÇÃO COM A GESTÃO ORGANIZACIONAL.

Organizações, sejam públicas ou privadas, de grande ou pequeno porte, utilizam alguma categoria de informação ou conhecimento para desenvolver processos, sejam em simples atividades rotineiras ou mais complexas tomadas de decisão, de modo a atingir sua missão.

No contexto empresarial, refere-se a atingir patamares de eficiência e competitividade. Corroborando, recorre-se à explicação de Laudon e Laudon (2004):

Processos de negócios referem-se aos métodos exclusivos segundo os quais o trabalho é organizado, coordenado e focado para produzir um produto ou serviço de valor. Desenvolver um novo produto, gerar pedido de compra e cumpri-lo ou contratar um funcionário são exemplos de processos de negócios, e o modo como as organizações realizam esses processos de negócios pode ser uma fonte de força competitiva. (LAUDON & LAUDON, 2004, p. 06).

Assim, existe a necessidade contínua por informações organizadas e padronizadas de forma a proporcionar uma recuperação fácil da informação e em tempo hábil à resolução de problemas, a apoiar a tomada de decisões, à coordenação e ao controle de uma organização.

O desenvolvimento dos processos, sua eficácia e eficiência em muito esta relaciona na maneira como as organizações controlam seus documentos. Não adiante somente destinar os documentos aos devidos lugares, deve-se utilizar da melhor forma as inúmeras informações neles contidos.

Sobre o assunto Teixeira e Aganette (2018, p. 05), mencionam que “a gestão de documentos e informações configuram-se, reconhecidamente, um pré-requisito para projetos de mapeamento e modelagem de processos”. Assim sendo, em tomadas de decisão, estipulação de metas, levantamento de dados, mapeamento ou simples guarda destes, exigem para o bom desenvolvimento dos processos e uma gestão de qualidade é uma equipe ou profissional voltado para a gestão documental.

Garantir a tramitação célere de informação para processo de gestão organizacional é um fator de relevância para as empresas que buscam a excelência e destaque no mercado. Logo, independentemente de ser pública ou

privada as organizações em devem manter sempre o bom funcionamento de seus departamentos.

3 METODOLOGIA

O presente trabalho é caracterizado como pesquisa aplicada, quanto à sua natureza, pois “objetiva gerar conhecimento para aplicação da prática, dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais”. (SILVA e MENEZES, 2001, p. 20).

De caráter exploratório, pois, como explica Severino (2007, p. 123) “busca apenas levantar informações sobre determinado objeto, delimitando assim um campo de trabalho, mapeando as condições de manifestação desse objeto”, ou seja, objetiva maior conhecimento ao pesquisador sobre determinado assunto.

Assim, dentre os métodos possíveis de pesquisa, a realizada para acepção deste trabalho foi, a revisão bibliográfica, que conforme ensina Gil (2010, p.69), pode ser “desenvolvida a partir de materiais já elaborados, constituídos principalmente de livros e artigos científicos”, ou seja, a partir de contribuições de autores já registrados (SEVERINO, 2007) que somado a leis, manuais e conteúdo de sites especializados, apresentam-se como suporte para o desenvolvimento desta pesquisa.

Objetivando tornar mais íntima as conexões que envolvem a temática Gestão de Documentos, iniciou-se pela busca de arcabouço conceitual utilizando-se como principais fontes o Conselho Nacional de Arquivologia – CONARQ e o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística - DIBRATE, além de autores que imprimem esforços na discussão que envolvem gestão de documentos, arquivo e informação.

Assim, para identificar estudos científicos relacionados à Gestão de Documentos, iniciou-se esta pesquisa em janeiro de 2020 até meados de janeiro de 2021, seguindo filtros de busca, como o estabelecimento das bases de dados de pesquisa, que a priori foram: *Scientific Electronic Library Online - SciELO*, Portal de Periódicos, da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior-CAPES e Google Acadêmico.

Contudo, a busca se intensificou no *Google Acadêmico*, por apresentar imensa quantidade de material sobre o tema e por apresentar melhor manuseio na plataforma.

Por conseguinte, estabeleceu-se, o lapso temporal das publicações, que compreendeu o período entre **2014 a 2021**, utilizando os descritores: gestão documental, arquivo e informação.

