

Tecnologia Aplicada À Gestão De Documentos: Estudo De Caso Na Secretaria Acadêmica Da Escola Superior De Ciências Sociais (ESO) Com Foco No Sistema De Gestão Eletrônica De Documentos (SIGED)

Marcos Ilan Machado Da Silva¹, Aderli Vasconcelos Simões²,
Orlem Pinheiro De Lima³, Márcia Ribeiro Maduro⁴,
Wladimir Leite Correia Filho⁵, Paulo César Diniz De Araújo⁶
(Departamento De Administração, Universidade Do Estado Do Amazonas, Brasil)
(Departamento De Administração, Universidade Do Estado Do Amazonas, Brasil)
(Departamento De Administração, Universidade Do Estado Do Amazonas, Brasil)
(Departamento De Administração, Universidade Do Estado Do Amazonas, Brasil)
(Departamento De Administração, Universidade Do Estado Do Amazonas, Brasil)
(Departamento De Administração, Universidade Do Estado Do Amazonas, Brasil)

Resumo:

Este artigo tem como objetivo analisar a aplicação do Sistema de Gestão Eletrônica de Documentos (SIGED) na gestão de documentos da Secretaria Acadêmica da Escola Superior de Ciências Sociais (ESO), descrevendo as funcionalidades do sistema e como elas contribuem para a gestão na instituição, além de identificar o impacto do SIGED na eficiência dos processos administrativos e tramitação de documentos acadêmicos. A pesquisa é de natureza básica e abordagem qualitativa, utilizando procedimentos de consulta bibliográfica e documental, com base em livros, artigos acadêmicos e documentos da secretaria. A coleta de dados foi realizada por meio da análise documental e observações diretas, permitindo uma compreensão do funcionamento do sistema na secretaria, permitindo a criação de fluxogramas e um quadro comparativo para melhor compreensão da tramitação dos documentos. Os resultados indicam que a implementação do SIGED contribui para a eficiência na gestão documental, promovendo a organização, a redução de atividades e recursos além do acesso facilitado aos documentos. Conclui-se que a importância da tecnologia na modernização dos processos administrativos evidencia que a gestão eficaz de documentos digitais é essencial para o cumprimento das atividades institucionais. A adoção de sistemas eletrônicos de gestão é um passo fundamental para a melhoria contínua das práticas administrativas nas instituições de ensino superior.

Palavras-chave: Processos; Documentos; Gestão de documentos

Date of Submission: 24-11-2024

Date of Acceptance: 04-12-2024

I. Introdução

Atualmente, as instituições públicas estão passando mudanças gradativas que envolvem a modernização e adoção de novos recursos para suas atividades administrativas. O uso do papel no dia a dia dessas organizações tem se tornado obsoleto, já que os documentos estão cada vez mais sendo gerenciados de forma digital, o que se torna um benefício para as pessoas que podem elaborar, assinar e dar andamento em processos sem precisar se deslocar; para o meio ambiente, com a redução do consumo de papel, tintas e outros materiais; e para a administração pública, garantindo maior economia e agilidade nos processos. Neste sentido, a gestão de documentos e processos administrativos é uma atividade essencial para a eficiência e eficácia para as instituições de ensino superior. Nos últimos anos, a aplicação da tecnologia na gestão de documentos e processos, especialmente na gestão pública, tem se mostrado uma estratégia eficaz para enfrentar desafios na tramitação de documentos. A digitalização e automação de processos administrativos permitiu que as instituições públicas melhorassem a transparência, agilidade e eficiência em suas operações. Sistemas como o Sistema de Gestão Eletrônica de Documentos (SIGED) são exemplos de como a tecnologia pode ser utilizada para otimizar a gestão de documentos, facilitando a organização, o acesso e a tramitação de informações. Nesse contexto, o Governo do Estado do Amazonas, através do decreto N° 42.727 de 08 de setembro de 2020, determinou que as instituições implementassem o uso do Sistema de Gestão Eletrônica de Documentos

(SIGED), desenvolvido e cedido gratuitamente pela Secretaria de Estado da Fazenda (SEFAZ/AM), iniciativa que visa garantir que todos os processos e documentos sejam 100% digitais, permitindo que transitem entre órgãos do governo do Estado de forma eficiente.

