

# **ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS, PRIVADAS E DA SOCIEDADE CIVIL GESTÃO, INOVAÇÃO E RESPONSABILIDADE SOCIAL**

*VOLUME IV*



**HUDSON DO VALE DE OLIVEIRA**  
ORGANIZADOR



Pantanal Editora

2021

**Hudson do Vale de Oliveira**  
Organizador

**Organizações públicas, privadas e da  
sociedade civil: gestão, inovação e  
responsabilidade social  
Volume IV**



Pantanal Editora

2021

Copyright© Pantanal Editora

**Editor Chefe:** Prof. Dr. Alan Mario Zuffo

**Editores Executivos:** Prof. Dr. Jorge González Aguilera e Prof. Dr. Bruno Rodrigues de Oliveira

**Diagramação:** A editora. **Diagramação e Arte:** A editora. **Imagens de capa e contracapa:** Canva.com. **Revisão:** O(s) autor(es), organizador(es) e a editora.

### Conselho Editorial

#### Grau acadêmico e Nome

Prof. Dr. Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos  
Prof. Msc. Adriana Flávia Neu  
Prof. Dra. Albys Ferrer Dubois  
Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior  
Prof. Msc. Aris Verdecia Peña  
Prof. Arisleidis Chapman Verdecia  
Prof. Dr. Arinaldo Pereira da Silva  
Prof. Dr. Bruno Gomes de Araújo  
Prof. Dr. Caio Cesar Enside de Abreu  
Prof. Dr. Carlos Nick  
Prof. Dr. Claudio Silveira Maia  
Prof. Dr. Cleberton Correia Santos  
Prof. Dr. Cristiano Pereira da Silva  
Prof. Ma. Dayse Rodrigues dos Santos  
Prof. Msc. David Chacon Alvarez  
Prof. Dr. Denis Silva Nogueira  
Prof. Dra. Denise Silva Nogueira  
Prof. Dra. Dennyura Oliveira Galvão  
Prof. Dr. Elias Rocha Gonçalves  
Prof. Me. Ernane Rosa Martins  
Prof. Dr. Fábio Steiner  
Prof. Dr. Fabiano dos Santos Souza  
Prof. Dr. Gabriel Andres Tafur Gomez  
Prof. Dr. Hebert Hernán Soto Gonzáles  
Prof. Dr. Hudson do Vale de Oliveira  
Prof. Msc. Javier Revilla Armesto  
Prof. Msc. João Camilo Sevilla  
Prof. Dr. José Luis Soto Gonzales  
Prof. Dr. Julio Cezar Uzinski  
Prof. Msc. Lucas R. Oliveira  
Prof. Dra. Keyla Christina Almeida Portela  
Prof. Dr. Leandro Argentele-Martínez  
Prof. Msc. Lidiene Jaqueline de Souza Costa Marchesan  
Prof. Dr. Marco Aurélio Kistemann  
Prof. Msc. Marcos Pisarski Júnior  
Prof. Dr. Marcos Pereira dos Santos  
Prof. Dr. Mario Rodrigo Esparza Mantilla  
Prof. Msc. Mary Jose Almeida Pereira  
Prof. Msc. Núbia Flávia Oliveira Mendes  
Prof. Msc. Nila Luciana Vilhena Madureira  
Prof. Dra. Patrícia Maurer  
Prof. Msc. Queila Pahim da Silva  
Prof. Dr. Rafael Chapman Auty  
Prof. Dr. Rafael Felipe Ratke  
Prof. Dr. Raphael Reis da Silva  
Prof. Dr. Renato Jaqueto Goes  
Prof. Dr. Ricardo Alves de Araújo  
Prof. Dra. Sylvana Karla da Silva de Lemos Santos  
Prof. Dr. Wéverson Lima Fonseca  
Prof. Msc. Wesclen Vilar Nogueira  
Prof. Dra. Yilan Fung Boix  
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme

#### Instituição

OAB/PB  
Mun. Faxinal Soturno e Tupanciretã  
UO (Cuba)  
IF SUDESTE MG  
Facultad de Medicina (Cuba)  
ISCM (Cuba)  
UFESSPA  
UEA  
UNEMAT  
UFV  
AJES  
UFGD  
UEMS  
IFPA  
UNICENTRO  
IFMT  
UFMG  
URCA  
ISEPAM-FAETEC  
IFG  
UEMS  
UFF  
(Colômbia)  
UNAM (Peru)  
IFRR  
UCG (México)  
Mun. Rio de Janeiro  
UNMSM (Peru)  
UFMT  
Mun. de Chap. do Sul  
IFPR  
Tec-NM (México)  
Consultório em Santa Maria  
UFJF  
UEG  
FAQ  
UNAM (Peru)  
SEDUC/PA  
IFB  
IFPA  
UNIPAMPA  
IFB  
UO (Cuba)  
UFMS  
UFPI  
UFG  
UEMA  
IFB  
UFPI  
FURG  
UO (Cuba)  
UFT

Conselho Técnico Científico  
- Esp. Joacir Mário Zuffo Júnior  
- Esp. Maurício Amormino Júnior  
- Esp. Tayronne de Almeida Rodrigues  
- Lda. Rosalina Eufrausino Lustosa Zuffo

Ficha Catalográfica

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
(eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)**

O68 Organizações públicas, privadas e da sociedade civil [livro eletrônico] : gestão, inovação e responsabilidade social: volume IV / Organizador Hudson do Vale de Oliveira. – Nova Xavantina, MT: Pantanal, 2021. 69p.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

ISBN 978-65-81460-13-6

DOI <https://doi.org/10.46420/9786581460136>

1. Secretariado executivo. 2. Sistema integrado de gestão. 3. Gerenciamento eletrônico de informações. I. Oliveira, Hudson do Vale de.

