



Amazon Business Research (ABR)

ISSN 2595-8909

n. 05, p. 53-68, ANO 2025

DOI: <https://doi.org/10.59666/abr.v0i05.4943>

A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DOCUMENTAL EM EMPRESAS DO SETOR PRIVADO: EMPRESA SINGULAR EDUCACIONAL

THE IMPORTANCE OF DOCUMENT MANAGEMENT IN PRIVATE SECTOR COMPANIES: SINGULAR EDUCATIONAL COMPANY

NAYANDRA RODRIGUES DA CRUZ¹; MÁRCIA RIBEIRO MADURO²; APOLO SIMÕES AMORIM³; ORLEM PINHEIRO DE LIMA⁴

1 – UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS; 2 – UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS; 3 – UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS; 4 – UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS

nrdc.adm19@uea.edu.br; rmaduro@uea.edu.br; asa.adm23@uea.edu.br; olima@uea.edu.br

Resumo – A gestão documental revela-se um instrumento essencial para a organização e o acesso eficiente às informações institucionais, especialmente diante dos desafios causados pelo acúmulo e pela desorganização de documentos. A pesquisa caracteriza-se pela abordagem qualitativa, de natureza básica, descritiva, bibliográfica e pesquisa de campo. Em relação aos procedimentos, a pesquisa foi feita por meio de consultas bibliográficas em livros, artigos e sites acadêmicos. Por fim, a pesquisa de campo será baseada na coleta de dados e observação in loco das ações realizadas no local do estágio, descrevendo o fluxo de entrada e saída de documentos, como também a descrição de como é feita a gestão documental desses arquivos e o processo de digitalização deles. Como resultado, observou-se que a gestão documental acelera o processo de identificação dos arquivos mais utilizados na instituição, especificamente nos setores pedagógico e secretaria. Isso ajuda a entender a dinâmica e os procedimentos empregados nas atividades principais, além de evidenciar a importância desses arquivos para o funcionamento da organização.

Palavras-chave: gestão documental; digitalização de documentos; acesso à informação.

Abstract - Document management proves to be an essential tool for organizing and efficiently accessing institutional information, especially given the challenges caused by the accumulation and disorganization of documents. The research uses a qualitative approach, with a basic, descriptive, bibliographic, and field research approach. Regarding procedures, the research was conducted through bibliographical searches in books, articles, and academic websites. Finally, the field research will be based on data collection and on-site observation of the activities carried out at the internship site, describing the incoming and outgoing flow of documents, as well as how these files are managed and the digitization process. As a result, it was observed that document management accelerates the process of identifying the most frequently used files in the institution, specifically in the pedagogical and secretarial sectors. This helps understand the dynamics and procedures employed in core activities, in addition to highlighting the importance of these files to the organization's functioning.



Keywords: document management; document scanning; access to information.

1. INTRODUÇÃO

A gestão documental consiste no conjunto de medidas que visam a organização e classificação dos documentos, conforme os critérios de conservação e comunicação das três idades dos arquivos e do ciclo de vida dos documentos, sendo uma ferramenta para armazenar e preservar as informações de seus documentos, conforme Freitas e Regedor (2012, p. 161).

A presente pesquisa tem como por objetivo descrever a importância da gestão documental e como ela pode afetar o desenvolvimento das atividades de uma organização, podendo ser utilizada no processo decisório da organização. E como gestão documental pode ser um instrumento para a facilitar o acesso às informações, como também a descrição do processo de gestão documental e como a digitalização dos documentos pode ser uma aliada nesse processo.

A metodologia utilizada para o desenvolvimento da pesquisa é de abordagem qualitativa, de natureza básica, descritiva, bibliográfica e pesquisa de campo. Como procedimento inicial, utilizou-se a pesquisa bibliográfica e documental, por meio de livros, artigos e sites acadêmicos. Como pesquisa de campo foi utilizada a empresa Singular Educacional como objeto de estudo, analisando os aspectos relacionados ao tema. O projeto é composto pelas seguintes partes: introdução, fundamentação teórica como embasamento para o tema. Por fim, é apresentada a metodologia utilizada para se ter os resultados, e por fim, as considerações finais, onde é apresentado a conclusão do estudo.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 GESTÃO DOCUMENTAL