Não obstante, por suas importantes obras sobre Gestão de Documentos e a arquivística, Paes (2004) e Belloto (2002) foram amplamente mencionadas do texto. A pesquisa teve ainda, como filtro, textos nacionais que se aproximavam da temática e dos princípios que envolvem o assunto, sempre tomando cuidado para analisar os textos, buscando critérios como palavras chaves e publicações.

Trata-se, pois, de pesquisa qualitativa, pois da busca por “interpretar os fenômenos ao invés de provar hipóteses por quantificações estatísticas” (MACÊDO; EVANGERLANDY, 2018, p. 73), aplicando-se critérios objetivos como base de dados, lapso temporal de publicação para a seleção de objeto de análise. Assim apresenta-se o percurso metodológico deste trabalho, que apresenta revisão de literatura, com conceitos sobre documentos e arquivos, Gestão de Documentos e sua relação entre Gestão de Documentos e Gestão Organizacional. Logo, em resultados e discussões, apresenta-se quadro comparativo de produções científicas, finalizando-se com as considerações sobre importância da Gestão de Documentos e o gerenciamento de organizações.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 ABORDAGEM CIENTÍFICA À GESTÃO DE DOCUMENTOS

Dentre os objetivos da presente pesquisa, está a análise da Gestão de Documentos como recurso estratégico para as organizações na Era da Informação. Para tanto, buscou-se identificar estudos científicos relacionados à temática, através da utilização de contributos, além de evidenciar ferramentas de controle documental.

No Quadro 02, a seguir, estão reunidos recortes de algumas produções científica, relacionados à temática em análise e de acordo com parâmetros metodológicos pré-estabelecidos.

Quadro 02: Recorte da produção científica relacionada à temática Gestão de Documentos.

Título	Autor	Ano
A responsabilidade do gestor da informação na gestão documental e no processo de descarte legal de documentos arquivísticos	PAJEÚ, Hélio Márcio; ARAÚJO, Jefferson Andrade de.	2020
Benefícios e Dificuldades na Implantação do SEI por uma Equipe de Gestão Documental: o caso do DMAE.	SILVA, Priscilla Maio da.	2019
Gestão documental: a gestão em um escritório de advocacia.	ALEIXO, Diana Vilas Boas Souto; LOPES, Marlene Teixeira.	2019
Gestão da Produção em Foco - Volume 38 (pp.136-145)	MOYSÉS, David de Almeida; GEWEHR, Brenda Baumann; MORAIS, Isabella Helena Tavares de; MARIANO, Ari Melo; OLIVEIRA, Edgard Costa.	2019
A guarda terceirizada como integrante da gestão documental.	COSTA, Graziela da; BEDIN, Sonali Paula Molin.	2018
Cenário da Gestão Documental na Colômbia: Percursos e Desafios.	MONTOYA-MOGOLLON, Juan Bernardo; MADIO, Telma Campanha de Carvalho.	2018
Os processos de Negócio, a Gestão de Documentos e os Fluxos Documentais: algumas perspectivas e relações.	TEIXEIRA, Livia Marangon Duffles; AGANETTE, Elisângela Cristina.	2018
O profissional de secretariado e a gestão documental: processo de implantação de arquivo digital em uma organização do setor privado.	PICCOLI, Águeda Luiza; MOREIRA, Kátia Denise; MARTINS Cibele Barsalini.	2017
A importância da gestão documental no contexto do acesso aos documentos e difusão dos arquivos.	PRADE, Aline Marcia; PEREZ, Carlos Blaya.	2017
Soluções em ECM (<i>Enterprise Content Management</i>) e softwares para repositórios: convergência de requisitos nas atividades para gestão documental.	RIBEIRO, Cláudio José Silva.	2017
Gestão Documental e direito de acesso: Interface	BERNARDES, Ieda Pimenta.	2015

A importância da gestão documental para controle e recuperação de documentos de arquivo.	GOMES, Gisele da Cruz.	2014
Gerenciamento Eletrônico de Documentos: A Preservação da informação e diretrizes para implantação.	MENEZES, Laurene Rodrigues de.	2014

Fonte: Desenvolvido pela autora, 2021. PRADE, Aline Marcia ; PEREZ, Carlos Blaya

Dentre estas produções, destacamos a de Menezes (2014), que explica que a Gestão de Documentos, visa controlar desde a produção do documento até seu destino final e destaca que gerenciar o processo das informações traz ao processo rapidez e fácil o manuseio dos arquivos.

