

UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA

NINA DINIZ DE CASTRO

**A IMPORTÂNCIA DO SECRETÁRIO
EXECUTIVO COMO AGENTE DOS PROCESSOS
DECISÓRIOS EM ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS
E PRIVADAS**

VIÇOSA – MINAS GERAIS

2014

NINA DINIZ DE CASTRO

**A IMPORTÂNCIA DO SECRETÁRIO
EXECUTIVO COMO AGENTE DOS PROCESSOS
DECISÓRIOS EM ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS
E PRIVADAS**

Monografia apresentada ao curso de Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Federal de Viçosa, como exigência da disciplina SEC 499 (Monografia) e como requisito para conclusão do curso.

Orientadora: Prof^ª Rosália Béber de Souza.

VIÇOSA – MINAS GERAIS

2014

NINA DINIZ DE CASTRO

**A IMPORTÂNCIA DO SECRETÁRIO EXECUTIVO COMO
AGENTE DOS PROCESSOS DECISÓRIOS EM
ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS E PRIVADAS**

Monografia apresentada ao curso de Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Federal de Viçosa, como exigência da disciplina SEC 499 (Monografia) e como requisito para conclusão do curso.

APROVADA: 29 de janeiro de 2014

Prof. Débora Carneiro Zuin
(UFV)

Prof. Lara Lúcia da Silva
(UFV)

Prof. Rosália Béber de Souza
(Orientadora)
(UFV)

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Esquema de Entrevistas	26
--	----

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por ter em mim depositado toda a confiança e determinação que me fizeram chegar até aqui. À minha família, por todo o amor e por ter sempre me guiado no caminho do conhecimento. À família Matozinhos Braz, por ter me mostrado o que é viver de verdade. Às minhas queridas amigas Mariana e Riane, companheiras inseparáveis, e meus alicerces durante toda a graduação. Ao meu amigo e namorado Erly, maior responsável por todas as mudanças positivas pelas quais passei nos últimos anos e exemplo para a minha força de vontade constante. A todos os companheiros de trabalho que tive, pelos aprendizados diários. Ao Departamento de Pessoal da Prefeitura Municipal de Viçosa e ao CELIN pelas oportunidades de amadurecimento pessoal e profissional, determinantes para a construção da minha carreira. Agradecimentos especiais à minha orientadora, Prof^a Rosália Béber de Souza, pelos conhecimentos compartilhados, e aos queridos pai, Paulo Guilhon de Castro e tio, Evandro Carlos Guilhon de Castro, pelas valiosas contribuições na revisão deste trabalho. Obrigada!

RESUMO

CASTRO, Nina Diniz de. SOUZA, Rosália Beber de. *A Importância do Secretário Executivo como Agente dos Processos Decisórios em Organizações Públicas e Privadas*. 70 pág. Monografia (Bacharelado em Secretariado Executivo Trilingue). Viçosa: UFV/DLA, 2014.

Este estudo busca explicitar a importância do secretário executivo como agente dos processos decisórios na organização à qual pertence. Para avaliar a atuação do profissional nesse quesito, foram abordadas as influências de três áreas de conhecimento: ciência da informação, arquivística e gestão estratégica. Foram analisadas também a atuação do secretário executivo em comparação à do arquivista, sua atuação nas gestões do conhecimento, da informação e estratégica, a relevância dos conhecimentos acadêmicos e a contribuição geral do trabalho do secretário executivo para o bom desempenho da organização. Foi possível verificar que o profissional contribui ativamente para as tomadas de decisão gerenciais a partir do momento em que transforma os dados e informações a que tem acesso em conhecimento estratégico e o fornece à alta administração. O conhecimento que possui da instituição e o trato diferenciado que o profissional apresenta em relação à gestão da informação possibilitam que selecione dados valiosos aos processos decisórios. Quando comparado ao arquivista, o secretário executivo trabalha juntamente com a administração, enquanto o arquivista tem como foco a otimização do acesso ao acervo documental. Ambos procuram potencializar o desempenho dos gestores, então poderiam trabalhar em conjunto, de acordo com suas atribuições específicas. Foi certificada a relevância dos conhecimentos acadêmicos para a boa atuação do profissional, à medida que a graduação permite ao estudante ampliar sua visão em relação às funções que irá desempenhar. Foi atestada também a contribuição do trabalho do secretário executivo para a performance da empresa como um todo, já que atua como intermediário entre a administração e todos os outros setores, coordenando os fluxos de informação e transformando todos os seus conhecimentos em subsídios para as tomadas de decisão.

Palavras chave: secretário executivo, ciência da informação, arquivística, gestão estratégica, tomadas de decisão.

ABSTRACT

The present study seeks to clarify the importance of the executive secretary as a deciding agent in the organization he/she belongs. In order to assess the role of the professional in this aspect, the influences of three areas of knowledge were approached: information science, archival and strategic management. Comparing the performance of the secretary against the archivist's, were also analyzed his/her performance in knowledge management, information and strategy, relevance of academic knowledge and the overall contribution of secretary's work to a proper performance of the organization, were also analyzed. It was possible to verify that the executive secretary actively contributes to taking managerial decision since the transformation of data and information into strategic knowledge and its provision to senior management. The knowledge he/she has of the institution and differential work that the professional offers in relation to informational management allows him/her to select valuable data to the decision-making processes. When compared to the archivist, the executive secretary works nearest to the administration, while the archivist focuses on the optimization of access do the document collection. Both seek to enhance the manager's performance, then they could work together, according to their specific tasks. The relevance of academic knowledge was certified as the university allows students to expand their views in relation to the functions they will perform. The study also showed the contribution of secretary's work to the company's performance as a whole, since he/she acts as an intermediary between management and all other sectors, coordinating information flow and transforming all his knowledge in tools to decision making.

Key words: executive secretary, information science, archival, strategic management, decision-making.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	8
2 JUSTIFICATIVA	10
3 OBJETIVOS.....	12
4 REFERENCIAL TEÓRICO.....	13
4.1 Ciência da informação	14
4.2 Arquivística	16
4.3 Gestão estratégica.....	20
5 METODOLOGIA.....	24
6 ANÁLISE DE DADOS	27
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	34
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
BIBLIOGRAFIA	39
APÊNDICE A – Entrevista I.....	40
APÊNDICE B – Entrevista II.....	47
APÊNDICE C – Entrevista III.....	52
APÊNDICE D – Entrevista IV	62
APÊNDICE E – Roteiro para entrevista	70

1 INTRODUÇÃO

Vários trabalhos na área de Secretariado Executivo abordam o papel do profissional nas mais diversas áreas em que atua. Sendo a multidisciplinaridade uma de suas principais características, muitos graduandos se perguntam qual seria o papel principal do profissional, e questionam o valor atribuído ao secretário executivo. As facetas são múltiplas e uma das mais importantes baseia-se na relação do profissional de Secretariado Executivo com a informação. Relação que fica mais estreita e proveitosa com o passar dos anos.

A ciência da informação surge em um momento em que é necessário “organizar a literatura científica e técnica através de serviços e produtos para as comunidades especializadas, tarefa que migrara das bibliotecas tradicionais para os novos sistemas informacionais, com o concurso de profissionais de diferentes áreas do conhecimento.” (AQUINO, 2002:09). Entre esses profissionais encontram-se os das Ciências Humanas, que se dedicam à gestão de informações em suas áreas de conhecimento.

Dada a nova demanda de profissionais com habilidades para a gestão documental e informacional, o secretário mostrou-se capaz de adaptar-se aos novos recursos e pode contribuir significativamente para a valorização dos ativos humanos e informacionais que hoje são fundamentais para o desenvolvimento das empresas em geral. Na maioria das vezes, essas informações são perpetuadas para a organização na forma de documentos.

Para Le Coadic (1994:07), “a informação é um conhecimento inscrito (gravado) sob forma escrita (impresa), oral ou audiovisual (...)”, o que sugere que ela está estreitamente ligada à documentação. Isso mostra o elo perfeito existente entre o secretário e os dados, sendo o documento o mediador dessa relação. Nele são transcritas as informações e realizados os registros, o que permite a perpetuação do conhecimento em um suporte físico, tarefa que

exige máxima responsabilidade e fidelidade.

Faria *et alii apud* Santos assim destacam as principais competências requeridas dos profissionais da informação:

“conhecimento interdisciplinar e especializado; (...) capacidade de conceituação; conhecimento da demanda ou do cliente; domínio das ferramentas e de tecnologias da informação; adaptação ao novo, flexibilidade e abertura às mudanças; capacidade de gerenciamento; (...) relacionamento interpessoal, excelência na comunicação oral e escrita; (...) capacidade de aprendizado próprio e de facilitar o aprendizado dos outros; ser ético, proativo, empreendedor, ter energia, criatividade, consciência coletiva e visualizar o sucesso.” (FARIA *et alii*, 2005:27 *apud* SANTOS, 2009:187)

As informações com as quais lida o secretário executivo são as de mais alto padrão dentro de uma empresa e aquelas que necessitam um suporte especial para que sejam arraigadas na instituição, sejam confiáveis e apresentem-se como uma ferramenta que proporciona vantagens estratégicas.

Segundo Santos (2009), o conhecimento estratégico, que gera vários benefícios para uma empresa, inclusive maior produtividade, lucratividade e competitividade, baseia-se na união do conhecimento tácito com o conhecimento explícito: daí a importância do profissional nesse processo de agregação de informações. Ele foge do trabalho mais técnico atribuído, por exemplo, ao arquivista, e atua como “criador” do conhecimento, estando, portanto, no topo do organograma de fluxo de informações organizacional.

Quando mapeia, registra, compartilha, transfere, gerencia, usa e reusa o conhecimento, o profissional de Secretariado Executivo assegura a qualidade e segurança dos processos pelos quais passa a informação, além de renovar e reconstruir o saber, de modo a agregar conteúdo e auxiliar na tomada de decisões estratégicas, trazendo sucesso ao grupo no qual se inclui.

Devido a esses fatores, o trabalho buscou mostrar a importância do secretário executivo – dadas as atividades desempenhadas por ele – na tomada de decisões gerenciais. Participaria o profissional ativamente desses processos? Qual o nível de participação? Qual o nível de influência de suas ações/opiniões nas resoluções da empresa de modo geral?

Para sanar essas dúvidas, foi comparada a atuação do secretário executivo com a do arquivista, verificada a relevância dos conhecimentos acadêmicos para o desempenho do profissional e averiguada a contribuição profissional para a performance da empresa. Sendo assim, foi confrontada a bibliografia relacionada aos temas supracitados e os fragmentos de entrevistas com profissionais da área.

2 JUSTIFICATIVA

Este trabalho pretende mostrar a importância do profissional de Secretariado Executivo como agente do processo decisório nas organizações em que atua. Muitas vezes os estudantes do curso e a própria sociedade não percebem a importância do profissional dessa área em uma instituição - seja ela pública ou privada - ao passo que realiza os processos de gestão da informação, de documentos e do conhecimento estratégico.

A informação tem sido cada vez mais uma fonte de poder na sociedade e tê-la nas mãos sempre simbolizou uma grande responsabilidade e *status*. O domínio da informação ocorre, em grande medida, a partir da prática arquivística, que coloca o secretário executivo em contato com as mais diversas fontes informativas e reserva a ele a posição privilegiada de inserir-se na empresa como agente da gestão do conhecimento estratégico. Com base nessas práticas, o profissional está apto a fazer análises críticas dos dados e não apenas apresentar conjuntos de informações.

A percepção da contribuição feita pelos secretários executivos e a compreensão do ponto em que se fundem os processos de gestão, são fundamentais para o entendimento do significado essencial da profissão, sua responsabilidade social e influência nas decisões prioritárias dentro de uma organização. Por estar em posição privilegiada, o profissional tem acesso a informações e conhecimento que possibilitam que ele desenvolva um senso crítico e possa opinar influenciando os processos decisórios a partir do seu ponto de vista.

A sociedade ainda apresenta dificuldades para entender as funções do secretário executivo e explorar seu potencial, por isso é necessário o estudo de suas atribuições e a demarcação de seu campo de atuação predominante, para que haja a compreensão de seu valor, principalmente por não observarmos muitos estudos nesse campo.

Entretanto, é necessário observar que a construção desse processo de conhecimento e

reconhecimento da profissão se faz principalmente do interior para o exterior. Os secretários executivos precisam entender sua importância e saber defendê-la e justificá-la perante os demais para criar o respeito e a valorização que todos nós almejamos.

3 OBJETIVOS

O objetivo geral deste estudo é demonstrar a importância do profissional de Secretariado Executivo enquanto agente do processo decisório, apontando sua ação decisiva no trato das informações que constituem base para as tomadas de decisão no meio empresarial.

São objetivos específicos:

- Comparar a atuação do secretário executivo com a do arquivista nas gestões informacional, documental e estratégica,
- Constatar a relevância dos conhecimentos acadêmicos (e sua interdisciplinaridade) para o bom desempenho da prática secretarial e para a percepção do valor do profissional;
- Demonstrar a contribuição do trabalho do secretário executivo no desempenho da empresa como um todo.

4 REFERENCIAL TEÓRICO

Para evidenciar a responsabilidade do secretário executivo na criação do conhecimento estratégico, é necessário relacionar o profissional a três diferentes áreas do conhecimento: a Ciência da Informação, a Gestão Estratégica e a Arquivística. Essas áreas exercem grande influência no desempenho do profissional, à medida que estão presentes na maioria dos processos com os quais ele trabalha em seu dia-a-dia e são fundamentais para que ele consiga atuar significativamente para subsidiar decisões.

Tanto a Ciência da Informação quanto a Gestão Estratégica e a Arquivística estão presentes nas interações informacionais com as quais lida o secretário executivo. A compreensão e aplicação das técnicas de cada uma delas, proporcionarão ao profissional maior clareza ao realizar suas atividades e maior segurança em sua atuação como integrante do processo decisório. Assim ele garantirá eficiência e rapidez no acesso às informações que permeiam esse processo.

Ao contemplar a Ciência da Informação serão abordadas suas principais definições e aplicações ao ambiente empresarial, bem como sua contribuição para o bom desempenho do secretário executivo nas gestões da informação, dos arquivos e do conhecimento. Será demonstrada também a influência do trato das informações na tomada de decisões gerenciais.

No âmbito da Arquivística serão verificadas as diferenças e semelhanças nas atribuições do secretário executivo e do arquivista com o objetivo de reconhecer os pontos em que o profissional de Secretariado Executivo se destaca em relação aos demais profissionais da informação. É exatamente no arquivo que ocorre a mediação entre informação e conhecimento estratégico, sendo que o secretário executivo deve estar apto a reconhecer as informações mais apropriadas, convertê-las em pensamento estratégico para a situação

organizacional e aplicá-las atendendo às necessidades da empresa.

No campo da Gestão Estratégica serão examinadas as principais definições de conhecimento estratégico e sua importância para o bom desempenho da organização no mercado. Será mantido o foco nos arquivos e documentos como base para a tomada de decisões, com o objetivo de observar se as informações neles contidas podem ser decisivas para nortear as deliberações administrativas.

A união dos três referenciais teóricos demonstra o valor agregado ao perfil do secretário executivo em seu contato permanente com a informação. Os secretários executivos trabalham em uma condição ‘arterial’, atuando como agentes de interligação entre executivos e técnicos conforme demonstra Nonato Júnior (2009):

“Os dados que um secretário necessita, geralmente, encontram-se descentralizados, distribuídos em vários setores. Portanto, faz-se necessária grande capacidade de captação, análise e comunicação de informações gerenciais, pois uma vez que o assessor executivo funciona como elemento central da ‘artéria’ empresarial, os recursos de informação por ele manipulados desafiam constantemente suas habilidades de inovação e distribuição de dados.” (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 203-204).

A compreensão desses campos de conhecimento e a aplicação de suas técnicas propiciam ao profissional de Secretariado Executivo uma visão mais ampla em relação a suas atribuições, fazendo com que seu desempenho seja impulsionado por práticas eficientes, que beneficiam a organização e conferem ao profissional uma posição indispensável junto à alta administração.