CDD 354

**Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422**



Nossos e-books são de acesso público e gratuito e seu download e compartilhamento são permitidos, mas solicitamos que sejam dados os devidos créditos à Pantanal Editora e também aos organizadores e autores. Entretanto, não é permitida a utilização dos e-books para fins comerciais, exceto com autorização expressa dos autores com a concordância da Pantanal Editora.

**Pantanal Editora**

Rua Abaete, 83, Sala B, Centro. CEP: 78690-000.  
Nova Xavantina – Mato Grosso – Brasil.  
Telefone (66) 99682-4165 (Whatsapp).  
<https://www.editorapantanal.com.br>  
[contato@editorapantanal.com.br](mailto:contato@editorapantanal.com.br)

## APRESENTAÇÃO

A necessidade de adaptação das organizações é um imperativo constante, em função das mudanças contínuas pelas quais a sociedade passa. Nesse sentido, o quarto volume da obra “Organizações Públicas, Privadas e da Sociedade Civil: Gestão, Inovação e Responsabilidade Social” traz quatro capítulos, com diferentes estudos, apresentando análises e reflexões que, no dinamismo pela qual a sociedade passa, estão, e precisam estar, continuamente, em debate.

Assim, no primeiro capítulo intitulado “Gerenciamento Eletrônico de Documentos e a Atuação de Secretários Executivos da UFRR”, os autores buscam promover análises e discussões sobre as contribuições do SIG, por meio do Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED), para atuação dos Secretários Executivos da Universidade Federal de Roraima (UFRR).

Com o título “Gestão para Melhoria de Controle dos Atestados, Afastamentos dos Colaboradores junto ao INSS e Redução de Absenteísmo”, no segundo capítulo os autores procuram desenvolver um sistema de gestão para o controle dos atestados, que possam gerar o afastamento de colaboradores, junto ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e também para reduzir o número de absenteísmo na instituição. O terceiro capítulo, intitulado “Impacto Econômico da Inoperacionalidade do Aeroporto Internacional da Madeira – Cristiano Ronaldo”, aborda o impacto de um dia de inoperacionalidade no Aeroporto Internacional da Madeira – Cristiano Ronaldo, tendo como principal objetivo analisar o impacto econômico, ao nível das companhias aéreas, do prestador de serviços de gestão de infraestruturas aeroportuárias, dos serviços de assistência em escala (*handling*), dos passageiros, dos estabelecimentos hoteleiros, das agências de viagens, da rent-a-car e dos transferes.

Por fim, com o objetivo de refletir acerca dos desafios práticos para a oferta da Educação a Distância no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima/ *Campus* Boa Vista Zona Oeste (IFRR/CBVZO) a partir do contexto da Covid-19, os autores do quarto capítulo intitulado “Desafios Práticos e as Perspectivas da Educação a Distância em Tempos de Covid-19: O Caso do IFRR/*Campus* Boa Vista Zona Oeste (CBVZO)”, apresentam as perspectivas da oferta da Educação a Distância em função dos desdobramentos da Covid-19 e refletem sobre as dificuldades e as limitações da oferta da EaD no IFRR/CBVZO. Com estes quatro capítulos apresentados, reforçando o objetivo dos três primeiros volumes desta obra, convidamos você, mais uma vez, não apenas para fazer a leitura dos textos, mas também para contribuir com os debates e com as reflexões acerca das organizações, considerando os mais diferentes contextos, à luz de diversas lentes de análises e perspectivas teóricas e, sobretudo, levando em conta as várias nuances que perpassam a gestão, a inovação e a responsabilidade social das organizações.

Hudson do Vale de Oliveira

## SUMÁRIO

<b>Apresentação .....</b>	<b>4</b>
<b>Capítulo I.....</b>	<b>6</b>
Gerenciamento Eletrônico de Documentos e a Atuação de Secretários Executivos da UFRR	6
<b>Capítulo II .....</b>	<b>18</b>
Gestão para Melhoria de Controle dos Atestados, Afastamentos dos Colaboradores junto ao INSS e Redução de Absenteísmo	18
<b>Capítulo III.....</b>	<b>34</b>
Impacto Econômico da Inoperacionalidade do Aeroporto Internacional da Madeira – Cristiano Ronaldo	34
<b>Capítulo IV .....</b>	<b>54</b>
Desafios Práticos e as Perspectivas da Educação a Distância em Tempos de Covid-19: O Caso do IFRR/ <i>Campus</i> Boa Vista Zona Oeste (CBVZO)	54
<b>Índice Remissivo .....</b>	<b>68</b>
<b>Sobre o organizador.....</b>	<b>69</b>

# Gerenciamento Eletrônico de Documentos e a Atuação de Secretários Executivos da UFRR

Recebido em: 10/09/2021

Aceito em: 18/10/2021

 10.46420/9786581460136cap1

Juliana Lima Magalhães<sup>1</sup> 

Renner Coelho Messias Alves<sup>1\*</sup> 

## INTRODUÇÃO

A tecnologia ao longo do tempo tem se mostrado necessária para o ambiente de trabalho, pois ela possibilita agilidade nas informações e modernização no desenvolvimento das atividades realizadas por profissionais inseridos nas organizações. Com o avanço tecnológico, as organizações procuram desenvolver mecanismos para se adaptar a este mundo que vive em constante mudança. O profissional de Secretariado Executivo é integrante de diversos tipos de organizações, sendo ele responsável por manusear diversos sistemas que são instaurados para o desenvolvimento de suas atividades. Ele precisa se adaptar e aprender a manusear diversos sistemas tecnológicos que farão parte do seu cotidiano ao elaborar documentos, de forma ágil e eficiente desde sua fonte de origem até o seu destino final.