Assim, nota-se que os sistemas informatizados auxiliam os processos de controle da informação, ou seja, Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos (SIGAD) e Gestão Eletrônica de Documentos (GED), bem como outras ferramentas eletrônicas, fazem parte das formas de controle documental, que almejam a economia e otimização de tempo, considerando as técnicas arquivísticas em busca da eficiência.

Destaca-se os estudos de Silva (2019) que esclarecem sobre as transformações decorrentes de uma migração da forma antiga de controle dos documentos para os sistemas informatizados, apresentando uma pesquisa detalhada sobre a implantação do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), destacando os métodos utilizados para transição, transferência e permanência nesse meio de Gestão de Documentos.

Nesse contexto, vale destacar o SEI que é o método de controle e armazenamento de informações e documentos, criado pelo Tribunal Regional Federal da Quarta Regional (TRF4), que “funciona desde 2009, transformando, a cultura do TRF4, que hoje é totalmente eletrônico, com todos os processos administrativos virtuais no SEI, bem como os processos judiciais que tramitam no processo eletrônico (e-proc) da Justiça Federal da 4ª Região”, repercutindo entre entidades que possuem um grande volume de informações importantes. (TRF4, 2014, s.p).

O SEI apresenta vantagens, entre as quais destacam-se:

- Portabilidade: 100% Web e pode ser acessado por meio dos principais navegadores do mercado: Internet Explorer, Firefox e Google Chrome;

- Acesso Remoto: em razão da portabilidade já mencionada, pode ser acessado remotamente por diversos tipos de equipamentos, como microcomputadores, notebooks, tablets e smartphones de vários sistemas operacionais (Windows, Linux, IOS da Apple e Android do Google). Isto possibilita que os usuários trabalhem a distância; [...]
- Tramitação em múltiplas unidades: incorpora novo conceito de processo eletrônico, que rompe com a tradicional tramitação linear, inerente à limitação física do papel. Deste modo, várias unidades podem ser demandadas simultaneamente a tomar providências e manifestar-se no mesmo expediente administrativo, sempre que os atos sejam autônomos entre si. (SILVA, 2019 apud MEDEIROS, 2015, p.16).

Mostra-se promissor e atrativo desenvolver uma gestão de documentos, que apresente todas essas vantagens supracitadas. No entanto, ao longo do processo de implementação do mesmo ocorreram situações que dificultavam a sua implementação.

Segundo a autora, Silva (2019), houve dificuldades em dar cumprimento aos fluxos dos processos pela indisponibilidade de agenda dos responsáveis pela visita técnica; resistência de servidores com formação superior em realizar atividades consideradas administrativas; falta de infraestrutura e recursos técnicos; criação de formulários, disponibilização de acesso externo; inclusão no Sistema de áreas que eram reconhecidas, internamente, por atribuições específicas; entre outras situações.

Já Prade (2017), discute a importância de ferramentas de gestão associada a difusão, compreendida como a divulgação ou a propaganda do arquivo e dos serviços que este coloca à disposição dos usuários. Destaca o progresso da Gestão de Documentos (GD), sobretudo quando utiliza meios informatizados e sistemas eletrônicos e adapta as mudanças trazidas pela Era Digital, assim essa difusão também cabe aos arquivos digitais.

Convém ressaltar que a Gestão de Documentos, apresenta-se diferente em cada região ou país. Verifica-se, por exemplo que a Gestão de Documentos da Colômbia em comparação ao Brasil, teve um atraso na sua implementação e desenvolvimento. Sendo que naquele, os arquivos e documentos das entidades começaram a ser considerados de interesse nacional no final da década dos anos oitenta (MOGOLLÓN; MADIO, 2018).

Mogollón e Madio (2018), posicionam-se no sentido de que:

O surgimento da legislação baseada nos processos de Gestão Documental na Colômbia é relativamente recente. Desde a criação da Lei 80 de 1989 que dá surgimento ao *Archivo General de la Nación*, o esforço

desse organismo para criar leis e normas que melhorassem as práticas documentais em entidades públicas e privadas, continua vigente. Porém, ainda há muito o que fazer no que se refere ao documento arquivístico digital, principalmente, no âmbito das entidades privadas (MOGOLLÓN; MADIO, 2018, p. 08).