4.1 Ciência da informação

A informação sempre foi essencial para o desenvolvimento da humanidade e o entendimento geral dos seres humanos, uns com os outros, e com o mundo que os cerca. Com o passar dos anos esse conceito e sua importância foram se solidificando de tal modo, que hoje a informação é considerada como um dos ativos (forma de capital) das organizações.

Assim como em outras áreas científicas interdisciplinares, a ciência da informação nasceu no período que sucedeu a Segunda Guerra Mundial, em um contexto de profundo desenvolvimento científico e tecnológico advindo do capitalismo industrial. Porém, é apenas a partir da década de 60 que começam a surgir as primeiras definições formais. Segundo Shera

e Cleveland, a ciência da informação

“investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que governam o fluxo de informação e os meios de processar a informação para ótima acessibilidade e uso. O processo inclui a origem, a disseminação, a coleta, a organização, o armazenamento, a recuperação, a interpretação e o uso da informação”. (SHERA e CLEVELAND, 1977:265 *apud* FONSECA, 2005:19)

De acordo com Le Coadic (1996), a ciência da informação surgiu sob influência de três fatores principais: o desenvolvimento da produção e das necessidades de informações científicas e técnicas; o surgimento do novo setor industrial das indústrias da informação; e o advento das tecnologias eletrônicas e fotônicas da informação. Dessa forma, a indústria da informação ocuparia um lugar cada vez mais importante na economia dos países industrializados.

Quanto à abrangência da Ciência da Informação é possível citar vários campos de conhecimento, como psicologia, linguística, sociologia, informática, matemática, lógica, estatística, eletrônica, economia, direito, filosofia, política, telecomunicações e também todas as áreas relacionadas à documentação, que também configura-se como um tipo de informação, porém em suporte físico.

A Ciência da Informação é marcada pela interdisciplinaridade, tanto que o profissional denominado “Gestor da Informação” pode exercer as mais diversas funções, tais como: Administrador de Dados, Analista de Informação, Arquivista, Bibliotecário, Cientista da Informação, Consultor em Informação, Documentalista, Gestor de Informações, Gestor de Recursos de Informação e Gestor de Sistemas de Informação.

A informação, com toda a sua versatilidade, tornou-se vital para a sobrevivência das empresas no mundo globalizado. A atualização constante é essencial, não apenas aos “Gestores da Informação”, mas aos profissionais em geral. Sobretudo para aqueles que, direta ou indiretamente, participam das tomadas de decisão de uma empresa. O acúmulo de informações estratégicas tem sido cada vez mais valorizado e exigido aos representantes das altas cúpulas empresariais.

Segundo Le Coadic (1996) as interações informacionais - que acabam compondo os processos decisórios - dependem de uma série de fatores, tais como: as pessoas que participam, as máquinas, as técnicas aplicadas e o contexto em que se dá a interação. Dessa forma, independente do suporte no qual as informações estão contidas, o mais importante é a detenção das mesmas e o uso efetivo que se fará delas. Muitas vezes o essencial não é saber tudo e sim onde encontrar a informação solicitada e como utilizá-la de forma a trazer mais

benefícios para a empresa.

É de extrema importância que o profissional de Secretariado Executivo aperfeiçoe os usos e aplicações da informação em seu ambiente de trabalho, mas também é necessário que isso se faça durante sua formação profissional, o que muitas vezes se dá através do estudo da comunicação e suas técnicas. Tanto ao lidar com documentos físicos, quanto no caso de enviar e-mails ou passar mensagens por telefone, o secretário executivo precisa se certificar de que a informação será recebida de forma correta: bem interpretada, sem ruídos, clara e concisa.

Uma das funções da comunicação “relaciona-se com o seu papel como facilitadora de tomada de decisões, por proporcionar as informações que as pessoas e os grupos precisam para tomar decisões, transmitindo os dados para que se identifiquem e avaliem alternativas” (ROBBINS, 2002:276-277 *apud* PINHO, 2006:30).

Segundo Santos,

“Qualquer trabalhador atual, com um relativo nível de tomada de decisão, tem cada vez menos necessidade de informações factuais (números, datas, resultados etc.); precisa, na verdade, de análises, opiniões, argumentos, conclusões, procedimentos, métodos, melhores práticas etc. no contexto do objeto analisado sobre o qual deverá manifestar sua opinião.” (SANTOS, 2009:217)

Assim, a informação mostra ser peça chave na construção de conhecimentos técnicos e práticos de que dispõe uma organização, tanto no processo de servir como base à tomada de decisões, a partir do que já foi experienciado, como na construção de novos saberes, por meio de registros do que está sendo vivenciado no presente para perpetuar-se na história da empresa através de documentos e práticas laborais.

4.2 Arquivística

A Arquivística consiste nos princípios e técnicas a serem observados na constituição, organização, desenvolvimento e utilização dos arquivos. Seu objeto de estudo, os arquivos, podem ser divididos em arquivo administrativo e arquivo histórico. Como o foco deste trabalho são as organizações, será abordada a documentação administrativa, que costuma ser dividida em três fases: corrente - documentos de uso frequente; intermediária - documentos

precedentes do arquivo corrente, que aguardam destinação final; e permanente - documentos que são preservados em decorrência de seu valor probatório e informacional (PAES, 2004).

A prática arquivística é bastante presente no trabalho do secretário executivo, e representa uma de suas principais fontes de informação para o desenvolvimento de diversas atividades. Constantemente as informações obtidas em documentos de diversos formatos (especialmente da fase corrente), são base para a tomada de decisões gerenciais. As técnicas e procedimentos arquivísticos facilitarão a tramitação, uso, avaliação e arquivamento dos documentos, o que, no futuro, agilizará o processo de busca e resgate das informações solicitadas pelos administradores para os processos decisórios.

Segundo Paes (2004), a Gestão de Documentos, conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação, arquivamento e destinação de documentos, busca garantir que a informação contida nos arquivos esteja disponível aos interessados, para análise e consulta. No caso das empresas, essa busca deve ser feita, de preferência, no menor tempo possível, o que motivou o desenvolvimento dos *softwares* de gerenciamento e busca de informações. Sendo assim, é essencial que o secretário executivo domine tanto as técnicas de arquivamento quanto o acesso aos *softwares* para garantir que as informações estejam disponíveis rapidamente, pois “Com a valorização da informação como recurso para tomada de decisão e como ativo das instituições, o papel da unidade de arquivo passa a ser o de fonte de informações administrativas e técnicas [...]” (SANTOS, 2009:177).

As funções arquivísticas voltadas para a Gestão Documental, seriam segundo Santos (2009), desempenhadas pelo arquivista, profissional que participaria ativamente dos processos de gestão do conhecimento organizacional, contribuindo com a aplicação desse conhecimento para a maximização da eficiência de uma organização. Porém, na maioria dos casos, podemos observar que essas funções são desempenhadas pelo próprio secretário executivo, devido aos seus conhecimentos básicos, e também pelo volume do acervo não justificar a demanda por um profissional específico para arquivamento.

Essas funções, basicamente, seriam: criação de documentos - padronização de normas, conteúdos, modelos e formatos, bem como elaboração de manuais de produção documental; avaliação - definição de prazos de guarda e destinação, elaboração de tabela de temporalidade, editais e listas de descarte; aquisição - arquivamento corrente e procedimentos de transferência e recolhimento de acervo; conservação - manutenção da integridade física e/ou lógica dos documentos ao longo do tempo, assim como seu processamento e recuperação;

classificação - criação e utilização de planos de classificação que reflitam as funções, atividades e ações da instituição; descrição - aplicação de técnicas que facilitem a recuperação dos documentos ou informações através da criação e utilização de índices e vocabulários controlados; e acesso - recuperação de documentos e informações, juntamente com a difusão das práticas corretas e legislação de regulamentação do acervo.

A maior parte dessas ações, normalmente faz parte das atribuições padrão do secretário executivo, talvez até mesmo de forma inadequada, visto que o trato dos arquivos demanda tempo e dedicação exclusivos. Porém, considerando que todas essas atribuições, em conjunto com outras já desempenhadas pelo secretário executivo, podem gerar sobrecarga e consequente defasagem quanto à organização e manutenção dos arquivos, algumas delas como conservação, classificação e descrição, demandam maior detalhamento e poderiam ser feitas em conjunto com o arquivista, profissional específico para essas funções.

Contudo, o foco principal, dadas as atribuições supracitadas, seria a etapa de “acesso” que constitui a “função arquivística destinada a tornar acessíveis os documentos e a promover sua utilização [...]” (ARQUIVO NACIONAL, 2001:134) É a partir dessa função que o secretário executivo pode aprimorar os meios de busca documental e trazer a informação à administração com eficiência e rapidez, já que atualmente é solicitada ao profissional a participação no processo decisório de maneira pró-ativa, antecipando demandas e elaborando instrumentos que permitam aos administradores chegarem às suas conclusões com base em insumos de alto valor agregado. (SANTOS, 2009)

Santos (2009) destacou também que o acesso é visto como resultado da função de tratamento dos arquivos correntes, sendo portanto, de responsabilidade do usuário. A interpretação dessa passagem justifica novamente a comparação entre o trabalho específico do arquivista e o do secretário executivo. Enquanto o arquivista lidaria com as informações dos arquivos sob um viés mais historiográfico ou visando a conservação e ou organização dos documentos, as atividades do secretário executivo estariam mais relacionadas à etapa de acesso, pois o profissional atua diretamente como provedor de informações para a tomada de decisões.

O Decreto nº 82.590, de 6 de novembro de 1978, citado por Santos (2009:182, grifo do autor) pela regulamentação da profissão do arquivista, relaciona dentre suas atribuições o “planejamento, orientação e acompanhamento do **processo documental e informativo**”. O autor baseia-se nessa definição para defender a ideia de que os arquivistas teriam a possibilidade de otimizar seu trabalho, mudando a posição de depositários passivos do

conhecimento em direção a um papel mais atuante no ciclo decisório, o qual envolveria os objetivos institucionais. Porém admite que ainda há um longo caminho a ser percorrido para que o profissional conquiste esse espaço.

Sem dúvida o arquivista é um profissional que atua na gestão de documentos, na gestão da informação e também na gestão do conhecimento. Entretanto, no cenário atual, o secretário executivo exerce funções mais próximas aos centros das tomadas de decisão, gerenciando o acesso às informações estratégicas, enquanto o arquivista atua de forma mais independente, focado em arquivos intermediários e permanentes, visando a organização, conservação e também disponibilização das informações a diferentes usuários, porém com objetivos distintos dos da administração geral.

Devido a esses fatores a citação a seguir, feita por Santos segundo Ponjuán Dante, é totalmente adequada, reservando os papéis do arquivista e o do secretário executivo, como partes complementares de um mesmo processo:

“[...] o papel dos arquivos como apoio à tomada de decisões é indiscutível. Na dimensão institucional, eles constituem o sistema de informação e as fontes documentais mais importantes. A definição dos problemas, a seleção de alternativas, a análise dos rumos a tomar, a execução da melhor solução e sua avaliação posterior exigem do gerente o mínimo de determinados aspectos cujas fontes de informação podem ser localizadas na documentação interna, presente nos arquivos.” (PONJUÁN DANTE, 1998:141 *apud* SANTOS, 2009:188)

Schellenberg, ao ilustrar a importância dos documentos nas organizações governamentais, retrata também o seu uso geral em empresas de diferentes gêneros e portes:

“Na cúpula, os documentos não só dão o estímulo inicial, como fornecem também as informações básicas para decisões executivas. Sobre cada problema tratado reunir-se-ão documentos de muitas fontes e de muitos tipos: correspondência, memorandos e similares, nos quais o problema seja inicialmente exposto; tabelas e análises estatísticas, relatórios de planos de trabalho e de atividades executadas que contenham a informação necessária para se tomar decisões; circulares, memorandos e outras diretrizes de processamento e de política que sirvam como um meio de controle administrativo, documentos selecionados, de atos anteriores, que sirvam como precedente dando consistência aos métodos de governo.” (SCHELLENBERG, 2006:68)

Como foi possível observar, os documentos representam uma base sólida para a tomada de decisões em geral, verifica-se, portanto, a necessidade de o secretário executivo conhecer os diferentes suportes de informação e saber selecioná-los (e encontrá-los) de modo a contribuir para a construção desse alicerce.

Uma grande parte do trabalho de resgate de informações estratégicas pode ser facilitado, segundo Schellenberg (2006) através do controle da produção de documentos. Isso

seria feito a partir da simplificação de funções administrativas, de métodos de trabalho e da rotina de documentação.

De acordo com o autor, o volume excessivo de documentos estaria associado à dimensão dos órgãos administrativos, à extensão e maneira de execução de suas atividades. Para solucionar esse entrave as empresas devem revisar sua estrutura e tentar simplificar o funcionamento, por exemplo, através do estabelecimento de comissões e da criação de programas que minimizem a necessidade da criação de documentos desnecessários.

Todas essas ações podem ser acompanhadas, e até mesmo impulsionadas, pelo profissional de Secretariado Executivo, o qual vai facilitar o acesso à informação, e garantir a agilidade e eficiência exigidas pelos administradores. Ao avaliar cada caso, pode ser sugerida a criação de um programa de administração de documentos.

4.3 Gestão estratégica

Com a evolução da profissão de Secretariado Executivo, verificou-se sua crescente influência na tomada de decisões gerenciais, participando, em grande parte das vezes, ativamente dos processos decisórios e revelando-se como suporte para que os executivos baseiem suas resoluções. Esse suporte está quase sempre atrelado ao conhecimento geral que o secretário executivo possui da organização e à sua capacidade de buscar informações (em diversos suportes) que subsidiem as escolhas que determinarão o futuro da organização.

Esse tipo de função, diretamente ligada à administração de empresas, tem como principal ferramenta a Gestão Estratégica, que, diferentemente do Planejamento Estratégico, “é uma forma de acrescentar novos elementos de reflexão e ação sistemática e continuada, conduzida e suportada pelos administradores da organização, a fim de avaliar a situação, elaborar projetos de mudança estratégica e acompanhar e gerenciar os passos de implementação.” (COSTA, 2007:53)

A Gestão Estratégica não se atém apenas ao plano de mudança, mas busca a concretização de novas ações que poderão mudar as dinâmicas da organização através da adaptação dos planos à realidade da empresa, em sua busca pela excelência. Segundo Tavares (2007), as principais funções da Gestão Estratégica são: proporcionar maior interação da

organização com seu meio ambiente; estabelecer foco e significado na busca dos conceitos de visão, missão, desenvolvimento de competências essenciais e distintivas; cultivo e prática de valores; determinar instâncias do processo decisório e torná-lo mais ágil e coerente; delinear estratégias e estabelecer objetivos e metas; viabilizar o desenvolvimento de modelos organizacionais mais adequados às demandas da organização; coordenar e otimizar a alocação de recursos, proporcionando melhores resultados; e estabelecer mecanismos de avaliação e controle voltados para a eficácia, eficiência e efetividade da empresa.

Porém, segundo Nonaka e Takeuchi, a ciência da estratégia tem suas limitações:

“Primeiro, a ciência da estratégia empresarial não consegue lidar com questões de valor e crenças, impedindo a possibilidade de criação de uma nova visão ou sistema de valor. Segundo, a ciência da estratégia pressupõe um estilo gerencial *top-down* no qual parte-se do pressuposto de que somente a alta gerência pensa ou manipula o conhecimento explícito existente. Uma quantidade enorme de conhecimentos tácitos detidos pelos outros membros da organização tende a não ser utilizada. Terceiro, os conceitos de gestão estratégica não prestam a devida atenção ao papel do conhecimento como fonte de competitividade.” (NONAKA e TAKEUCHI, 1997:48)

Quem sabe, não teria então o profissional de Secretariado Executivo, a possibilidade de mudar esse panorama através de sua multifuncionalidade, de sua visão geral da organização, de sua possibilidade de comunicação em todos os níveis empresariais e sua capacidade pró-ativa e empreendedora?