Conforme Costa (2021, p.31), “o documento é o conjunto de informações, que podem ser transmitidas de forma eletrônica ou não, que combina dados estruturados, semiestruturados e não-estruturados e representa o conhecimento criado ao longo de um processo organizacional”. A principal diferença entre os dados formatados (arquivos de computador, bases de dados, relatórios e aplicativos) é que os mesmos podem ser utilizados para fins de registros, como armazenar e recuperar dados sobre o estado de um processo. Enquanto isso, os documentos físicos são usados para armazenar informações gerenciais, como estratégias, políticas, procedimentos e a estrutura das atividades realizadas pela organização.



A gestão documental pode ser definida como um conjunto de etapas que abrangem o controle de documentos desde a produção até a entrega. As organizações devem se concentrar no gerenciamento, que permite o acesso fácil e rápido à informação, o que facilita a tramitação e a administração de arquivos.

Enfim, o conceito de gestão de documentos tem o intento de fornecer os as contribuições necessárias para montar a uma boa produção, recuperação e otimização do tempo gasto com arquivamento, e a importância à preservação desses documentos. (Anjos, 2020, p. 16).

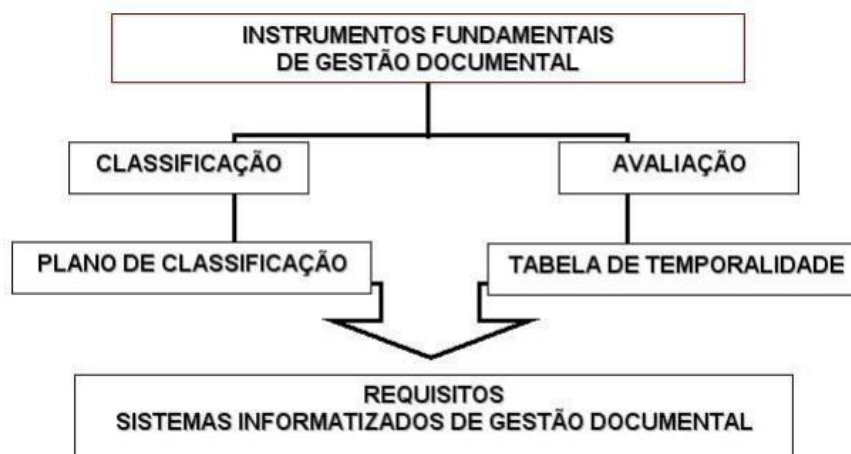
Bernardes e Delatorre, (2008, p.8) afirmam que a Gestão documental tem por objetivo:

- Facilitar o acesso às informações e auxiliar no processo decisório.
- Promover a transparência das ações administrativas.
- Assegurar economia, eficiência e eficácia na administração pública ou privada.
- Estimular a colaboração em equipe e o trabalho multidisciplinar.
- Gerenciar a circulação de documentos e a estruturação dos arquivos.
- Padronizar os processos de avaliação, transferência, coleta, armazenamento e descarte de documentos.
- Manter a preservação do patrimônio documental classificado como de guarda permanente.

2.2 INSTRUMENTOS DA GESTÃO DE DOCUMENTOS

Segundo Bernardes e Dellatorre (2008), o Plano de Classificação e a Tabela de Temporalidade de Documentos de Arquivo são ferramentas eficientes para a administração de documentos. Esses dois recursos contribuem para a simplificação e racionalização dos processos de gestão, possibilitando a eliminação criteriosa de documentos desnecessários, o que justifica a preservação, além de garantir agilidade e precisão na recuperação de documentos e informações.

Figura 1. Instrumentos Fundamentais de Gestão Documental



Fonte: Bernardes e Dellatorre (2008, p. 10).

A classificação, a avaliação, o Plano de Classificação de Documentos e a Tabela de Temporalidade dos Documentos são exemplos de instrumentos de gestão documental, que atuam como critérios para a gestão documental em processos informatizados.

Classificação – identifica os tipos/séries de documentos, analisando o contexto, função e a atividade que levaram à criação do arquivo.

