



## **PRESERVAÇÃO DA MEMÓRIA DO PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DO NOVO PORTAL DO PROFESSOR POR MEIO DA CRIAÇÃO DE UM ARQUIVO VIRTUAL**

Katia Denise Moreira<sup>1</sup>  
Cibele Barsalini Martins<sup>2</sup>  
Juliana Cidrack Freire do Vale<sup>3</sup>  
Ana Cristina Ehlers<sup>4</sup>

### **RESUMO**

Durante a formação do profissional de secretariado, uma das competências a ser desenvolvida é a capacidade de gestão da informação. Nas organizações é possível observar, de modo empírico, que esse profissional é um dos sujeitos que tem o primeiro contato com os documentos da empresa, sendo, muitas vezes, responsável pela triagem, classificação e organização do acervo documental. Diante desse contexto, este estudo tem como objetivo propor um método de arquivamento para a massa documental do projeto Novo Portal do Professor, o qual faz parte de uma cooperação de trabalho entre a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e o Ministério da Educação (MEC). Para tanto, em termos metodológicos, utilizou-se como estratégia de pesquisa, o estudo de caso. No que se refere à abordagem trata-se de pesquisa qualitativa e descritiva quanto aos objetivos. Em relação aos meios de investigação, a observação participante teve papel primordial durante a realização da coleta de dados, além da pesquisa bibliográfica e documental. Os resultados evidenciaram que para as organizações disporem de um arquivo organizado, devem zelar pela praticidade e acessibilidade das informações. Para tanto, é necessário, primeiramente, eleger uma pessoa responsável para essa atividade, que deve definir os critérios de classificação, seguindo, além dos conceitos teóricos, as necessidades específicas do ambiente organizacional. Vale destacar que há formação específica para atuar na gestão da informação/arquivos. Porém, em casos em que não é presente a figura do arquivista, o secretário executivo pode assumir tal função.

**Palavras-chave:** Gestão de Informação; Arquivo; Secretário Executivo.

---

<sup>1</sup> Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, Florianópolis, Santa Catarina (Brasil)

E-mail: [katia.denise@ufsc.br](mailto:katia.denise@ufsc.br)

<sup>2</sup> Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, Florianópolis, Santa Catarina (Brasil)

E-mail: [cibele.martins@ufsc.br](mailto:cibele.martins@ufsc.br)

<sup>3</sup> Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, Florianópolis, Santa Catarina (Brasil)

E-mail: [julianacidrack@gmail.com](mailto:julianacidrack@gmail.com)

<sup>4</sup> Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, Florianópolis, Santa Catarina (Brasil)

E-mail: [ppgsec@contato.ufsc.br](mailto:ppgsec@contato.ufsc.br)

## **PRESERVATION OF THE MEMORY OF THE PROJECT OF IMPLEMENTATION OF THE NEW PORTAL OF THE TEACHER THROUGH CREATING A VIRTUAL ARCHIVE**

### **ABSTRACT**

During the training of the secretarial professional, one of the skills to be developed is the information management capacity. In the organizations it is possible to observe, in an empirical way, that this professional is one of the subjects that has the first contact with the documents of the company, being often responsible for sorting, classification and organization of the documentary collection. In this context, this study aims to propose a method of archiving for the documentary mass of the New Teacher Portal project, which is part of a working cooperation between the Federal University of Santa Catarina (UFSC) and the Ministry of Education (MEC). For this, in methodological terms, the case study was used as research strategy. As far as the approach is concerned, this is a qualitative and descriptive research regarding the objectives. Regarding the means of investigation, participant observation played a fundamental role during the collection of data, as well as bibliographical and documentary research. The results showed that for organizations to have an organized archive, they must ensure the practicality and accessibility of the information. For this, it is necessary, first, to choose a person responsible for this activity, who must define the classification criteria, following, in addition to the theoretical concepts, the specific needs of the organizational environment. It is worth mentioning that there is specific training to act in the management of information / files. However, in cases where the figure of the archivist is not present, the executive secretary may assume such a role.

**Keywords:** Information Management; Archive; Executive Secretary.

## INTRODUÇÃO

A profissão secretarial é hoje reconhecida pelo dinamismo e multidisciplinaridade. Sobre tal afirmativa, destaca-se que “a profissão de secretário não só acompanhou, com mérito, a evolução gradativa da história, como criou a sua própria” (NEIVA; D'ELIA, 2009 p.15). Em termos de desenvolvimento da profissão, o secretário passou a assumir, cada vez mais, um número maior de demandas no ambiente organizacional, dentre elas destaca-se a gestão da informação. Alinhada a essa atividade, tem-se a de organização do arquivo (BÍSCOLI; BILERT, 2013).

Logicamente essa posição secretarial é adotada em organizações onde não há a presença do profissional arquivista e tal possibilidade é permitida tendo em vista que de acordo com a Resolução n.º 3, de 23 de junho de 2005, que institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo, uma das competências secretariais a ser desenvolvida durante a formação é a gestão da informação. Observa-se, de modo empírico, que o secretário é um dos sujeitos organizacionais que tem o primeiro contato com documentos, sendo, muitas vezes, responsável pela triagem e classificação. Além disso, é comum que o secretário precise fazer consultas ao acervo. Logo, é importante que esteja familiarizado com seu método de organização.

A esse contexto insere-se a atuação do profissional de secretariado em um Projeto de Arquivo Virtual para o Novo Portal do Professor do Ministério da Educação, o qual faz parte de uma cooperação de trabalho entre a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e o Ministério da Educação (MEC). Observa-se que, no ambiente de trabalho, além das atividades secretariais tradicionais, o profissional é também responsável pela gestão da informação, ou seja, responsável pela documentação a ser inserida no arquivo virtual em desenvolvimento. Diante do exposto, emerge como questão de pesquisa para este estudo: como organizar a massa documental do projeto Novo Portal do Professor do Ministério da Educação? Para responder ao questionamento, definiu-se como objetivo deste estudo propor um método de arquivamento para a massa documental do projeto Novo Portal do Professor do Ministério da Educação.