O profissional de Secretariado Executivo não está envolvido em todos os processos que regem a Gestão Estratégica, e não é considerado o principal responsável pela sua elaboração ou aplicação. Porém o secretário executivo participa, principalmente através de reuniões, dos processos que envolvem decisões desse tipo. Muitas vezes são consultados devido à sua visão geral da organização, ou então são recrutados para levantamento de informações que subsidiem tais processos.

Devido a esses fatores, e dependendo da relação do profissional com a empresa e das habilidades dele requeridas, é interessante e proveitoso que o secretário executivo tenha conhecimento da Gestão Estratégica e utilize os recursos de forma inteligente para garantir os melhores resultados pretendidos. Deve agir como agente facilitador, intermediando equipes e projetos, mostrando-se ao mesmo tempo empreendedor, consultor e agente de resultados. (MATA, 2009)

“Em seu trabalho, o secretário executivo visa acordos entre as partes, ele media os interesses por meio de atos comunicativos, dialógicos e criativos. Sua atuação,

portanto, é muito mais subjetiva que objetiva, sugerindo que a gestão desenvolvida por ele vai além das funções administrativas tradicionais, sinalizando que a gestão processual-relacional se faz presente no seu cotidiano ou precisa ser aprendida e agregada para que sua atuação seja cada vez mais efetiva, proativa e adequada [...]” (DURANTE, 2009:139-140).

De acordo com Azevedo e Costa (2002), são exigidos do profissional conhecimentos e habilidades em áreas diversificadas, e o mercado busca nos secretários executivos competências para: assessoramento - capacidade para atuar junto aos centros de decisão; gestão - conhecimento das funções gerenciais; e empreendedorismo - capacidade reflexiva e criativa, através de práticas inovadoras.

Porém, ainda que todas essas competências sejam requeridas do profissional de Secretariado Executivo, segundo McGee e Prusak (1994:17), apesar de a economia baseada em informação ou no conhecimento já ser um clichê, “poucas organizações ou executivos demonstram ter integrado de forma significativa esse conhecimento a suas estratégias.” Isso ocorreria devido a dois fatores: administradores falam muito e agem pouco; tirar proveito das possibilidades estratégicas da informação é muito mais difícil do que parece.

Esses autores acreditam que a informação, cada vez mais, constituirá a base da competitividade entre as empresas e que os executivos de alto nível precisam começar a determinar o papel que ela vai desempenhar na execução da estratégia de suas empresas para não se arrisquem ou fiquem atrasados em relação a seus concorrentes.

Atualmente, o domínio do capital não é mais uma estratégia predominante como ocorria no passado, tempo em que as maiores empresas dominavam o mercado, sem se preocupar com a concorrência. Hoje, as estratégias apoiam-se no domínio da informação e dos potenciais tecnológicos para alcançarem seus objetivos, pois ao avaliar clientes e mercados, habilidades e recursos para cumprir suas metas, todas as organizações dependem da informação, auxiliada pela tecnologia.

Ainda segundo McGee e Prusak (1994:24, grifo do autor), “[...] para que os dados se tornem *úteis como informação* a uma pessoa encarregada do processo decisório é preciso que sejam apresentados de tal forma que essa pessoa possa relacioná-los e atuar sobre eles.” Ou seja, dados estão em toda parte, porém para que os tornemos informações estratégicas, é preciso estudá-los, avaliá-los e inseri-los em um contexto pertinente para que possam fazer diferença no processo decisório.

É nessa etapa que o profissional de Secretariado Executivo pode contribuir. Além de

poder reunir as informações de forma inteligente para colaborar na tomada de decisões, o secretário executivo pode também atuar na perpetuação de informações. Como exemplo McGee e Prusak (1994: 59) ponderou: “Atualmente essa informação sobre as preferências individuais do cliente [informação estratégica] reside apenas na memória de cada vendedor, mas é preciso que essa informação seja convertida, passando de memória pessoal a memória organizacional.

Assim, o secretário executivo além de contribuir com os conhecimentos gerais que possui da organização, através de conversas e reuniões, pode também atuar na construção do conhecimento estratégico, aquele que pode impulsionar o crescimento da empresa ao longo dos anos, através da captação dos recursos informacionais que ela possui e de seu registro para uso futuro.

5 METODOLOGIA

O trabalho constitui-se em uma pesquisa exploratória, que de acordo com Gil (2009), tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, tornando-o mais explícito. Seu planejamento é bastante flexível e possibilita a consideração de variados aspectos relativos ao fato estudado. A pesquisa envolve levantamento bibliográfico, entrevista com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema e análise de exemplos que estimulem sua compreensão (SELLTIZ, 1967:63 *apud* GIL, 2009:41).

Pode ser caracterizado também como pesquisa explicativa, que tem “como preocupação central identificar os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenômenos. Esse é o tipo de pesquisa que mais aprofunda o conhecimento da realidade, porque explica a razão, o porquê das coisas” (GIL, 2009:42)

É, ao mesmo tempo, uma pesquisa qualitativa, que não se preocupa com a representatividade numérica, mas com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, etc (GERHARDT e SILVEIRA, 2009).

Quanto ao método de coleta de dados, a pesquisa caracteriza-se como estudo de campo, que

“focaliza em uma comunidade, que não é necessariamente geográfica, já que pode ser uma comunidade de trabalho, de estudo, de lazer ou voltada para qualquer outra atividade humana. Basicamente, a pesquisa é desenvolvida por meio de observação direta das atividades do grupo estudado e de entrevistas com informantes para captar suas explicações e interpretações do que ocorre no grupo” (GIL, 2009:53)

Como técnica de coleta de dados, foi utilizada a entrevista, “discussão orientada para um objetivo definido, que, [...] leva o informante a discorrer sobre temas específicos, resultando em dados que serão utilizados na pesquisa” (ROSA e ARNOLDI, 2006:17). Especificamente, foram realizadas entrevistas semi-estruturadas, que são compostas de questões formuladas

“de forma a permitir que o sujeito discorra e verbalize seus pensamentos, tendências e reflexões sobre os temas apresentados. [...] Frequentemente elas dizem respeito a uma avaliação de crenças, sentimentos, valores, atitudes, razões e motivos acompanhados de fatos e comportamentos. Exigem que se componha um roteiro de tópicos selecionados. As questões seguem uma formulação flexível, e a sequência e as minúcias ficam por conta do discurso dos sujeitos e da dinâmica que acontece naturalmente”. (ROSA e ARNOLDI, 2006:30-31)

Essa técnica apresenta as seguintes vantagens: riqueza informativa; possibilidade de indagações não previstas no roteiro; flexibilidade, diligência e economia; contraponto qualitativo de resultados quantitativos; acessibilidade e informação de difícil observação; e confiabilidade/intimidade (ROSA e ARNOLDI, 2006)

Mas também apresenta algumas limitações, que seriam: tempo – longo período para realização e tratamento; informação – baseia-se apenas na relação entre entrevistador e entrevistado, o que pode ocasionar faltas ou excessos prejudiciais à pesquisa; confiança – é necessária essa ligação entre as partes; observação – falta de um olhar direto sobre a prática; e sinergia – não produz o mesmo efeito criado em uma situação grupal (ROSA e ARNOLDI, 2006).

Foi aplicado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) a todos os entrevistados (Apêndices E, F, G e H) para certificar que os participantes não apenas concordaram em participar do experimento, como também tomaram essa atitude conscientes dos fatos, questionamentos, riscos e favorecimentos que os resultados da pesquisa poderiam ocasionar (ROSA e ARNOLDI, 2006).

Em relação à amostra, o estudo buscou averiguar as práticas de três profissionais que ocupam atualmente o cargo de secretário executivo na cidade de Viçosa/MG, através de entrevista gravada e transcrita, de acordo com roteiro apresentado no Apêndice I. Também foi entrevistado um Arquivista, para comparação em relação às atividades desempenhadas. Foram analisados profissionais graduados em Secretariado Executivo Trilíngue pela Universidade Federal de Viçosa, atuantes em empresas públicas e privadas, para que fosse

possível observar a predominância de ocorrência dos fenômenos estudados independente da natureza organizacional. Os entrevistados foram escolhidos considerando-se que ocupam cargos pertinentes ao objetivo da pesquisa, em empresas bem consolidadas na cidade.

As entrevistas foram realizadas (de acordo com a tabela abaixo) no período de dezesseis a vinte de dezembro de dois mil de treze, com funcionários das instituições: Universidade Federal de Viçosa (UFV), AGROS – Instituto UFV de Seguridade Social, Centro de Produções Técnicas (CPT) e Arquivo Central e Histórico da UFV.

Tabela 1: Esquema de Entrevistas

Entrevistado	Cargo	Empresa	Duração da Entrevista
E1	Secretário Executivo	Pública	00:43:39
E2	Secretário Executivo	Privada	00:24:40
E3	Secretário Executivo	Privada	00:48:12
E4	Arquivista	Pública	00:31:13

Para a análise de dados, serão retomadas partes das entrevistas, que constam, na íntegra, nos Apêndices. Os dados serão analisados de maneira a comparar os fragmentos bibliográficos, que foram referência para o trabalho, com as passagens obtidas através de entrevista com os profissionais das áreas de Secretariado Executivo e Arquivologia.

6 ANÁLISE DE DADOS

Em primeiro lugar será analisada a importância do secretário executivo na construção do conhecimento estratégico e sua ação decisiva no trato das informações que influenciam as tomadas de decisões gerenciais.

No mercado atual, os colaboradores que possuem habilidades diferenciadas no que tange a gestão da informação, com certeza se destacam, são mais valorizados e tornam-se indispensáveis para o bom desempenho da organização. No trabalho conjunto com o poder decisório, essa característica é essencial para que o fluxo de informações seja gerenciado com qualidade e agilidade e o profissional conquiste seu espaço. Para Garcia e Silva (2005:29), é importante que o profissional “leia” todos os dados explícitos e não explícitos. “É vital buscar essas informações, que serão ferramentas indispensáveis à sua atuação”.

De fato, todos os profissionais entrevistados (Apêndices A, B e C) destacaram a importância da informação no desenvolvimento de suas atividades. E1 ressaltou que a informação é, sem dúvida, essencial para seu trabalho, e que desenvolveu um *software* para gerenciamento da informação. Para E2, é crucial estar bem informado para que possa auxiliar as pessoas de forma correta, acerca de diversos assuntos, pois buscam nele o conhecimento. Para E3, a informação é extremamente importante, inclusive para uma comunicação eficiente. O tempo todo ele é visto como fonte de informações dentro da empresa. Assim como ressaltou Nonato Júnior (2009), o secretário executivo deve dispor de grande capacidade de captação, análise e comunicação de informações gerenciais para atuar como elemento central da “artéria” empresarial. De acordo com Garcia e Silva (2005) o desafio do profissional é extrapolar a leitura, triagem e encaminhamento de informações para conectá-las, tendo como

diretriz o conhecimento global.

Dois dos três entrevistados citaram exemplos claros de que são mediadores da informação entre os diversos setores da empresa e a diretoria. E2: “Você convive com várias pessoas, que te solicitam todo o tipo de informação, então você tem que ter conhecimento de quase tudo ou então saber quem pode fornecer isso.” E3: “Você fica muito apreensivo enquanto secretário, porque você é o centro dessas informações”.

Segundo Garcia e Silva (2005), a atuação do secretário executivo é determinante na organização do sistema de informações da empresa, pois ele lida com fontes locais, regionais, nacionais e internacionais. O profissional atua como intermediador com diversos setores e se conecta interna e externamente. O que possibilitará a construção dessa rede de conhecimentos é a ação integrada do conhecimento conceitual com a tecnologia de gerenciamento eletrônico da informação.

Para Le Coadic (1996), o uso efetivo que se faz dessas interações informacionais depende de uma série de fatores, como as pessoas, o contexto, as máquinas e as técnicas aplicadas no processo. Ao abordarem a gestão da informação, todos os entrevistados mostraram que utilizam a tecnologia como aliada. E1: “O objetivo do sistema é fazer com que a comunicação produzida pelos agentes do setor, via documentos oficiais, seja centralizada.” E2: “Utilizo em grande parte o e-mail. Principalmente quanto a mensagens que devem ser passadas da diretoria para os gerentes e assessores”. E3: “quando a intranet foi implantada, facilitou tudo, porque assim eu seleciono as pessoas para quem eu quero que a informação chegue rápida”.

Através do gerenciamento da informação, os secretários executivos podem aprimorar as práticas já existentes na empresa e facilitar a busca de dados, que é uma das bases do processo decisório. O secretário executivo deve portar-se como agente facilitador enquanto desenvolve suas atividades (MATA, 2009).

A partir do manuseio das informações, que podem ser encontradas nos mais variados suportes, o secretário executivo busca contribuir com a construção do conhecimento estratégico. E foi possível perceber que esse processo se dá, tanto pelos meios formais quanto informais. E1: “Todas as minhas observações são feitas por escrito, baseadas na legislação e também no modo de agir já conhecido do superior.” E2: “meu contato com os diretores é bem próximo, então nós conversamos, eu tenho a oportunidade de expressar a minha opinião sobre algum problema ou tomada de decisão”. E3: “Se for algo mais simples, nós resolvemos oralmente. Mas se for algo que precisa ser registrado, ele solicita um documento e assina ou

envia para outro diretor assinar, que precisa ser comunicado da decisão ou informação.”

Segundo Azevedo e Costa (2002), o mercado busca nos profissionais de Secretariado Executivo capacidade de atuação junto aos centros de decisão, de maneira reflexiva e criativa. Apesar de atuarem de maneira diferente, dependendo das práticas adotadas pela instituição em que se inserem, os secretários executivos, de maneira geral, consideram-se parte do processo decisório. E1: “Eu tenho a liberdade de comentar com meu superior sobre processos que eu acho que poderiam ser diferentes, e atuo na implantação dessas melhorias.” E2: “Apesar de pelo cargo eu não ser uma assessora, eu teria o mesmo tratamento das pessoas que ocupam esse cargo. Participo das reuniões, nas quais falamos sobre os assuntos institucionais, gerais, e todos tem a oportunidade de participar, de dar opinião.” E3: “sempre troco ideia com os diretores e eles sempre me explicam a situação, perguntam minha opinião e eu dou sugestões”.

Apesar disso, alguns deles ainda pensam que sua atuação poderia ser maior. E2: “As minhas contribuições são maiores de forma direta com os próprios diretores, eu diria de baixa para média.”. E1: “Eu acho que meu potencial não é tão bem aproveitado aqui”. Isso mostra que talvez a própria empresa não esteja conseguindo explorar a capacidade total do profissional ou que o secretário executivo esteja ainda mais preocupado com a busca de melhorias do que a própria instituição. E1, por exemplo, visualizou a possibilidade de melhoria, porém como não recebeu apoio prático da instituição, resolveu estudar para resolver o problema sozinho: “Eu não recebi nenhum retorno sobre o andamento do sistema, então eu resolvi estudar por conta própria para eu mesmo desenvolver o sistema”.

Para garantir que sua contribuição seja efetiva, o secretário executivo precisa mostrar suas habilidade e inserir-se no processo. E1: “Vivenciar a prática, não apenas se contentar com o cumprimento das tarefas que lhe são atribuídas, mas tentar aplicar seu conhecimento para melhorar os processos já existentes. Adquirir novos conhecimentos para contribuir com essas melhorias”. E3: “Nós temos que ser um pouco ousados na nossa função, na nossa profissão. Se nós não ousarmos, nós não saímos do lugar”. É necessário ir além das técnicas, ser pró-ativo, buscar o conhecimento para construir credibilidade. E2: “sempre me ofereceram ferramentas de trabalho e confiança também, então eu percebi a minha evolução em termos de conhecimento do instituto, que é fundamental”.