Nesse sentido, torna-se cada vez mais importante e comum que as organizações desenvolvam uma estrutura para as informações, ou seja, implantem sistemas que possibilitem a agilidade na localização dos documentos, alta velocidade, controle, arquivamento, respostas e encaminhamentos eficientes. Sendo assim, as organizações recorrem ao Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) como uma solução para o desenvolvimento das atividades nas organizações. Uma nova forma de guardar e armazenar as informações (Fantini, 2001).

No ambiente das organizações existem tipos de sistemas que o profissional de Secretariado Executivo pode deparar-se no seu dia a dia. Um desses sistemas inseridos em organizações é o Sistema Integrado de Gestão (SIG). Esse sistema integraliza todas as atividades dos diversos setores de uma organização. Um sistema que facilita a execução das tarefas no ambiente de trabalho e que organiza o fluxo das informações gera uma comunicação interna com total segurança, sobretudo dados relativos a processos operacionais, administrativos e gerenciais, criando consistências nas informações geradas.

O Sistema Integrado de Gestão (SIG) está dividido em módulos: em Sistema Integrado de Recursos Humanos (SIGRH), de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC), de Gestão de

---

<sup>1</sup> Universidade Federal de Roraima (UFRR).

\* Autor correspondente: rennercma@gmail.com

Atividades Acadêmicas (SIGAA), de Administração e Comunicação (SIGAdm) e de Eleição (SIGEleição). Os módulos interagem entre si, de forma que a organização alcance resultados positivos, índices de eficiência, credibilidade e qualidade no atendimento. Todas essas características são executadas pelos profissionais de Secretariado Executivo atuantes nas organizações que utilizam sistemas eletrônicos de gestão, a exemplo da Universidade Federal de Roraima (UFRR). Vale ressaltar que o Gerenciamento Eletrônico de Documentos está inserido na gestão documental, logo o Sistema Integrado de Gestão faz parte do Gerenciamento Eletrônico de Documentos, visto que ambos são sistemas que possibilitam uma integração de informações entre os setores de uma organização.

Para tanto, foi empregada, como técnica de pesquisa, o questionário previamente formulado com perguntas objetivas e descritivas, com foco nos 17 profissionais de secretariado executivo que atuam na UFRR, encaminhado virtualmente entre 18 de novembro e 26 de dezembro de 2020, com retorno de 7 questionários respondidos, analisados entre si, por meio do conteúdo que apresentavam em cada questão.

Dessa forma, pretende-se discutir as contribuições do SIG através do Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) para atuação dos Secretários Executivos da Universidade Federal de Roraima.

## **GESTÃO DE DOCUMENTOS E O SECRETARIADO EXECUTIVO NA UFRR**

As organizações estão se modernizando ao utilizar a informação através da tecnologia como fonte de crescimento das empresas no ambiente corporativo. A informação é essencial para manter um relacionamento entre as pessoas. Considerando a dimensão da propagação das informações, as instituições públicas ou privadas identificam a necessidade de aprimorar o modo como as informações e os documentos são conduzidos. A gestão documental ou gestão de documentos surgiu como uma solução para diminuir a massa documental, garantindo a preservação dos documentos e facilitando o acesso a eles, em conformidade com a Lei nº 8.159/1991.

A gestão de documentos originou-se devido ao aumento do fluxo de informações, principalmente após a Segunda Guerra Mundial que ocasionou um volume incontável de novos documentos. O aumento da população provocou a expansão das atividades do governo e, conseqüentemente, a elaboração de documentos (Schellenberg, 2007). Assim, com o aumento da massa informacional foi necessário estabelecer métodos de controle sobre a elaboração documental, ou seja, criando ciclos documentais, a saber: produção, utilização, conservação e avaliação e destinação (Rondinelli, 2005; Fonseca, 1998).

O surgimento da gestão documental revolucionou a maneira dos colaboradores executarem suas tarefas nas empresas, possibilitando a preservação e o acesso às informações documentais. A gestão documental possui alguns objetivos que possibilitam sua organização e controle desde a sua produção até seu destino final, ou seja, ela garante a eficiência e eficácia na administração pública ou privada, agilizando o processo decisório nas organizações, incentivando o trabalho multidisciplinar em equipe, objetivo muito

valorizado durante a execução das atividades em equipe; controla o fluxo de documentos e a organização dos arquivos; racionaliza a produção dos documentos; normaliza os procedimentos para avaliação, transferência, recolhimento, guarda e eliminação de documentos; preserva o patrimônio documental considerado de guarda permanente (Bernardes et al., 2008).

A aplicabilidade da gestão de documentos ocorre através dos seus instrumentos. Bernardes et al. (2008) apontam o plano de classificação que permite a simplificação e a racionalização dos procedimentos de gestão, sendo ágil para tomada de decisões e recuperação de informações e documentos. Diversos instrumentos foram criados para classificar e agrupar documentos sob um mesmo tema, a fim de facilitar as operações arquivísticas e dar celeridade ao processo de recuperação de informações. Um desses instrumentos de trabalho é a tabela de temporalidade e destinação de documentos (TTDD), um “registro esquemático do ciclo de vida documental do órgão, sendo elaborada após a análise da documentação e aprovada pela autoridade competente” (Indolfo et al., 1995). Esses instrumentos facilitam a recuperação das informações e sua organização.

Além disso, a gestão documental tem-se tornado cada vez mais importante, devido as vantagens desencadeadas à organização, ou seja, ela possui dinamismo e rapidez ao melhorar o andamento dos processos administrativos, agilizando o processo de produção dos documentos, no recebimento, na classificação, no registro, na distribuição, no controle da organização do arquivamento, na otimização das tarefas, maior controle e rastreabilidade e acesso aos dados (Bernardes et al., 2008).