O estudo se justifica pela observação, durante a execução do projeto, de que as diversas atividades de pesquisa e avaliação, bem como aquelas de reprogramação e desenvolvimento do *site*, geraram considerável volume de documentos, que tiveram diversas formas de

armazenamento, sem estabelecimento de uma metodologia para tanto. Ademais, para que o projeto possa ter continuidade, seja pela equipe UFSC, seja pela do MEC, é necessário que toda a documentação esteja devidamente separada por interesses de cada parte envolvida e classificada de forma prática.

Evidencia-se que este estudo está dividido em cinco seções: a primeira introdutória, que apresenta o tema problema, objetivo e justificativa; a segunda, na qual se encontra o arcabouço teórico que fundamenta a pesquisa; a terceira, momento em que são dispostos os procedimentos metodológicos; a quarta, uma seção que trata da apresentação e análise de dados e exposição dos resultados; e na quinta, e última seção, externam-se as considerações finais, seguidas das referências.

## **REFERENCIAL TEÓRICO**

### **CONCEITOS E PRÁTICAS SOBRE O ARQUIVAMENTO**

De acordo com a Resolução nº 39, de 29 de abril de 2014, da Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos (CTDE) do Conselho Nacional de Arquivologia (Conarq), a característica principal do arquivo é o apoio às atividades da instituição, servindo como registro dessas atividades e fonte de informação para pesquisa. A resolução aponta ainda a necessidade de garantir a acessibilidade e autenticidade dos documentos durante todo seu ciclo de vida.

De acordo com PAES (2004, p. 20), “a função básica do arquivo é tornar disponível as informações contidas no acervo documental sob sua guarda”. A autora aponta ainda que os arquivos possuem três características fundamentais, sendo elas: a) a exclusividade da repartição ou instituição no que tange a criação e recepção dos documentos; b) a finalidade do documento de servir como prova das transações feitas na empresa, tendo a sua origem no decorrer das atividades realizadas e c) a necessidade de manter os documentos agrupados àqueles que possuem o mesmo caráter orgânico de forma a ganhar maior significância.

Sobre os arquivos virtuais, elemento específico deste estudo, Rondinelli (2005) explica que foi a partir da década de 1990 que as relações entre a arquivologia e os sistemas de informação sofreram maior estreitamento no Brasil. Desde então, o uso da informática vem ganhando espaço vital nos processos de gerenciamento de arquivo, o que levou o Conselho

Nacional de Arquivos (Conarq) a criar uma Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos (CTDE).

Ainda na perspectiva de Rondinelli (2005), os mecanismos de comunicação da informação foram fortemente afetados pelo avanço tecnológico, atingindo diretamente seus arquivos e criando uma relação estreita entre a arquivologia e a informática. Segundo a autora, a era da informação eletrônica – iniciada com a popularização do computador – e a evolução de redes locais, como a *internet*, repercutiu profunda e velozmente na sociedade contemporânea, atingindo principalmente os profissionais da informação. Verifica-se, a partir de então, a necessidade desses profissionais se adaptarem aos novos sistemas de arquivos virtuais e de aplicarem métodos efetivos de armazenamento e gerenciamento de documentos eletrônicos como forma de preservar a memória virtual das organizações onde atuam.

Vale destacar que a Resolução nº 39, já apresentada, define o documento digital como toda “[...] informação registrada, codificada em dígitos binários, acessível e interpretável por meio de sistema computacional”. (BRASIL, 2014). O documento indica também que o ambiente em que os materiais digitais são armazenados e gerenciados é denominado “repositório digital”, o qual se configura como uma solução informatizada para captura, armazenamento, preservação e acesso aos materiais.

Em termos de repositório digital, o Conarq (2014, p. 9) indica que tal meio serve de apoio ao gerenciamento dos materiais digitais e é constituído por “[...] elementos de *hardware*, *software* e metadados, bem como por uma infraestrutura organizacional e procedimentos normativos e técnicos”, e os processos para gerenciamento dos documentos digitais são: admissão, criação do pacote de arquivamento, planejamento da preservação, armazenamento e preservação, gerenciamento de informação e gerenciamento de acesso.

## ARMAZENAMENTO E COMPARTILHAMENTO DE DADOS VIRTUAIS

A evolução da tecnologia agregou praticidade no armazenamento da informação, agilidade em sua recuperação e reduziu o volume de material impresso nos arquivos das organizações. Com a popularização da *internet*, o compartilhamento de informações em todos os tipos de empresas se tornou mais fácil e ágil.

No entanto, a segurança da informação apresenta maior vulnerabilidade e para garanti-la é preciso escolher o método adequado de armazenamento, o qual pode ser feito em

*hardwares*, como a memória física do computador, dispositivos móveis ou em nuvens computacionais. Ressalta-se que o segundo e o terceiro métodos permitem que se tenha acesso à informação a partir de equipamento remoto, sendo que o último requer acesso à *internet*, facilitando, dessa forma, o compartilhamento da informação. Dentre os dispositivos mais conhecidos de armazenamento tem-se os dispostos no Quadro 1:

Quadro 1 – Mídias utilizadas no armazenamento de informações

| Mídias                        | Caracterização                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Disquetes</b>              | Foram criados nos anos 1970 e armazenavam apenas 80Kb. No final dos anos 1990 seu tamanho já havia diminuído de 8 polegadas para 3,5 polegadas e sua capacidade de armazenamento fora ampliada para 1,44Mb. Atualmente, o disquete não é mais utilizado.                                                                                                                                                                                               |
| <b>Microfilmes</b>            | Tem origem na primeira metade do século XIX e surgiu como um aperfeiçoamento da fotografia. O microfilme é durável, desde que armazenado em ambiente controlado e que siga a normatização específica. Observa-se que o processo reproduz fielmente o material de partida, incluindo os defeitos do documento de origem. Com base em estimativas verificáveis, o microfilme dura até 500 anos, sem experimentar deteriorização expressiva.              |
| <b>CD e DVD</b>               | O CD ( <i>Compact Disc</i> ), criado no início da década de 1980 para substituir os discos de vinil, ganhou seu espaço também na área de informática, uma vez que nele era possível armazenar qualquer tipo de dado. Sua capacidade de armazenamento é de 700Mb. No final da década de 1990 foi criado o DVD ( <i>Digital Versatile Disc</i> ) com capacidade de armazenamento de 4,7Gb.                                                               |
| <b>Cartão de memória</b>      | Surgiu no mercado no final dos anos 1990 e apresentava um espaço de armazenamento considerado grande para a época e facilidade na portabilidade devido ao seu tamanho compacto. O cartão de memória é utilizado também em outros equipamentos, como câmeras fotográficas e consoles de videogames. A capacidade de armazenamento dos primeiros modelos era de 128Mb, e hoje em dia já é possível armazenar 128Gb nesse tipo de dispositivo.            |
| <b>Pendrive</b>               | Dispositivo desenvolvido no ano 2000 permite conexão com o computador através da entrada USB. Sua capacidade de armazenamento é muito superior aos dispositivos citados acima e, atualmente, continua sendo desenvolvido para apresentar capacidade maior de armazenamento.                                                                                                                                                                            |
| <b>HD Externo</b>             | Dispositivo para armazenamento de grande quantidade de arquivos, uma vez que é o dispositivo móvel com maior capacidade de armazenamento com capacidade de até 4Tb. Assim como o <i>pendrive</i> , os HD's externos também apresentam entrada USB.                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Armazenamento em nuvem</b> | É amplamente utilizado para armazenamento e compartilhamento de informações. Os dados inseridos em nuvem podem ser acessados a partir de qualquer localidade e qualquer dispositivo com acesso à <i>internet</i> , além de não ter a necessidade de <b>Dropbox</b> – capacidade de armazenamento (com registro gratuito): 2Gb. Oferece também um aplicativo para computador, smartphone e tablet que permite o gerenciamento dos arquivos armazenados. |

|  |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | de instalação de programas para isso. A principal desvantagem da utilização desse modelo é justamente a dependência do acesso à rede. | <b>Microsoft OneDrive</b> – capacidade de armazenamento: 7Gb. Pré-requisito de acesso: possuir um e-mail da Microsoft.                                                                                                         |
|  |                                                                                                                                       | <b>Google Drive</b> – capacidade de armazenamento: 15Gb. Pré-requisito de acesso: possuir uma conta de gmail. Além do armazenamento, este serviço permite que mais de uma pessoa edite um mesmo documento de forma simultânea. |

Fonte: Elaborado pelas autoras com base em Sousa, Waters (2001), Moreira e Machado (2009) e Pereira (2013)

Observa-se que o armazenamento de arquivos digitais pode ser feito em dispositivos magnéticos (HD e disquete), ópticos (CD e DVD), eletrônicos (cartões de memória e *pendrive*) e em nuvem (*Dropbox*, *One Drive* e *Google Drive*). O HD ou Disco Rígido é um componente de *hardware* de um computador, onde arquivos e programas da máquina ficam armazenados (ressalta-se a existência, contemporaneamente, de HD externos). Os dispositivos óticos e eletrônico são conhecidos como móveis e variam de acordo com o formato e a capacidade de armazenamento. Pereira (2013) aponta que com a evolução tecnológica, eles foram se tornando cada vez menores no tamanho, porém melhores em qualidade.

Sobre o armazenamento em nuvem, Mell e Grance (2011) definem-no como um modelo que permite o acesso a um conjunto compartilhado de recursos computacionais que podem ser rapidamente providos e liberados com um esforço mínimo de gerenciamento ou interação com o provedor de serviços. Os autores apontam quatro modelos de implantação para computação em nuvem: a) nuvem privada – para uso exclusivo de uma organização; b) nuvem comunitária – é utilizada por um grupo específico de organizações com interesses comuns; c) nuvem pública – é aberta ao público em geral e d) nuvem híbrida – é uma composição de duas ou mais infraestruturas de nuvem.

Retomando a questão da segurança da informação, vale destacar que o Manual de Boas Práticas em Segurança da Informação do Tribunal de Contas da União (2007, p. 25), esclarece que “a segurança de informações visa a garantir integridade, confidencialidade, autenticidade e disponibilidade das informações processadas pela organização”. Segundo o Manual, a integridade consiste na fidedignidade e também na conformidade entre os dados que o emissor emite com aqueles que o destinatário recebe. Já a confidencialidade é o que assegura



que apenas pessoas autorizadas tenham acesso ao conteúdo das informações. A autenticidade consiste na preservação da veracidade dos dados e a disponibilidade em tornar acessíveis as informações às pessoas ou entidades autorizadas (TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO, 2007).

Destaca-se que para que a implantação e gestão de arquivo seja bem-sucedida é necessário também que se conheça a realidade da organização. e nesse sentido inclui-se a gestão da informação em gestão de projetos, tema deste estudo. Sobre tal questão, o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (2011), no guia de Metodologia e Gerenciamento de Projetos do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP), define que as denominadas “partes envolvidas” de um projeto são as pessoas ou organizações ativas ou que possam ter seus interesses afetados pelos resultados. Sobre o Gerenciamento de Projetos, o Guia PMBOK (2012, p.243) aponta que:

O gerenciamento das comunicações do projeto inclui os processos necessários para assegurar que as informações do projeto sejam geradas, coletadas, distribuídas, armazenadas, recuperadas e organizadas de maneira oportuna e apropriada [...]. Uma comunicação eficaz cria uma ponte entre as diversas partes envolvidas no projeto, conectando vários ambientes culturais e organizacionais, diferentes níveis de conhecimento, e diversas perspectivas e interesses na execução ou nos resultados do projeto.