Secundariamente, este estudo busca comparar as atuações do secretário executivo e do arquivista nas gestões informacional, documental e estratégica. Serão comparadas então as três primeiras entrevistas com a quarta (Apêndice D), realizada com um profissional

especializado em arquivos.

Foi possível perceber, em primeira instância, que as posições ocupadas pelo arquivista e pelo secretário executivo são bem distintas. O secretário executivo está estreitamente ligado à chefia administrativa, enquanto o arquivista atua de maneira mais independente, sendo o principal responsável pelo setor de que faz parte. Ele toma as principais decisões em relação ao acervo, baseando-se na legislação específica da área.

Apesar de lidar com a informação em suportes semelhantes aos do secretário executivo, o arquivista tem objetivos diferentes. O arquivista entrevistado trata apenas do arquivo permanente e visa sua organização e disponibilização a historiadores e pesquisadores. Normalmente as informações não são utilizadas diretamente para tomada de decisões gerenciais. Seu foco principal também não abrange a criação de documentos oficiais, como sugeriu Santos (2009).

E4 também julga a informação essencial para seu trabalho: “Nós só existimos porque existe a informação”. Mas como gestor, suas atividades consistem em “tornar todo o acervo inteligível [...] com instrumento de pesquisa, de busca”. “A nossa área é a acumulação mesmo, a organização”.

Segundo Santos (2009), o arquivista participaria ativamente dos processos de gestão do conhecimento, contribuindo para a maximização da eficiência da empresa. Entretanto, através da análise das entrevistas é possível observar que sua atuação seria mais direcionada à gestão de informações, sua organização e disponibilização para o usuário final. Ao contrário do secretário executivo, que transformaria essas informações em recursos para a tomada de decisões gerenciais.

São perfis diferentes, mas pensando na gestão documental, percebemos que ambos se preocupam com o acesso às informações. O secretário executivo visando à busca eficiente das informações que subsidiam as tomadas de decisão (utilizando, sobretudo, documentos dos arquivos corrente e intermediário). O arquivista atuando tanto dos arquivos corrente e intermediário, quanto do permanente.

Nesse aspecto, E4 concorda que secretários executivos e arquivistas poderiam atuar em parceria: “o ideal é que a instituição tenha os dois profissionais. E o secretário executivo precisa ter domínio de como funciona basicamente o protocolo da instituição, quanto à recepção e expedição dos documentos porque o tempo é o grande capital hoje das instituições. Se você consegue otimizar isso, você tem mais êxito nas suas tomadas de decisão”.

Os secretários executivos entrevistados também identificaram isso, mostrando-se

muitas vezes incapazes de se dedicarem ao arquivo tanto quanto necessário. E1: “Os documentos estão guardados, mas se precisarmos encontrar um arquivo de 1950, por exemplo, ninguém sabe onde está”. E2: “aqui o ritmo é muito intenso, e a CEDOC (Central de Documentos) fica um pouco distante do meu local de trabalho, então eu não consigo me dedicar exclusivamente ao arquivo”. E3: “Eu estava sozinha, então eu não conseguia aplicar as técnicas arquivísticas porque são muitas, são complexas. Para o número de informações com que eu trabalho eu ainda não consegui organizar completamente [...]”.

E4 defende maior inserção dos arquivistas nas empresas, para que os arquivos sejam tratados de forma correta desde sua criação: “Não é necessário ter um arquivista em cada secretaria, mas que houvesse apenas um por órgão da instituição que pudesse orientar os outros profissionais, com certeza o método que ele escolheria para acumular ou guardar seria diferenciado”.

Quanto à gestão estratégica, secretários executivos e arquivistas podem atuar com objetivos semelhantes. Para E4, no curso de Arquivologia “temos disciplinas de administração, e quando atuamos em arquivos correntes nosso foco é esse mesmo, otimizar para reduzir custos, tempo, para que a tomada de decisão tenha mais sucesso”. Mas pensa que o secretário executivo atua mais diretamente nesse processo: “Nós trabalhamos para otimizar a vida do gestor. Então eu acho que o secretário atua de forma mais incisiva”.

Também é um dos objetivos da pesquisa constatar a relevância dos conhecimentos acadêmicos para o bom desempenho das práticas secretariais e para a percepção do valor do profissional.

Os entrevistados reconhecem a contribuição dos conhecimentos acadêmicos, mas ressaltam a importância da prática para a percepção do valor do profissional. E3: “O curso me mostrou que eu poderia ousar. Que eu poderia opinar, que eu poderia sugerir. Antes eu ficava só esperando e dizendo ‘Sim, senhor’, mesmo que eu não concordasse. Hoje não, hoje eu converso com o diretor, faço sugestões”. E2: “A graduação ajudou, inclusive com a disciplina de empreendedorismo, que eu achei muito interessante. Mas às vezes, durante a graduação, eu ficava em dúvida se eu realmente teria participação ou se somente executaria as tarefas. Mas foi com a prática que eu vi que realmente era possível contribuir”.

Porém, entre os três campos do conhecimento perguntados, apenas a Arquivística foi unanimidade, quando perguntados sobre a contribuição da graduação para assimilação de técnicas e conceitos. A ciência da informação e gestão estratégica eram conhecidas apenas pelos profissionais que haviam estudado esses temas além do curso.

Nesse panorama, julgando a importância desses assuntos para o desempenho profissional do secretário executivo, talvez o curso pudesse focar um pouco mais nesses temas objetivando que os estudantes visualizem o cenário que realmente encontrarão no mercado de trabalho. Para E2 “Talvez se as disciplinas mostrassem mais esse lado, que não é apenas o do secretário como executor ou técnico, as pessoas entendessem melhor”. A compreensão e estudo desses preceitos podem ser decisivos para a atuação do secretário executivo, independente da instituição em que ele trabalhe. Proporcionam uma visão mais ampla das possibilidades de contribuição que o secretário executivo pode ter.

Para finalizar, e de maneira mais ampla, a pesquisa objetiva constatar a contribuição do trabalho do secretário executivo no desenvolvimento da empresa. Para Mata (2009:221), “O Secretário Executivo tem uma atuação polivalente ocupando um papel altamente estratégico na atual estrutura organizacional. Atuando ao lado do poder decisório [...] passa a atuar como um agente facilitador de todos os processos organizacionais, o que lhe demanda educação continuada e constante aprimoramento”.

Segundo E3, o diretor de sua empresa considera seu trabalho fundamental: “Ele sempre fala que eu sou muito importante no processo, que eu conheço muito bem a empresa. Diz que fica de pés e mãos atadas quando eu não estou lá. É uma responsabilidade tão grande que você sente que não pode nem faltar, não pode nem sair. É uma parceria”. E acrescenta: “Nossa função é muito importante para que as coisas tenham um andamento positivo e que a empresa tenha sucesso. Eu posso falar com toda certeza, e com modéstia, que eu contribuí para o crescimento da minha empresa”.

E1: “Porém, cabe a nós mostrar o valor do profissional, mostrando inclusive como deve ser utilizada a mão de obra, pois eu percebo muitas vezes que a instituição não sabe como utilizar os serviços do profissional”. E2: “É claro que onde você for começar, você vai desempenhar tarefas mais básicas mesmo, mas as pessoas vão perceber o seu potencial. Você não deixa de fazer as tarefas básicas, mas você vai crescer e fazer coisas que te exigem mais. Vão começar a te pedir opinião, te procurar [...]”.

O profissional de Secretariado Executivo é bastante requisitado e respeitado dentro das empresas, principalmente por seu vasto conhecimento da instituição e de suas práticas. Devido a esses conhecimentos ele passa a ser um funcionário influente nas tomadas de decisão e suas opiniões e sugestões costumam ser bem acolhidas pela alta administração bem como pela empresa em geral. Entretanto, é necessário que o secretário executivo conquiste esse espaço através do uso efetivo de todas essas informações e conhecimentos a que tem

acesso. Esse é o fator que revelará seu destaque em relação aos demais.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O secretário executivo desempenha atividades de grande importância dentro de uma organização, principalmente em sua atuação como gestor da informação. Suas ações, baseadas na visão holística, buscam facilitar o trabalho dos executivos e construir o conhecimento estratégico, base para as tomadas de decisão.

Um dos principais instrumentos utilizados pelo secretário executivo para auxílio às tomadas de decisão são os arquivos, que constituem fontes valiosas de informações. Atualmente, esse processo de busca de dados ocorre predominantemente com o auxílio tecnológico, através de *softwares* de gerenciamento e busca. Sendo assim, o profissional precisa estar atualizado, tanto para saber trabalhar com esses sistemas quanto para sugerir a criação de novos recursos que facilitarão o acesso às informações.

Sua importância é ressaltada também por representar um intermediário entre todos os setores da empresa e a alta administração. Assim, ele é capaz de filtrar as informações mais importantes e deixar à disposição dos executivos aquelas que serão melhor aproveitadas no processo decisório.

O destaque do profissional de Secretariado Executivo baseia-se em sua capacidade de gerir informações e transformá-las em conhecimento. É preciso saber escolher os dados que produzirão subsídios mais proveitosos às tomadas de decisão. Portanto essa função é determinante para um julgamento acertado por parte da administração da empresa. Para isso, é necessário ousar. O profissional deve desprender-se das funções apenas técnicas e mostrar que é capaz de produzir julgamentos e contribuir ativamente no processo decisório. Não há mais espaço no mercado para funcionários passivos. As empresas buscam pessoas que decidam, resolvam e não apenas obedeçam.

Ao comparar o trabalho do secretário executivo com o do arquivista foi possível

perceber que ambos tem grande influência sobre o acesso às informações documentais, embora seus focos sejam um pouco distintos. O secretário executivo está mais diretamente ligado ao acesso voltado para as tomadas de decisão e solução de problemas práticos, enquanto o arquivista preocupa-se em organizar metodicamente o acervo para facilitar a busca às informações, independente de seu uso final.

A organização de acervos documentais é um processo longo e minucioso, que demanda um tempo exclusivo. Tempo esse que muitas vezes é escasso ao secretário executivo, devido às inúmeras funções que desempenha. Sendo assim, os arquivos podem ficar negligenciados, o que afeta negativamente os processos decisórios. Isso justifica um trabalho conjunto entre secretários executivos e arquivistas, mas infelizmente a maioria das empresas ainda não reconhece essa necessidade.

Quando realiza as gestões documental, informacional e estratégica, o secretário executivo atua como agente facilitador dos processos administrativos e produz importantes subsídios para as decisões gerenciais. Os conhecimentos acadêmicos mostraram-se valiosos nesse processo, auxiliando o profissional a encontrar os melhores meios para atingir resultados. A graduação em Secretariado Executivo, de forma geral, encorajou o profissional a ousar mais, e não apenas contentar-se com uma atuação técnica. Os secretários executivos entrevistados puderam perceber o valor de sua atuação enxergando-se como parte do processo decisório e todos julgaram ter receptividade dentro da empresa para expressar opiniões e apresentar sugestões de melhoria.

Entretanto, citaram que a percepção do valor do profissional vem em grande parte através da prática secretarial e não apenas dos conhecimentos acadêmicos. Por isso, é muito importante que o curso direcione os estudantes ao exercício da profissão, principalmente através de estágios durante o curso. A experiência prática pode expandir os horizontes do futuro profissional, desmistificando possíveis prejulgamentos que não mais fazem parte da essência do secretário executivo.

Àqueles que questionam a verdadeira atuação do profissional enquanto gestor ou assessor, essa é uma oportunidade de julgamento por experiência própria, que apenas a rotina secretarial pode proporcionar. Assim, o estudante estará apto a avaliar suas preferências e a contribuição de suas ações nos processos gerenciais como um todo.

Baseando-se nesses argumentos podemos concluir que o secretário executivo tem plenas condições de colaborar com o desenvolvimento de sua empresa, especialmente por conhecer os processos rotineiros e ter capacidade de criticá-los e melhorá-los visando maior

eficiência e melhores resultados. Mas para isso é necessário que busque incessantemente conhecimentos singulares e novas técnicas de aprimoramento do trabalho. De maneira geral, os profissionais entrevistados mostraram satisfação quanto às atividades desempenhadas e disseram ser valorizados pelos colegas de trabalho e superiores.

Em relação ao método de coleta de dados utilizado, foi possível observar que as entrevistas resultam em um material extremamente completo e proveitoso, tanto para o trabalho atual, quanto para outras vertentes que poderiam vir a ser estudadas posteriormente. Sugestões de estudos correlatos seriam: a satisfação (ou não) dos profissionais de Secretariado Executivo em relação às atividades que desempenham; o uso da tecnologia como ferramenta para a eficiência e rapidez nos processos decisórios; o trabalho em parceria do secretário executivo e do arquivista; fatores que auxiliariam na compreensão da essência do Secretariado Executivo e suas práticas; e a importância da comunicação eficaz para o desempenho do secretário executivo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AQUINO, Mirian de Albuquerque. *O Campo da Ciência da Informação: gênese, conexões e especificidade*. João Pessoa: Editora Universitária/UFPB, 2002.
- ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Conselho Nacional de Arquivos. *Classificação, temporalidade e destinação de documentos de arquivo relativos às atividades meio da administração pública*. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2001.
- AZEVEDO, Ivanize; COSTA, Sylvia Ignacio da. *Secretária: um guia prático*. 3. ed. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2002.
- COSTA, Eliezer Arantes da. *Gestão Estratégica: da empresa que temos para a empresa que queremos*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2007.
- DURANTE, Daniela Giareta. “Aprendizagem e Conhecimento Organizacional: Contribuições à Visão Holística da Gestão Secretarial”. In: PORTELA, Keyla Christina Almeida; SCHUMACHER, Alexandre José (Orgs.). *Gestão Secretarial: o desafio da visão holística*. Cuiabá: Adeptus, 2009. p. 133-155.
- FONSECA, Maria Odila Kahl. *Arquivologia e Ciência da Informação*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.
- GARCIA, Edméia; SILVA, Elizabete. *Secretária Executiva*. São Paulo: IOB-Thomson, 2005.
- GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. *Métodos de Pesquisa*. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.
- GIL, Antonio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- LE COADIC, Yves-François. *A Ciência da Informação*. 2. ed. Tradução: Maria Yêda F. S. de Figueiras Gomes. Brasília: Livros, 1996.
- MATA, Magali Amorim. “O papel do secretário executivo na estrutura organizacional e na condução das relações humanas”. In: PORTELA, Keyla Christina Almeida; SCHUMACHER, Alexandre José (Orgs.). *Gestão Secretarial: o desafio da visão holística*. Cuiabá: Adeptus,

2009. p. 219-245.

MCGEE, James V.; PRUSAK, Laurence. *Gerenciamento Estratégico da informação: aumente a competitividade e eficiência de sua empresa utilizando a informação como ferramenta estratégica*. Tradução: Astrid Beatriz de Figueiredo. Rio de Janeiro: Elsevier, 1994.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. *Criação de Conhecimento na empresa*. Tradução: Ana Beatriz Rodrigues, Priscilla Martins Celeste. Rio de Janeiro: Elsevier, 1997.

NONATO JÚNIOR, Raimundo. *Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das ciências da assessoria*. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

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

PINHO, J.B. *Comunicação nas Organizações*. Viçosa: Editora UFV, 2006.

ROSA, Maria Virgínia de Figueiredo Pereira Couto; ARNOLDI, Marlene Aparecida Gonzalez Colombo. *A entrevista na pesquisa qualitativa: mecanismo para validação dos resultados*. Belo Horizonte: Autêntica, 2006.

SANTOS, Vanderlei Batista dos. “A prática arquivística em tempos de gestão do conhecimento”. In: SANTOS, Vanderlei Batista dos; INNARELLI, Humberto Celeste; SOUZA, Renato Tarcísio Barbosa de. *Arquivística: temas contemporâneos: classificação, preservação digital, gestão do conhecimento*. 3. ed. Distrito Federal: SENAC, 2009. p. 175-223.