Avaliação – identifica a relevância dos documentos e examina seu ciclo de vida, definindo prazos para sua preservação e destinação (eliminação ou guarda permanente).

Plano de Classificação de Documentos de Arquivo - é o resultado do processo de classificação, que restabelece o contexto de criação dos documentos de arquivo ao organizá-los conforme o órgão responsável pela produção, a função, a subfunção e a atividade que gerou ou acumulou os documentos.

Tabela de Temporalidade de Documentos de Arquivo - produto da atividade de avaliação, que determina os prazos de retenção de documentos em função de seu valor administrativo, fiscal, jurídico-legal, técnico ou histórico, além de possibilitar sua eliminação ou preservação.

2.3 CICLO DE VIDA DOS DOCUMENTOS

A Tabela de Temporalidade Documental constitui um instrumento normativo de destinação, aprovado por autoridade competente, que determina os prazos e as condições para



a guarda, transferência, recolhimento ou eliminação de documentos, em conformidade com as diretrizes estabelecidas pelo Arquivo Nacional (2005, p. 159)

Tabela 1. Ciclo de vida documental

1ª Idade FASE CORRENTE	Documentos vigentes e frequentemente consultados.	Arquivo Corrente
2ª idade FASE INTERMEDIÁRIA	Final de vigência. Aguardam prazos de prescrição e precaução, raramente são consultados e aguardam destinação final: eliminação ou guarda permanente.	Arquivo Intermediário
3ª idade FASE PERMANENTE	Documentos que perderam a vigência administrativa porém são providos de valor secundário ou histórico-cultural.	Arquivo Permanente ou Histórico

Fonte: Bernardes e Dellatorre (2008, p. 10)

Arquivo corrente ou 1ª idade: refere-se aos documentos que estão intimamente ligados aos objetivos imediatos (administrativos, fiscais ou legais) que levaram à sua produção ou recebimento no decorrer das atividades, no qual os órgãos produtores e acumuladores os consultam regularmente. Nessa fase, é necessário avaliar os documentos para estabelecer quanto tempo eles permanecerão no arquivo atual, quando devem ser transferidos para o arquivo intermediário, quais documentos podem ser removidos e quais devem ser recuperados para o arquivo permanente

Arquivo intermediário ou 2ª idade: documentos provenientes do arquivo corrente, são usados com pouca frequência e que permanecem no arquivo destinado à guarda temporária, aguardando o cumprimento de prazos de prescrição ou precaução. Na etapa final, depois de cumprir os prazos, o objetivo final é a eliminação, coleta de amostras ou recolha do arquivo permanente.

Arquivo permanente ou 3ª idade: Os documentos são mantidos devido à sua relevância histórica, testemunhal, legal, probatória e científico-cultural, sendo utilizados como fonte de investigação.

Segundo Medeiros e Amaral (2011, p. 299), baseadas no modelo de Rhoads, são quatro fases que contemplam o ciclo de vida dos documentos:

Tabela 2. Ciclo de Vida dos Documentos

Fases	Ações
Produção de documentos	<ul style="list-style-type: none">- Desenho e gestão de formulários;- Preparação e gestão de correspondência;- Gestão de informes e diretrizes;- Fomento de sistemas de gestão da informação e aplicação de tecnologia moderna a esses processos.
Utilização e conservação de documentos	<ul style="list-style-type: none">- Criação e melhoria dos sistemas de arquivos e de recuperação de dados;- Gestão de registros;- Análise de sistemas de produção e a manutenção de programas de documentos vitais;- Funcionamento de centros de documentação e a automação dos processos.
Disponibilização do documento	<ul style="list-style-type: none">- Identificação e descrição das séries de documentos;- Estabelecimento de programas de retenção e disponibilização;- Avaliação e eliminação de documentos e a transferência de documentos de valor permanente aos arquivos.
Gestão de documentos de valor permanente	<ul style="list-style-type: none">- Desenho e equipamento dos depósitos;- Métodos e processos de conservação e preservação dos arquivos;- Planejamento de políticas de acesso aos arquivos, os procedimentos dos serviços de referência;- Criação de novos arquivos e a informação sobre eles.