A gestão de documentos tem vários objetivos e funcionalidades conforme citado; além deles, um papel importante da gestão documental é a transparência das informações. E o gerenciamento eletrônico de documentos (GED) surgiu para agregar, de maneira mais eficaz, controle e confidencialidade no fluxo de informações. Destaca-se que o acesso às tecnologias aumentou significativamente e, com isso, hoje ela facilita e agiliza os processos nas organizações. Com o objetivo de reduzir os arquivos de papel, por intermédio da digitalização, surgiu o GED, que faz parte da gestão de documentos e contribui no processo de controle, armazenamento e organização eletrônica de documentação.

O GED tem se desenvolvido, buscando incorporar os conceitos arquivísticos e modernizando-se de um mero software de digitalização a um instrumento que possibilita o gerenciamento de documentação, sendo ele eletrônico, ou não, durante todo o ciclo da vida documental (Koch, 1998). Ele tem ganhado espaço nas organizações, pois tem contribuído com a velocidade das informações nos setores, e os processos têm alcançado seu objetivo final mais rápido com uso da tecnologia. Koch (1998, p. 22) diz que o “GED é a somatória de todas as tecnologias e produtos que visam a gerenciar informação de forma eletrônica”.

O gerenciamento eletrônico de documentos possui características fundamentais. De acordo com Castro et al. (2007), as vantagens que o gerenciamento eletrônico de documentos possui são os acessos

imediatos das informações, agilidade na tomada de decisão dos negócios da empresa, preservação dos documentos do órgão, redução de custos através do estabelecimento dos prazos de destinação, atendimento de qualidade ao cliente proporcionando respostas rápidas e precisas, facilitação das atividades que envolverão a colaboração entre pessoas e equipes e com o GED existirá o melhor aproveitamento do espaço físico.

O gerenciamento eletrônico de documentos envolve toda a organização interna e externa. São diversos documentos elaborados em uma organização; portanto, organizar, gerenciar e controlar não é uma tarefa fácil, mas com o GED inserido nas organizações pode-se obter uma maior facilidade no acompanhamento das atividades desenvolvidas no decorrer do dia a dia na execução do trabalho.

Toda instituição deseja que sua comunicação com seus setores seja clara, objetiva e, principalmente, que a informação chegue ao seu destinatário o mais rápido possível. Dessa maneira, há aproximadamente 7 (sete) anos a Universidade Federal de Roraima (UFRR) implantou o Sistema Integrado de Gestão (SIG) com objetivo de integrar e colocar todas as práticas internas de gestão em um único sistema. Para que esses sistemas sejam parte integrante do sistema de gestão da empresa, deve haver ligações para que as fronteiras entre os processos sejam tênues. Nesse sentido, podemos dizer que o Sistema Integrado de Gestão (SIG) é um sistema de GED que facilita o acesso às informações na localização de um determinado documento, e proporciona transparência e agilidade na execução das atividades administrativas.

Na Universidade Federal de Roraima, o SIG foi implantado para o gerenciamento de informações administrativas e acadêmicas, auxiliando na organização dos dados das unidades de forma a gerarem informações que permitam a tomada de decisões para a instituição. Cada sistema é importante para a instituição, pois eles têm suas peculiaridades, suas atividades que são desenvolvidas durante a execução do trabalho. Esses sistemas atendem demandas específicas, como o sistema Integrado de Recursos Humanos (SGRH), que informatiza os procedimentos de recursos humanos da UFRR.

Dentro do Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC) existem as unidades responsáveis pelas finanças, patrimônio e contratos, sendo que essas operações são feitas conforme solicitação e demanda. Esse sistema também tem responsabilidade com as compras, licitações, com os contratos e convênios, faturas, bolsas e outras funcionalidades e responsabilidades que a instituição possui (Silva, 2016).

No Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA), é possível que os professores e outros profissionais utilizem para disponibilizar conteúdos para os alunos de graduação, pós-graduação (*stricto e lato sensu*), ensino técnico, ensino médio e ensino básico. Esses materiais são, por exemplo, vídeos, conteúdos, apresentações que auxiliarão os alunos em suas atividades. Existe a possibilidade da submissão e controle de projetos, ações de extensão, monitoria, atividades de ensino a distância etc. (Silva, 2016).

Além disso, existe o Sistema de Administração e Comunicação (SIGAdmin), que funciona para aqueles usuários autorizados, para realizar operações relacionadas à gestão dos sistemas integrados da instituição, como compras, registro de patrimônios, requisição de transporte etc. Já o SIGEleição, como expresso em sua abreviação, é um sistema utilizado em eleições institucionais, para reitoria, diretoria de centros, diretoria de departamentos ou coordenações de cursos, tendo como público alvo os discentes, docentes e técnicos administrativos; o acesso é de forma remota e ao final da eleição o resultado será de forma instantânea.

O SIG começou a ser desenvolvido há alguns anos no âmbito da Superintendência de Informática da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), com o interesse de ter eficiência e excelência da gestão e dos serviços prestados à sociedade. Sendo assim, a UFRR visualizou a oportunidade da implantação do SIG por intermédio de uma cooperação que a Universidade Federal do Rio Grande do Norte disponibilizava. A UFRR formalizou um acordo de cooperação com a UFRN, ao pagar uma divisão de tecnologia (contribuição com parte de verba) e, por meio disso, foram repassados os códigos-fonte, documentações e toda informação necessária para implantação do sistema. No âmbito da UFRR, o secretário executivo é um dos profissionais que utiliza o SIG durante a execução de suas tarefas laborais.