O Guia PMBOK (2012) indica, ainda, que o processo de gerenciamento das informações deve passar pelas seguintes etapas: a) identificação das partes envolvidas e a documentação das informações que estão relacionadas aos seus interesses; b) planejamento das comunicações, a fim de determinar as necessidades de informação das partes envolvidas e definir a abordagem de comunicação; c) distribuição das informações para torná-las acessíveis às partes envolvidas, de acordo com o planejamento preestabelecido; d) gerenciamento das expectativas das partes envolvidas, que tem por finalidade a solução de problemas à medida que ocorrem; e e) reportação do desempenho que consiste na coleta e distribuição de dados relacionados ao andamento do processo.

Para gerenciar a informação, mais especificamente na forma de arquivos, existe sujeito com formação para tanto, o arquivista, conforme já mencionado introdutoriamente. No entanto, também de acordo com o já exposto, há situações que em que tal figura não faz parte



do ambiente organizacional. Portanto, para suprir tal ausência, tem-se o profissional de secretariado, que está, segundo estudos realizados – e, principalmente, pelas competências desenvolvidas durante a graduação – apto a assumir tal função.

## O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO E A GESTÃO DE ARQUIVO

A profissão de secretariado existe há muito tempo e vem acompanhando a evolução humana desde a antiguidade (RAMOS; BAPTISTA, 2004). Nesse sentido, é possível concluir logicamente, que o nível de complexidade das suas atividades foi aumentando ao longo dos anos, tal qual a sua historicidade. Hoje, o secretário é conhecido por ser um profissional multidisciplinar capaz de lidar com distintas áreas no exercício da sua profissão. Na visão de Grion (2008), as funções do secretário podem variar de acordo com sua formação e o ramo de atuação da empresa. No entanto, há uma série de tarefas que costumam ser comuns a todos esses profissionais, sendo uma delas a gestão de documentos e arquivos.

Sobre os fatos históricos, vale destacar que durante a idade média, o secretário, ou o sujeito que na época exercia tal função – os monges copistas e arquivistas, tinham exatamente a função de gerir a informação, uma vez que eram os responsáveis pela transformação e preservação do conhecimento (PIÑOL; CASSIANO, 2004). Atualmente, o profissional de secretariado, como parte de um processo evolutivo, tem como uma de suas funções básicas atuar na gestão de informação e alinhada a ela na organização do arquivo. Dessa maneira, destacam-se como características do perfil secretarial a boa comunicação, a ética profissional e a dinamicidade como fatores importantes que levam o profissional a ocupar, além de outros papéis, a de gestor documental (LOPES; FARIAS, 2013)

Veiga (2010) comenta que, embora exista uma profissão específica da área de arquivologia, poucas empresas contam com um arquivista. Deste modo, essa atividade fica a cargo do secretário, ou mesmo de outros profissionais da área administrativa. O secretário geralmente é responsável pelo recebimento e pela triagem dos documentos que chegam ao seu setor. Dessa forma, é comum que esse profissional seja também responsável pela classificação e arquivamento da massa documental.

Acrescenta-se, ainda, que a atividade de gestão de arquivo, de acordo com a Classificação Brasileira de Ocupações – CBO, instituída pela portaria ministerial nº. 397, de 9 de outubro de 2002, do Ministério do Trabalho e Emprego, é uma das áreas de atividade do

profissional de Secretariado Executivo, e compreende atividades específicas como: determinar a forma de arquivo, classificar documentos, ordenar documentos, utilizar a tabela de temporalidade, administrar arquivos e atualizar arquivos. No que tange à competência para a atividade, verifica-se que nas Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em secretariado executivo, está indicada, no inciso IX, do artigo 4º, a premência para o desenvolvimento do graduando no que diz respeito ao “[...] gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários [...]” (BRASIL, 2005, n.p.). A partir de tal exigência, os cursos de graduação inserem em seus currículos disciplinas que promovem o desenvolvimento de competências para a gestão, inclusive aquela da informação.

Desse modo, o profissional enfrenta o desafio de unir qualidade e agilidade à gestão das informações e documentos na sua área de atuação (NEIVA; D’ELIA, 2009). As autoras dissertam, ainda, sobre o emprego da tecnologia como suporte de gerenciamento de informações e chamam a atenção para as “habilidades e competências técnicas e comportamentais” do secretário como características fundamentais no processo de transformação da informação em conhecimento.

## **METODOLOGIA**

O Novo Portal do Professor é um produto permanente do Ministério da Educação e, por tratar de elemento educacional, fica evidente a necessidade da atualização constante de conteúdo. Assim, considera-se essencial que todas as pesquisas feitas para seu desenvolvimento, bem como os registros de todas as alterações, sejam devidamente armazenados para a preservação da informação e consulta futura. Assim, no que se refere às escolhas metodológicas para este estudo, tem-se como abordagem a qualitativa, tratada a partir da perspectiva de Creswel (2007, p. 186): “[...] o ambiente natural é a fonte direta de dados, que são coletados e são predominantemente descritivos”. Destaca-se também que, em relação ao fenômeno, a preocupação com o processo é muito maior do que com o produto (CRESWEL, 2007). Sob tal argumentação, este estudo partiu de um problema verificado, o da não uniformidade no arquivamento de documentação, para a pretensão de sua organização, com destaque para o processo percorrido até o resultado final.