Fonte: Santos (2021, p. 99-120)

2.4 GESTÃO DOCUMENTAL PARA A TOMADA DE DECISÕES

O objetivo principal dos arquivos é fornecer acesso à informação, independentemente da idade do documento ou do âmbito do arquivo. O objetivo final das funções arquivísticas é garantir a obtenção de informações. A administração de documentos, visa localizar e utilizar a informação e o conhecimento explícito disponibilizados como conteúdo em várias espécies documentais, independentemente de como é apresentado, para diferenciar o processo de tomada de decisão.

Entende-se que a informação é insumo básico para qualquer ação, seja no âmbito acadêmico ou empresarial. A informação está ligada à geração de conhecimento, que só se faz possível a partir do momento em que um indivíduo se apropria da informação. Compreender que a informação é base para ações de planejamento e estratégicas, que resultarão no desenvolvimento de uma organização, é o primeiro passo para perceber a dependência existente e a correta relação que deve se manter (Fadel *et al.*, 2010 p.14).

A competitividade é uma característica importante de uma empresa. E para ser competitiva, uma empresa precisa de informações precisas e oportunas. A decisão é a tomada



de uma decisão entre várias alternativas e possibilidades, com o objetivo de solucionar dificuldades ou aproveitar chances. É um processo que permite a resolução de várias adversidades enfrentadas por uma empresa.

2.5 GESTÃO DE DOCUMENTOS NA ERA DIGITAL

A gestão documental é a maneira pela qual uma organização mantém o fluxo de documentos de todos os tipos, permite recuperar os dados, determina o tempo necessário para armazenar os documentos e preserva os documentos mais importantes (Costa, 2021, p.32).

A tecnologia vem sendo progressivamente empregada para converter documentos físicos em formato digital. Ao usar suporte digital, as informações podem ser acessadas e usadas de qualquer lugar com acesso à Internet. Isso significa que as informações podem ser incorporadas a vários contextos sem a exigência de duplicação física, e sua qualidade pode ser mantida indefinidamente.

GED é a sigla para Gerenciamento Eletrônico de Documentos ou Gestão Eletrônica de Documentos. A gestão de documentos é uma área da administração geral que trata de economia e eficiência na produção e uso de documentos, garantindo que as informações estejam disponíveis na hora certa, para as pessoas certas e com o menor custo possível. A gestão de documentos envolve assegurar que todos tenham acesso completo aos documentos e informações necessárias para tomar decisões diárias e cumprir seus direitos e deveres. (ECM GED, 2021).

A GED visa a agilidade no acesso aos arquivos e às informações, assegurando economia, eficiência e eficácia na gestão, e tornando o processo decisório mais célere.

Figura 2. Etapas do Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED)



Fonte: Costa (2021, p.33).

Captura: Segundo Golubenko (2019), “a captura de documentos refere-se à digitalização de documentos físicos ou fazer upload de documentos inicialmente digitais para um repositório eletrônico”.

Classificação: Refere-se ao processo de atribuir uma ou mais identidades ou tipificação a um documento de um grupo de identidades previamente definido. (Mladen et al., 2011).

Indexação: O objetivo do processo de indexação é criar índices de assunto para os documentos; este processo faz parte do processo conhecido como análise documentária. (Costa, 2021)

Armazenamento: O armazenamento de documentos é a conservação de arquivos, sejam eles digitais ou físicos. Os sistemas GED fazem esse armazenamento eletrônico, para facilitar a consulta aos documentos. (Costa, 2021)

Recuperação: A recuperação de documentos consiste na coleta de documentos que podem ser relevantes para um usuário. (Costa, 2021).

Conforme (Pecegheiro, 2019, p. 50), os sistemas de recuperação da informação são aqueles que cuidam da representação, armazenamento, organização e acesso a objetos de informação.

3. METODOLOGIA

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA



Segundo Alyrio (2009, p. 58), a pesquisa científica requer uma combinação de teoria e a verificação de informações específicas. Tendo em vista que toda pesquisa deve seguir procedimentos metodológicos quanto a sua estruturação, os procedimentos desta estão estruturados conforme sua natureza, objetivo, abordagem e classificação dos procedimentos da pesquisa.