Nos últimos tempos, o profissional de Secretariado Executivo passou por diversas transformações no que tange as suas atribuições e responsabilidades. Antigamente, esse profissional tinha como principais habilidades a execução de tarefas rotineiras e operacionais. Com a aprovação da Lei nº 7.377/1985, o profissional de Secretariado Executivo conseguiu seu reconhecimento pela legislação ao estabelecer seus limites em relação as suas tarefas. Por essa lei, são estabelecidas as atribuições do Bacharel em Secretariado Executivo. As atribuições estão conectadas com as pessoas que ocupam cargos, realizando tarefas individuais, mais complexas de natureza técnica ou administrativa. A tecnologia faz parte das mudanças desse profissional ao executar suas atividades, especialmente por ser algo mais eficiente e rápido ao obter uma informação ou prestar informação a uma determinada organização. Com o uso da internet as mudanças são perceptíveis em cada atividade realizada por eles.

O Secretário Executivo deve acompanhar cada mudança que se exige no mercado de trabalho, principalmente na organização que está inserido. Dentre essas mudanças, existe o Sistema Integrado de Gestão, pois ele tem a capacidade de interagir com vários setores nas organizações, possibilitando a execução das atribuições, competências e habilidades do Secretário Executivo.

O SIG é um dos sistemas implantados em algumas instituições universitárias, por intermédio dele é realizado algumas atividades de GED que contribui para aperfeiçoar as atividades do SE, uma vez que as responsabilidades deste profissional estão ligadas às atividades de GED. Com o SIG implantado nas organizações, o profissional pode colocar em prática suas atribuições, ou seja, realizar planejamento, organizar, direcionar os serviços da organização, assessorar os diretores executivos, obter informações

para a consecução de objetivos e metas das empresas, intermediar acontecimentos, facilitar e promover a comunicação e o relacionamento interpessoal, editar documentos da organização, arquivar documentos e processos, gerenciar agenda dos gestores, atendimento ao público, protocolos de documentos, despachos em processos e memorandos, autonomia para tomada de decisões, registrar e distribuir expedientes, envio de informativos e outras atribuições inerentes ao profissional (Brasil, 1996; Alonso, 2002).

Cabe ao profissional de Secretariado ser competente e preparado de forma a exercer sua profissão com eficiência e eficácia. Suas habilidades e competências são determinantes para ele no mundo corporativo que vivenciamos. A partir da Resolução CES/CNE nº 3/2005, considerando-se o Sistema Integrado de Gestão, suas habilidades e competências se unificam ao gerenciar as informações, garantir uniformidade e ser um referencial para diferentes usuários, capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos, o profissional se torna eficaz na utilização das técnicas secretariais, demonstrando segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações.

Nesse sentido, é perceptível a comunicação das atribuições, habilidades e competências ao unir-se com o Sistema Integrado de Gestão, pois é nele que elas são integradas a partir do momento em que as organizações adotarem o sistema como ferramenta de trabalho. Este é um sistema que é possível criar, controlar, arquivar, compartilhar, recuperar documentos e planejar. Dessa forma, o Secretário moderno precisa estar atento às novas maneiras para realizar suas atividades, pois cada vez mais as organizações estão em processo de mudanças, principalmente tecnológicas, sendo este profissional o elo entre os clientes internos e externos (Neiva, 2009).

## **ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Neste item temos a análise das respostas obtidas com a aplicação dos questionários com profissionais que possuem Bacharelado em Secretariado Executivo e que atuam na área e dentro da Universidade Federal de Roraima. Dos respondentes, 100% dos profissionais que atuam na UFRR são mulheres. As mulheres passaram a ganhar destaque, assumindo responsabilidades com as mudanças tecnológicas. Com as novas exigências no mundo do trabalho, e com novos modelos da administração, as universidades passaram a demandar por profissionais com habilidades técnicas e humanas, inovando conforme as exigências do mercado de trabalho.

O tempo de atuação do profissional de secretariado também foi questionado. Quanto a essa pergunta, pode-se perceber que o quantitativo de 71,4% das respondentes atua há mais de 5 anos; 28,6% estão no cargo há mais de 10 anos; e nenhum respondente exercia o cargo há mais de 25 anos. Ao assumir cargo existem responsabilidades, essas responsabilidades são as tarefas atribuídas a cada profissional que serão executadas de forma cíclica ou repetidamente. Portanto, ao longo do tempo que o profissional de Secretariado Executivo está no cargo, ele exercer diversas tarefas previstas na Lei nº 7.377/1985, tarefas

estas que vão se modificando com o tempo, principalmente com o uso tecnologia, pois a forma de arquivar documentos, agendar reuniões e eventos, redações de textos, classificação, registros e distribuições de documentos, administração de recebimento e envio de informações podem ser feitos eletronicamente em algumas empresas que utilizam sistema para realizar as tarefas deste profissional (Brasil, 1985).

Além disso, um quantitativo de 85,7% disse que já tinha ouvido falar sobre o GED, enquanto 14,3% desconheciam o GED. Pode-se perceber que ainda existem pessoas que desconhecem essa ferramenta primordial nas organizações, que proporciona um armazenamento seguro e tramitação de informação com eficiência. E do total de 7 respondentes, 83,3% disseram que o GED aumenta, agiliza a informação durante as atividades no ambiente de trabalho. E 16,7% disseram que não agiliza e também não aumenta o fluxo das informações. No entanto, o aumento das informações se torna uma variável mais presente nas organizações, há uma produção maior de processos, documentos que necessitam de resposta em poucos minutos. Assim, é importante o GED ser implantado nas instituições por causa de maior precisão, controle e segurança (Baldam et al., 2002).