No que se refere aos objetivos, alinhado ao posto por Creswel (2007), trata-se de um estudo descritivo, visto que “[...] observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos

(variáveis) sem manipulá-los” (CERVO; BERVIAN, 2002, p.66). Nesta pesquisa, o fenômeno foi de fato observado, registrado e analisado. E, a partir de tais ações, elaborou-se um método para o arquivamento da massa documental do ambiente em estudo.

Quanto à estratégia, trata-se de um estudo de caso, uma vez que está em consonância com o proposto por Yin (2010) no que se refere a uma das quatro aplicações do método que, qual seja, a de descrever o contexto da vida real no qual a intervenção ocorreu, “[...] o método do estudo de caso permite que os investigadores retenham as características holísticas e significativas dos eventos da vida real – como [...] os processos organizacionais e administrativos [...]” (YIN, 2010, p. 24). Desse modo, este estudo ocorreu no acervo documental do Projeto do Portal do Professor, no período de 5 de março a 20 de novembro de 2016, a partir da identificação de deficiências no processo de arquivamento. Após conhecer o acervo documental, foi possível aplicar conceitos de arquivologia para a separação e organização desses documentos em um arquivo. Portanto, por se tratar de um arquivo virtual, foi necessário, também, aplicar conceitos sobre informática, para definir a melhor forma de armazenamento.

No que se refere às técnicas de coleta de dados, fez-se uso da bibliográfica, documental e observação participante. Segundo Lakatos e Marconi (2003), a pesquisa bibliográfica abrange todas as publicações relacionadas ao tema estudado, desde publicações avulsas, revistas, livros, monografias etc, até meios de comunicação orais como rádios e gravações audiovisuais. Neste caso, a pesquisa bibliográfica foi realizada em livros das áreas de arquivologia e secretariado, bem como em artigos de informática relacionados ao armazenamento e compartilhamento de dados.

A pesquisa documental caracterizou-se pela utilização de “[...] fonte de coleta de dados [...] restrita a documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias” (LAKATOS e MARCONI, 2003, p. 174). Como este estudo de caso trata de um acervo documental, o foco da análise foi principalmente a documentação relacionada a ele. Para tanto, foi necessário verificar os tipos de documentos que compunham o acervo, de que forma eles estavam agrupados e de que forma eles estavam armazenados. Em relação à observação participante, modalidade em que o observador não atua de forma passiva, ou seja, pode participar dos eventos que estão sendo estudados (YIN, 2010), destaca-se que houve participação ativa de uma das autoras no projeto, momento em que foi possível acompanhar os processos de produção e armazenamento de documentos. Nessa etapa, verificou-se

principalmente a quem o arquivo iria servir, a fase de produção dos documentos e o seu valor.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

### O PROJETO PORTAL DO PROFESSOR

O Portal do Professor é uma ferramenta educacional criada pelo Ministério da Educação em parceria com o Ministério da Ciência e Tecnologia para apoiar os processos de formação dos professores e ajudar no aprimoramento das suas práticas pedagógicas e tem por objetivo fomentar o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) na educação e demonstrar os benefícios de investir recursos nessa área (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, 2016). Segundo a página virtual do Portal, o projeto foi lançado no ano de 2008 e manteve seu formato original até o ano de 2013, sendo que, no ano de 2012, foi constatada a necessidade de uma reformulação que o adequasse aos padrões atuais de tecnologia e *design*.

Bielschowsky e Prata (2010, p. 4) indicam que o Portal do Professor atende aos seguintes objetivos: apoiar cursos de capacitação; oferecer aos professores um ambiente para que se sintam incluídos em uma comunidade de pessoas que utilizam TICs na educação; disseminar experiências educacionais; oferecer recursos multimídia, materiais de estudo, dicas pedagógicas, *links* para outros portais, entre outros; favorecer a interação e trocas de experiências entre professores.

O Projeto de implantação do Portal do Professor surgiu com a necessidade de criar um grupo de estudos que, aliado a uma equipe de tecnologia, desenvolvesse um modelo de reestruturação do portal. (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, 2016). Para isso, diversas pesquisas foram realizadas nas áreas de tecnologia e educação, intuindo elaborar o novo modelo do Portal em concordância com os padrões atuais de tecnologia, visando a atender as necessidades do público-alvo. Destaca-se que essa é uma demanda do Ministério da Educação e tem como finalidade desenvolver o novo modelo do Portal dentro dos padrões de acessibilidade e usabilidade estabelecidos pelo Governo Federal.

Segundo o Guia PMBOK (2012, p. 5), “um projeto é um esforço temporário empreendido para criar um produto, serviço ou resultado exclusivo”. O guia indica ainda que o fato de um projeto ser temporário não implica obrigatoriamente no fato de ter curta duração. Tampouco o termo “temporário” é aplicado aos produtos do projeto, uma vez que a maioria

das entregas dos projetos é criada para ser duradoura.

Durante a observação participante, compreendeu-se que para que este trabalho fosse possível, o MEC firmou um contrato com uma equipe especializada da UFSC por intermédio da Fundação de Amparo à Pesquisa e Extensão Universitária (FAPEU). Assim, foram montadas duas equipes na UFSC, uma equipe responsável pela parte tecnológica e interface (*design*) e uma equipe de gestão. A equipe de gestão é responsável pela coordenação de todos os processos do trabalho e pelo desenvolvimento do conteúdo, como a internacionalização e as pesquisas nas áreas de tecnologia, usabilidade, *design* e práticas docentes.

Ainda no decorrer da observação participante verificou-se que o projeto foi dividido em duas etapas: na primeira delas a equipe de gestão fez um diagnóstico para identificar, nas diferentes áreas que constituem um portal educacional, quais os pontos fortes e quais as deficiências do Portal do Professor, enquanto a equipe de tecnologia desenvolveu a parte tecnológica e de *design* do Portal. Na segunda, as duas equipes trabalharam em conjunto para implantar o novo portal, considerando as necessidades evidenciadas pelo diagnóstico.