A pesquisa caracteriza-se como aplicada, pois tem o objetivo de adquirir novos conhecimentos para um determinado propósito. E para isso foi utilizado o método descritivo, que tem como objetivo descrever uma população ou fenômeno específico, ou então o estabelecimento de relações variáveis (Gil, 2022, p. 42).

Foi também utilizada a abordagem qualitativa, pois conforme Denzin e Lincoln (2006), a pesquisa qualitativa não visa somente números, mas também busca entender aspectos mais subjetivos, uma perspectiva interpretativa do mundo, considerando o contexto como comportamento, ideais etc.

Em relação aos procedimentos, a pesquisa foi feita através de consultas bibliográficas em livros, artigos e sites acadêmicos. Em conclusão, a pesquisa de campo será baseada na coleta de dados e observação in loco das ações realizadas no local do estágio, descrevendo como é feita a gestão documental dos arquivos e o processo de digitalização.

Por fim, como procedimento de pesquisa, será utilizada, também, a pesquisa de campo que, segundo Vergara (2019, p. 43), é o tipo de pesquisa que busca dados diretamente com a população pesquisada. Ela exige que o pesquisador se comunique mais diretamente, sendo necessário que o pesquisador compareça ao local onde o fenômeno ocorre ou ocorreu e colete informações para documentar. Sendo assim, será feito também o levantamento dos arquivos mais frequentes na instituição respectivamente nos setores pedagógico e secretaria, com o propósito de entender a dinâmica e os procedimentos usados nas atividades principais desenvolvidas, e como esses arquivos são importantes para o desenvolvimento das atividades da organização.

3.2 DEFINIÇÃO DO UNIVERSO E SELEÇÃO DA AMOSTRA

O conjunto de elementos que possuem as características que são conhecidos como universo ou população serão objeto de investigação. O universo escolhido inclui uma amostra,



Amazon Business Research (ABR)

ISSN 2595-8909

n. 05, p. 53-68, ANO 2025

DOI: <https://doi.org/10.59666/abr.v0i05.4943>

ou população amostral, escolhido com fundamento em uma avaliação de representatividade (Vergara, 2019).

O universo da pesquisa será composto por uma empresa privada da área de educação denominada Singular Educacional, que atua na cidade de Manaus/AM, ofertando cursos de Pós-Graduação voltada para a área de saúde e gestão.

A amostra do projeto será os setores pedagógico e secretaria, no qual será realizado a análise da administração documental e fatores relevantes como os principais documentos elaborados por esses setores, a sua relevância em determinados processos da organização.

A maneira inicial de obter acesso aos elementos da amostra para comparação e análise, será baseada em dados fornecidos pela instituição, por meio da pesquisa documental, coletando dados, referências, conceitos, localização de documentos, entre outras necessidades de pesquisa, para assim propor uma sistemática de fluxo de controle de documentos.

3.3 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Quanto à pesquisa documental tem por finalidade ser um complemento à pesquisa bibliográfica, através da observação dos processos relacionados a gestão documental nos setores pedagógico e secretaria, como também o levantamento dos documentos emitidos por esses setores. Nesse caso, esta pesquisa terá como foco a análise a investigação em alguns aspectos como: os principais documentos emitidos, a frequência da emissão, o processo hierárquico de autorizações de elaboração e emissão dos documentos.

3.4 TRATAMENTOS DOS DADOS E ANÁLISE DOS DADOS

Os dados coletados serão tratados não estatisticamente utilizando a análise de observações e documentos levantados no local. A intenção é iniciar a estruturação dos dados agrupados em uma sequência lógica, para unir a base teórica estruturada, analisando os resultados, de forma a se obter respostas para a problemática da pesquisa.

As anotações das observações e informações levantadas em campo de pesquisa, possibilitará a análise do conteúdo relacionado ao tema, para assim atingir resultados que estejam conforme os objetivos definidos.

3.5 DESCREVER AS ETAPAS DA PESQUISA



O interesse pela temática da pesquisa surgiu da vivência e observação no campo do estágio supervisionado, relacionado aos setores pedagógico e secretaria, devido ao grande fluxo de documentos gerados por esses setores. E desde então, foi possível realizar a identificação do problema, e delimitar o tema do projeto e os objetivos da investigação.

