



Artigo aprovado em 23 de outubro de 2024

O Sistema Eletrônico de Informações (SEI) como ferramenta de gestão documental na Atuação do Profissional de Secretariado Executivo

The Electronic Information System (SEI) as a document management tool in the Executive Secretary's role

Fabiana Meireles da Costa¹, Cibelle da Silva Santiago², Nahuan Alaff Virgino Soares³,
Raquel Alves Santos⁴, Maika Bueque Zampier⁵

Estudante¹, UFPB, fabianameirelescosta18@gmail.com

Orientador², UFPB, Doutorado em Desenvolvimento e Meio Ambiente, santiago.cibelle@gmail.com

Co-orientador³, UFPB, Mestrado em Administração, nahuan.soares@gmail.com

Examinador⁴, UFPB, Doutora em Psicologia, raquel.alves.santos@academico.ufpb.br

Examinador⁵, UFPB, Doutoranda no Programa de Meio Ambiente e Sociedade, zampier@ccae.ufpb.br

Resumo ESTRUTURADO: Introdução: Estudar a implementação do Sistema Eletrônico de Informação (SEI) na gestão documental do ICMBio Mamanguape, com foco na atuação do profissional de secretariado executivo como agente facilitador, que constitui um campo relevante de pesquisa, pois coloca em debate a interlocução de estratégias tecnológicas, da comunicação e informação. **Problema de Pesquisa e Objetivo Geral:** Estudar a atuação do profissional de secretariado executivo como agente facilitador na gestão documental desenvolvida no Sistema Eletrônico de Informações (SEI). **Fundamentação Teórica:** Baseia-se em gestão documental parte de pressupostos da Arquivística, Ciência da Informação e da área de secretariado executivo, relacionado aspectos de governança, tecnologia, integridade e acesso aos dados. **Metodologia:** Trata-se de pesquisa qualitativa, com revisão bibliográfica e estudo de caso, utilizando o método de pesquisa de aplicabilidade de questionário utilizando como meios de coleta de dados a ferramenta do *Google Forms*. **Resultados:** A pesquisa aponta que o SEI trouxe benefícios significativos, tais como a diminuição do consumo do papel, proteção dos documentos digitais, além do impacto positivo na sustentabilidade. **Conclusão:** O SEI é um instrumento eficiente para a modernização da gestão documental. No entanto, foi identificado a complexidade da interface e a resistência de alguns usuários com adaptação do uso do sistema. **Contribuição/Impacto:** O estudo contribuiu para a compressão, seja ele positivo ou negativo do SEI e propõe campos para estudos futuros, tais como a integração com outras ferramentas de gestão, além de avaliação de programas de treinamento.

Palavras-chaves: Sistema Eletrônico de Informações. Gestão de documentos. Modernização Digital. Sustentabilidade. Profissional de Secretariado Executivo(a).

Como citar: COSTA, F. M.; SANTIAGO, C. S.; SOARES, N. A. V. O Sistema Eletrônico de Informações (SEI) como ferramenta de gestão documental na Atuação do Secretário Executivo. Monografia (graduação em Secretariado Executivo Bilingüe), UFPB: CCAE, 2024.

1 INTRODUÇÃO

Historicamente, é perceptível a evolução das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC) em diversos contextos da sociedade, tanto nas esferas pública quanto não-governamental. No setor público, as TDICs são fundamentais para reduzir a burocratização, agilizar os processos administrativos, além de tornar ágil o atendimento das demandas através dos serviços estatais, fornecido à população de maneira online (Santos e Baldez, 2022).

Nesse cenário em constante transformação nas diversas áreas de conhecimento, bem como os circunscritos à evolução das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC) em toda a sociedade, especialmente no contexto público. A gestão documental (GD) assume um papel essencial para controlar e organizar as documentações, principalmente devido à grande quantidade de informações geradas, que necessita ser preservada e acessível à sociedade de acordo com regulamentações legais e com a tabela de temporalidade. De acordo com Moraes, Mussi e Lima (2021), a Tecnologia da Informação (TI) desempenha um papel importante nesse processo, ao proporcionar ferramentas inovadoras que tornaram as atividades administrativas mais ágeis e flexíveis, respeitando diretrizes como a Lei de Acesso à Informação (LAI) e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Para evolução da gestão documental, o programa piloto desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4), o Sistema Eletrônico de Informação (SEI), adotado pelo Processo Eletrônico Nacional (PEN), foi escolhido pelo Ministério do Planejamento para ajudar no desempenho dos processos administrativos da administração pública. O SEI, tem em sua função de otimizar, gerenciar tempo, sustentabilidade pela redução de uso de papel e custos com toner e impressões, agilidade dos documentos e na tramitação de processos, edição, assinatura, interface de fácil compreensão e inovadora, além de ser um sistema acessível em tablets, smartphones, computadores, permite rastrear os documentos e garantir sua segurança e danos (Paes, Marques e Parreira, 2022).

Nesse sentido, a governança de dados na administração pública se torna cada vez mais relevante, envolvendo inúmeros aspectos como integridade, segurança e disponibilidade, e o SEI é uma ferramenta eficaz nesse contexto. O profissional de secretariado executivo tem um papel estratégico para facilitar a implementação e administração do sistema, sendo, assim, um intermediador, facilitador que une os conhecimentos arquivístico e a Ciência da Informação para assegurar a efetividade do controle documental e promover uma cultura organizacional de acordo com as exigências atuais do ambiente digital. Utilizando o SEI, o secretário contribui

com a tramitação dos documentos de modo ágil, transparente e sustentável, facilitando a continuidade e a segurança no uso da informação institucional.

Desta forma, o presente estudo visa responder a seguinte pergunta norteadora: Qual o impacto da implementação do Sistema Eletrônico de Informação (SEI) na gestão documental do NGI ICMBio Mamanguape, com a atuação do secretário executivo como agente facilitador? Assim, o objetivo geral é Estudar a atuação do profissional de secretariado executivo como agente facilitador na gestão documental desenvolvida no Sistema Eletrônico de Informações (SEI). Para atender a esse propósito, o trabalho foi embasado em objetivos específicos que norteiam as etapas da pesquisa: apresentar a importância da implantação do Sistema de Informação Eletrônica - SEI no NGI ICMBio Mamanguape, especificando a relevância à gestão documental; verificar quais são as atividades realizadas pelo profissional de secretariado executivo no NGI ICMBio Mamanguape utilizando o SEI e descrever de que forma o sistema influencia suas rotinas de trabalho; descrever as potencialidades e limitações do uso do Sistema de Informação Eletrônica - SEI no NGI ICMBio Mamanguape através da análise SWOT, apresentando visão mais aprofundada sobre os pontos fortes e fracos do sistema; e, por último, identificar as principais forças e fraquezas do SEI no ambiente de trabalho do secretário executivo, considerando a eficácia à gestão documental.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Apresenta-se nesta seção um debate teórico que circunscreve a temática abordada será apresentada neste artigo, tais quais: atuação do Profissional de Secretariado(a) Executivo(a) com o uso das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDICs), Gestão Eletrônica de Documentos – GED e o Sistema Integrado Gestão Eletrônica de Documentos - SIGED nas organizações públicas, tendo como foco principal o uso do Sistema Eletrônico de Informação – SEI, que é a base desse estudo.

2.1 TECNOLOGIAS DIGITAIS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TDIC) E O SEI

A Gestão Pública buscou se aperfeiçoar em meio à revolução da tecnologia, as exigências da sociedade por serviços de qualidade, fez com que o governo buscasse serviços modernos e ágeis para entregar o melhor atendimento e sanar as necessidades da população. Desta forma, vários outros sistemas foram utilizados para auxiliar no gerenciamento da gestão pública, na transparência dos dados públicos e na segurança das informações. Netto,

Campagnoli e Garcia (2021, p. 177), explicam que “qualquer pessoa que acione a administração pública, necessita de uma resposta, que seja dotada da maior eficácia e com a máxima brevidade possível”. As (TDICs) trazem essas evoluções ao longo dos anos, é perceptível que a sociedade depende totalmente das (TDICs), além da sociedade, as empresas, órgãos públicos e privados e demais setores da gestão administrativa que oferecem serviços públicos, são dependentes da tecnologia.