Dentro das operações realizadas para construção do portal, este estudo, por questões de limitação, optou por debruçar-se sobre o gerenciamento da documentação dos materiais do Portal juntamente à equipe de gestão. Essa é uma demanda permanente do projeto e deve ser padronizada para que seja possível manter sua organização em longo prazo. A atividade implica na criação, no envio e no recebimento, na classificação e no arquivamento de documentos.

## ANÁLISE DOS DADOS

Após a coleta dos dados, realizada conforme já apontado, por meio de pesquisa bibliográfica, documental e observação participante, foi possível identificar os seguintes aspectos: a) os documentos que compõem o acervo são de diversos gêneros (textuais, audiovisuais, iconográficos etc) e espécies (relatórios, declarações, artigos etc); b) os documentos estão agrupados sem separação lógica e as pastas e documentos estão nomeados de uma forma confusa. Ademais, há diversas repetições; c) os documentos foram armazenados inicialmente em nuvem computacional (*google drive*) e depois transferidos para *hardwares* (*pendrive*, HD externo, *desktop*).

Os arquivos salvos em nuvem computacional estão disponíveis apenas para as contas

pessoais dos integrantes da equipe, o que se acredita não ser conveniente, considerando que outras equipes poderão assumir projetos derivados desse. Assim, crê-se que deve ser repensada a forma de armazenamento em nuvem; d) o arquivo constitui uma memória de todas as mudanças realizadas no Portal do Professor entre 2013 e 2014, bem como um diagnóstico completo da estrutura relacionada às necessidades dos professores. Dessa forma, julga-se que é preciso que as informações fiquem à disposição das equipes tanto do MEC quanto da UFSC, e também de futuras equipes que venham a trabalhar com o Portal; e) o projeto de implantação do novo Portal do Professor foi dividido em duas fases. Desse modo, pressupõe-se que a produção dos documentos também deva ser dividida de acordo com as etapas de produção; e f) como o projeto está em sua fase final, todos os documentos devem ser armazenados em arquivo permanentes, podendo alguns serem excluídos.

## RESULTADOS

Após reconhecer que os documentos do Projeto não estão devidamente arquivados, mas apenas dispostos em uma coleção de documentos, isto é, acumulados de forma aleatória, foi preciso fazer um minucioso processo de organização desse material. Para tanto, foi necessária uma verificação em cada item documental do acervo para a construção das unidades de arquivamento aos quais foram destinados. No Quadro 2, descreve-se cada fase implementada para a gestão da massa documental, como resultado do estudo realizado.

Quadro 2 – Fases de implantação: gestão da massa documental

| Fases de implantação                                                        | Descrição da Fase                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1ª fase</b><br><b>Disposição dos documentos em uma coleção</b>           | Nessa primeira fase foram elencados todos os locais em que havia documentos armazenados. Na sequência, foi criada uma pasta na área de trabalho chamada “Todos os documentos”. Depois disso, todos os documentos de todos os locais em que estavam armazenados foram copiados para esta pasta. Cada vez que um local tinha seus documentos copiados, era feita uma marcação em um <i>checklist</i> a fim de evitar esquecimentos ou duplicação de dados. Com todo o material inserido na pasta ora criada, todas as demais foram esvaziadas e eliminadas.                                                                                                                                   |
| <b>2ª fase</b><br><b>Separação conforme fase do projeto</b>                 | Conforme mencionado, o projeto de Implantação do Novo Portal do Professor na UFSC foi dividido em duas partes, logo, foi necessário separar os documentos de acordo com cada etapa para as quais foram produzidos. Para isso, foram criadas no fundo do arquivo as pastas “1ª etapa – 12.13 e 12.14” e “2ª etapa – 03.14 a 12.14”. Além dessas foi criada a pasta “Interesse exclusivo da equipe de gestão”, destinada aos documentos específicos da equipe (cópias de documentos originais, memórias de reuniões, cronogramas, informações de contato da equipe, controle de patrimônio etc.).                                                                                             |
| <b>3ª fase</b><br><b>Eliminação de documentos repetidos</b>                 | Consiste basicamente em eliminar os documentos que se repetem, a fim de reduzir o acúmulo e facilitar a distribuição. Para isso, os documentos foram colocados em ordem alfabética e os detalhes como “Data de modificação” e “Tamanho” foram comparados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>4ª fase</b><br><b>Avaliação e Destinação dos documentos (1º momento)</b> | Nesta fase foi feita uma avaliação superficial dos documentos baseada no “Nome” e na “Data de modificação”, de forma a determinar a qual etapa do projeto o documento pertencia ou se era um documento de interesse exclusivo da equipe de gestão. Os documentos cujos nomes e datas deixavam dúvidas foram inspecionados e renomeados. Os processos de avaliação e destinação dos documentos nos dois momentos foram facilitados pelo fato de uma das pesquisadoras ter participado das duas etapas do projeto.                                                                                                                                                                            |
| <b>5ª fase</b><br><b>Avaliação e Destinação dos documentos (2º momento)</b> | Essa fase exigiu uma avaliação mais específica dos documentos para definir em quais subséries deveriam ser alocados. Neste caso, as primeiras pastas criadas foram as séries e as novas pastas criadas dentro dessas, as subséries. Em cada pasta, foram criadas novas pastas que definem a natureza daquele conjunto de documentos, de acordo com cada etapa. Para as duas séries relacionadas às duas etapas do projeto, foram criadas pastas chamadas “Biblioteca”, em que foram armazenadas as leituras que serviram de referência para a equipe ao longo do projeto, e a pasta “Internacionalização” (processo que ocorreu nas duas etapas do projeto), com os arquivos da tradução do |