SCHELLEMBERG, T.R. *Arquivos Modernos: princípios e técnicas*. 6. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

TAVARES, Mauro Calixta. *Gestão Estratégica*. 2. ed. 3. reimpr. São Paulo: Atlas, 2007

BIBLIOGRAFIA

INÁCIO FILHO, Geraldo. *Monografia sem complicações: Métodos e normas*. Campinas: Papyrus, 2007.

MARQUES, Lilian Emanuelli. *Jeitinho Brasileiro e American Way of Life: Influência nas Experiências Acadêmico-Culturais de Brasileiros e Norte-Americanos*. Monografia (Conclusão do Curso de Graduação em Secretariado Executivo) – UFV, Viçosa, 2008.

MONTEZANO, Nuriane Santos. *A importância da Gestão da Informação para as empresas e para a atuação do Secretário Executivo - Uma revisão bibliográfica*. Monografia (Conclusão do Curso de Graduação em Secretariado Executivo) - UFV, Viçosa, 2009.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fábio Gomes. *Secretariado: do escriba ao webwriter*. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SANTOS, Antônio Raimundo dos. *Metodologia Científica: a construção do conhecimento*. 7. ed. Rio de Janeiro: Lamparina, 2007.

APÊNDICE A – Entrevista I

Nome: E1

Idade: 39 anos

Formação Profissional: Graduação em Secretariado Executivo Trilíngue; curso técnico em Contabilidade; especialização em Gestão Estratégica e Qualidade; mestrado em Administração; graduação em andamento em Ciências Contábeis.

Cargo Atual: Secretário Executivo

Quais as principais funções desempenhadas atualmente?

Análise de registro de projetos. Todos os processos que envolvem pesquisa com instituições privadas passam por mim. Eu analiso e assessoro meu superior nesse sentido. Analiso e passo o processo para ele com o despacho pronto, ele verifica se está tudo certo e assina. Também faço atendimentos ao público e telefônicos o tempo todo.

As funções desempenhadas contribuem para as tomadas de decisão do órgão ao qual pertence?

No que tange à concepção dessas pesquisas, contribui sim. Participo do processo de análise, modificação e deferimento dos processos em geral. Meu trabalho é baseado na análise de normas e resoluções, e sua aplicação diferentes casos que recebemos. É feito um parecer e então passado à chefia para que seja tomada a decisão de fato. Todas as minhas observações são feitas por escrito, baseadas na legislação e também no modo de agir já conhecido do superior.

Você conhece o conceito de Ciência da Informação?

Já li sobre o assunto mas não sei a definição exata.

Considerando-se que ela trata de todos os processos pelos quais passa a informação, quais são as mídias utilizadas em seu dia-a-dia para o trato das informações?

Eu desenvolvi um *software* que foi disponibilizado através de rede para todo o setor em que trabalho. Ele praticamente centraliza toda a informação do órgão. Antigamente para elaborar um ofício, o controle era feito através de um livro, então o responsável teria que se deslocar até o livro, colocar um número e fazer o documento. O sistema já gera esse número

automaticamente, onde quer que a pessoa esteja, para que ela possa elaborar o documento. O objetivo do sistema é fazer com que a comunicação produzida pelos agentes do setor, via documentos oficiais, seja centralizada.

Você trabalha diretamente com a produção desses documentos?

Já trabalhei. Mas agora eu apenas crio para as pessoas fazerem.

Então o sistema desenvolvido otimiza o tempo de elaboração do documento e também faz com que a informação passada seja mais segura.

Sim. Ele funciona via internet, então basta que o funcionário acesse o sistema para elaborar o documento. O usuário também tem as opções de salvar o documento já feito e encaminhar uma mensagem a outra pessoa, solicitando a assinatura do documento. O sistema também retorna a mensagem ao usuário inicial informando que a assinatura já foi feita. Depois disso basta imprimir o documento e anexar ao processo. A assinatura é totalmente digital, sendo que a pessoa pode conferir através do próprio sistema se o documento é autêntico ou não. Então tudo é feito via sistema. Nós estamos criando aqui nesse setor, mas já existem outros órgãos interessados em adotá-lo. É interessante porque o sistema também facilita a busca de documentos, que pode ser por texto, assunto, número, usuário, etc.

É interessante ver que um secretário está contribuindo tanto para a gestão da informação, pois nós lidamos com muita documentação, então essa facilidade de busca agiliza bastante nosso trabalho.

É verdade. E lidamos com informações de vários tipos. Por exemplo, eu sou o responsável por avaliar e postar os textos sobre meu setor em nossa página na internet. Todas as informações que as pessoas desejam divulgar passam por mim.

Então você diria que a informação é essencial para seu trabalho?

Sem dúvida.

Você já deve conhecer os conceitos básicos da Arquivística, certo?

Sim, tanto que esse sistema que nós estamos desenvolvendo é um dos itens para um sistema maior que eu estou querendo desenvolver. Particpei de uma oficina no Arquivo Nacional, no Rio de Janeiro e lá estão comentando que está muito comum agora o GED, Gerenciamento

Eletrônico de Documentos. Porém, ele não atende as necessidades da arquivística. Tratar do documento arquivístico não é apenas guardar todo o tipo de documentação, mas saber determinar sua temporalidade, entender sua confidencialidade. E existe também a questão da autenticidade. Aqui nós trabalhamos muito com a assinatura digital, mas quem garante que esse documento foi assinado digitalmente. Os e-mails, frequentemente utilizados, também são documentos e provam muita coisa. Muitas pessoas dizem que os e-mails não tem valor, mas eles são provas irrefutáveis de ações. Então meu objetivo é criar um Sistema de Gerenciamento Arquivístico. O sistema que criamos aqui controla toda a nossa comunicação, então já é um passo.

Mas esse sistema seria utilizado apenas para documentação virtual?

A documentação virtual é, de certa forma, documental também. Por exemplo, uma folha de despacho. Ela pode ser facilmente colocada em nosso sistema e ele geraria o documento físico. Então minha ideia é que se tenha oportunidade de gerar ou não o documento físico. Ao invés de se ter um processo em papel, ele seria totalmente virtual, e o usuário teria possibilidade de imprimi-lo, se desejasse. Dessa forma os documentos já teriam um formato definido segundo os conceitos arquivísticos. O próprio período de vida dele e destinação já estariam estabelecidos, antes mesmo de sua criação.

Você fez algum curso específico, para auxiliar na criação dos softwares?

Durante a graduação eu fiz uma disciplina de informática, como optativa, sobre programação. A partir daí comecei a estudar, fazer cursos na internet e praticar, pesquisando, como um autodidata mesmo.

Você acha que sua formação profissional contribuiu para o domínio das técnicas arquivísticas?

Sem dúvida, contribuiu muito.

Você lida com arquivos físicos em seu dia-a-dia?

Ainda não. Mas com a conclusão desse sistema que eu mencionei vou precisar mexer ou orientar outra pessoa, devido a meu tempo ser bastante escasso aqui. Nosso arquivo vem desde 1943, então minha ideia consiste em além de controlar os arquivos eletrônicos, controlar também os documentos físicos, que não podem ser descartados. Fazer o tratamento e

avaliação de todo o acervo.

No momento não existe nenhum profissional que se dedica exclusivamente ao arquivo?

Não e não temos também nenhum sistema específico para gerenciar esse arquivo. Os documentos estão guardados, mas se precisarmos encontrar um arquivo de 1950, por exemplo, ninguém sabe onde está. Então a minha ideia é criar um sistema que possibilite encontrar qualquer documento, desde que o setor foi criado até hoje.

Você acha que as informações contidas nesses documentos poderiam ser úteis e essa desorganização é prejudicial?

Hoje o setor não necessita diretamente do uso desses arquivos, pois ele contém mais informações de valor histórico. Mas todo setor público deve ter um sistema arquivístico para garantir o acesso do público às informações, então esse sistema a ser desenvolvido já atenderia a essa legislação também, a Lei de Acesso à Informação. A instituição tem que garantir o acesso ao seu patrimônio documental. Esse projeto não é apenas meu, mas é algo que vai atender às necessidades do setor. Segundo o Arquivo Nacional pouquíssimas instituições no Brasil fazem a Gestão Arquivística de Documentos.

Considerando que a Gestão Estratégica engloba todos os procedimentos que levam ao uso inteligente das informações para tomadas de decisão que impulsionarão a empresa em direção aos seus objetivos, você acha que esse conceito está presente em seu dia-a-dia?

Eu não vejo muito essa preocupação. A própria questão dos arquivos já é um exemplo. Se alguém precisa de uma informação de 1943 que envolva esse arquivo, como seria resgatada essa informação? O dirigente que pensa estrategicamente cuidaria do seu patrimônio documental, daria prioridade a isso. Outro exemplo seria a questão dos e-mails. É necessário um controle maior dessas informações, pois elas são patrimônio da instituição. O controle é feito de forma individualizada. A instituição não tem um sistema que controle esses e-mails como um todo, para ter domínio dessas comunicações.

E não existe também nenhum tipo de treinamento que ensine os funcionários a gerenciar os e-mails para que busquem a informação de modo mais rápido.

Não, os funcionários geralmente tem dificuldade para diferenciar a linguagem de um e-mail

institucional de um pessoal. É necessária também uma educação nesse sentido. Que houvesse um treinamento sobre o documento arquivístico, o que ele deve conter, etc.

Qual você acha que é seu nível de atuação em relação às tomadas de decisões gerenciais?

Poderia ser maior. Eu tenho a liberdade de comentar com meu superior sobre processos que eu acho que poderiam ser diferentes, e atuo na implantação dessas melhorias. Fica algo bem pessoal, e às vezes eu acho que isso poderia ser melhor aproveitado. Eu acho que meu potencial não é tão bem aproveitado aqui. Muitas pessoas que estão aqui não são da área de Administração, então não possuem visão. O que eu vejo que pode ser melhorado eu exponho. Na maioria das vezes as sugestões são aceitas, então eu já implemento. Eu acho que é perdido muito tempo, pois eu acabo ficando encarregado por fazer essas mudanças acontecerem. Eu identifico, vejo como pode ser feito, comento e sou incumbido de fazer. No próprio caso do sistema que eu mencionei. Estamos perdendo tempo porque eu estou tendo que trabalhar com a programação. Da mesma forma, o sistema de Gerenciamento Arquivístico, eu é que vou ter que criar. As pessoas percebem as melhorias, mas apenas eu estou empenhado em executá-las. Se tivesse mais alguém para me ajudar as coisas andariam mais rápido.

Você acha que sua formação profissional auxiliou na compreensão de todos os conceitos citados e na percepção do valor do profissional de Secretariado Executivo?

Você percebe na atuação profissional. Porém, cabe a nós mostrar o valor do profissional, mostrando inclusive como deve ser utilizada a mão de obra, pois eu percebo muitas vezes que a instituição não sabe como utilizar os serviços do profissional. Há pessoas que acham que a nossa profissão é apenas atender telefone e cuidar de agenda. Eu me sentia assim quando eu cheguei aqui, era justamente isso que eu fazia. Essas atividades podem ser desempenhadas muito bem por uma pessoa sem formação superior em secretariado. O secretário pode assumir outras atividades que demandam mais complexidade. O profissional pode ajudar a organização a atingir seus objetivos.

Muitos estudantes não percebem o valor do profissional e acabam deixando o curso por pensarem que as tarefas executadas são demasiadamente técnicas.

Essa é uma questão também de visão, percepção e até mesmo orientação dos professores sobre a atuação do profissional dentro da organização. Muitos pensam que serão orientados quando chegarem no trabalho, ao que fazer, e não é bem assim. Se não fizer como eu,

correndo atrás, mostrando, não chega a lugar algum. Quando eu tive a ideia do sistema, eu apresentei para a alta administração e ela foi muito bem aceita. Me encaminharam para o setor de Tecnologia da Informação para que o sistema fosse elaborado. Porém esse processo demandava também um estudo da parte de Recursos Humanos, como envolver essas pessoas no sistema de forma que consigam atingir seus objetivos, virtualizando todos os processos da instituição. Para isso, teríamos que fazer um mapeamento de todos os processos da instituição e identificar a melhor forma de virtualizar toda essa documentação. Então esse processo envolveria várias pessoas, inclusive os profissionais especializados em Arquivística. Os documentos seriam avaliados por uma comissão para ter suas características mapeadas desde o início. Entretanto, logo no início, quando procurei o pessoal da Tecnologia de Informação, a ideia foi bem aceita, porém não foi executada. Eu não recebi nenhum retorno sobre o andamento do sistema, então eu resolvi estudar por conta própria para eu mesmo desenvolver o sistema.

Eu acho que isso mostra que em sua atuação profissional você está buscando a gestão estratégica, talvez até mais do que os próprios administradores. Você está mais preocupado com o desenvolvimento do setor do que os seus superiores.

Sem dúvida. Sem dúvida.

Talvez porque o profissional de Secretariado Executivo veja diretamente a necessidade de mudanças.

É verdade.

De quais fatores você acha que depende a boa atuação do profissional de Secretariado Executivo?

Ter uma visão ampla, estratégica. Vivenciar a prática, não apenas se contentar com o cumprimento das tarefas que lhe são atribuídas, mas tentar aplicar seu conhecimento para melhorar os processos já existentes. Adquirir novos conhecimentos para contribuir com essas melhorias. Já detectei formas de melhoria para o trabalho de colegas meus, que aceitaram a ideia e então implementamos.

Às vezes é necessário termos senso crítico, para mudarmos práticas que são comuns mas que já não se mostram tão efetivas.

Sim, mas isso demanda muita paciência, pois as pessoas podem apresentar uma certa resistência.

Como você avalia seu nível de satisfação em relação às funções por você desempenhadas? Você acha que elas condizem com sua formação e cargo ocupado?

Hoje eu me considero satisfeito por ter a possibilidade de trabalhar com esse sistema que eu quero desenvolver. Mas tirando isso, eu não estaria satisfeito, porque eu estaria praticamente subutilizado. Assim que eu terminar de implementar essas ideias que eu tenho, esses projetos, se não tiver algo novo, acredito que eu não estarei satisfeito não.

Em relação ao Secretariado Executivo, você acha que a sua formação condiz com as atividades que você desenvolve atualmente?

Se for avaliar o nosso cargo, condiz em alguns itens. Não é possível você fazer tudo o que é descrito para o cargo de secretário executivo de uma só vez. Por fim nós fazemos apenas algumas das funções.

Qual você acha que é o nível de reconhecimento do seu trabalho dentro da empresa?

Sob alguns aspectos eu acredito que o trabalho seja reconhecido, não apenas dentro da empresa, mas por pessoas de fora também. Eu acho que o nível de reconhecimento pode ser melhorado. Mas analisando relativamente, a instituição como um todo, nem todas as pessoas tem essa abertura de fazer tudo o que ela pensa dentro do órgão em que trabalha, então nesse aspecto eu devo reconhecer que aqui eles permitem que eu faça isso. Acho que é reconhecido nesse sentido. Me dá possibilidade de trabalhar. Se eu não tivesse oportunidade de fazer o que eu estou fazendo, eu acho que seria muito ruim.

APÊNDICE B – Entrevista II

Nome: E2

Idade: 28 anos

Formação Profissional: Graduação em Secretariado Executivo Trilíngue. Pós-Graduação em Gestão de Negócios.

Cargo ocupado atualmente: Secretário Executivo

Quais as principais funções desempenhadas atualmente?

Assessoria aos três diretores, aos conselhos deliberativo e fiscal, e secretaria geral aos órgãos internos. Preparação e revisão de documentos institucionais. Esporadicamente apoio a ligações e e-mails internacionais.

As funções que você desempenha contribuem para as tomadas de decisão da empresa como um todo?

Sim, porque meu contato com os diretores é bem próximo, então nós conversamos, eu tenho a oportunidade de expressar a minha opinião sobre algum problema ou tomada de decisão. Recentemente eles pediram minha opinião sobre como resolver uma determinada situação, eu fiz uma proposta, ela foi aceita, então eu participo. Nós temos reuniões internas com gerentes e assessores. Apesar de pelo cargo eu não ser uma assessora, eu teria o mesmo tratamento das pessoas que ocupam esse cargo. Participo das reuniões, nas quais falamos sobre os assuntos institucionais, gerais, e todos tem a oportunidade de participar, de dar opinião.