Após a delimitação do tema, foi iniciada uma pesquisa visando buscar as obras de autores que abordam o assunto em seus estudos. Assim, foi feito um levantamento bibliográfico nas obras disponíveis na universidade e em plataformas online de periódicos sobre o tema gestão documental. Após a coleta de conteúdo nas fontes em geral, realizou-se a leitura do material e o início da escrita do projeto de pesquisa.

Com a conclusão dessas etapas, foi feito o levantamento dos dados coletados no campo de pesquisa, sendo descrito o processo de gestão documental na organização e os principais documentos emitidos pelos setores pedagógico e da secretaria, detalhando a relevância e frequência da emissão desses documentos pelos setores pedagógico e da secretaria.

Após a análise das informações obtidas juntamente com o material teórico dissertado no trabalho, e finalizada a coleta de dados e avaliação de informações, os dados serão fundamentados com a redação elaborada. Posteriormente, será elaborada uma proposta de intervenção para os setores que serviram como objeto de estudo, sendo proposta uma sistemática de fluxo e controle de documentos ou software.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

A pesquisa em questão tem como objetivo realizar levantamento dos principais documentos emitidos pelos setores da secretaria e do Núcleo Pedagógico da instituição de ensino Singular Educacional, que tem como público-alvo alunos da área da saúde e gestão.

Tabela 3. Principais achados da Secretária com base no levantamento.

SECRETARIA			
DOCUMENTAÇÃO	FREQUÊNCIA DE EMISSÃO / RECEBIMENTO	AUTORIZAÇÃO PARA O DOCUMENTO	OBSERVAÇÃO
Documentos para matrícula	Diariamente	Comercial	O setor comercial recebe o documento e comunica a secretaria para enviar o contrato do aluno
Contrato de alunos	Diariamente	Setor pedagógico/ Financeiro	Alunos assinam o contrato de forma digital



Declaração de Matriculado	Diariamente	Secretaria	Aluno recebe depois de assinar o contrato
Declaração de Cursando	Diariamente	Secretaria	Aluno recebe quando inicia as aulas
Entrada de certificado/ Declaração de conclusão	Diariamente	Secretaria	A secretaria solicita os documentos necessários.
Protocolo de Recebimento de Documentos	Diariamente	Secretaria	Emitido aos alunos que entregam documentação na secretaria.
Declaração de Conclusão	Diariamente	Diretora	Aluno recebe quando finaliza o curso, e aguarda o prazo do certificado chegar.
Certificado de Conclusão de Curso	Mensalmente	Secretaria/ Diretora	Os certificados são emitidos mensalmente por remessa, com base nas solicitações dos alunos e na verificação de notas e documentação regularizada.

Fonte: Elaboração própria (2025).

Tabela 4. Principais achados do Setor Pedagógico com base no levantamento

SETOR PEDAGÓGICO			
DOCUMENTAÇÃO	FREQUÊNCIA DE EMISSÃO / RECEBIMENTO	AUTORIZAÇÃO PARA O DOCUMENTO	OBSERVAÇÃO
Diário de frequência	Semanalmente	Setor Pedagógico	Lista de frequência para os alunos assinarem a cada módulo.
Diário Avulso	Periodicamente	Setor Pedagógico	Documento emitido caso o aluno não conste no diário de frequência.
Declaração de Comparecimento	Periodicamente	Setor Pedagógico	Declaração que comprova que o aluno esteve presente na aula ou no campo de estágio
Ofício	Periodicamente	Coordenação Pedagógica	Documento emitido para solicitação de campo de estágio para os alunos.
Informativo de Estágio	Periodicamente	Setor Pedagógico	Documento enviado aos alunos informando os detalhes sobre o estágio.
Diário de Estágio	Periodicamente	Setor Pedagógico	Documento enviado para os preceptores registrarem a frequência e notas dos alunos.
Relatório de Estágio	Periodicamente	Setor Pedagógico	Documento no qual o preceptor registra as observações a respeito do desempenho do aluno no estágio.
Projeto Pedagógico	Periodicamente	Coordenação Pedagógica/ Diretora	Documento emitido a cada nova turma, no qual consta a ementa do curso.