Quando perguntado se, na opinião das respondentes, o GED dispensaria o acesso do documento em suporte de papel, 57,1% disseram que não dispensa o documento em formato de papel, apesar de utilizar o Gerenciamento Eletrônico de Documentos. No entanto, 42,9% afirmaram dispensar o uso do papel. Observa-se que, mesmo com as novas tecnologias, o uso do papel ainda é predominante no cotidiano das respondentes. Utilizar o GED não significa que toda informação estará nele, assim um documento no formato de papel pode cumprir sua função em qualquer processo de informação e ser arquivado em lugares destinados a eles ou, posteriormente, esse documento em formato de papel ser digitalizado e arquivado em meio eletrônico.

A próxima pergunta elaborada foi referente à utilização do SIG durante as atividades das respondentes. Obteve-se o resultado de que 100% das respondentes realizam atividades no Sistema Integrado de Gestão (SIG). Com diversas demandas da gestão documental se tornou importante à utilização de sistemas, pois neles os documentos digitais facilitam às atividades dos profissionais inseridos nas instituições, a exemplo da UFRR, disseminando as informações pelo mundo (Arellano, 2008).

Outra pergunta fundamental foi saber “O que você acha do sistema SIG?”. Do total de 7 respondentes, 85,7% acreditam que o sistema é bom, e 14,3% percebem o SIG como médio. Dessa forma, percebe-se que o SIG tem sua importância para o cotidiano de cada profissional, pois ele agrega as atividades no decorrer da sua realização. No entanto, ele deve ser melhorado para que sua função de integração, redução de quantidade de duplicidade das atividades, a transmissão de informação, agilidade no processamento de processos seja eficaz.

Também é realizado o seguinte questionamento: “Com qual frequência você utiliza o SIG”? Dos 7 respondentes, 71,4% acessam o sistema todos os dias, e 28,6%, cinco vezes por semana, em média.

Pode-se perceber que a utilização do sistema por parte das respondentes é necessário para realização das suas atividades e a comunicação entre os setores, visto que o sistema foi implantado para dar suporte em diversas áreas da UFRR, levando em consideração que é um sistema de comunicação que coleta, valida, executa, gerencia processos e permite as empresas transmitir uma resposta rápida aos seus clientes, diretores, coordenadores de forma que se tenha um bom rendimento no ambiente de trabalho (Oliveira, 2001).

A facilidade das respondentes localizarem os documentos no sistema também foi questionada. Diante do resultado, obteve-se que 100% têm facilidade em localizar os documentos. Sendo assim, o sistema cumpre partes do seu propósito de ser ágil e eficiente quando é utilizado para atender demandas da UFRR.

Com base em algumas variáveis, as respondentes foram questionadas quanto à opinião sobre o sistema SIG. As respondentes disseram que o SIG na UFRR agiliza o envio e recebimento dos processos 71,4% no recebimento de documentos, 57,1%, na elaboração de documentos de acordo e além dos itens anteriores, no cadastro 14,3%, o sistema agiliza as atividades. Pode-se perceber que o profissional de secretariado executivo desenvolve diversas atividades no decorrer do seu dia. É um profissional que deve estar preparado para mudanças principalmente no âmbito tecnológico, pois tem um perfil multidisciplinar que influencia positivamente a instituição universitária pesquisada.

Sobre o questionamento que aborda as dificuldades em realizar as atividades no SIG, 42,9% relataram dificuldades, 42,9% não encontraram/tiveram dificuldades e 14,2% das respondentes afirmaram que sentem, às vezes, dificuldades para realizar suas atividades. Cada sistema implantado é um desafio para a UFRR, principalmente quando os profissionais não possuem domínio para realizar as atividades no sistema. Nesse sentido, é importante que as empresas priorizem treinamentos para seus profissionais, pois o sistema está para facilitar os procedimentos internos e externos da empresa, levando em consideração o grande fluxo de informação e o objetivo principal do SIG de unificar processos e sua transmissão de dados, diminuindo tempo de busca para melhor atender a todos (Laudon et al., 2007).

Em relação aos documentos em formato digital, 100% das respondentes disseram que os documentos em formato digital agilizam suas atividades. Assim, é perceptível que utilizar sistemas é fundamental para a realização das atividades, potencializando as funções da UFRR ao acessar com rapidez os documentos inseridos no sistema, porém o sistema tem que estar devidamente funcionando para não ocorrer sérios problemas tanto no presente quanto no futuro.

Outro questionamento foi: “Com o SIG sendo utilizado diariamente proporcionou a redução de documentos em suporte de papel na UFRR?”. Das respondentes, 57,1% afirmaram que o SIG utilizado diariamente reduz os documentos em suporte de papel, enquanto 42,9% disseram que somente às vezes existe a redução. Vale ressaltar que a tendência da utilização de documentos em formato de papel ao longo

do tempo poderá se tornar obsoleto devido às mudanças tecnológicas vivenciadas nos últimos tempos. No entanto, deve-se considerar que o papel pode realizar seu objetivo de informar, transmitir dados relevantes para a empresa e ser arquivado no sistema eletrônico.

A maior dificuldade em utilizar o SIG nas atividades foi sinalizada pelas respondentes como: 42,9% não têm dificuldade em atualizar o SIG durante as atividades; 14,3% tem dificuldades em acessar e acesso aos perfis restritos e algumas tarefas, buscar, salvar e imprimir. Percebe-se pelas respostas que a maioria não tem dificuldades em utilizar o SIG nas suas atividades. Apesar da facilidade de utilizar o sistema ele ainda apresenta pontos negativos, ocasionando prejuízos à produtividade das atividades na UFRR ao longo do dia quando não se for resolvido imediatamente.