Qual seria a diferença do cargo de Secretariado Executivo para o de assessor?

A diferença seria basicamente de nomenclatura mesmo, exceto para os cargos que demandam formação específica, como é o exemplo do assessor jurídico. Mas em termos de tratamento como funcionária, seria a mesma coisa. A ligação de ambos é direta com a alta administração.

Então a sua participação na tomada de decisões é feita mais de forma oral?

Sim, isso mesmo.

Você conhece os conceitos de Ciência da Informação?

Os conceitos não.

Considerando-se que ela trata de todos os processos pelos quais passa a informação, quais são as mídias utilizadas em seu dia-a-dia para o trato das informações?

Utilizo em grande parte o e-mail. Principalmente quanto a mensagens que devem ser passados da diretoria para os gerentes e assessores. Seja uma reunião ou comunicado, eu passo por e-mail. Meu contato com os conselhos, com os conselheiros, é feito em maior volume por e-mail. Eu também utilizo bastante a documentação física.

Qual o nível de importância que você daria para a informação em relação às atividades desempenhadas?

É essencial. Para eu fazer minhas atividades, eu preciso entender de diferentes assuntos e processos para que eu possa auxiliar de forma correta, até mesmo para fazer sugestões e detectar inconsistências. As pessoas vão até você para perguntar sobre um documento que você teve acesso, então é essencial que você esteja sempre bem informado.

Isso ajuda o secretário a conquistar uma certa influência, as pessoas passam a te procurar para obter informações.

Exatamente.

Você estudou Arquivística, conhece os conceitos, então eu queria saber se sua formação contribuiu para o domínio das técnicas e se elas são utilizadas no seu dia-a-dia.

Quando eu cheguei aqui, eu fui a primeira secretária executiva a ser contratada pelo instituto, então a intenção era que além das funções da secretaria, eu ajudasse a manter e organizar a Central de Documentação. Mas aqui o ritmo é muito intenso, e a CEDOC (Central de Documentos) fica um pouco distante do meu local de trabalho, então eu não consigo me dedicar exclusivamente ao arquivo. Esse ano foi contrata outra secretária e ela está mais voltada para a parte de Arquivística, mas é claro que durante esse tempo, eu contribuí com o que pude em termos de organização. A formação ajudou sim, mas eu não estou ligada muito diretamente a essa parte não.

Em geral a busca pelos documentos é fácil?

Sim. Os documentos que estão sob responsabilidade da secretaria estão agrupados e nós utilizamos um programa para facilitar a busca. Porém o arquivamento não é padronizado, ele

é segmentado de acordo com o setor responsável por cada parte do acervo. Mas nós estamos tentando organizar e partir para essa padronização, mesmo que ainda haja essa diferenciação por setores. Isso facilitaria o acesso posterior. Na verdade a secretaria não tem muita necessidade de acessar esses documentos, pois lidamos mais com os arquivos digitais. Para os setores que utilizavam mais esse acervo, nós disponibilizamos os documentos digitalmente para agilizar a busca de informações e também conservar os arquivos em papel.

As informações contidas nos arquivos contribuem para as tomadas de decisões?

Geralmente são solicitados documentos da época de criação da instituição ou uma ata de reunião passada, então nesse sentido sim. O que eu preciso buscar pode subsidiar uma tomada de decisão importante.

O uso dessas informações é feito, predominantemente, de que forma?

Nós fazemos bastante reuniões. Os documentos utilizados às vezes são muito antigos, então nós evitamos manuseá-los e já temos uma parte deles microfilmados para utilizar nessas situações. Mas o uso geral dessas informações é feito mais de forma verbal, e caso seja necessário, formalizamos posteriormente.

Você conhece o conceito de Gestão Estratégica?

Sim, conheço.

Você acredita que a Gestão Estratégica está presente nas funções que desempenha?

Eu acredito que sim, a partir do momento que eu participo dessas reuniões administrativas. Nelas nós estamos tentando fazer essa gestão estratégica, para que todos possam participar, para que a informação esteja disponível para todos, então eu acredito que sim.

Você participa ativamente dessas reuniões?

Sim, eu não participo das reuniões para secretariar. Estou lá representando a secretaria.

Qual nível de contribuição você teria nessas tomadas de decisão?

Nas reuniões com temas específicos, talvez eu não participe tanto, pois são assuntos que demandam vasto conhecimento e eu estou na empresa há apenas dois anos. Até acho interessante a minha participação para que assim eu possa me inteirar cada vez mais do

funcionamento do instituto. As minhas contribuições são maiores de forma direta com os próprios diretores, eu diria de baixa para média.

A sua formação auxiliou na compreensão desses conceitos? Durante a graduação você teve a visão do que seria o trabalho ou isso foi vivenciado apenas com a prática?

A graduação ajudou, inclusive com a disciplina de empreendedorismo, que eu achei muito interessante. Mas às vezes, durante a graduação, eu ficava em dúvida se eu realmente teria participação ou se somente executaria as tarefas. Mas foi com a prática que eu vi que realmente era possível contribuir. Assim que eu me formei eu fiz uma pós graduação em Gestão de Negócios, então eu tive mais contato ainda com essa parte da Gestão Estratégica.

Muitas vezes os estudantes de Secretariado Executivo não conseguem enxergar o valor do profissional como agente nesse processo decisório e acabam deixando o curso. Talvez se eles tivessem contato com a prática ainda na graduação sua percepção pudesse ser diferente.

Eu concordo plenamente com você. Muitas pessoas chegam no curso sem saber exatamente o que vão fazer. Eu também não tinha essa ideia concreta. Talvez se as disciplinas mostrassem mais esse lado, que não é apenas o do secretário como executor ou técnico, as pessoas entendessem melhor. Mas também temos a parte do estágio. Um estágio bom pode te mostrar tudo isso, mas dependendo do estágio que você for fazer, você pode ficar mais preso à técnica mesmo. É claro que onde você for começar, você vai desempenhar tarefas mais básicas mesmo, mas as pessoas vão perceber o seu potencial. Você não deixa de fazer as tarefas básicas, mas você vai crescer e fazer coisas que te exigem mais. Vão começar a te pedir opinião, te procurar, então eu estou satisfeita.

De quais fatores você acha que depende a boa atuação do profissional?

Além dos conhecimentos técnicos e acadêmicos, é muito importante a inteligência emocional do profissional. Exatamente porque às vezes você tem uma expectativa, mas a realidade é outra. E também porque você lida o tempo todo com os chefes, cada um é de um jeito, então é necessário ter paciência, habilidade para lidar com as pessoas, o emocional conta muito.

Qual o seu nível de satisfação em relação à expectativa que você tinha e as atividades que você faz agora?

Eu me sinto satisfeita. Estou aqui há dois anos, e quando cheguei tinha uma pessoa que era muito experiente, com 24 anos de casa, e estava deixando a secretaria. Eu fiquei um pouco desesperada, pensei que não conseguiria, mas sempre me ofereceram ferramentas de trabalho e confiança também, então eu percebi a minha evolução em termos de conhecimento do instituto, que é fundamental. Você convive com várias pessoas, que te solicitam todo o tipo de informação, então você tem que ter conhecimento de quase tudo ou então saber quem pode fornecer isso. Atualmente eu acho que o conhecimento que eu tenho de instituto me deixa confortável para responder ou para procurar uma resposta e as condições de trabalho também me atendem. Eu estou bem satisfeita.

Qual é o nível de reconhecimento pelo seu trabalho? Você sente que é bem valorizado?

Eu acho que sim, principalmente pelos chefes. Os diretores percebem a importância. Aqui as diretorias mudam a cada quatro anos, então quando eu cheguei a diretoria atual já estava aqui há dois anos. Eles se conheciam muito melhor do que a mim, é claro. Mas eu percebia que eles valorizavam e reconheciam o meu trabalho. E quando entrou a nova diretoria, eles não conheciam o instituto, então acaba que você dá uma base para a pessoa, então eles reconhecem e reconhecem que o profissional tem um valor.

APÊNDICE C – Entrevista III

Nome: E3

Idade: 40 anos

Formação Profissional: Graduação em Secretariado Executivo Trilingue

Cargo Atual: Secretária e Assessora Executiva

Quais as principais funções desempenhadas?

Como secretária, todas as funções da secretária comum. Agendamento de reuniões. Para mim essa questão da organização do tempo é a mais difícil. Gerenciamento de informações. Trabalho com a parte de eventos, patrocínios, doações, parcerias internacionais. A parte de ofícios, projetos, contratos, documentação de forma geral, arquivo. Então tem um pouco de tudo do dia-a-dia da secretária. E na parte de assessoria, eu ajudo nas tomadas de decisão do diretor-presidente, pois eu sou assessora da presidência da empresa. Trabalho com o controle de publicidade impressa. A empresa recebe muitas propostas e eu vou coordenando essa área no sentido de trabalhar a parte de contratos e seu cumprimento, agendamento das publicidades e controle das publicidades junto ao setor de arte. E também com projetos sociais, que são a minha paixão.

Em relação às línguas, você utiliza as que você estudou?

Infelizmente não, nem o inglês. Nada. Apesar de termos parcerias internacionais elas ocorrem na área da América do Sul e também na África, em países que falam português. Então infelizmente não utilizo outros idiomas porque a empresa ainda não entrou nos países estrangeiros com produto em outra língua, então, infelizmente, eu não tive oportunidade quase nenhuma de utilizar.

Você acha que as funções que você desempenha contribuem para a tomada de decisões?

Com certeza, sem dúvida. Você tem que estar inserido em um contexto, em um conhecimento de tudo que se passa, pelo menos diante da diretoria, porque se você não conhecer, você não consegue participar dessas decisões. Para a tomada de decisões você precisa estar inserido nesse dia-a-dia, no que está acontecendo. O meu diretor solicita que eu agende reuniões semanais com todos os outros diretores. Então para as reuniões com cada diretor das empresas do grupo, eu tenho mais ou menos noção do que vai ser falado, do que está sendo tratado, para

acompanhar e ajudar nessas decisões. Às vezes o diretor fala e eu pergunto se posso sugerir alguma coisa.

Então você participa das reuniões?

Algumas sim, quando tem ata. Do contrário eu não participo, mas sempre troco ideia com os diretores e eles sempre me explicam a situação, perguntam minha opinião e eu dou sugestões. Graças a Deus todos respeitam muito isso, talvez pelo fato de saberem que eu estou do lado do executivo e ao mesmo tempo respeitam pelo tempo de serviço, me acham competente, eu agradeço muito por isso. É uma confiança, de eles falarem que eu também tenho visão. Não me tratam como uma simples secretária, mas como parte do processo, quer dizer, todas as secretárias fazem parte do processo, mas não me tratam como uma secretária técnica. Eu não só faço o que o executivo pede, mas sugiro a ele fazer coisas que a secretaria poderia cuidar, mas como o aval dele.

É interessante porque ao mesmo tempo que nós nos sentimos valorizados, os executivos também gostam de ter a quem recorrer, alguém que faça essa conexão.

Exatamente. Isso é extremamente importante. Eles sentem segurança quando sabem que podem contar com você também nessas opiniões. Porque é ruim quando a secretária não opina em nada, não fala nada, ela só diz “sim senhor, sim senhor”, mesmo quando ela não concorda. Acaba sendo até desmotivador.

Você conhece os conceitos de Ciência da Informação?

Não.

Considerando-se que ela trata de todos os processos pelos quais passa a informação, quais são as mídias utilizadas em seu dia-a-dia para o trato das informações?

Nós temos várias formas de gerir a informação, mas a principal delas, que nós utilizamos dentro da empresa, é a intranet. É um sistema interno de informações, um *software* desenvolvido pelo setor de Tecnologia da Informação, que está disponível para todos os chefes de setor e para todos os colaboradores em geral, para que a informação chegue mais rápido. Antes nós só usávamos bilhetes, o telefone interno - os ramais - ou então nos deslocávamos para falar pessoalmente. Só que com isso era perdido muito tempo. A empresa foi crescendo e surgiu a necessidade de fazer uma gestão da informação mais eficiente e mais

rápida. Agora quando o diretor precisa avisar aos chefes de setor sobre uma reunião, eu não preciso mais de telefonar um por um. São cerca de vinte chefes de setor. E eu ainda corro o risco de não conseguir falar com todos na hora que eu ligo, porque muitos estão em reunião ou em outro telefonema, então é muito mais difícil. Com esse sistema de informação, quando a intranet foi implantada, facilitou tudo, porque assim eu seleciono as pessoas para quem eu quero que a informação chegue rápida e coloco a informação ou convocação para uma reunião, uma orientação que o diretor quer passar, ou até mesmo uma situação como um ato administrativo, algo que vai ser modificado na rotina da empresa, eu coloco isso no sistema e automaticamente todos recebem. Eles retornam para mim as respostas também via intranet. É uma forma de documentar, não fica o dito pelo não dito, então esse é o principal meio de informação com que trabalhamos. Também usamos um pequeno *software* que está instalado em todos os computadores para conversarmos online com os outros setores. Além do telefone e do e-mail, que é uma outra forma muito importante de gerir a informação, de documentá-la, eu acho que hoje isso já está um pouco mais evoluído em termos de aceitação. Antes não era um documento oficial, hoje já se conhece a importância desse documento via e-mail, que é aceito até no meio jurídico. São as fontes mais importantes.

Você lida bastante com os documentos oficiais?

Sim, no dia-a-dia, são contratos, cartas-ofício, cartas-convite, declarações, requerimentos...

Você é a responsável?

Sim, da diretoria sim. Mas cada chefe de setor tem os seus. Quando eles precisam eles recorrem a mim, pedindo orientações.

Você é a única secretária da diretoria?

Formada só eu. Recentemente a empresa promoveu uma recepcionista que veio me ajudar, porque nós assumimos uma outra parte de trabalho que ainda não tínhamos assumido, então eu precisei de alguém para ajudar nesse trabalho, que é a parte de imobiliário. O diretor gosta muito do setor imobiliário, então ele mexe com construtoras. Nós temos duas construtoras na empresa e essas construtoras estavam basicamente entre eu e ele. Então eles perceberam a necessidade de contratar mais alguém, então essa funcionária hoje é minha secretária, digamos assim, é minha assistente. Ela participa muito de todo o processo, eu ensino para ela tudo o que deve ser feito, por exemplo, eu estou de férias agora, então é ela que vai assessorar

o diretor e trabalhar com todas as informações que vão chegar. Isso é muito importante porque o volume de trabalho é muito grande, e a necessidade de expedição também é muito grande. Em uma empresa privada as pessoas querem tudo para ontem.

Qual o nível de importância da informação no seu dia-a-dia?

Extremamente importante. Se nós não tivermos uma comunicação eficiente, com certeza o trabalho não vai fluir e não teremos os resultados esperados. Às vezes a informação fica perdida por não ter sido registrada, então eu também fico perdida. Eu não posso tomar nenhuma decisão dessa forma. Eu acho importante que eu esteja em sintonia com o diretor cem por cento, para que eu possa ajudá-lo.

Essa ajuda que você presta ao diretor, relacionada à tomada de decisões, é feita mais de forma oral ou escrita?

Depende muito da situação. Se for algo mais simples, nós resolvemos oralmente. Mas se for algo que precisa ser registrado, ele solicita um documento e assina ou envia para outro diretor assinar, que precisa ser comunicado da decisão ou informação.

Você já conhece os preceitos da Arquivística, estudou no curso...

Sim.

Sua formação contribuiu para o domínio das técnicas? Você as utiliza em seu dia-a-dia?