A Colômbia busca automação e aceleração de ferramentas eletrônicas na gestão de documentos, para com isso, diminuir seu atraso frente aos outros países. No entanto, alguns autores, preconizam que não adianta atingir uma automação na gestão documental e utilizar esse formato a prejudicar o processo de informação e controle desses documentos.

Bernades (2015), relata que existe uma fragilidade quanto as ferramentas de gestão de documentos informatizadas.

Entretanto, as informações confiáveis são aquelas registradas, independentemente do suporte ou formato, com contexto, organicidade e valor de prova, ou seja, são as informações contidas em documentos de arquivo. [...]. Nesse contexto, parece evidente que o acesso decorre, sobretudo, da gestão documental e do tratamento das informações e não apenas de infraestrutura tecnológica, como querem nos convencer os apelos do mercado e como parecem acreditar muitos gestores e dirigentes públicos. (BERNADES, 2015, p. 4).

Nesse contexto, extraímos dos estudos sobre Gestão de documentos, a pacificação e entendimento, que os precedentes de arquivísticas são intrínsecos e imprescindíveis à GD, assim como a inserção de novas ferramentas que viabilizem um manuseio mais célere e seguro da Gestão Documental.

Assim, faz-se necessário, uma rede de sistemas com potenciais de armazenamento e distribuição documental, abrangendo a capacidade ainda de preservação dos documentos, com base da tabela de temporalidade e preparação das pessoas que manuseiam e trabalham com esses materiais.

4.2 TÉCNICAS PERTINENTES

O objetivo da gestão é ter um sistema prático de controle e organização que possibilite um rápido e eficiente manejo no uso diário de documentos, com técnicas clássicas de arquivo que podem auxiliar no seguinte propósito:

- Elaborar uma política de gestão de documentos arquivísticos;

- Conhecer a estrutura e funções da instituição;
- Identificar os tomadores de decisão da administração estratégica;
- Identificar os processos e os documentos gerados;
- Analisar os fluxos de trabalho;
- Desenvolver estratégias de implementação ou adequação do sistema de gestão de documentos;
- Subsidiar, com instrumentos técnico-científicos, a implementação da gestão de documentos e dos serviços arquivísticos;
- Identificar problemas e propor soluções quanto à gestão de documentos no âmbito da administração pública. (UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, manual de gestão de documentos de arquivo, 2015, p.09).

Conclui-se que as técnicas, bem executadas e empregadas rotineiramente, garantem uma boa atuação na administração de documentos, especialmente se bem associadas aos sistemas de informação.

4.2.1 Meios Eletrônicos e sua Eficiência

A implantação de sistemas eletrônicos de arquivos em Gestão de Documentos viabiliza a economia de tempo e espaço. Os meios eletrônicos aplicados em documentos, são cada vez mais usados no gerenciamento de documentos, já que sua praticidade crescente está inserida na sociedade da informação.

Para Menezes (2014), a gestão de documentos não se destina somente a aplicação em documentos em papel, ela também pode ser aplicada a documentos eletrônicos, essa nova forma de gerência traz muita praticidade e com a crescente sociedade da informação seu uso é cada vez mais constante.

Desse modo, por intermédio de meios eletrônicos, a gestão nas atividades de preservação e manutenção documental nas instituições, proporciona vantagens no gerenciamento de tempo e volume, pois, se comparado aos materiais físicos, ocupam menor espaço e podem ser encontrados com maior facilidade.

Atualmente, programas como SIGAD e GED, fazem parte de conjunto de inovações que contribuem na otimização da gestão documental, e se aplicados em instituições, sejam públicas ou privadas, trazem potencialização no fluxo e guarda permanente de seus documentos.

Neste ponto, orienta a Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos (CTDE), a contratação de solução de (SIGAD), pois nele pode ser encontrado não só a definição, mas também as vantagens de seu uso, senão vejamos:

O Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos é um sistema que controla o ciclo de vida dos documentos arquivísticos. A gestão arquivística de documentos compreende a captura, a tramitação, a utilização e o arquivamento até a sua destinação final, isto é, eliminação ou recolhimento para guarda permanente. Uma solução SIGAD (conjunto de procedimentos de gestão arquivística de documentos e de tecnologias da informação) pode ser implementada por um único software ou pela integração de diversos softwares. (CONARQ, 2011, p. 01).