O sistema Eletrônico de Informação – SEI, foi criado pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4), é um instrumento destinado para a gestão de documentos e processos eletrônicos. É um software público, utilizado apenas para o setor público, de forma gratuita e colaborativa, tem como objetivo promover a eficácia na administração. O SEI faz parte do Processo Eletrônico Nacional (PEN), o sistema foi escolhido para aprimorar a gestão de documentos e processos eletrônicos. O seu desenvolvimento se deu devido uma ação conjunta de diversos órgãos e entidades da administração pública, com o objetivo de estabelecer uma infraestrutura pública para processos e documentos administrativos digitais. A Secretaria de Gestão e Inovação, vinculada ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos a gestão do (PEN), além de ser coordenado pela Diretoria de Informações, Serviços e Sistemas de Gestão (DTGES), em concordância com disposto no art. 129-A, do Decreto nº 9.745, de 2019. Segundo o Portal do Governo Distrito Federal (Brasil, 2024a),

O SEI é a principal solução do Processo Eletrônico Nacional (PEN), uma iniciativa conjunta de órgãos e entidades de diversas esferas da administração pública, com o objetivo de construir uma infraestrutura pública de processos e documentos administrativos eletrônicos. O PEN introduz práticas inovadoras no setor público – com documentos que nascem e tramitam de forma 100% eletrônica, tornando possível o acompanhamento das informações em tempo real, com mais segurança, eficiência e transparência (Brasil, 2024c).

Em julho de 2017, foi implantado no Ministério do Meio Ambiente (MMA) o Sistema Eletrônico da Informação - SEI, a iniciativa partiu do projeto chamado MMA sem papel, criado em 2015 com o propósito de que todos os documentos e processos produzindo no MMA fosse exclusivamente eletrônico para que com isso não utilizasse o papel. A princípio o SEI era um projeto piloto, iniciado pela Secretaria Executiva do MMA, com a visão de contribuir com mais eficiência nas tratativas processuais e com objetivo de sustentabilidade econômica e ambiental. De acordo com o portal “Ministério adota novo sistema de informações”,

O MMA gastou, em 2016, cerca de R\$ 592 mil com reprografia, R\$ 175 mil com malote e R\$ 47 mil com aquisição de papel. Por ano, são quase dois milhões de folhas de papel (Brasil, 2024d).

O sistema foi projetado para reduzir o uso do papel, toners e cartuchos que eram bastante utilizados para impressão dos documentos físicos. Embora algumas unidades ainda utilizam,

houve uma diminuição significativa no consumo de papéis, além de preservar a natureza “Com a implementação do SEI, o Ministério do Meio Ambiente salvará cerca de 533 árvores por ano” (Brasil, 2024d).

Conforme Brasil (2024e), o projeto MMA sem Papel, além de diminuir o número significativo de papel, trouxe benefícios econômicos, como otimização do espaço onde eram armazenados os acervos físicos e a segurança nos gerenciamentos das documentações impedindo extravios, perdas e até mesmo destruição indevida.

Segundo Netto, Campagnoli e Garcia (2021, p.178), “não haveria sentido na adoção de medidas tecnológicas se não fossem usadas para atingir os objetivos propostos”. A implantação do SEI no MMA trouxe mais celeridade, segurança no trâmite e na diminuição do tempo de tramitação dos processos, maior transparência e agilidade em seus processos. Para Fernandes *et al.* (2020, p. 5) “a demanda moderna por velocidade na prestação de serviços, por transparência e disponibilidade de informações em tempo real, por adoção de critérios objetivos e por sistematização leva a busca por inovação”.

Conforme Brasil (2024f), o Sistema Eletrônico de Informação - SEI é uma sistema gerencial, altamente eficaz com diversas funcionalidade que permitem estabelecer a gestão de documentos e organizar diversos elementos no mesmo sistema, dentre as funcionalidades do SEI como se destacar no Quadro 1, abaixo:

Quadro 1: Principais funções do Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

Função	Descrição
Protocolo eletrônico	Registro e acompanhamento de documentos e processo de forma digital.
Criação e edição de documentos	Permite a criação de novos documentos diretamente pelo sistema em formato digital, além de editar modelos de documentos.
Assinatura digital	Assinatura digital de documento, garantindo autenticidade e validade jurídica sem a necessidade de papel.
Tramitação de processo	Tramitação de processos entre setores e usuário, com rastreamento completo de todas as etapas.
Gestão de documentos	Organização, armazenamento e recuperação e documentos eletrônicos.
Controle de versões	Permitir que o usuário consiga ver o histórico de alterações dos documentos, além de permiti a recuperação de versões anteriores.
Controle de acesso	Permissões de níveis de acesso com usuários interno e externo.
Acesso remoto	Oferece acesso aos documentos e processo de qualquer lugar, desde que esteja conectado à internet, promovendo flexibilidade.
Relatório e estatística	Gerar relatórios e análises de dados de todos os processos movimentando na unidade.
Interface multiusuários	Suporta a colaboração simultânea de vários usuários em um mesmo processo, aumentando a eficiência.
Busca avançada	Oferece ferramentas de busca que permitem localizar rapidamente o documento e processo através de filtro específicos.

Fonte: Dados da Pesquisa (2024).

O sistema do SEI também oferece diversas outras vantagens, como a portabilidade, o sistema pode ser acessado por meio dos navegadores mais utilizados, como *Google Chrome*,

Firefox ou *Internet Explorer*. Isso proporciona mais agilidade nos processos, transparência, e produtividade dos serviços prestados à sociedade, contribuindo também para a preservação do meio ambiente ao reduzir o uso de papel (Brasil, 2024b).

2.2 GESTÃO DOCUMENTAL (GOVERNANÇA PÚBLICA, ARQUIVÍSTICA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO)

A Gestão Documental (GD) é uma ferramenta tecnológica que surge com esse propósito de fornecer suporte no tratamento da informação para a governança pública, garantindo a acessibilidade, preservação e organização de documentos e informações de acordo com a legislação vigente. No setor, a GD é a base da transparência e da integridade dos processos, garantindo a rastreabilidade e segurança das informações (Elias, 2012).

A LAI possui algumas diretrizes que direcionam como será o acesso à informação dos processos e suas transparências. A base principal da LAI é que a transparência é uma regra, o sigilo é em casos especiais, mas de acordo com as diretrizes da Lei de acesso à informação, as informações de caráter sigiloso têm um determinado tempo para voltar a estar disponível ao público. O sistema do SEI, diferentemente de outros *softwares* utilizados por entidades públicas, permite busca e consulta a quaisquer processos ou documentos criados ou adicionados por ele. Além disso, o sistema está em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (LAI), regida pela lei nº 12.527/2011, que regulamenta o direito ao acesso dos cidadãos às informações dos três Poderes da União, Tribunais de Contas, Ministério Público e algumas entidades privadas sem fins lucrativos, para maior proteção o sistema permite que os usuários informem sobre o tipo de acesso, seja ele sigiloso, restrito ou público (Portal Brasileiro de Dados Abertos, 2024).

Toda ação com dados pessoais é denominada tratamento de dados, de acordo com a definição preceituada pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD): Considera-se tratamento de dados pessoais a operação realizada com dados pessoais, como as etapas, coletas, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, comunicação, transferência, difusão ou extração. Portanto, “A segurança da informação no SEI está fundamentada nos mecanismos de segurança, como a criptografia, o controle de acesso e a auditoria de atividades, para assegurar que os dados sejam tratados em conformidade com os princípios propostos pela LGPD” (Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2023)

O Sistema Informatizado de Gestão Arquivístico de Documentos – SIGAD, é um complemento do GED, tem em seu principal objetivo o registro e controle de documento dentro da instituição, sua função é atuar como suporte a gestão arquivístico, tanto para documentos físico, quanto para documentos eletrônicos, com o objetivo de garantir e preservar os documentos de forma segura, mantendo a integridade e autenticidade dos documentos mesmo com os avanços da tecnologia.

Conforme o Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ) (2011), com a execução de um sistema dentro do outro, ou seja, SIGAD na GED, os sistemas em conjunto passaram até vários benefícios, incluindo, a padronização de como arquivar os documentos físicos e eletrônicos. Os sistemas se integram de forma simultânea à área tecnológica, garantindo segurança, autenticidade e acesso.