O curso com certeza contribuiu, me deu uma visão maior, inclusive eu me cobro muito. Eu estava sozinha, então eu não conseguia aplicar as técnicas arquivísticas porque são muitas, são complexas. Para o número de informações com que eu trabalho eu ainda não consegui organizar completamente, principalmente essa questão periódica ou em ordem alfabética, que eu me recorde da Arquivística. Infelizmente eu não consegui fazer, porque sozinha no setor eu não dava conta. Se você me perguntar onde está um documento eu vou saber onde está. Só que não é esse o preceito. O preceito é você deixar o arquivo e amanhã, qualquer pessoa que entrar vai conseguir encontrar esse documento. Eu tentei no início fazer um arquivo digital, eu tenho todo um arquivo digital separado por pastas, é claro. E isso foi muito importante porque antes estava tudo muito solto. Quando eu comecei a estudar Arquivística eu percebi que estava fazendo tudo errado. Então eu comecei a contar as pastas, por ano, por assunto, e inserir nessas pastas os arquivos que estavam soltos. Assim fui montando o arquivo digital. E

o *backup* que é muito importante. Hoje é muito comum esse tipo de arquivo, todas as pessoas só usam praticamente digital, mas eu não dispensei o papel. Por mais que as pessoas falem que o papel é volume, ele é importante. Inclusive se eu pudesse teria dois, um na minha sala e um em outro setor, por causa de incêndio. Nós sabemos que é importante ter cópia de tudo. Mas essa parte impressa para mim é a mais difícil porque realmente eu não dei conta, mas nós vamos chegar agora a uma organização maior.

O arquivo digital apresenta a facilidade da busca das informações, mas ao mesmo tempo ele é muito fácil de se perder. Já o papel representa uma segurança maior em termos de durabilidade.

É verdade. E aconteceu isso comigo. A minha máquina queimou. Simplesmente quinze anos de trabalho. Eu achei que eu fosse ser demitida, porque eu perdi tudo. Tudo. O *backup* que eu tinha feito não funcionou. Ele estava em outro setor, onde mudaram as regras e deletaram tudo. Colocaram um *link* no meu computador, eu tentei fazer antes de terminar o ano, mas não consegui. Eu aprendi que eu tenho que deixar tudo registrado no e-mail. Quando eu perdi tudo eu recorri ao e-mail e ao papel, porque o diretor simplesmente virou para mim e falou: “Se vira, eu quero tudo como estava”. Eu disse que tudo bem, que eu daria o melhor de mim para fazer o melhor, não só como estava, mas melhor do que estava. Eu olhei arquivo por arquivo e fiz. Eu simplesmente fiz tudo o que tinha que fazer. E posso te falar com toda sinceridade, com simplicidade, que ficou melhor do que estava. Eu pude raciocinar e consertar aquilo que estava perdido. Os discursos dele, os textos dele, eu tinha tudo impresso no arquivo. Eu busquei e fui refazendo. Os contratos de outras empresas, os convênios, eu fui buscando e aqueles que eu não tinha fui solicitando. Os projetos sociais, eu fui atrás das pessoas com que eu tinha contato e pedi para me enviarem novamente.

Agora a prevenção é muito maior, certo?

Previno. O arquivo está lá, digital, está feito o *backup*, e também o arquivo físico. Uma coisa que ficou muito gravada na minha mente sobre a arquivística, do meu aprendizado, foi sobre os tipos de arquivo. Não se fala arquivo morto, essa foi a primeira coisa que eu aprendi. É arquivo permanente.

E na empresa vocês fazem essa divisão?

Sim. O corrente fica na minha mesa. O que eu não for utilizar eu coloco no intermediário, no

qual você tem documentos fixos que você pode utilizar ou não, como contratos sociais da empresa. Eu sempre procurei ter esses documentos em uma pasta. Documentos pessoais, por exemplo, da direção, no caso de envio de cópias para contratos, e assim por diante. Então eu tenho tudo lá. Quando alguém precisa de um documento, vem até mim.

Você conhece os conceitos de Gestão Estratégica?

Eu participei uma vez de um congresso de secretariado, e o tema era Gestão Estratégica da Informação. Eu pensei que isso era muito importante. E você fica muito apreensivo enquanto secretário, porque você é o centro dessas informações. Para fazê-las chegar de forma amena, mastigada ao seu diretor, você tem que ter essas ferramentas estratégicas. O que eu entendo de Gestão Estratégica é você saber separar o que é urgente, o que é ou não prioridade, o que é ou não importante. E isso eu falo no meu dia-a-dia com a secretária nova, mostro os assuntos que ela pode deixar para depois, mostro o que é o foco, o que é o principal. Não só pela nossa opinião, mas pelo contexto, pelo que está acontecendo. É necessário gerir a informação para que ela não seja esquecida e seja tratada no melhor momento possível. E pensar nas necessidades do diretor antes das minhas. Eu sempre explico para ela que não é necessário se afobar, e devemos focar em casos determinados. Senão não resolvemos nem uma coisa nem outra.

Uma das funções mais importantes do secretário é saber gerir essas informações e organizar as atividades de forma a contribuir na tomada de decisões, para que a empresa atinja seus objetivos.

Exatamente isso.

Você acredita que a Gestão Estratégica está presente no seu dia-a-dia?

O tempo todo.

Qual o seu nível de atuação nesse processo decisório?

Hoje eu posso dizer que atuo em um nível alto. Nós temos que ser um pouco ousados na nossa função, na nossa profissão. Se nós não ousarmos nós não saímos do lugar. Pelo conhecimento que hoje eu tenho dos processos, nesses dezoito anos de empresa, sempre trabalhando com a direção, eu não posso dizer que eu pretendo subir de cargo na hierarquia da empresa porque modéstia à parte eu já estou lá desde o início. E até por isso é que eu fui fazer

o curso de Secretariado Executivo, que eu não tinha quando eu entrei na empresa. Eu tinha curso de tecnóloga em Laticínios e fui contratada para trabalhar na direção porque eu tinha um curso superior, mas que não era da área, então eles não podiam me pagar o teto salarial do secretário executivo. Então eu entrei por isso. E quando eu percebi que eu estava em uma função de extrema importância, estratégica, em que eu precisava ter um conhecimento maior, eu voltei para a universidade para estudar, para fazer jus ao cargo, à profissão que eu já estava amando. Eu percebi que era isso que eu queria e resolvi estudar para ser digna de estar ocupando esse cargo na empresa. Eu acho que essa questão de estar muito tempo trabalhando com isso, me dá essa credibilidade.

Quais foram as principais diferenças do antes e do depois do curso de Secretariado Executivo?

Antes eu tinha muito medo. Eu não tinha essa ousadia. O curso me mostrou que eu poderia ousar. Que eu poderia opinar, que eu poderia sugerir. Antes eu ficava só esperando e dizendo “Sim, senhor”, mesmo que eu não concordasse. Hoje não, hoje eu converso com o diretor, faço sugestões. Ele é o diretor, ele tem uma visão muito ampla, é um super empreendedor, um exemplo de empreendedorismo no estado, e até mesmo no Brasil, pois ele é chamado para muitas palestras. E eu me sinto feliz quando eu falo alguma coisa ele diz: “Olha, eu não tinha pensado nisso”. Tem a humildade de aceitar uma opinião, sugestão, vinda de um subalterno. Ele sempre fala que eu sou muito importante no processo, que eu conheço muito bem a empresa. Diz que fica de pés e mãos atadas quando eu não estou lá. É uma responsabilidade tão grande que você sente que não pode nem faltar, não pode nem sair. É uma parceria. Uma vez eu fiz um texto sobre a parceria entre o executivo e a secretária, porque um não vive sem o outro. É como um casamento, um precisa do outro. Um fica órfão na ausência do outro. Então eu acho que é necessário esse casamento.

Às vezes os estudantes por estarem apenas ligados às questões teóricas não percebem o valor do profissional, sua contribuição para a tomada de decisões e sua importância para a empresa, como um todo.

Na minha época eu vi dois estudantes desistirem do curso exatamente porque sentiam isso, achavam que não era necessário estudar para exercer esse papel. É claro que é preciso. As técnicas você pode aprender em um livro, mas se você não gostar da sua profissão, você não consegue evoluir, porque é uma profissão que exige muito de você. Exige além da questão da

presença, a responsabilidade. Eu me sinto tão responsável pela empresa quanto o diretor. Se ele me fala que está indo viajar e me pede para cuidar da empresa como se fosse minha, é exatamente isso que eu faço. O sucesso da empresa é o meu sucesso. Do cargo mais alto ao mais simples, todos tem a sua importância. O respeito que nós temos é muito grande, as pessoas olham para nós com respeito e dizem que se eu não olhar isso, o diretor não anda. Se eu não fizer aquilo, o diretor fica perdido. Realmente nós temos uma importância muito grande. Nossa função é muito importante para que as coisas tenham um andamento positivo e que a empresa tenha sucesso. Eu posso falar com toda certeza, e com modéstia, que eu contribuí para o crescimento da minha empresa. Eu tenho orgulho de falar que é minha empresa porque sou parte dela, é como se fosse minha. E se me pedem para cuidar como se fosse minha eu me sinto ainda mais responsável. Eu estou lá esse tempo todo e tem esse reconhecimento. A empresa me reconhece como parte dela e como responsável por ela. As pessoas não tem que ficar frustradas por acharem que são técnicas. Mas se quiserem ficar só na técnica, vão ficar. Se não forem ousadas, se não buscarem mais, ficarão realmente só nas técnicas. Quem entra no curso por causa das línguas está enganado. Ele pode sim depois dar aulas, porque o leque é muito grande. Eu falo que a profissão mais completa que existe é o Secretariado Executivo. É muita funcionalidade, versatilidade, todas essas gestões. É uma administração de forma geral. Mas tem uma luta que me preocupa que é do Sindicato e até mesmo da Federação, que é o reconhecimento internacional da profissão. Ainda falta isso. Infelizmente no setor público os concursos que existem para secretários executivos aceitam profissionais de diferentes áreas para preenchimento das vagas. Eu acho que isso é muito injusto. Eu me orgulho muito da nossa profissão, eu acho que nós evoluímos muito. Nos cinco anos em que estive na graduação eu ouvia muito falar dessa evolução do Secretariado. Hoje nós somos respeitados como profissionais, graças ao trabalho da Federação, dos sindicatos locais, e do próprio estado, que divulga eventos, cursos de capacitação. Nós temos que estar felizes com a nossa profissão. Eu me orgulho muito. Não troco essa profissão por outra não. Infelizmente eu não pude aproveitar muito a parte de línguas do curso, mas a valorização profissional para mim, interiormente falando, foi de extrema importância para que eu percebesse que eu tinha valor para a empresa, que eu sou importante no contexto empresarial, que eu tenho respeito, que as pessoas respeitam, aliás, respeitam tanto que tem até medo de comentar alguns assuntos conosco porque pensam que chegarão ao executivo. Nesses momentos temos que saber gerir a informação. Certas coisas não precisam ser faladas. Com o tempo você vai adquirindo conhecimentos sobre a empresa e se acostumando com o jeito do

seu diretor. Eu acho que a palavra chefe é algo muito ditadura. Você deve considerar seu diretor como um amigo, um parceiro, pois esse é o papel que ele espera de nós. Eu achava que tinha que fazer apenas o que ele falava, que ele tinha que me dar todas as diretrizes, pois quando eu entrei eu não tinha conhecimento. Então o curso veio me dar esse posicionamento, essa força, e o saber de que a profissão é realmente valorizada.

De quais fatores você acha que depende a boa atuação do profissional?

A comunicação é o principal. Para o profissional é muito importante saber falar, saber se posicionar e ser o porta-voz da empresa. O perfil introspectivo não contribui muito. Outro fator é a paciência, muita paciência. Lidar com pessoas não é tão fácil. Se você não tiver paciência você não consegue. Porque, por exemplo, o telefone, ele toca o tempo todo. Você tem que ter paciência para escutar quem está do outro lado. Paciência para atender quem está chegando, paciência para esperar o executivo, porque às vezes ele extrapola o tempo e você não consegue cumprir a agenda que tinha planejado. O gerenciamento do tempo é o item mais difícil, como eu já falei. É necessário também ter humildade para respeitar os seus colegas de trabalho. Então essas são coisas que fazem parte do perfil. Ser versátil, ser multifuncional, para você conseguir coordenar todos os assuntos ao mesmo tempo, saber dar prioridade ou não. Outro fator importante é a inteligência emocional. Se você não souber se controlar você não consegue ficar na profissão. Há dias em que o diretor está de bom humor, e outros em que ele está péssimo. Tem dias em que você também não está bem. Você tem que aprender a trabalhar sob pressão. E amar a profissão, que é o principal. Sem amor você não vai a lugar nenhum. Essas características são extremamente importantes para definir o profissional de sucesso.

Qual o seu nível de satisfação em relação às tarefas desempenhadas?

Eu acho que tem fazes do nosso dia-a-dia, em que você sente que não está contribuindo tanto quanto poderia. De certa forma às vezes você ainda é contido em alguma coisa. Você quer avançar mas você não pode. Aí entra a paciência.

Qual o nível de reconhecimento pelo trabalho realizado?

Eu acho que eu sou bem valorizada, apesar de achar que mereço mais. Hoje eu sinto que eu mereço mais. Não é querer ser prepotente mas é pelo fato de eu doar realmente o que eu tenho de melhor, do meu conhecimento, da minha vida, para a empresa. Eu dei a minha vida para a

empresa. Eu deixei tudo praticamente. Hoje não, eu sei que eu tenho que ter uma certa limitação para poder me dedicar a outras coisas, mas no início eu ficava com muito medo. Eu acho que hoje eu sou bem reconhecida, mas acredito que ainda posso mais, financeiramente falando. Em termos de profissional, eu sou muito respeitada. Pelo diretor e por todas as outras pessoas da empresa. Os diretores buscam em mim uma opinião, uma orientação, então para mim esse é o maior reconhecimento. Na verdade o financeiro não é o mais importante. O reconhecimento como profissional para mim é mais importante. Eu estou na empresa há muitos anos e nunca pedi um aumento. Todos foram dados por iniciativa da direção. Eu acho que eu estou satisfeita, eu amo o que eu faço, dou o máximo de mim, a empresa me reconhece como profissional e remunera de acordo com aquilo que ela pode. Mas é necessário que os próprios profissionais se valorizem, antes de mais nada.

APÊNDICE D – Entrevista IV

Nome: E4

Idade: 32 anos

Formação profissional: Graduação em Arquivologia

Cargo Atual: Arquivista

Quais as principais funções desempenhadas?

Hoje eu coordeno as atividades do arquivo central histórico da instituição. Eu recebi esse acervo desorganizado, não herdamos nenhum inventariamento. Quando eu cheguei nós não tínhamos noção nenhuma do que havia em cada caixa, então o trabalho está sendo mesmo desvendar o que é essa grande massa documental. Nós temos fotografias e jornais, o projeto de fotografia está bem adiantado, nós já estamos criando instrumento de pesquisa. Para o projeto de jornais também nós já criamos instrumento de pesquisa, inventariamos algumas séries, já inclusive publicamos sobre isso. E o caminho é tornar todo o acervo inteligível nesse nível das fotografias e jornais. Com instrumento de pesquisa, de busca.

Você é o principal responsável pelo setor?

As atividades *in loco* sim. Nós somos ligados ao Departamento de História, que tem um professor que fica na função de coordenar, mas bem à distância mesmo.

E como funcionam as tomadas de decisões? Você toma as decisões ou isso é feito em conjunto com esse professor?

As decisões operacionais sou eu. Até pelo conhecimento técnico.

Então na verdade há outras pessoas que se reportam a você?

Sim, os bolsistas.

De que forma você toma as decisões? Através da consulta a documentos?