O foco do SIGAD é o controle completo do ciclo de vida do documento, o que inclui a captura (independentemente do sistema ou ferramenta que o produziu) até a destinação final, seguindo os procedimentos da gestão arquivística de documentos (CTDE).

Dentre as pesquisas mais recentes, os autores (MOYSÉS; GEWEHR; MORAIS; MARIANO; OLIVEIRA, 2019) em sua obra, defendem “a existência de seis sistemas e ferramentas capazes de auxiliarem as organizações, além de oferecer contribuições valiosas, como, maior controle dos processos e documentos, diminuição de custos, entre outros”. Listaremos apenas três dos sistemas apontados no brilhante trabalho de pesquisa desses autores.

Quadro 03: Sistemas e ferramentas que auxiliam as organizações na Gestão de Documentos

Tecnologia	Definição
Enterprise Content Management (ECM)	É uma combinação dinâmica de estratégias, métodos e ferramentas, usada para capturar, gerenciar, armazenar, preservar e fornecer informações que suportam os principais processos organizacionais. O termo ECM tem sido usado em para designar uma plataforma para gerenciar documentos eletrônicos
Business Process Management (BPM)	É uma abordagem de gestão que procura entender e melhorar o desempenho das empresas, adquirindo conhecimento, modelando e melhorando seus processos. Utilizada para identificar, projetar, executar, documentar, medir, monitorar, controlar e melhorar os processos de negócios a fim atingir resultados consistentes e alinhados com os objetivos estratégicos de uma organização.
CMIS	É baseado na plataforma principal do Java e é usado principalmente para design, desenvolvimento, implementação e gerenciamento de software rápido. O framework J2EE fornece aos desenvolvedores um bom ambiente de desenvolvimento de aplicativos de escalabilidade. Através do método baseado no componente, podem-se projetar aplicativos corporativos.

Fonte: Adaptado de (Moysés; Gewehr; Moraes; Mariano; Oliveira. 2019, p.146).

Ademais, outro sistema está bem vigente e crescendo em organizações, sobretudo nas públicas. O SEI de forma geral está com muita aceitação, por ser uma ferramenta tão singular e eficaz da gestão de documentos e informações. A exemplo da Prefeitura de Teresina (Piauí) e do Tribunal de Justiça do Piauí, que oferece aos seus usuários e servidores a utilização dessa ferramenta eletrônica de controle.

Esse sistema tem contribuído imensamente não só para o controle e gestão de documentos, mas também é uma ferramenta importantíssima de comunicação entre as instituições. Em 2020, após alguns meses de transformações impostas pela pandemia do COVID 19 na forma de viver e se relacionar, a implantação do sistema por algumas instituições, deve um salto significativo, passado a cooperação de uso em mais 9 (nove) instituições pelo Brasil. Entre universidades, Ministérios Públicos e Tribunais (TRF4,2020).

Ainda que estes métodos sejam alvos para a meta de controle de documentos eletrônicos, existe a necessidade do comprometimento no manuseio e na disciplina quanto ao seu emprego. Não basta a aplicação da tecnologia, é necessário aplicar os princípios e métodos de arquivística.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Muitas são as barreiras quando se fala em gestão de Documentos. Especialmente quando existe um grande volume de material produzido pela instituição, seja ela pública ou privada. Assim, para o manuseio destes registros é preciso qualificação, agilidade e comprometimento. Tudo isso associado as técnicas clássicas de arquivística, administração e as inovações tecnológicas.

Assim, o presente trabalho trouxe conceitos e definições acerca dos elementos que regem a Gestão de Documentos e a arquivística, uns formulados há bastante tempo, como os trazidos por (PAES 2004) e outros bem atuais (PAJEU; ARUJO, 2021), porém todos com o mesmo entendimento e coerência quando as suas definições de Gestão de Documentos.