|                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                            | <p>conteúdo do Portal para o Espanhol. Algumas das subséries criadas aqui ainda precisaram de novas subséries, pois seu conteúdo continuava amplo e uma nova separação foi necessária.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>6ª fase</b><br/><b>Eliminação dos documentos</b></p> | <p>Durante o processo de organização do arquivo, alguns documentos foram avaliados como destituídos de valor, podendo assim ser eliminados sem acarretar nenhum prejuízo. Para tanto, foi criada uma lista de eliminação em uma pasta temporária, chamada “Para eliminação”. Esses arquivos não foram excluídos já no primeiro momento, pois foi necessário, primeiramente, verificar com o restante da equipe se os documentos realmente não possuíam nenhum valor. Após essa verificação, os arquivos considerados portadores de algum valor informativo foram realocados nas pastas condizentes com sua natureza e os demais foram eliminados.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>7ª fase</b><br/><b>Armazenamento</b></p>             | <p>Para esta fase, foi necessário, primeiramente, separar os arquivos que são de interesse do projeto, como um todo, daqueles que somente são de interesse da equipe de gestão. Dos arquivos de interesse do projeto foram separados os documentos que são considerados os “produtos finais” (diagnósticos, manuais e vídeos), os quais abrangem grande parte do que foi feito ao longo do projeto e estão devidamente formatados para serem produtos permanentes.</p> <p>Os documentos finais foram impressos e gravados em um DVD-R para serem entregues ao coordenador do projeto e ao MEC. Os documentos de interesse exclusivo da equipe (Pasta “interesse exclusivo da equipe de gestão”) foram salvos em um <i>pendrive</i> que ficou em posse da supervisora da equipe. Os documentos recebidos e produzidos ao longo do projeto, que são a memória do projeto propriamente dita (pastas “1ª etapa – 12.13 a 12.14” e “2ª etapa – 03.14 a 12.14”) foram salvos em três <i>pendrives</i> e em um HD externo, os quais ficarão em posse da equipe de gestão até serem solicitados.</p> <p>Para que os documentos pudessem ser salvos em nuvem computacional para posterior compartilhamento com as novas equipes, seria necessária a aquisição de um sistema de armazenamento em nuvem privado. Os sistemas de armazenamento em nuvem utilizado durante o projeto são públicos, portanto, não são adequados para o armazenamento do arquivo permanente do projeto devido a questões de segurança. Como o projeto está próximo ao término, ainda há outras pendências a serem resolvidas e a aquisição de um sistema de nuvem privado não é uma prioridade, no entanto, ficou a recomendação para que seja feita no futuro, a fim de facilitar o compartilhamento das informações de forma segura.</p> |

Fonte: Elaborado pelas autoras (2017)

Destaca-se que toda a gestão da informação do arquivo do Projeto ora verificado pode ser considerada uma ação complexa, visto que se lidou com informações/documentos específicos de um Ministério, o da Educação, confiados a UFSC. Nesse sentido, há de se ressaltar o exposto por Neiva e D'Elia (2009) sobre as competências técnicas e comportamentais do profissional de secretariado nesse processo no que concerne à operacionalização do trabalho e à responsabilidade e à ética necessárias para tratar de tal massa documental.

Houve, também, o cuidado com o processo de avaliação da documentação a ser mantida e descartada, que, segundo PAES (2004), trata-se de um processo em que é preciso distinguir os valores probatórios e informativos para se dar a destinação adequada ao material. Outra observação é a de que se obedeceu ao posto pela autora sobre as séries e as subdivisões referentes a ela, cujo fundo refletem a natureza da sua composição.

Interessante ressaltar a posição quanto à segurança das informações. Ou seja, com base no disposto no Manual de Práticas em Segurança da Informação do Tribunal de Contas da União (2007), que estabelece que “a segurança de informações visa a garantir integridade, confidencialidade, autenticidade e disponibilidade das informações processadas pela organização”, o profissional de secretariado considerou o dispositivo de armazenamento em nuvem público vulnerável para garanti-la, sugerindo o privado.

Em síntese, sobre o exposto, verificou a necessidade de aplicar um modelo de referência para o armazenamento dos documentos do Novo Portal do Professor do MEC, visando a criação de um arquivo que facilitasse o acesso à informação. Com base em Paes (2004), que define que as fases que compõem a organização de um arquivo constituem-se, primeiramente, de um levantamento de dados seguido da análise, de um planejamento e da implantação e acompanhamento, pode-se concluir que o teorizado foi realizado, com exceção do acompanhamento, visto que a atuação das pesquisadoras foi até a fase que o antecede.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Ao final da pesquisa, observa-se que a gestão da informação, correlacionada à organização de um arquivo, por ser complexa e exige, além do conhecimento teórico, competência decisória sobre aquilo que se deve manter ou descartar frente à massa documental. Nesse sentido, julga-se importante a atuação de um profissional com formação

para tanto, visto que não se trata apenas de um simples “arquivar ou descartar”, mas sim da preservação de toda uma cultura organizacional.

Considerada tal reflexão, esse estudo teve como objetivo propor um método de arquivamento para a massa documental do projeto Novo Portal do Professor do Ministério da Educação, a qual verificou-se, por meio de observação participante, que não estava armazenada de acordo com a importância que representava. Dessa forma, buscou-se por meio do disposto na teoria, apresentar uma forma de organização que foi descrita no capítulo quatro.

Ficou evidenciado no trabalho que, para as organizações disporem de um arquivo organizado, devem zelar pela praticidade e acessibilidade das informações. Para tanto, é necessário, primeiramente, eleger uma pessoa responsável por essa atividade, que deve definir os critérios de classificação seguindo, além dos conceitos teóricos, as necessidades específicas do ambiente organizacional. Vale destacar que há formação específica para atuar na gestão da informação/arquivos. Porém, em casos em que não é presente a figura do arquivista, o secretário executivo pode assumir tal função.