Ademais, de acordo com as respondentes, 57,1% disseram conhecer o manual de uso do SIG, 28,6% não sabia dizer, e 14,3% respondeu que não existia um manual com as instruções do SIG. Pode-se perceber que a maioria disse que existe um manual podendo facilitar, ou não, a sua utilização, pois algumas ainda desconhecem ou não obtiveram a informação da existência do manual para facilitar o uso do sistema. Nesse sentido, é perceptível que falta a UFRR intensificar a divulgação do manual, bem como onde ele se localiza para proceder ao manuseio do sistema de forma correta, visto que o manual disponibiliza toda a informação necessária para o uso do sistema.

Questionou-se se o/a Secretário/a Executivo/a recebeu algum treinamento para manuseio mais eficiente do SIG? 71,4% disseram que não teve treinamento, 14,3% que teve treinamento, e 14,3% não sabe dizer a respeito do treinamento. Qualquer sistema implantado nas organizações deve-se tirar o máximo de proveito; assim, os usuários devem ser treinados para se adequar ao sistema de forma eficiente, para não atrapalhar o seu desenvolvimento ao realizar suas atividades no cotidiano (Cibotto, 2011).

Entre as sugestões de melhoria, uma respondente respondeu que o sistema deveria passar pela atualização dos nomes dos documentos, conforme alteração do Manual de Redação da Presidência da República. Na segunda sugestão, a respondente nos informou que o sistema é um pouco confuso, não obtendo direcionamento simples e, além disso, está defasado e precisa de uma atualização. Cada sistema precisa de um direcionamento, instruções para seguir e, principalmente, atualizações. Atualizações estas que facilitem o manuseio do sistema para melhor atender a empresa na qual o profissional está inserido. A terceira sugestão da respondente foi relacionada à atualização do sistema de acordo com o Manual de Redação da Presidência da República, além da divulgação das ferramentas disponíveis no sistema.

Além disso, uma respondente sugeriu mais treinamento para a utilização do sistema com o intuito de fazer um bom uso dele, sem dificuldades, pois o sistema tem como objetivo facilitar e não dificultar o trabalho dos profissionais em suas atividades.

A proposta da próxima questão foi verificar se as respondentes gostariam de comentar e/ou complementar algum tema abordado no questionário. Entre sete respondentes apenas uma optou por

responder essa pergunta. A respondente comentou que o sistema SIG apresenta seis partes, o administrativo, recursos humanos, a parte dos acadêmicos, eleição, eventos e administração de comunicação. A maior de suas funções tem dias específicos para serem utilizados, como no caso das eleições. O sistema precisa ser atualizado, mas a maioria das funções é ótima para serem utilizadas na gestão pública.

Diante dessas análises foi possível verificar que as respondentes detêm do conhecimento básico para utilizarem o sistema, no entanto ainda existem dificuldades durante a realização de suas atividades que podem ser melhoradas conforme o tempo, levando em consideração a importância da atualização do sistema pelas empresas que utilizam essa ferramenta para atender ao ambiente interno e externo.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Na pesquisa realizada constatou-se que o SIG é importante para a realização das atividades dos secretários executivos na UFRR, visto que é um sistema que está interligado a diversos setores, permitindo acesso aos documentos e processos. Com o sistema implantado na UFRR é possível identificar a agilidade da troca de informações, a localização de documentos se torna acessível, sendo possível elaborar documentos, enviar e receber processos chegando ao seu destino final de forma rápida e reduzindo documentos em suporte de papel. Os procedimentos administrativos são realizados pelo SIG, o qual se torna fundamental para o desenvolvimento das atividades do profissional de secretariado executivo na UFRR, visto que é uma das suas ferramentas de trabalho.

Nas organizações, a tecnologia tem ganhado destaque, e com o uso dos sistemas isso só tem agregado na execução das atividades dos profissionais na UFRR. O GED e o SIG, por serem ferramentas tecnológicas, contribuem para melhor atender a instituição, de forma que ao utilizá-los aumenta-se a rapidez na identificação de documentos que podem ser localizados pelo nome ou termos associados, garantindo economia, eficiência e eficácia durante a realização das atividades, controlando o fluxo de documentos e na organização dos arquivos; com o sistema integrado é possível promover uma integração entre todos os setores, usufruindo dos benefícios que ele oferece ao realizar as atividades por intermédio dele todos os dias.

Portanto, verifica-se que o sistema avaliado em sua funcionalidade é um sistema dinâmico que oferece vários benefícios aos seus usuários, um sistema que possui módulos interligados que permitem a instituição trabalhar com seus documentos em forma física ou digital. Contudo, o sistema precisa de adequações, atualizações e treinamentos, pois se trata de diversos profissionais utilizando e com necessidades diferentes; ademais, visto que as leis estão se modificando, documentos que existiam antes não existem mais, conforme o manual de redação oficial da presidência da república, mídias e tecnologias

ficam defasados e obsoletos e, com isso, é preciso se adaptar a elas para que o objetivo proposto do sistema implantado seja alcançado.