A análise dos estudos sobre Gestão de Documentos, neste trabalho, baseia-se em produções de autores como INDOLFO (2007), RODRIGUES (2006) e MENEZES (2014), que defendem que, para se alcançar melhores resultados na

aplicação da Gestão de Documentos, necessário a utilização das técnicas arquivísticas de controle de material produzido, conjuntamente a aplicação de ferramentas mais atuais, como sistemas informatizados de gestão eletrônica de documentos. Ou seja, trazem uma visão clássica, porém com a indispensável automação de Gestão documental.

Na apreciação das produções mais recentes sobre a temática, tem-se a tendência pela total automação das atividades de Gestão de Documentos. O que se insurge, nas proporções que as empresas/instituições tem maior produção de material, a ser controlado, ou seja, quanto mais elementos produzidos, maior exigência de ferramentas ligadas a tecnologia e automação.

Nesse sentido, destaca-se a reflexão sobre o perigo de se produzir documentos digitais, sem a preservação e devida atenção aos acervos físicos. Assim, torna-se impar à Gestão Documental a qualificação dos profissionais que estão à frente desses setores. Pois, ainda que seja aperfeiçoado os sistemas eletrônicos, o fator humano é fundamental na harmonização do processo de Gestão de Documentos.

Com isso ao adotar os sistemas de Gestão Eletrônica de documentos, tais como SIGAD ou o mais recente como SEI, que contribuem significativamente para a agilidade, segurança e praticidade. Deve-se adotar medidas e procedimentos que cumulados podem potencializar a gestão documental. Tais sejam:

- Qualificar as pessoas que trabalham com os documentos ou que são responsáveis por estes;
- Identificar os tomadores de decisão estratégica;
- Elaborar políticas de manuseio e controle dos documentos;
- Elaborar processos para os documentos gerado;
- Difundir os critérios e meios de uso;
- Controlar os meios e fluxo dos documentos (de preferência de forma sistematizada);
- Fazer periodicamente a atualização dos métodos e das atividades que envolvem a gestão documental.

Considerando o que foi observado nos trabalhos científicos e as produções bibliográficas, conclui-se que a Gestão de Documentos é muito importante as

instituições públicas ou privadas e será forma de equilíbrio das atividades, por meio do controle dinâmico das informações.

DOCUMENTAL MANAGEMENT IN INSTITUTIONS: A CHALLENGE IN THE CURRENT

ABSTRACT

This article aims to demonstrate the need for Document Management as an essential tool in the dynamics of organizations, whether public or private, to achieve the objectives and organizational goals, resulting from business processes characterized, essentially, by the generation and aggregation of documents, both in the physical and digital environments. Therefore, this bibliographic research is justified by the need for a theoretical contribution capable of demonstrating the importance of Document Management (DG) to support managers in the understanding and fluidity of productive processes, in decision making and proposing actions towards the organizational effectiveness. In this sense, in order to analyze document management as a strategic resource for organizations in the Information Age, we sought to present a conceptual approach to Document Management; identify relevant scientific studies in relation to DG; investigate tools adopted for GD by organizations, as well as, identify and highlight theoretical elements, maneuvers and tools that have been used in recent years for GD, above all, without leaving archival and administrative precepts. The bibliographic with a qualitative approach was used as a research method. And the results obtained were constituted by a comparative method, through the analysis and comparison of previous studies on DG. The results were also based on information about the current evolutionary and transformative moment of Document Management in the digital age. Therefore, it is recognized in this writing, the contribution to the secretarial field and other areas that work and use documents

Keywords: Document management. Files. Information.

REFERÊNCIAS

ALEIXO, D. V. B. S; LOPES, M. T. Gestão documental: a gestão em um escritório de advocacia. **Informações@Profissões**. Londrina, v. 8, n. 1, p. 46 – 59, 2019. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/infoprof/article/view/36320>. Acesso em: 22 fev. 2021.

BELLOTTO, H. **Arquivística objetos, princípios e rumos**. São Paulo. Associação de Arquivistas de São Paulo, 2002,41p. Disponível em: <https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/03/arquivc3adstica-objetos-princc3adpios-e-rumos.pdf>. Acesso em: 11 fev. 2021.

BERNARDES, I. P.; DELATORRE, H. **Gestão Documental Aplicada**. Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008, 54 P. Disponível em: http://www.arquivoestado.sp.gov.br/site/assets/publicacao/anexo/gestao_documentoal_aplicada.pdf. Acesso em: 08 mar. 2020.