2.3 O PAPEL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO(A) COMO AGENTE FACILITADOR NO SEI

O Profissional de Secretariado executivo desempenha um papel chave como facilitador para o funcionamento eficiente do sistema do SEI, alinhando a capacidade de atuar como intermediador de processos e informação, associa conhecimento técnico especializado e habilidades de comunicação, responsável por gerenciar toda parte de gestão documental desde a criação até a fase de arquivamento e recuperação do documento dentro do SEI, além da digitalização dos documentos físicos (Silva, 2019).

Tem sua participação na gestão documental nas intermediações de processos entre diferentes setores da organização, é responsável por acompanhar toda a movimentação do processo, a atribuição aos responsáveis e monitorar os prazos para maior celeridade do retorno da informação. Tem um papel importante na comunicação interna, entres os próprios membros da equipe como também relacionada ao sistema do SEI para garantir que a informação seja transmitida de forma clara e precisa. Conforme (Nascimento e Silva, 2023) pontua:

“profissionais altamente qualificados para fomentar uma gestão competente no comando de seu campo de atuação, na busca por produtividade e na otimização do fluxo de informações nos mais variados ambientes e suas especificidades, lidando com conflitos e contribuindo para integrar as ações conjuntas de cada um em resultados sólidos”.

O profissional de secretariado também está inserido parte de capacitação e suporte aos novos usuários do sistema facilitando o acesso, ajudando a resolver problemas ou dúvidas que

esteja relacionada ao sistema do SEI, além de monitorar a adoção de medidas de segurança para proteger os dados pessoais e garantir a privacidade os usuários interno e externo.

2.3.1 O surgimento da Profissão e o perfil do Secretário(a) Executivo(a)

A Profissão de Secretário(a) teve seu início a séculos atrás através com os escribas, que auxiliava líderes e autoridades em questões administrativas, de comunicação e burocráticas, se assemelha com a função do secretariado na atualidade, mas, foi apenas no XIX que a profissão de secretariado ganhou espaço se tornando essencial nas organizações, nas gestões de documentos, se adaptando às exigências das organizações e da crescente modernidade do mercado (Natalense, 1995).

Mas apenas em 1970 que a profissão foi conhecida nacionalmente pela criação da Associação das Secretarias do Rio de Janeiro (Barbeiro e Camargo, 2018). Sendo assim, a profissão de secretariado tem sua fundamentação legal na Lei nº 7.377 (Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário, e dá outras Providências) de 30/09/1985, complementada pela Lei nº 9.261 (Altera a redação dos incisos I e II do art. 2º, o caput do art. 3º, o inciso VI do art. 4º e o parágrafo único do art. 6º da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985) de 11/01/1996.

O profissional de secretariado passou por mudanças de perfil e aumento do nível de responsabilidade através das mudanças do mercado, necessitando está preparado para atender as exigências necessárias, sendo importante ter a percepção do ambiente e das pessoas, se antes sua ação se restringe às funções técnicas, na atualidade atua de forma relevante com uma postura gerencial (Barros *et al.*, 2013). As mudanças na profissão podem ser visualizadas na Figura 1.

Figura 1: Mudanças na profissão.

Antes	Agora
Digitação	Coordenação do sistema de informação e usos das rotinas automatizadas
Envio e recebimento de correspondência	Coordenação do fluxo de papéis e triagem, bem como decisões sobre assuntos de rotina
Provisão de material para rotina administrativa	Coordenação de compras, pesquisa de preços e fornecedor bem como administração de custo
Organização de reunião	Programação dos equipamentos e organização da infraestrutura
Atendimento ao telefone	Atendimentos global ao cliente
Manutenção de arquivos	Organizações de dados e informações tanto manual como eletrônico (via sistema)

Fonte: Barros *et al.*, (2013, p. 28).

Através das novas mudanças que ocorreram no mercado de trabalho, o secretário executivo que antes era visto apenas para servir cafezinho e atender telefone, precisou se adequar às exigência do mercado. O secretário atual tem perfil polivalente, capaz de assumir outros pilares como assessoria, consultoria, gestão, agente facilitador e empreendedorismo.

Para Nonato Júnior (2009), a incorporação de novas competências para atuar no mercado de trabalho do profissional de Secretariado Executivo (aparato técnico, tático e estratégico) se deu por volta das últimas décadas.

Mas o que se entende como agente facilitador na profissão de secretariado? é alguém cujo o propósito é facilitar, que desempenha um papel fundamental na otimização dos processos organizacionais, promovendo eficiências nos trabalhos executados, na comunicação dentro da empresa ou instituição, é uma pessoa que está sempre a par das situação da empresa ou instituição e o mercado de trabalho, possui conhecimento de tecnologia da informação e consegue compreender e solucionar as necessidade, ou seja, “aquele que facilita a comunicação de quem o procura e estabelece pontes, tornando-se um catalisador de ideias” (Silva, 2019). De acordo com Durante (2010):

Pela natureza do trabalho de atender, é desejável que o secretário reúna competências em comunicação, negociação, controle emocional, iniciativa/dinamismo, visão sistêmica, criatividade, comprometimento e cultura de qualidade, entre outras (Durante, 2010, p. 72).

A atividade do secretariado é uma das mais exigentes na realização de suas competências comportamentais e sociais. Por ser um profissional que tem uma ocupação estratégica no mercado de trabalho, ele tem o poder de transitar em diversas áreas e tem a facilidade de percorrer o tempo todo em questão em diversos setores da organização, é necessário possuir inteligência emocional para saber lidar em momento necessário da vida secretarial, não correndo o risco de ser tecnicamente habilitado para área, porém despreparado emocionalmente para o cargo (D’Elia e Almeida, 2019).

2.3.2 Competências do Profissional de Secretariado Executivo na Era Digital

É de se esperar que, com o avanço tecnológico, o profissional de secretariado executivo tenha que se adaptar com as mudanças da era digital. A tecnologia surgiu com o objetivo de melhorar os processos burocráticos, tornando-os mais eficientes e ágeis, beneficiando a sociedade. Assim, diante desse cenário digital, os profissionais de secretariado precisam se

ajustar com as mudanças e saber utilizar essas novas ferramentas para aprimorar e auxiliar na eficácia operacional (Carvalho, 2022).

É de procedência que todo profissional em secretariado saiba utilizar as ferramentas virtuais de trabalho, como agendas eletrônicas, gestão de tarefas, saber realizar videoconferências, mexer em aplicativos de produtividades e plataformas que utilizam sistema de nuvem, são indispensáveis. Além de ter uma boa comunicação, capacidade para desenvolver habilidades em gestão de tempo e em organização, ser flexível e adaptável a mudanças, sejam elas tecnologias ou relacionadas a cenários organizacionais, e buscar sempre ser proativo e ter a capacidade de resolver os problemas. Segundo Silva (2007):

O profissional que não ousar a mudar e se acomodar, terá o mesmo destino que as empresas que deixaram de ser líderes. As organizações precisam de pessoas muito mais preparadas e atualizadas, com a capacidade de visão holística e pensamento sistêmico (Silva, 2007).

O secretário executivo é uma peça fundamental dentro da organização, está ligado a todas as áreas da estrutura da empresa de forma estratégica em diferentes setores, desde a recepção até a diretoria. O perfil do secretário teve uma mudança significativa com a chegada da tecnologia, deixando de ser visto apenas como um suporte administrativo (Silva e Silva, 2024).

Além disso, o profissional também deve estar apto para assumir papéis de lideranças e saber trabalhar em equipe, ser discreto e manter sempre a ética profissional, em todos os momentos. Todas essas competências representam um conjunto essencial para o novo perfil de secretariado, permitindo que os profissionais de secretariado executivo tenham mais oportunidades dentro das instituições para gerenciar programas de treinamento e capacitação tecnológicas e transmitir o conhecimento sobre novas ferramentas de maneira eficiente (Linard, 2022).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa contribuiu para “estudar a atuação do profissional de secretariado executivo como agente facilitador na gestão documental desenvolvida no Sistema Eletrônico de Informações (SEI)”. Para dar conta desta questão, foi delineada uma pesquisa de natureza básica, de caráter descritivo e exploratório, pois busca descrever os processos envolvidos na implantação do SEI, identificando as vantagens e limitações e riscos, e também exploratória, pois explorar a atuação do profissional de secretariado executivo como agente facilitador. A

pesquisa é de abordagem qualitativa, realizada com os trabalhadores, graduados ou em processo de graduação, que atuam com o sistema SEI do ICMBio Mamanguape.