Diante do exposto, a proposta deste trabalho poderia contribuir para o conhecimento e pesquisa de outros pesquisadores interessados na mesma temática, com inclusões de novos problemas e questionamentos que podem ser abordados sob outras perspectivas, tanto na área de Secretariado Executivo como em outras ciências. Cada vez mais, os profissionais se deparam no mercado de trabalho com diversos sistemas eletrônicos que permitem um acesso rápido, com integração das informações institucionais e favorecimento na realização das atividades laborais.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso MEC (2002). A arte de assessorar executivos. São Paulo: Pulsar. 207p.
- Arellano MÁM (2008). Critérios para a preservação digital da informação científica. Tese. Ciência da Informação. Orientador: Murilo Bastos da Cunha. Brasília: Universidade de Brasília. 354p.
- Baldam R et al. (2002). GED: gerenciamento eletrônico de documentos. São Paulo: Érica. 204p.
- Bernardes IP et al. (2008). Gestão documental aplicada. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo. 54p.
- BRASIL (1991). Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18159.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18159.htm)>. Acesso em: 05/10/2020.
- BRASIL (1996). Lei nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996. Regulamenta o exercício da profissão de Secretariado. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9261.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9261.htm)>. Acesso em: 20/02/2020.
- BRASIL (2018). Manual de redação da Presidência da República. 3. ed., rev., atual. e ampl. – Brasília: Presidência da República. 189p.
- BRASIL (2020). Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o exercício da profissão de secretariado e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L7377.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7377.htm)>. Acesso em: 05/10/2020.
- Castro AM et al. (2007). Arquivos: físicos e digitais. Brasília: Thesaurus. 186p.
- Cibotto RAG (2011). Processo de implantação do gerenciamento eletrônico de documentos no processo de desenvolvimento distribuído de software. Anais do VI Encontro de Produção Científica e Tecnológica (EPTC), Campo Mourão. 1-14p.
- Fantini SR (2001). Aplicação do gerenciamento eletrônico de documentos: estudo de caso de escolha de soluções. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina (dissertação), Florianópolis. 115p.

- Fonseca MO (1998). Informação, arquivos e instituição arquivistas. *Arquivo e Administração*, 1(1): 33-44.
- Haddad SR (2000). GED – Uma alternativa viável na gestão da informação estratégica. Belo Horizonte: PUC MINAS. 39p.
- Indolfo AC et al. (1995). Gestão de documentos: conceitos e procedimentos básicos. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1995. 49p.
- Koch WW (1998). Gerenciamento eletrônico de documentos: conceitos, tecnologias e considerações gerais. São Paulo: CENADEM. 146p.
- Laudon K et al. (2007). Sistemas de Informações Gerenciais. 7. ed. São Paulo: Pearson. 504p.
- MEC (2005). Resolução nº 3/2005-CNE/CES, de 23/06/2005. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de Graduação em Secretariado Executivo. MINISTÉRIO da Educação. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003\\_05.pdf](http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf)>. Acesso em: 24/02/2020.
- Neiva EG (2009). As novas competências do profissional de Secretariado. 2.ed. São Paulo: IOB. 260p.
- Oliveira DPR (2001). Sistemas de informações gerenciais. 7. ed. São Paulo: Atlas. 274p.
- Rondinelli RC (2005). Gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos: uma abordagem teórica da diplomática arquivística contemporânea. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV. 165p.
- Schellenberg TR (2007). Arquivos modernos: princípios e técnicas. 6. ed. Rio de Janeiro: FGV. 388p.
- Silva CF (2016). Fatores críticos de sucesso para implantação de um Sistema Integrado de Gestão: análise da implantação do SIG na Universidade Federal do Vale do São Francisco. Escola de Administração Universidade Federal da Bahia (dissertação), Salvador. 84p.
- Silva EL et al. (2005). Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação. 4. ed. Florianópolis: UFSC. 138p.
- UFRR (2012). Manual de normas para apresentação dos trabalhos técnico-científicos da UFRR. Boa Vista: Editora da UFRR. 77p.
- UFRR (2017). Projeto Pedagógico do Curso de Secretariado Executivo. Pró-Reitoria de Ensino e Graduação. Disponível em: <<http://www.proeg.ufr.br/index.php/2013-05-28-19-33-02/cursos2>>. Acesso em: 01/08/2019.

## ÍNDICE REMISSIVO

- A**  
aprendizagem, 62, 63
- D**  
doenças, 23
- E**  
educação  
  a distância, 4, 54, 55, 56, 57, 58  
  profissional, 55, 57
- I**  
impacto econômico, 34
- inoperacionalidade, 34, 47  
INSS, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 28
- S**  
saúde, 18, 20, 26  
secretariado executivo, 6, 7, 10, 11, 16  
segurança, 18, 20, 22, 30, 32  
SESMT, 20, 22, 23, 25, 26, 28, 29, 30, 31, 32, 33  
Sistema Integrado de Gestão, 6, 9, 10, 11, 12
- U**  
Universidade Federal de Roraima, 4, 6, 7, 9, 11

## SOBRE O ORGANIZADOR



### Hudson do Vale de Oliveira

É Doutorando em Administração no Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). Faz parte do Núcleo de Inovações Sociais na Esfera Pública (NISP), atuando, também, no Observatório de Inovação Social de Florianópolis (OBISF). É Doutor em Agronomia pela Universidade Estadual de Londrina (UEL). É Mestre em Agronomia pela Universidade Estadual de Maringá (UEM). É Especialista em Gestão de Cooperativas pela Universidade Federal de Roraima (UFRR). É Graduado em Agronomia pela Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA), em Administração pela Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN) e em Comunicação Social (Jornalismo) pela UFRR. É Professor Efetivo do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima (IFRR), Campus Boa Vista Zona Oeste (CBVZO). Possui experiência e interesse de projetos (pesquisa e extensão) nas seguintes áreas: Agronegócios, Sustentabilidade, Cooperativismo, Gestão de Pessoas, Gestão Pública, Inovação Social e Educação. Email para contato: [HUDSON.OLIVEIRA@ifrr.edu.br](mailto:HUDSON.OLIVEIRA@ifrr.edu.br)



**Pantanal Editora**  
Rua Abaete, 83, Sala B, Centro. CEP: 78690-000  
Nova Xavantina – Mato Grosso – Brasil  
Telefone (66) 99682-4165 (Whatsapp)  
<https://www.editorapantanal.com.br>  
[contato@editorapantanal.com.br](mailto:contato@editorapantanal.com.br)