BERNARDES, I. P. **Gestão documental e direito de acesso**: interfaces. Acervo, v. 28, n. 2, p. 164-179, 27 nov. 2015. Disponível em: <http://revista.arquivonacional.gov.br/index.php/revistaacervo/article/view/616/667>. Acesso em: 20 fev. 2020.

BRASIL, Arquivo Nacional. **Gestão de documentos**: conceitos e procedimentos básicos. Rio de Janeiro: 2017. Disponível em: <http://siga.arquivonacional.gov.br/index.php/gestao-de-documentos-digitais/55-gestao-de-documentos>. Acesso em: 11 fev. 2021.

_____. CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. **Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. Disponível em: https://www.gov.br/conarq/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/dicionrio_de_terminologia_arquivistica.pdf. Acesso em: 18 fev. 2021.

_____. CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. **Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos**. Disponível em: <http://conarq.arquivonacional.gov.br/conarq/orientacoes-tecnicas.html>. Acesso em: 22 fev. 2021.

_____. Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991. **Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.html. Acesso em: 22 fev. 2021.

_____. TRF4, **SEI**: sistema do TRF4 adotado em mais de 40 órgãos dos três Poderes reúne representantes em Porto Alegre. Porto Alegre. TRF4,2014. Disponível em: https://www.trf4.jus.br/trf4/controlador.php?acao=noticia_visualizar&id_noticia=10667. Acesso em: 05 de mar. 2021.

_____. TRF4, TRF4 assina cessão de uso do SEI com nove instituições. Porto Alegre. TRF4, 2020. Disponível em: https://www.trf4.jus.br/trf4/controlador.php?acao=noticia_visualizar&id_noticia=15575. Acesso em: 04 de mar. 2021.

_____. UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **Manual de gestão de documentos de arquivo**. Resolução nº 0137/2015 de 03 dezembro de 2015. Dispõe sobre os procedimentos de Gestão de Documentos de Arquivo da Universidade de Brasília. Brasília. Coordenação de Gestão de Documentos, 2015. Disponível em: https://www.arquivocentral.unb.br/images/documentos/Manual_de_Gesto_de_Documentos_da_UnB.pdf. Acesso em: 21 fev. 2021.

COSTA, G.; BEDIN, S. P. M. **A guarda terceirizada como integrante da gestão documental**. Archeion online, v. 6, n. 1, p. 112-129, 2018. DOI: 10.22478/ufpb.2318-6186.2018v6n1.35510. Acesso em: 22 fev. 2021.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOMES, G. C. **A importância da gestão documental para controle e recuperação de documentos de arquivo**. 2014. 48p. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Arquivologia). Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2014. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/bitstream/1/8861/1/TCC%20VERS%C3%83O%20FINAL%20COMPLETA%20-%20GISELE%20DA%20CRUZ%20GOMES.pdf>. Acesso em: 12 fev. 2021.

INDOLFO, A. C. **Dimensões político-arquivísticas da avaliação de documentos na Administração Pública Federal (2004-2012)**. Rio de Janeiro, 2013. Disponível em : <http://ridi.ibict.br/handle/123456789/893>. Acesso em: 22 fev. 2021.

INDOLFO, A.C. **Gestão de documentos**: uma renovação epistemológica no Universo da arquivologia. Arquivística.net, v. 3, n. 2, 2007, p. 28-60, 2007. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/50444>. Acesso em: 12 fev. 2021.

MACÊDO, F. C.S. & EVANGERLANDY, G.M. **Pesquisa**: passo a passo para elaboração de trabalhos científicos. Teresina: MACÊDO, F.C.S, 2018.

MENEZES. L. R, – **Gerenciamento Eletrônico de Documentos**: A Preservação da informação e diretrizes para implantação. Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação em Arquivologia, da Universidade Federal da Paraíba. UFPB, João Pessoa, 2014. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/1209>. Acesso em: 21 fev. 2021.

MONTOYA-MOGOLLÓN, J. B.; MADIO, T. C. C. Cenário da gestão documental na colômbia: percursos e desafios. **Páginas A&B, Arquivos e Bibliotecas** (Portugal), n. 9, p. 28-45, 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/70340>. Acesso em: 22 fev. 2021.