3.1 PROCEDIMENTO DA PESQUISA

A pesquisa é de abordagem qualitativa que tem o propósito de examinar e compreender as diferenças vivenciadas sob a ótica dos participantes. De acordo com Richardson (1999, citado por Augusto *et al.*, 2013), “o objetivo fundamental da pesquisa qualitativa não reside na produção de opiniões representativas e objetivamente mensuráveis de um grupo; ele está no aprofundamento da compreensão de um fenômeno social por meio de entrevistas em profundidade e análises qualitativas da consciência articulada dos atores envolvidos no fenômeno”.

Seguindo esse entendimento, a pesquisa foi conduzida por meio de revisão bibliográfica, coletando informações em fontes como artigos científicos, sites e periódicos online nas áreas relacionadas ao Sistema da Informação eletrônica – SEI. Usamos bases de dados em sites como Scielo, Google Acadêmico, CAPES, e periódicos para estabelecer uma base teórica sólida, utilizando informações em fontes confiáveis, a fim de embasar o trabalho de conclusão de curso.

Ademais, conforme destaca Severino (2007), a pesquisa bibliográfica consiste em revisões aprofundadas dos diversos estudos anteriores que, ao serem analisados, geram novos apontamentos capazes de contribuir para aprimoramento do trabalho científico adotando caráter exploratório e descritivo. Para Gil (2008, p. 41-42), as pesquisas exploratórias “têm como objetivo de trazer para perto o assunto discutido, como forma de torná-lo mais explícito na construção das hipóteses”. O autor ainda diz que o sentido da pesquisa exploratória, é tornar conhecido um assunto ainda pouco conhecido e explorado. Assim, a pesquisa exploratória visa explorar problemas e questões de interesse de forma aprofundada e abrangente possibilitando a construção de hipóteses e o aprimoramento de ideias. Para Almeida (2021, p.31) “A pesquisa exploratória necessita de um planejamento flexível, levantamento bibliográfico, entrevistas, análises de exemplos; podendo ser encontrada em forma de pesquisa bibliográfica e estudos de caso”. A pesquisa descritiva, por sua vez, “tem como objetivo analisar as características de cada indivíduo ou grupo de um determinado local” (Gil, 2008).

Além disso, a pesquisa incluiu uma investigação na atuação do secretário executivo em formação como agente facilitador nas demandas organizacionais, utilizando o Sistema Eletrônico de Informação (SEI) como ferramenta principal utilizada na gestão documental do NGI - ICMBio Mamanguape. Para isso, foi realizado um estudo de caso, que conforme Yin

(2015), define como uma investigação empírica de caráter teórico, que investiga um fenômeno atual dentro de seu contexto da vida real, precisamente em situações que o limite entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos. A natureza básica deste estudo objetiva gerar conhecimentos novos úteis para o avanço da ciência sem aplicação prática prevista. Envolve verdades e interesses universais” (Silva e Menezes, 2005, p. 20). Ou melhor, novos conhecimentos serão gerados por meio deste estudo, os quais envolvem interesses acadêmicos e sociais.

3.2 LÓCUS DA PESQUISA

Como lócus neste estudo foi escolhida uma das unidades descentralizadas do ICMBio – Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade. O principal objetivo da criação do NGI ICMBio Mamanguape é promover uma gestão integrada e eficiente das UCs, além de compatibilizar a presença da biodiversidade, valorizar a sociodiversidade e o fomento ao desenvolvimento sustentável no contexto regional. O NGI ICMBio Mamanguape foi criado para integrar três Unidades de Conservação (UCs): Área de Proteção Ambiental (APA) Barra do Rio Mamanguape, Área de Relevante Interesse Ecológico (ARIE) e a Reserva Biológica (REBIO) Guaribas, é composta por 8 servidores efetivo, sendo 5 voltados para atividades técnicas e 3 para funções operacional, além de 2 terceirizados com formação acadêmica em andamento na área de secretariado, e 5 servidores temporários que atuam na área técnica/operacional, dentre os quais, 1 possui formação superior em andamento em secretariado, 1 estagiária, e 23 brigadista de combate a incêndios.

A escolha desta unidade para realização da pesquisa se dá pelo fato de ser local de trabalho do pesquisador, o que permite ter um acesso a área pesquisada e às informações, além de uma observação mais direta das dinâmicas administrativas. E principalmente pelo fato de a unidade ter passado recentemente pelo processo de mudanças com a implantação do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), o que proporciona uma oportunidade única de investigar as experiências associadas ao uso das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDICs) na gestão documental com o foco principal no sistema investigativo. A intenção desta pesquisa é investigar e extrair relatos de experiências dos funcionários que têm experiência com o Sistema do SEI.

3.3 COLETA DE DADOS

Nesta etapa, será detalhado o procedimento utilizado na coleta de dados, com o propósito de responder à pergunta de pesquisa e às questões centrais apresentadas nos objetivos específicos. A técnica utilizada foi a entrevista semiestruturada, aplicada com os colaboradores que possuem formação superior ou em andamento em secretariado.

3.3.1 Entrevista

A pesquisa tem como foco investigar e coletar relatos de experiências com os profissionais que atuam com o uso do Sistema SEI, através de análises dos dados coletados por meio de entrevista semiestruturada com a aplicação do formulário, que consistiu em identificar, captar e interpretar pontos de vista diferente das respostas dos participantes conforme os objetivos específicos e a partir dessa análise busca responder as questões centrais.

Os participantes foram selecionados com base em critérios específicos, como tempo mínimo de uso do Sistema do SEI, função desempenhada dentro da unidade e o seu envolvimento direto com a profissão de secretariado. Essa abordagem ajudou a obter diferentes pontos de vista sobre o objeto de estudo. Gil (2019) ressalta que essa etapa é importante pois, “a qualidade dos dados obtidos na pesquisa depende diretamente da precisão e da adequação dos métodos de coleta de dados utilizados”.

Desse modo, este estudo fornece novos apontamentos para outras pesquisas sobre como o uso do SEI pode otimizar as práticas de gestão documental em unidade de conservação, além de promover uma reflexão sobre a integração das tecnologias para melhorar e flexibilizar as rotinas burocráticas administrativas, através da atuação do profissional de secretariado como agente facilitador.

3.3.2 Análise de dados

Este estudo analisou os dados por meio de entrevistas semiestruturadas realizadas com os funcionários do NGI ICMBio Mamanguape, que têm formação ou estão cursando o ensino superior em secretariado. A técnica de análise empregada foi a análise de conteúdo, proposta por Bardin (2011), que permite classificar e interpretar os dados qualitativos recolhidos. As respostas do questionário foram agrupada em categorias temáticas, permitindo uma análise detalhada dos dados

Os dados analisados foram realizados a partir do problema de pesquisa e nas questões norteadoras. Essas perguntas podem ser de diversos formatos, cabendo ser múltiplas escolhas,

fechadas ou dependentes. A elaboração das perguntas foi precisa, foi intencional para garantir a objetividade do que está sendo questionado (Quadro 2). O formato aplicado trouxe benefícios como permitir que as pessoas respondam em um momento adequado por elas, além de poder alcançar muitos participantes em um período curto e também garantir o anonimato (Gil, 2010).

Os seguintes dados foram coletados dos respondentes através da ferramenta online Google Formulários, os questionários foram aplicados com pessoas que têm formação ou ainda estão em formação acadêmica. O link para coleta foi enviado pelo aplicativo de WhatsApp aos usuários do SEI, convidando-os a participar da pesquisa. Como não podemos expor os participantes, serão apresentados os dados coletados a partir das respostas obtidas pelo formulário. A coleta de dados ocorreu no período entre 20 de setembro a 05 de outubro de 2024, contou com a participação de 4 colaboradores do NGI ICMBio Mamanguape, todos com formação superior ou em andamento na área de secretariado.

Quadro 2: Categorias de Análises.