No que se refere às limitações da pesquisa, há de se considerar que se trata de um estudo de caso (fato que não permite generalizações) e o tempo para finalizar a pesquisa, fato que não possibilitou conhecer os resultados pós-implantação do método de organização da documentação. Sendo assim, para estudos futuros, sugere-se pesquisa aplicada para conhecer as consequências do realizado.

Por fim, vale acrescentar que a profissão secretarial abrange diversas atividades organizacionais, fato que permite ao profissional atuar tanto em situações práticas, como a de construir um método, quanto nas de gestão, no sentido de definir sobre o que deve ser arquivado ou não. Todavia, há de se perceber que não é somente a formação que oportuniza tal possibilidade, mas sim o aperfeiçoamento constante.

## REFERÊNCIAS

BIELSCHOWSKY, C. E.; PRATA, C. L. Portal educacional do professor do Brasil. *Revista de Educación*, 2010. Disponível em: <<http://portaldoprofessor.mec.gov.br/storage/materiais/0000013441.pdf>>. Acesso em: 15 nov. 2016.

BÍSCOLI, F. R. V.; BILERT, V. S. S. A evolução do Secretariado Executivo: caminhos prováveis a partir dos avanços da pesquisa científica e dos embates teóricos e conceituais na área. *Revista Expectativa*. 2013. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/8650>>. Acesso em: 15 nov. 2016.

BRASIL. Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005. Institui as diretrizes curriculares nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências. *Ministério da Educação – Conselho Nacional de Educação Superior*, Brasília, DF, 23 jun. 2005. Disponível em: <[http://www.portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003\\_05.pdf](http://www.portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf)>. Acesso em 15 nov. 2016.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. *Metodologia científica*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2002.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS (CONARQ). *Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos*, 2010. Disponível em: <<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?infoid=194&sid=24>> Acesso em: 2 nov. 2016.

CONARQ. Conselho Nacional de Arquivos - Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos. *Resolução Nº 39, De 29 De Abril De 2014*. Rio de Janeiro: 2014. Disponível em: <[http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/media/publicacoes/resol\\_conarq\\_39\\_repositorios.pdf](http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/media/publicacoes/resol_conarq_39_repositorios.pdf)>. Acesso em: 2 nov. 2016.

CRESWEL, J. W. *Projeto de pesquisa: método qualitativo, quantitativo e misto*. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

GRION, L. *A nova Secretária: metacompetente, proativa, dinâmica*. São Paulo: Madras, 2008.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. *Fundamentos de metodologia científica*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MELL, P.; GRANCE, T. *The NIST Definition of Cloud Computing: Recommendations of the National Institute of Standards and Technology*. 2011. Disponível em: <<http://csrc.nist.gov/publications/nistpubs/800-145/SP800-145.pdf>>. Acesso em: 2 nov. 2016.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Portal do Professor. Disponível em: <<http://portaldoprofessor.mec.gov.br/index.html>> Acesso em: 2 nov. 2016.

MOREIRA; MACHADO (2009); LOPES; FARIAS (2013).

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

PAES, M. L. *Arquivo: teoria e prática*. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

PEREIRA, M. *Do disquete ao pendrive: veja a evolução do armazenamento móvel*. 2013. Disponível em:

<<http://www.techtudo.com.br/artigos/noticia/2013/04/do-disquete-ao-pendrive-veja-evolucao-do-armazenamento-movel.html>>. Acesso em: 9 nov. 2014.

PIÑOL, S. T.; CASSIANO, R. M. Secretariado Executivo: expansão do curso e perfil dos alunos em Rondonópolis-MT. In: IV COLÓQUIO INTERNACIONAL SOBRE GESTÃO UNIVERSITÁRIA DA AMÉRICA DO SUL, 4, 2004, Florianópolis. *Anais...* Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2004. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/35813/Susana%20Taul%C3%A9%20Pi%C3%B1ol%20-%20Secretariado%20Expans%C3%A3o%20e%20Perfil.pdf?sequence=4>>. Acesso em: 25 de abril de 2017.

PMBOK. PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE. *Um guia do conhecimento em gerenciamento de projetos: (Guia PMBOK)*, 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

RAMOS, M. A. N.; BAPTISTA, D. M. T. O novo perfil da Secretaria Executiva. *Revista PIBIC*. 2004. Disponível em: <[http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45758863/0232tsemr.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1494441015&Signature=oVVp%2FJRWdVb%20b6YjvceGBWSMIpl8%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DO\\_Novo\\_Perfil\\_da\\_Secretaria\\_Executiva.pdf](http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45758863/0232tsemr.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1494441015&Signature=oVVp%2FJRWdVb%20b6YjvceGBWSMIpl8%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DO_Novo_Perfil_da_Secretaria_Executiva.pdf)>. Acesso em: 25 abr 2017.

RONDINELLI, R. C. *Gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos: uma abordagem teórica da diplomática arquivística contemporânea*. 4. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

SOUSA, F. R. C.; MOREIRA, L. O.; MACHADO, J. C. *Computação em nuvem: conceitos, tecnologias, aplicações e desafios*. 2009. Publicado no ERCEMAPI 2009. Disponível em:

<<http://www.ufpi.br/subsiteFiles/ercemapi/arquivos/files/minicurso/mc7.pdf>>. Acesso em: 9 nov. 2014.

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO. *Boas práticas em segurança da informação*. 2. ed.

Brasília: Secretaria de Fiscalização de Tecnologia da Informação/TCU, 2007. Disponível em:  
<<http://portal2.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs/2059162.PDF>> Acesso em: 2 nov. 2016.

VEIGA, D. R. *Guia de secretariado: técnicas e comportamento*. 3. ed. São Paulo: Érica, 2010.

WATERS, D. J. *Del microfilme a la imagen digital*. Biblioteca Nacional de Venezuela, 2001.

YIN, R. K. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 4. ed. Porto Alegre: Bookman. 2010.