MOYSES, D. d, GEWEHR, B. B., MORAIS, I. H., MARIANO, A. M., & OLIVEIRA, E. C. In book: **Gestão da Produção em Foco**. v. 38, Cap. 13, p. 136-145. 2019. Editora Poisson. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/338421701_Gestao_da_Producao_em_Foco_Volume_38_Capitulo_13_Uma_revisao_sistematica_da_literatura_sobre_tecnologias_da_gestao_de_documentos. Acesso em: 21 mar. 2021.

PAES, M. L. **Arquivo Teoria e Prática**. 3º ed. Editora FGV, 2004.

PAJEÚ, H. M.; ARAÚJO, J. A. de. A responsabilidade do gestor da informação na gestão documental e no processo de descarte legal de documentos arquivísticos. **BIBLOS**, [S. l.], v. 34, n. 2, 2020. DOI: 10.14295/biblos.v34i2.11605. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/11605>. Acesso em: 21 fev. 2021.

PICCOLI, A.L; MOREIRA, K. D. e MARTINS, C. B. O profissional de secretariado e a gestão documental: processo de implantação de arquivo digital em uma organização do setor privado. **Biblionline**, João Pessoa, v. 12, n. 4, p. 85-102, 2016. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/275771304_O_Profissional_de_Secretariado_e_a_Gestao_Documental_Processo_de_Implantacao_de_Arquivo_Digital_e_m_uma_Organizacao_Privada. Acesso em: 12 fev. 2021.

PRADE, A. M.; PEREZ, C. B. A importância da gestão documental no contexto do acesso aos documentos e difusão dos arquivos. **ÁGORA: Arquivologia em debate**, [S. l.], v. 27, n. 54, p. 226–253, 2017. Disponível em: <https://agora.emnuvens.com.br/ra/article/view/626>. Acesso em: 22 fev. 2021.

RODRIGUES, A, M. L. **A teoria dos arquivos e a gestão dos documentos. Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v.11. n.1, p. 102-117, jan/abr. 2006. Belo Horizonte. Disponível: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v11n1/v11n1a09.pdf>. Acesso em: 08 mar. 2020.

SEI, Sistema do TRF4 adotado em mais de 40 órgãos dos três Poderes reúne representantes em Porto Alegre. [S.]: Virtual Books,2014. Disponível em: https://www.trf4.jus.br/trf4/controlador.php?acao=noticia_visualizar&id_noticia=10667. Acesso em: 26 jan. 2021.

SEVERINO, A.J. **Metodologia do trabalho científico**. 23 Ed. Rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, E. L. MENEZES, E. M. **Metodologia da Pesquisa e elaboração de dissertação**. 3 ed. Ver. Florianópolis: Atual, 2001.

SILVA, Priscila Maio da. Benefícios e dificuldades na implantação do SEI por uma Equipe de Gestão Documental: o caso do DMAE. 2019. 51f.Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Escola de Administração, CURSO DE ADMINISTRAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA. Porto Alegre, BR-RS, 2019. Disponível em:

<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/202307/001106297.pdf?sequence=1>. Acesso em: 21 fev. 2021.

SOUZA, C. L. Princípios arquivísticos na literatura internacional e nacional: mapeamento do princípio da proveniência. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, v. 5, n. 1-2, p. 45-62, 11. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/1747/1538>. Acesso em: 21 fev. 2021.

TEIXEIRA, L. M. D.; AGANETTE, E. C. Os processos de negócio, a gestão de documentos e os fluxos documentais: algumas perspectivas e relações. **RDBCi: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 16, n. 3, p. 427–439, 2018. DOI: 10.20396/rdbci.v16i3.8651321. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8651321>. Acesso em: 28 fev. 2021.

VITALIS, Luiza Wioppiold; GEÖTZKE, Liane Dannenberg; ANDRIOLO, Leonardo José. DA SIMPLES ARQUIVÍSTICA À MODERNIDADE DIGITAL. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S. l.], v. 2, n. 1, p. 56-76, out. 2011. ISSN 2178-9010. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/40>. Acesso em: 24 fev. 2021.

ZWIRTES C. L, DURANTE, D. G. **Gestão Documental**: Atuação do secretário executivo. Revista: Secretariado executivo em revista. Passo Fundo: MG. v.3.ISSN On-line 1809-2802. 2007. Disponível em: <http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/1759/1168>. Acesso em: 21 fev. 2021.