Seção do Questionário	Descrição	Perguntas Aplicadas
Consentimento	Pergunta ao entrevistado se ele está de acordo em participar da pesquisa e autoriza os dados obtidos na pesquisa.	
Perfil dos Respondentes	Cinco perguntas sobre o perfil dos respondentes.	- Formação acadêmica - Função/cargo - Tempo de trabalho na empresa
Atividades Realizadas	Cinco perguntas sobre as atividades realizadas pelo profissional de secretariado executivo utilizando o sistema do SEI.	- Quais atividades do secretário executivo são realizadas via SEI? - Como o uso do SEI alterou a rotina do secretário executivo? - Você percebeu alguma diferença na gestão documental antes e depois da implementação do SEI? Se sim, descreva. - Que tipo de documentos você gerencia no SEI? - Que tipo de processos você gerencia no SEI?
Pontos Fortes do SEI	Oito perguntas sobre os pontos fortes do SEI no ambiente de trabalho.	- Quanto à Centralização e Organização - Quanto à Agilidade e Eficiência - Quanto à Colaboração e Compartilhamento - Quanto à Segurança e Controle - Quanto à Transparência e o Controle - Quanto à Sustentabilidade - Quais benefícios você percebeu com a utilização do SEI?
Dificuldades e Limitações	Oito perguntas sobre as dificuldades e limitações com o uso do sistema do SEI.	- Quanto ao aprendizado - Quanto à Resistência à Mudança - Quanto às Questões Técnicas - Quanto às Questões Processuais - Quanto à Falta de Suporte - Quanto às Questões relacionadas à digitalização - Quais desafios você encontrou ao utilizar o SEI?

Possibilidades de Melhoria	Oito perguntas sobre a possibilidade de melhorias do sistema do SEI a partir da análises dos respondentes.	- Interface do Usuário - Funcionalidades - Mobilidade - Segurança - Suporte e Treinamento - Gestão de Conteúdo - Analytics e Relatórios - Integração com outras ferramentas
Risco e Ameaças	Uma pergunta sobre os riscos e as ameaças em usar o sistema do SEI.	Quais são os maiores riscos ou ameaças que podem surgir com o uso contínuo do SEI?

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

3.3.3 Análise do Questionário através da Matriz SWOT

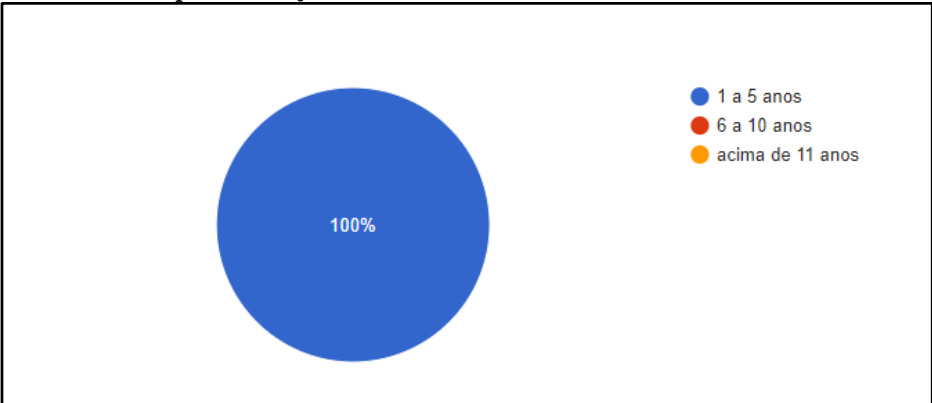
Aplicação da análises SWOT permitiu descrever as ameaças, oportunidades/forças e fraquezas relacionadas ao emprego do SEI. O questionário incorporaram questões que pretendiam descrever estes quatros fatores, chegando ao objetivo final de realizar uma análise abrangente do impacto do SEI na gestão documental.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES

Conforme nas análises dos resultados, a maioria dos respondentes são graduandos ou formados em Secretariado Executivo, atuando em funções diversas, como apoio administrativo, estagiário e agentes ambientais na área administrativa do ICMBio Mamanguape. Os participantes indicaram que exercem essas funções na unidade do ICMBio Mamanguape há um período de 1 a 5 anos (Gráfico 1).

Gráfico 1: Tempo de atuação na área.



Fonte: Dados da pesquisa (2024).

4.2 IMPORTÂNCIA DA IMPLANTAÇÃO DO SEI NO NGI ICMBIO MAMANGUAPE

Com base nas respostas obtidas, os participantes do questionário relataram que o SEI transformou sua rotina de trabalho de forma positiva, principalmente em vista do fluxo de processos e à organização de documentos, além da liberação de espaços físicos. Contudo, notou-se que a mudança de processo do ambiente físico para o digital teve um desconforto no início por parte dos servidores, por estar acostumado com o método antigo, e que o medo do novo acabou por criar uma barreira para a utilização do sistema, mas devido à necessidade de uso do Sistema, teve que se ajustar a um novo método de trabalho.

Um das vantagens da implantação do sistema, é o recurso de compartilhamento, que permite que mais de uma unidade possa visualizar o processo em tempo real, sendo elas pertencentes ao mesmo órgão. Essa característica favorece agilidade na troca de informações, permitindo uma tomada de decisões mais rápida e eficiente no contexto administrativo. Além disso, o sistema ainda possui “Acampamento Especial”, geralmente esse ícone é utilizado quando se quer ter um acampamento mais de perto do processo. Também tem a função de marcadores que permite organizar os processos por macroprocessos ou cores e a atribuição de processo que destina o processo ao servidor responsável por cada macroprocesso.

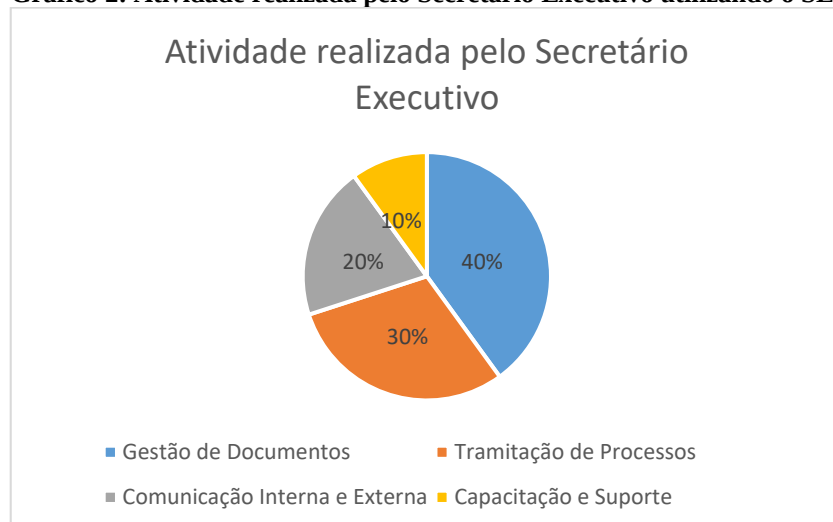
4.2.1 As atividades realizadas pelos Secretário Executivo utilizando o SEI

As principais atividades realizadas pelo secretário executivo desenvolvida diariamente no NGI ICMBio Mamanguape consiste em 40% na gestão de documentos, que inclui a criação de documentos, assinatura eletrônica e arquivamento de documentos. 30% estão relacionadas à tramitação de processos eletrônicos, envio e recebimento de documentos e a sua destinação para o servidor responsável, inserção no bloco interno, além do acompanhamento do andamento dos processos.

20% são destinadas a gestão de tempo e à comunicação interna e externa, com a elaboração de e envio de ofícios, despachos, comunicados via e-mail, atendimento presencial e online facilitando o processamento rápido e eficaz que antes demandava horas para serem concluídos, por precisar esperar por toda a tramitação de forma física, agora pode ser realizado em minutos. Contudo, Nascimento (2017) indica que por não necessitar mais da exigência de tramitação física de documentos isso resulta em uma redução de contratação de trabalhadores para essa tarefa. No entanto, para a organização, isso pode ser vantajoso, mas para a sociedade, pode representar desemprego.