Cronograma das turmas	Periodicamente	Coordenação Pedagógica/ Diretora	Documento com as datas das aulas
-----------------------	----------------	----------------------------------	----------------------------------

Fonte: Elaboração própria (2025).

Observou-se que muitos processos estão ocorrendo de forma digital, como por exemplo, a assinatura dos contratos dos alunos, que antigamente era feito de forma presencial, no qual o contrato era impresso e assinado pelo aluno. Após a assinatura, o contrato era digitalizado e salvo na rede da instituição. Atualmente os contratos são assinados de forma digital por meio da plataforma Clicksign, no qual o aluno recebe o contrato pelo e-mail, não sendo mais necessário que compareça na instituição para realizar este processo.

Atualmente, prezamos pela redução de documentos físicos para evitar a sobrecarga de documentos no depósito da instituição, além de que isto exige o processo de digitalização dos documentos. Então, a maioria dos documentos são recebidos de forma digital e salvos na rede, em sua respectiva pasta, isto resultou na otimização de tempo e redução no volume de documentos físicos.

Alguns documentos são entregues aos alunos de forma digital como a declaração de comparecimento, matrícula, cursando e declaração de conclusão. Caso o aluno queira o documento de forma física, pode retirar presencialmente na instituição. O certificado de conclusão do curso é físico, e após passar pelo processo de conferência e assinatura da direção, o aluno é comunicado para que possa retirar na instituição.

Mesmo com o projeto de digitalização, ainda é necessário que alguns documentos sejam impressos, como ocorre com os diários de frequência, no qual no final de cada módulo o aluno precisa assinar para constar a sua presença e para que o docente possa registrar a nota do aluno. Além do diário de frequência e diário avulso, os diários e relatórios de estágio são entregues de forma presencial pelo preceptor (professor) na instituição, para que possa ser registrado a nota do aluno e após isso, ser digitalizado e salvo na rede.

Periodicamente, alguns documentos emitidos pela secretaria e setor pedagógico são solicitados por outros departamentos, como por exemplo, alunos que deram retirada no certificado ou que compareceram aos módulos, então é necessário que esse tipo de informação esteja disponível de maneira rápida e fácil.



Com o passar do tempo, a administração reconheceu a relevância da digitalização de documentos, pois por muitas vezes, era necessário muito tempo de busca para se ter acesso a uma determinada informação, pois era necessário fazer a busca em documentos físicos. Mas, após a implementação da rede que possibilita a armazenagem dos arquivos, a obtenção de informações se tornou muito mais rápida, facilitando o processo operacional dos setores da secretaria e pedagógico.

5. CONCLUSÃO

É essencial possuir um sistema de gestão de documentos em um ambiente onde há um grande fluxo de entrada e saída de documentos, para que seja possível identificar e localizar documentos com facilidade, pois, constantemente é necessário a consulta de documentos pela gestão, para ser utilizada em seus processos decisórios. Para isso é preciso ter o controle dos arquivos, onde as informações estejam organizadas, possibilitando a otimização de tempo e espaços físicos, como também na agilidade no acesso e recuperação das informações.

Definir processos claros para a produção, classificação, armazenamento e restauração de documentos, é possível diminuir o tempo de acesso à informação, eliminar duplicidades, reduzir falhas operacionais e otimizar a comunicação entre os departamentos.

O levantamento possibilitou a compreensão dos documentos emitidos e recebidos, para assim visar a gestão e a otimização dos arquivos, de modo a auxiliar a gestão na tomada de decisão. Pois, a gestão documental é uma ferramenta que auxilia no controle de volume crescente de documentos, com o propósito de reduzir as dificuldades de localização de arquivos por meio da digitalização de documentos físicos ao converter acervos físicos para formatos digitais mantendo a integridade e validade legal.

Conclui-se que um dos maiores desafios de gestão documental, em relação aos arquivos físicos quanto digitais, seria o processo de padronização, para que o colaborador possa classificar os documentos de maneira correta, de modo que não haja a situação de salvar o documento em categorias erradas, no qual futuramente isto resulte na dificuldade em localizar uma informação.