A instituição não tem uma política consolidada acerca da Gestão Documental. Os documentos são tratados pelos moldes administrativos. Existe um sistema, o Sistema de Registro Geral, que propõe a forma dos documentos, mas esse é um sistema que está sendo superado. Com a entrada recente do arquivista nas instituições, a ideia é implantar sistemas de gestão

documental, específicos para documentos. Hoje eu não tenho nenhum manual, poucas portarias determinam a guarda ou eliminação de documentos. Particularmente, eu me oriento à luz da legislação arquivística. Então se alguém me perguntar se eu tenho autonomia para eliminar algum documento aqui no arquivo, eu digo que não, porque à luz da legislação, deveria existir uma comissão permanente de avaliação de documentos. Cada etapa que eu concludo de organização, por exemplo, dos jornais, é tudo nos moldes da Norma Brasileira de Descrição Arquivística, tanto que eu submeto os trabalhos em fóruns com profissionais da área. É uma forma mesmo de termômetro para eu saber se estou no caminho certo, porque hoje, na instituição, apenas eu estou na função de arquivista. Não tenho muito a quem consultar. E fico em constante contato com os colegas, um deles tem uma estrutura melhor do que a nossa, em outra instituição, então ele pode me orientar por ter mais contato com outros profissionais da área. Eu também participo do fórum regional de arquivistas. Nós nos reunimos pelo menos uma vez por ano para trocar experiências.

E quanto às decisões administrativas, quem cuida dessa parte? Por exemplo em relação aos bolsistas ou outras decisões que tem que ser tomadas?

Quanto aos bolsistas, eu mesmo organizo o processo de aquisição, proponho o projeto, parceria, o professor aceita ou não, nós escrevemos juntos. Mas a coordenação das atividades diárias do arquivo é feita por mim. Para parte de patrimônio, por exemplo, de aquisição de um bem, eu solicito ajuda do Departamento.

Você conhece os conceitos da Ciência da Informação?

Sim.

Você lida com a informação em quais tipos de suporte? Você mencionou os documentos em papel e as fotografias. Você utiliza documentos digitais também?

Os principais gêneros são esses. O textual, em grande maioria, nós temos duas mil e quinhentas caixas. Então predominantemente são os textuais. Iconográfico, nós recebemos um armário do museu, de um fotógrafo aposentado. São em torno de dez mil fotos, desde os primeiros anos da instituição. E os jornais, um pouco menor. A documentação digital, tudo o que nós digitalizamos para o pesquisador que solicita, nós acumulamos para não precisar digitalizar de novo. Mas um trabalho específico de digitalização hoje, só com as plantas do museu histórico, porque elas estão muito vulneráveis ao manuseio, então nós estamos tratando

elas fisicamente uma última vez e digitalizando para que se o pesquisador precisar ele não mais se reporte ao meio físico. Ele usa o digital. E alguns outros jornais, que estão em menor volume, nós preferimos disponibilizar no meio digital. Nós não temos uma plataforma de banco de dados ainda, e na verdade a digitalização não resolve o problema da organização. Você precisa organizar para digitalizar. Se você digitar para organizar, você vai criar um lixo digital. Então no âmbito da gestão da informação nós não temos aversão nenhuma à digitalização, mas ela não é a solução para a organização. Hoje, nem quinze por cento do que está aqui, eu acharia adequado digitalizar. Seria um dispêndio desnecessário. Para você ter uma ideia, o fundador desse arquivo, em 1897 publicou um artigo dizendo que ele fez um inventário digital sobre um período de 23 anos, sobre determinada instituição. Ele mapeou todos os documentos desse período, só que nós não encontramos esse inventário físico. E em 2000, 2001, quando estava sendo trocado o sistema analógico pelo digital, a instituição fez a troca dos sistemas sem fazer o backup de todos os arquivos digitalizados, por falta de tempo e recursos, então tudo foi perdido. Nós estamos descobrindo de novo. Qualquer livro ou pasta que ele tivesse deixado, hoje seria a salvação. Não precisaria do retrabalho. Então temos que tomar muito cuidado com isso. Um arquivo digital se perde facilmente. Já uma folha, mesmo deteriorada por cem anos, se devidamente tratada, sua vida é estimada em novecentos anos.

Você lida com a produção de documentos oficiais?

Eu lido somente para operação básica do arquivo. Já temos modelos estabelecidos, inclusive em páginas dos órgãos da instituição, baseados no Sistema de Registro Geral.

Qual o nível de importância da informação para o seu trabalho?

Nós só existimos porque existe a informação. Nosso caso específico, diferente dos outros campos da ciência da informação, não é que seja mais importante, mas nós lidamos com uma informação diferenciada, que surge naturalmente. Ela surge muito, então um documento de arquivo está registrando e aferindo em qualquer ato produzido cotidianamente. Diferente da biblioteca, em que você prevê a publicação de um livro, e quando você prevê a publicação, você determina um estilo. Aqui não, você abre uma caixa e você vê que a formação é bem natural e cumulativa.

Com certeza você conhece os preceitos da arquivística. Quanto a sua formação contribuiu para o domínio dessas técnicas?

A formação permite bastante o domínio das técnicas, porque pelo menos essa compreensão da autenticidade, da naturalidade dos documentos, organicidade, da imparcialidade que nós temos que ter na hora de organizar, eu acho que qualquer aluno de Arquivologia sai com isso estabelecido. Mas no campo você aprende muito. À luz da arquivologia você pensa que vai ser um grande gestor. As minhas primeiras experiências foram de trabalhar com grandes massas documentais.

Vocês atuam mais na parte de restauração?

Não, não. Existem profissionais específicos para isso. Existe a figura do conservador e do restaurador, que lida apenas com isso. É uma graduação específica para isso. A nossa área é a acumulação mesmo, a organização. O arquivista vai atuar na produção do documento. Na produção nós podemos inferir sobre a sua conservação preventiva, sugerindo que o trato no decorrer de sua vida orgânica seja pensando no futuro, na sua acumulação permanente. Mas existe um profissional específico para a conservação. Nós trabalhamos com a conservação preventiva. A atuação do arquivista, se fossemos pensar no arquivo corrente, seria a de evitar que se produza um formulário duplicado, evitar que sejam gastos tempo e espaço desnecessários.

Mas você lida com arquivo corrente também ou mais com o histórico? Vocês tem arquivo corrente e intermediário aqui também?

Não. Como não há uma política consolidada, nós podemos dizer que estamos caminhando para ter aqui o arquivo permanente. A nomenclatura aqui é de arquivo central, mas até pelo espaço que dispomos, seria impossível que esse arquivo suportasse toda a documentação da instituição. Eu estou organizando, para propor que este seja um arquivo permanente. A grosso modo, posso dizer que setenta por cento do que está acumulado aqui já estagnou as fases corrente e intermediária. Então já deveria ter sido eliminado. Mas temos que avaliar, ver se o arquivo realmente deve ser eliminado ou a comissão de avaliação pode entender que devemos guardar tudo. Mas independente de termos comissão de avaliação, política consolidada ou não, eu fazendo todo o meu trabalho nos moldes da arquivologia. Eu vou propor quais caixas devem ser eliminadas e quais devem ser de guarda permanente. Enquanto a instituição não resolve, eu vou lapidando os documentos que a legislação diz que devem ser de guarda permanente. É obvio que depois da avaliação isso pode variar, mas meu trabalho não precisa esperar não. Nós temos exemplos de instituições que já estão com essa questão bem avançada,

então culturalmente as coisas tem melhorado.

No Secretariado Executivo, nós estudamos a questão mais operacional, da guarda de documentos, objetivando o acesso mais rápido e eficiente às informações, para auxílio nas tomadas de decisão. A principal diferença então seria que o arquivista atua mais com a gestão documental, enquanto o secretário estaria mais diretamente ligado à gestão estratégica.

No curso nós temos disciplinas de administração, e quando atuamos em arquivos correntes nosso foco é esse mesmo, otimizar para reduzir custos, tempo, para que a tomada de decisão tenha mais sucesso.

Mas vocês atuam diretamente nessa tomada de decisão?

Nós trabalhamos para otimizar a vida do gestor. Então eu acho que o secretário atua de forma mais incisiva.

Talvez os dois pudessem trabalhar em parceria.

Sim, o ideal é que a instituição tenha os dois profissionais. E o secretário precisa ter domínio de como funciona basicamente o protocolo da instituição, quanto à recepção e expedição dos documentos porque o tempo é o grande capital hoje das instituições. Se você consegue otimizar isso, você tem mais êxito nas suas tomadas de decisão.

As empresas poderiam ter mais arquivistas, porque muitas vezes os secretários não tem tempo de se dedicar aos arquivos, e estes ficam desorganizados, fazendo com que se perca muito na busca de informações.

Esse é o grande desafio, inclusive no setor público agora isso vai mudar. Temos a Lei da Verdade, de novembro de 2011, que foi implementada em maio de 2012, que diz que até a negação de documento deve ser justificada em tempo hábil pelo servidor público. Ele tem de dez a trinta dias para dizer para qualquer cidadão, e para o gestor também se ele possui ou não o documento, porque ele não pode disponibilizar e quando ele vai disponibilizar. Então essa lei já muda um paradigma muito grande no setor público, que é o sigilo, e a autonomia que as pessoas achavam que tinham sobre a documentação. Então nenhum servidor público agora pode capitanear isso, nem achar que é ele que decide se dispõe ou não a informação. Então eu acho que isso vai mudar. Essa lei fez em maio agora um ano de implementação. Já aumentou

muito o acesso à documentação, mas quando ela não se faz, em grande parte deve-se à falta de organização dos arquivos. O grande problema está na organização. E no arquivo corrente acontece a mesma coisa. Às vezes você tem um secretário executivo ou outro funcionário, com muito boas intenções, mas que pensa que todo documento expedindo tem que ser digitalizado. Mas ele é armazenado em ordem cronológica, sequencial. Então o mesmo tempo que ele demora para localizar no físico, ele demora para localizar no virtual. Ele está com boa vontade, está tentando implementar uma tecnologia, mas ele tem um conhecimento limitado. Não é necessário ter um arquivista em cada secretaria, mas que houvesse apenas um por órgão da instituição que pudesse orientar os outros profissionais, com certeza o método que ele escolheria para acumular ou guardar seria diferenciado.

A instituição não possui nenhum manual que indique prazo de guarda dos documentos?

Nós podemos dizer que a instituição, assim como todas federais, tem. Em setembro de 2011 foi lançada, na Paraíba, a tabela de temporalidade das atividades fins das instituições federais de ensino superior. Essa tabela foi dividida em três grandes classes, ensino, pesquisa e extensão, e duas classes adicionais, que seriam assistência estudantil e educação não formal. Tem quatro meses que o Ministério da Educação emitiu um ofício circular, um ofício de consulta, para saber o que as IFES achavam de tornar obrigatório o uso desse instrumento. Ainda não é obrigatório, mas nós podemos dizer que agora, todas as IFES tem um instrumento. E já existia a de atividades meio, que é um pouco mais complexa, você precisa trazer mais para a realidade da sua instituição, mas é o documento que nós devemos usar para classificar esse tipo de atividade. O de atividades fim ficou bem mais objetivo, abrange todos os tipos de documento da área. Quando a consulta foi feita, eu opinei que nossa instituição ainda não teria estrutura para usar esse recurso ainda, mas que deveríamos caminhar para isso. Particularmente, eu venho tentando fazer algo. Nós formamos duas turmas de funcionários e fizemos um treinamento específico com a Divisão de Extensão, então podemos dizer que mais de cento e vinte funcionários sabem da existência desse instrumento, teve contato com ele. Inclusive no último treinamento nós disponibilizamos um CD com cópia das duas tabelas de temporalidade fim e meio para cada aluno. Na semana da História eu também fiz um minicurso. Com os bolsistas do arquivo nós fizemos um curso mais amplo, com uma média de trinta alunos. Então a ideia é disseminar mesmo a informação. Os parceiros da instituição estão um pouco mais avançados em relação a isso. Um deles tem tabela de temporalidade específica. Outro elimina documentos. As caixas nascem com um prazo de guarda pré-

estabelecido. Através de reuniões, lá sendo uma estrutura privada, essas coisas são um pouco mais práticas, mas está bem organizado e até em termos de conservação preventiva, eles possuem sala climatizada, armários deslizantes. Nós temos em quem nos espelhar dentro de casa.

Qual o seu nível de satisfação em relação às atividades desempenhadas? Sua formação condiz com o seu trabalho atual?

Por gostar de acervos históricos, de documentos de guarda permanente, eu estou satisfeito porque tem muito serviço. Então está sendo desafiador. Se eu for pensar no que a minha formação propõe, talvez eu não devesse estar tão satisfeito, porque nada nos proíbe de cuidar dos arquivos permanentes, mas do que adianta eu apagar esse incêndio agora, não cuidar do corrente e daqui a quinze, vinte anos, todo esse corrente hoje vai ser permanente também? Então eu estou empenhado em organizar esse permanente para que ele sirva de vitrine para que a instituição se sensibilize quanto ao corrente. Eu estou entusiasmado porque está sendo desafiador, o arquivo tem uma gama de documentos muito rica, na formação dessa instituição, e que tem muito a colaborar na história da educação brasileira, porque é uma instituição que caminha para o seu centenário, que inaugurou o primeiro mestrado, e nós temos relatos em documentos sobre isso. Mas eu tenho plena consciência de que nós ainda deixamos muito a desejar no que tange os arquivos correntes. E a forma que eu estou encontrando de colaborar e para me manter entusiasmado é sensibilizar os funcionários que estão produzindo documentos. Não é o arquivista que produz documento, é o gestor, é o secretário, qualquer funcionário.

Você acha que seu trabalho é bem reconhecido dentro da instituição?

Eu acho que pode melhorar. Mas está sendo bem motivador.

As suas ideias são bem aceitas?

São bem aceitas. Essa questão dos cursos, tem outros órgãos solicitando, estão acolhendo. Eu não tive problema de trânsito em nenhum acervo que eu fui visitar. Bem bacana em relação a isso.

E os funcionários ficaram bem interessados?

Bem interessados. Eu propus ao final de cada curso um diagnóstico de acervo, estou recebendo retorno. Tem funcionários propondo projeto de extensão para cuidar do acervo dele. Tem gente que me mandou trabalho de graduação relacionado ao trabalho do dia-a-dia,

que eu nem sabia que existia. E o Departamento de História tem me apoiado muito. Nós conseguimos reformar o arquivo recentemente, conseguimos comprar uma mesa higienizadora, pensando na conservação preventiva dos documentos. Nós vamos mudar um pouco a climatização do local. Nós também não podemos onerar tanto um departamento em relação a um todo. Pode melhorar, mas estamos caminhando.

APÊNDICE E – Roteiro para entrevista

- 1) Nome Completo
- 2) Idade
- 3) Formação profissional
- 4) Cargo que ocupa atualmente
- 5) Quais as principais funções desempenhadas nesse cargo?
- 6) As funções desempenhadas contribuem ou tem algum tipo de relação com as decisões tomadas no setor/empresa?
- 7) De que forma isso é exigido do profissional?
- 8) Você conhece a Ciência da Informação?
- 9) Com que tipos de mídias ou suportes você tem costume de lidar no dia-a-dia?
- 10) Qual a importância da informação do desenvolvimento de suas atividades de rotina?
- 11) Você conhece os conceitos da Arquivística?
- 12) Sua formação profissional contribuiu para o domínio das técnicas da Arquivística?
- 13) Qual o papel das informações contidas nos documentos durante o desempenho de suas atividades?
- 14) O uso geral das informações se dá mais de forma direta, falada ou no formato documental?
- 15) Você conhece a Gestão Estratégica?
- 16) Você acredita que a Gestão Estratégica esteja presente no cotidiano do secretário executivo?
- 17) Que nível de atuação você julga ter junto às tomadas de decisão na empresa?
- 18) A sua formação profissional auxiliou na compreensão de todos esses conceitos e na percepção do real valor da profissão ou isso foi percebido apenas após a prática?
- 19) De quais fatores você acha que depende a boa atuação do profissional?
- 20) Qual o seu nível de satisfação em relação às atividades que você desempenha?
- 21) Qual o nível de reconhecimento pelo seu trabalho no ambiente organizacional?