Em continuidade com os dados, 10% são destinados a capacitação e suporte, o secretário é responsável por realizar os primeiros treinamentos com os novos usuários do SEI. Por se tratar de uma ferramenta que possui diversas funcionalidades, embora ela tenha uma interface de alta compreensão, é preciso que os usuários possuam um conhecimento seguro sobre cada função. Normalmente, a capacitação ocorre durante uma semana para os novos usuários, com apresentação sobre a unidade e as tarefas por eles a ser desempenhadas relacionadas ao uso do SEI, o sistema adotado pela instituição. Além disso, cabe ao secretário prestar suporte técnico e operacional para toda equipe, garantindo a utilização eficaz do instrumento no local de trabalho. Abaixo segue um gráfico (Gráfico 2) que mostra a porcentagem das atividades realizada pelo secretário:

Gráfico 2: Atividade realizada pelo Secretário Executivo utilizando o SEI.

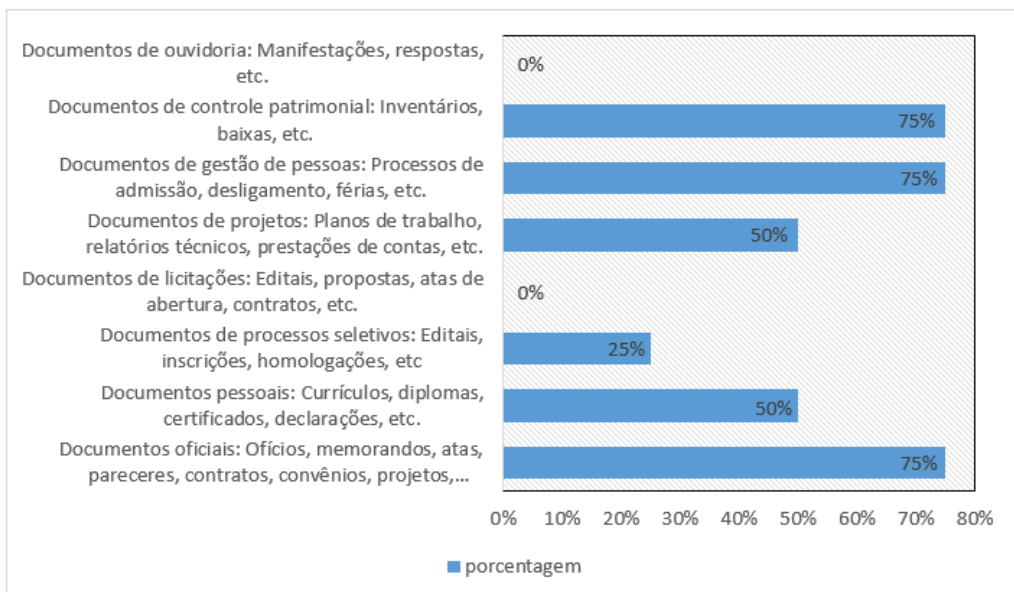


Fonte: Dados da pesquisa (2024).

4.2.2 Documentos e processos gerenciado pelo profissional de secretário

O secretário tem o papel de gerenciar diversos documentos como ofícios, relatórios, declarações, certificados, editais, documentos de admissão, desligamentos, férias, prestações de conta, inventários, além de gerenciar diversos processos administrativos, tais como, ofícios, despachos interlocutórios, atas, editais de seleção, informações e entre outros documentos e controle interno, conforme observado no Gráfico 3, a seguir.

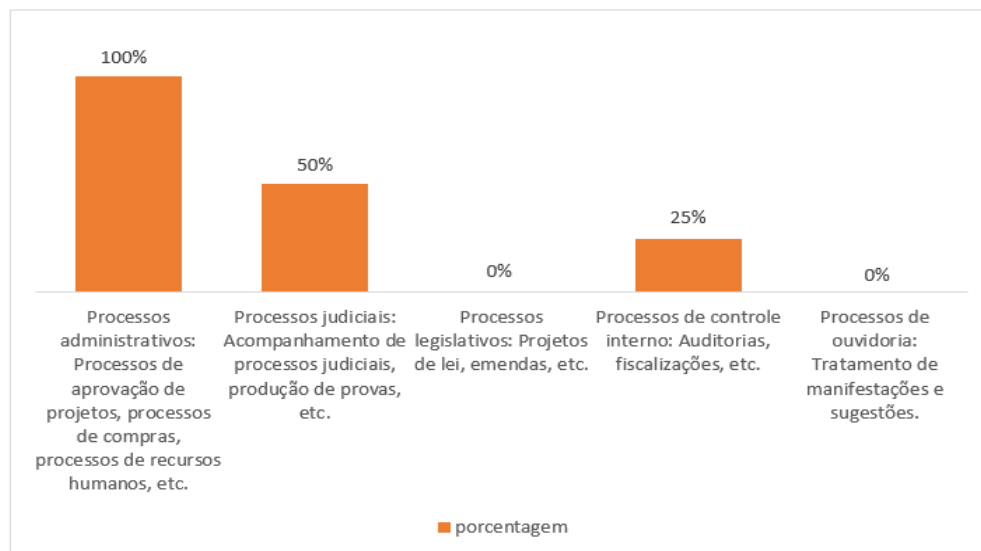
Gráfico 3: Documentos gerenciados pelo Secretário Executivo utilizando o SEI.



Fonte: Dados da pesquisa (2024).

O impacto do SEI foi facilmente perceptível na gestão de documentos, pois todos que responderam os questionários admitiram que a utilização do sistema trouxe benefícios significativos para a organização, tornando os processos mais ágeis e uma comunicação mais fluida. Além disso, os entrevistados relataram que a eficácia do sistema deve-se, pelo fato de tudo está centralizado em uma única plataforma, onde as informações podem ser facilmente acessadas e os documentos facilmente recuperados, vide Gráfico 4.

Gráfico 4: Processo gerenciado pelo Secretário Executivo utilizando o SEI.



Fonte: Dados da pesquisa (2024).

O sistema possui essa vantagem de ter todos os documentos e processos armazenados em um único sistema, facilitando a localização e o acesso às informações, além de ter o

acompanhamento completo das transações dos documentos, ainda reforça o controle e segurança para a gestão de documentos. O sistema promove um elo entre órgãos parceiros, permitindo o compartilhamento de documentos, além da possibilidade de acesso ao sistema de forma externa através dos usuários externos e desse modo, garantir uma comunicação interna e externa de boa qualidade.

4.2.3 Análises do SWOT sobre a perspectiva do SEI

Este estudo conseguiu percepções pertinentes, através das análises do profissional de secretariado utilizando a SWOT (Gráfico 5) como parâmetro para verificar o impacto do SEI na unidade, foram feitas perguntas através de questionários onde os participantes tinham a opção de marcar mais de uma alternativa. As perguntas eram relacionadas a forças, fraquezas, risco/ameaças e oportunidades. Conforme Chiavenato e Sapiro (2003), a função da SWOT é cruzar as oportunidades e as ameaças externas com seus pontos fortes e fracos. A análise SWOT é um método usado para realizar análise de cenários, ou seja, é analisado o ambiente, seu objetivo é posicionar ou verificar o quadro estratégico da empresa no ambiente em questão (Daychouw, 2007).

Foi destrinchado o Sistema Eletrônico de Informação (SEI) por ramificações. O primeiro ponto a ser observado foi a Força, o sistema trouxe benefícios significativos para a gestão documental no NGI ICMBio Mamanguape, reduzindo o uso do papel, menos burocracias e mais eficiência, controle dos processos e maior segurança com os documentos digitais, além da possibilidade do acesso à distância.

O SEI foi avaliado positivamente em termo de segurança, os entrevistados relataram sobre a segurança que o sistema oferece, solicitando que o usuários informe o nível de acesso, o sistema tem um controle sobre os documentos e processos, permite inserir prazo do retorno do processo, garante a autenticidade e integridade do documento, apenas o usuários cadastrados possui acesso assinatura, o sistema tem a garantia de mecanismos de *backup* e recuperação de dados que impedem a perda de informações. A transparência foi outra qualificação acrescentada, permitindo o rastreamento dos documentos em cada processo em tempo real.