Visando evitar determinados problemas, a instituição poderia adotar determinadas medidas, com o objetivo de aprimorar a gestão documental já existente, como por exemplo, elaborar um manual de classificação para que os colaboradores saibam o processo de classificar,



nomear e arquivar os documentos, utilizar também a tabela de temporalidade e após a digitalização de arquivos descartar os documentos que não precisam ser armazenados fisicamente, e por fim, estabelecer treinamentos constantes e investir em sistemas GED com metadados e revisões periódicas

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALYRIO, Rovigati Danilo. **Métodos e técnicas de pesquisa em administração**. Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ, v. 1, 2009.

ANJOS, Cláudia Fernanda Silva dos. **GED-Gerenciamento Eletrônico de Documentos: Dificuldades na Implantação do GED nas Empresas Médias e Pequenas**. 2020. Trabalho de Conclusão de Curso.

ARQUIVO NACIONAL (BRASIL). **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro, 2005

BAEZA-YATES, Ricardo; RIBEIRO-NETO, Berthier. **Modern Information Retrieval**. New York: Addison Wesley, 2011.

BAEZA-YATES, R. Ricardo et al. **Recuperação moderna de informação**. ACM Press., 1999.

BERNARDES, Ieda Pimenta; DELATORRE, Hilda. **Gestão documental aplicada**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, p. 8, 2008.

COSTA, Edes Gomes da et al. **Gestão documental: proposta de um ambiente para a recuperação de documentos corporativos**. 2021.

DA SILVA MENDES, Emerson Flávio et al. **Gestão da qualidade e gestão arquivística alinhadas às normas ISO de gestão de documentos: requisitos geradores que visam boas soluções administrativas e proporcionam um cenário de boa governança nas organizações**. 2023.

DENZIN, N. K. e LINCOLN, Y. S. **Introdução: a disciplina e a prática da pesquisa qualitativa**. In: DENZIN, N. K. e LINCOLN, Y. S. (Orgs.). **O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006. p. 15-41.

DOS SANTOS, Juliana Cardoso. **Gestão documental e gestão da informação abordagens, modelos e etapas**. Informação@ Profissões, v. 10, n. 1, p. 99-120, 2021.

FADEL, B. et al. **Gestão, mediação e uso da informação**. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.) **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, p. 13-31, 2010.



Amazon Business Research (ABR)

ISSN 2595-8909

n. 05, p. 53-68, ANO 2025

DOI: <https://doi.org/10.59666/abr.v0i05.4943>

FREITAS, Maria Cristina Vieira de. **Gestão documental. Ciência da Informação: contributos para o seu estudo.**, p. 159-188, 2012.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** Editora Atlas SA, 2002.

GOLUBENKO, S. **Document Capture in Questions and Answers, Head of the SharePoint Department, ScienceSoft**, 2019.

MEDEIROS, Nilcéia Lage; AMARAL, Cléia Gomes. **A representação do ciclo vital dos documentos: uma discussão sob a ótica da gestão de documentos.** *Em Questão*, Porto Alegre, v. 16, n. 2, p. 297–310, jul./dez. 2011. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/15108>. Acesso em: 10 out. 2025.

MLADENI D.; BRANK J., GROBELNIK M. **Document Classification.** In: Sammut C., Webb G.I. (eds) *Encyclopedia of Machine Learning*, 2011.

PECEGUEIRO, Cláudia Maria Pinho de Abreu. **Os desafios da recuperação da informação na era digital.** *Biblionline*, v. 15, n. 2, p. 47-55, 2019. DOI: 10.22478/ufpb.1809-4775.

PORTAL ECM GED. **ECM GED: Enterprise Content Management Gestão Eletrônica de Documentos**, 2021. Disponível em: <https://ged.net.br/index.html>. Acesso em: 22 jul 2024

RHOADS, J. B. **La Funcion de la gestión de documentos y archivos en los sistemas nacionales de información: un estudio del Ramp.** Paris: UNESCO, 1989

SOUSA, Larissa de Fátima Durães de et al. **Gestão documental em meio digital: avaliação de documentos para suporte digital.** 2021.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** ed. 16. São Paulo: Atlas, 2019.

7. COPYRIGHT

Direitos autorais: O(s) autor(es) é(são) o(s) único(s) responsável(is) pelo material incluído no artigo.