Ademais, o fato da digitalização dos processos em si é uma vantagem bastante importante do SEI em termos de sustentabilidade, pois diminui drasticamente o uso de papel e promove a agilidade dos procedimentos. “Recursos e habilidades de que dispõe a organização para explorar as oportunidades e minimizar as ameaças” (Matos, Matos e Almeida, 2007, p.151). O segundo ponto observado foi a fraquezas/Limitações, conforme os dados obtidos na

pesquisa existem algumas dificuldades e limitações dentro do sistema. Conforme Matos, Matos e Almeida (2007), as fraquezas são limitações que prejudicam a capacidade de desempenho da organização e precisam ser superadas para prevenir o colapso da organização.

Uma das dificuldades críticas citadas sobre a interface do SEI é sua complexidade, especialmente para o usuário menos experiente na área de ferramentas digitais, geralmente os usuários que o que leva algum tempo para se acostumar são pessoas que não conseguiram acompanhar a evolução da tecnologia, os servidores mais antigos. Embora a interface seja autodidata, o fato é que a diversidade e as inúmeras funções sobrecarregam o usuário inexperiente, que não consegue se orientar facilmente entre muitos instrumentos para executar em uma determinada operação específica.

Também foi observado que os entrevistados a maior parte deles informaram que tiveram dificuldade com adaptação a novas rotinas. Nesse caso, o aspecto mencionado foi a relutância em mudar para algo mais moderno, os funcionários resistiram à mudança para a digitalização dos processos físicos em digitais, a incerteza quanto à eficácia do sistema desencorajou alguns dos procedimentos no início. Muito dessa resistência em mudar se deu pelo fato de haver muita instabilidade relacionado ao sistema que dificultava o fluxo de trabalho devido a algumas falhas de conexão, além da falta de suporte contínuo, por se tratar de uma unidade descentralizada e por ter uma rede de internet precária afetou a aceitação do SEI. Outra limitação identificada foi a incompatibilidade com os sistemas mais antigos que prejudicou no início o desempenho do sistema.

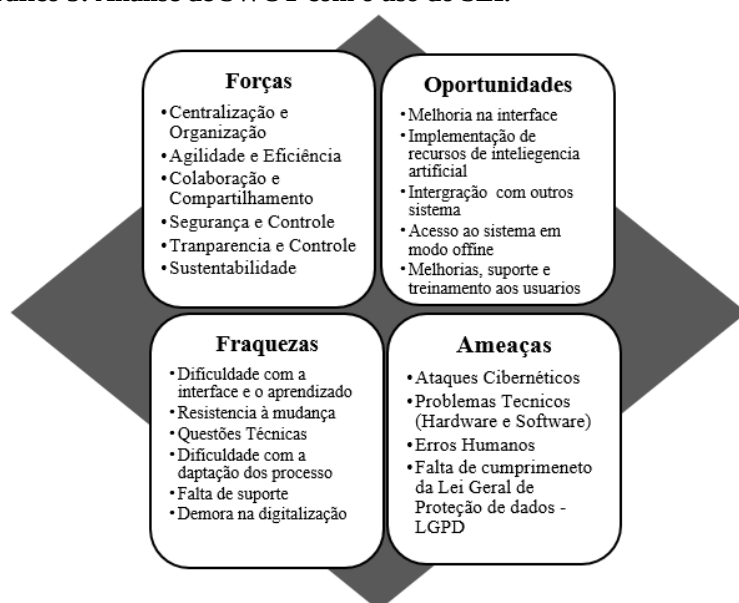
Terceiro ponto observado oportunidades, para melhorar a ferramenta SEI os entrevistados responderam que a interface do sistema seja mais personalizada de acordo com cada usuário e as suas atividades por ele desenvolvida, ou seja, onde cada usuários pudesse organizar a sua interface de acordo com seus trabalhos. Outra oportunidade destacada é a integração com outros Sistemas, permitir que o SEI possa ser integrado a agenda eletrônica, as ferramentas de comunicação, sistema de gestão de projetos e entre outros, integrar com outras ferramentas de forma mais eficiente e envolver novas tecnologias, como inteligência artificial, na automação de tarefas, além do aprimoramento de ferramentas de colaboração em tempo real para permitir que vários usuários façam edições juntos.

Quanto à mobilidade e acessibilidade, os usuários do sistema SEI responderam que o sistema poderia desenvolver a introdução de modo off-line e o aprimoramento de sua acessibilidade, permitindo que os usuários trabalhem mesmo que haja algum problema externo como falta de energia e que venha interromper as atividades laborais. Atualmente o sistema não

tem essa opção de trabalhar em modo off-line e nem salvar documentos quando o sistema é interrompido por situações externas como falta de energia ou internet.

E por último a ser analisados através da análise de SWOT é os cenários Ameaças, conforme os respondentes um fator bastante importante e que requer uma atenção é a segurança, os entrevistados mostraram-se preocupados com possibilidade de ataque cibernético que venha comprometer os dados tanto interno como externo. A possibilidade de falhas de *hardware* e *software* que podem causar a perda de dados, no qual poderia atrasar todo o trabalho, erros humanos que podem remover acidentalmente documentos importantes, além da falta de conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Gráfico 5: Análise de SWOT com o uso do SEI.



Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Em suma, o SEI representou um avanço significativo no gerenciamento de documentos, além de trazer vantagens na otimização dos processos, sustentabilidade e maior proveito na colaboração em equipe, organização dos procedimentos e rapidez no retorno à sociedade. Embora, ainda é necessário resolver os desafios e problemas que surgem no dia a dia, buscando sempre se adaptar para aproveitar o potencial máximo do sistema.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo buscou responder a questão norteadora onde o objetivo principal era identificar o impacto da implementação do Sistema Eletrônico de Informação (SEI) na gestão documental do NGI ICMBio Mamanguape, a partir da atuação do secretário como agente

facilitador. A implementação do SEI foi um marco importante com base os resultados obtidos através da coleta de dados, o sistema trouxe benefícios para gestão de documentos, liberação de salas destinada a arquivamento dos documentos físicos, maior eficiência no gerenciamento dos processos, segurança e transparências, redução de tempo e economia com os gastos com impressões.

Embora houve certo receio por parte de alguns servidores no processo de mudança, no início da implementação, o sistema obteve mais pontos positivos com a sua chegada, principalmente pelo fato do sistema permitir assinatura eletrônica, acesso remoto, e a sustentabilidade ambiental. A redução do uso do papel contribuiu para a sustentabilidade e a agilidade na tramitação dos processos. O sistema é altamente eficaz para a modernização nos trabalhos administrativos, alinhados a outras ferramentas, o sistema pode facilitar o trabalho do secretário executivo, permitindo que ele seja capaz de ter uma organização em um único sistema.

Com base no questionário aplicado, é notável perceber que o estudo apresenta algumas limitações. Por ser uma unidade descentralizada o quadro de funcionário é um pouco menor. E abrindo o leque para funcionários que possuem ensino superior na área do secretariado, esse quadro reduziu um pouco. Desse modo, a amostra desta pesquisa pode não refletir a realidade de outras unidades do ICMBio.

Por ser uma implementação recente ainda não há análise mais profundas sobre os impactos do SEI ao longo dos anos, serão necessários realizar outras pesquisas para verificar o impacto ao longo dos anos. Para estudos futuros, sugere que façam uma investigação mais profunda com o aumento da amostra para incluir outras unidades do ICMBio. Bem como, a integração do SEI com outras ferramentas de gestão e colaboração para avaliar os benefícios adicionais e as possíveis melhorias na eficiência da gestão.

REFERÊNCIAS

AUGUSTO, C. A.; SOUZA, J. P.; DELLAGNELO, E. H. L.; CARIO, S. A. F. Pesquisa qualitativa: rigor metodológico no tratamento da teoria dos custos de transação em artigos apresentados nos congressos da Sober (2007-2011). **Revista de Economia e Sociologia Rural**. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/resr/a/zYRKvNGKXjbDHtWhqjxMyZQ/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 14 set. 2024.

ALMEIDA, Ítalo D'Artagnan. **Metodologia do trabalho científico** [recurso eletrônico]. Recife: Ed. UFPE, 2021. (Coleção Geografia).

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BARROS, C. M. P. et al. As competências gerenciais desenvolvidas pelos secretários executivos. **Revista Gestão e Secretariado - GeSec**, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 25-47, jul./dez. 2013.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **Manual do usuário: operações básicas com processos**. Disponível em: <https://softwarepublico.gov.br/social/sei/manuais/manual-do-usuario/3.-operacoes-basicas-com-processos/>. Acesso em: 20 ago. 2024a.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **Sistema Eletrônico de Informações (SEI)**. Disponível em: <https://www.gov.br/gestao/pt-br/assuntos/sei>. Acesso em: 15 abr. 2024b.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **Processo Eletrônico Nacional (PEN)**. Disponível em: <https://www.gov.br/gestao/pt-br/assuntos/processo-eletronico-nacional/conteudo/processo-eletronico-nacional-pen>. Acesso em: 18 abr. 2024c.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. Ministério adota novo sistema de informações. 21 mar. 2017. Disponível em: <https://antigo.mma.gov.br/informmma/item/14010-noticia-acom-2017-03-2224.html>. Acesso em: 15 abr. 2024d.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. **Processo Eletrônico**. Disponível em: <https://antigo.mma.gov.br/processo-eletronico>. Acesso em: 15 abr. 2024e.

BRASIL. Portal do Governo do Distrito Federal. **Sistema Eletrônico de Informações: o que é o SEI?** Disponível em: <https://www.portalsei.df.gov.br/category/sobre-o-sei/o-que-e-o-sei/>. Acesso em: 15 abr. 2024f.

CARVALHO, Ana Beatriz Magalhães. **A importância da transformação digital na formação de profissionais de Secretariado Executivo de uma Universidade Federal**. 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Secretariado Executivo) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2022. Disponível em: https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/65075/3/2022_tcc_abmcarvalho.pdf. Acesso em: 31 ago. 2024.

CONARQ – Conselho Nacional de Arquivos. **e-ARQ Brasil: modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2011.

CHIAVENATO, Idalberto; SAPIRO, Arão. **Planejamento estratégico: fundamentos e aplicações**. 1. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

DAYCHOUW, Merhi. **40 Ferramentas e Técnicas de Gerenciamento**. 3. ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2010.

D'ELIA, B.; ALMEIDA, W. **O futuro do secretariado: educação e profissionalismo**. São Paulo: Literare Books, 2019.

DURANTE, D. G. **Tópicos especiais em técnicas de secretariado**. Curitiba: Lesde, 2010.

ELIAS, Ezmir Dippe. Gerenciamento eletrônico de documentos (GED): aplicação na Universidade Federal de Santa Catarina. **Ágora**, Florianópolis, v. 22, n. 45, p. 15-30, 2012.

FERNANDES, E. S.; VECCHIA, F. A. D.; VOLQUIND, R.; GAYER, B. D. Inovação no setor público: análise de um órgão estadual de meio ambiente e estudos de casos. **The Journal of Engineering and Exact Sciences – jCEC**, Rio Grande do Sul: UFRGS, v. 6, n. 1, 2020.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LINARD, Larissa Lisboa. **A influência da tecnologia na atuação dos estudantes e profissionais de Secretariado Executivo**. 2022. Disponível em: https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/68869/1/2022_tcc_llinard.pdf. Acesso em: 28 ago. 2024.

MATOS, José Gilvomar R.; MATOS, Rosa Maria B.; ALMEIDA, Josimar Ribeiro de. **Análise do ambiente corporativo: do caos organizado ao planejamento**. 1. ed. Rio de Janeiro: E-papers, 2007.

MORAIS, Silvia Cintra Borges; MUSSI, Clarissa Carneiro; LIMA, Mauricio Andrade de. Tecnologia da informação e desempenho da gestão documental: uma estrutura conceitual. **Revista Brasileira de Preservação Digital**, Campinas, SP, v. 2, n. 00, p. e021004, 2021. Disponível em: <https://econtents.bc.unicamp.br/inpec/index.php/rebpred/article/view/15659>. Acesso em: 3 ago. 2024.

NASCIMENTO, P. R. S. **Impactos da implantação do Sistema Eletrônico de Informação (SEI): estudo de caso da Universidade de Brasília**. 2017. Dissertação (Mestrado Profissional em Economia) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de Brasília, Brasília, 137 p. Disponível em: <http://www.realp.unb.br/jspui/handle/10482/25314?locale=fr>. Acesso em: 28 set. 2024.

NATALENSE, M. Liana Castro. **Secretária executiva: manual prático**. São Paulo: IOB, 1995.

NETTO, S. S. M.; CAMPAGNOLI, A. F. F.; GARCIA, A. S. O uso da tecnologia no poder judiciário em busca da razoável duração do processo e da eficiência na administração pública, com ênfase no Robô Judiciário 1 do TRT da 9ª Região. **Revista Humanidades e Inovação**, Tocantins, v. 8, n. 48, p. 175-186, out. 2021.

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

PAES, José Roberto Soares; MARQUES, Gilmar dos Santos; PARREIRA, Karina Eráclea Lara Ferreira. Sistema Eletrônico de Informações (SEI): sua integração no âmbito da administração pública federal. **Revista Concilium**, v. 22, n. 5, 2022. Disponível em: <https://clium.org/index.php/edicoes/article/view/484>. Acesso em: 13 set. 2022.

PORTAL BRASILEIRO DE DADOS ABERTOS. **A Lei de Acesso à Informação**. Disponível em: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/assuntos/conheca-seu-direito/a-lei-de-acesso-a-informacao>. Acesso em: 20 ago. 2024.

SANTOS, Alda Leila; BALDEZ, Silvana Neumann Martins. Os princípios das metodologias ativas de ensino: uma abordagem teórica. **Revista Thema**, v. 14, n. 1, p. 268-288, 2022. Disponível em: <https://doaj.org/article/5af0a1df4cd941669348d100fd9d8a71>. Acesso em: 20 ago. 2024.

SILVA, Aline Cristina da. **O secretário executivo como agente facilitador no atendimento ao público: um estudo na Universidade Federal da Paraíba – Campus IV**. **Revista de Secretariado Executivo**, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/28420>. Acesso em: 19 abr. 2024.

SILVA, Ana Cristina Brandão Ribeiro. **O Profissional Secretário Executivo: um estudo de caso exploratório sobre as competências que o mercado demanda dos profissionais formados pelas**

IES. 2007. Monografia de Pós-Graduação em Gestão de Pessoas – Faculdade CECAP, Brasília, 2007.

SILVA, Kallyne Waleska Torres da; SILVA, Rhaysa Manuele Lima da. **Desenvolvimento de competências inovadoras no Secretariado Executivo: uma análise das habilidades necessárias na era digital**. 2024. Trabalho de Conclusão de Curso (Secretariado Executivo) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2024. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/bitstream/123456789/57071/4/TCC%20Kallyne%20Waleska%20Torres%20da%20Silva%20e%20Rhaysa%20Manuele%20Lima%20da%20Silva.pdf>. Acesso em: 28 ago. 2024.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Eстера Muszkat. **Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação**. 4. ed. rev. e atual. Florianópolis: UFSC, 2005. 138 p.

SILVA, Kallyne Waleska Torres da; SILVA, Rhaysa Manuele Lima da. **Desenvolvimento de competências inovadoras no Secretariado Executivo: uma análise das habilidades necessárias na era digital**. 2024. Trabalho de Conclusão de Curso (Secretariado Executivo) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2024. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/bitstream/123456789/57071/4/TCC%20Kallyne%20Waleska%20Torres%20da%20Silva%20e%20Rhaysa%20Manuele%20Lima%20da%20Silva.pdf>. Acesso em: 28 ago. 2024.

SOFTWARE PÚBLICO. **Manual do usuário: operações básicas com processos**. Disponível em: <https://softwarepublico.gov.br/social/sei/manuais/manual-do-usuario/3.-operacoes-basicas-com-processos/>. Acesso em: 31 ago. 2024.

SCHÄFER, Murilo Billig; LIMA, Eliseu dos Santos. A classificação e a avaliação de documentos: análise de sua aplicação em um sistema de gestão de documentos arquivísticos digitais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 17, n. 3, p. 137-154, jul./set., 2012.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do Trabalho Científico**. São Paulo: Cortez, 2007.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. **Como o SEI trata a proteção de dados pessoais**. *Portal SEI UFRJ*, 2023. Disponível em: <https://portal.sei.ufrj.br/2023/04/como-o-sei-trata-a-protecao-de-dados-pessoais/>. Acesso em: 31 out. 2024.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.