O estudo foi realizado na secretaria acadêmica da Escola Superior de Ciências Sociais (ESO) e teve como objetivo geral analisar a aplicação do SIGED na gestão de documentos e processos da Secretaria Acadêmica da ESO, avaliando sua eficiência na organização, tramitação e acesso a documentos acadêmicos. Como objetivos específicos podem ser destacados: Descrever as funcionalidades do SIGED utilizadas na Secretaria da ESO e como elas contribuem para a gestão de documentos e processos; Identificar o impacto do SIGED na eficiência dos processos administrativos, organização e tramitação de documentos acadêmicos. A vista disso, o presente estudo propôs buscar referências, modelos e sugerir soluções para a seguinte problemática: Como o uso do SIGED impacta a eficiência dos processos administrativos na Secretaria Acadêmica da ESO? A pesquisa surge da necessidade de modernização e eficiência nos processos administrativos das instituições de ensino superior, especialmente no contexto da Escola Superior de Ciências Sociais (ESO). A digitalização dos processos administrativos é uma tendência global que visa não apenas aumentar a eficiência, mas também garantir maior transparência e acessibilidade às informações. A adoção do SIGED, que permite a tramitação de documentos de forma 100% digital, é um passo crucial para a ESO, pois possibilita a redução de custos operacionais, minimiza o uso de papel e melhora a comunicação interna entre os setores. Ademais, a utilização de um sistema integrado de gestão de documentos pode contribuir para a agilidade na tomada de decisões, uma vez que as informações estarão mais acessíveis e organizadas.

II. Fundamentação Teórica

O avanço das tecnologias de informação e telecomunicação, juntamente com o crescimento do capitalismo, impulsionou a globalização, impactando no comportamento das organizações e de seus clientes, que se tornaram cada vez mais exigentes. Com isso, a visão funcional e a divisão do trabalho evoluíram para uma abordagem focada em processos, visando atender as necessidades das organizações na era atual. Diante da relevância da gestão de processos, é necessário compreender o que são processos. Alves Filho (2011, p.11 *apud* Silva p.16) destaca que “um processo tem uma lógica operacional(...) fornecem produtos e serviços(...) que atendam aos interesses dos consumidores a preços satisfatórios”. De forma direta, Chiavenato (2004 p.15) define processo como “sequência de ações que se sucedem para chegar a um determinado ponto”. No entanto, apesar de ser um conceito bastante preciso, é necessário compreender que existem outros aspectos acerca do processo que precisam de maior aprofundamento. Desta forma, o processo pode ser entendido como um conjunto de atividades que a partir de uma entrada (*input*), gera uma saída (resultado ou *output*), ocorrendo a agregação de valor ao longo de seu desenvolvimento (Harrington, 1993). Ao contrário dos projetos, os processos não apresentam uma limitação temporal, ou seja, acontecem de forma contínua, estável e repetitiva. Deste modo, um processo pode ser entendido como uma “sequência de geração de valor”, ou seja, cada fase, por sua contribuição para a criação ou entrega de um produto ou serviço, deve agregar valor às etapas subsequentes. Segundo o Guia BPM CBOK (2013), um processo “é uma agregação de atividades e comportamentos executados por humanos ou máquinas para alcançar um ou mais resultados”. Ou seja, os processos consistem em um conjunto de atividades interligadas que colaboram para resolver determinado problema ou atender a uma necessidade específica.

Partindo desse pressuposto, pode-se destacar o conceito de processo organizacional, apresentado pelo Manual de Gestão de Processos Organizacionais da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL (2012):

Processo organizacional é um conjunto de atividades logicamente inter-relacionadas, que envolve pessoas, equipamentos, procedimentos e informações e, quando executadas, transformam entradas em saídas, agregam valor e produzem resultados, repetidas vezes.

Na era da informação, a gestão de processos é uma estratégia potente para as organizações aprimorarem a qualidade e a eficiência dos seus processos, o que, por consequência, as torna mais eficientes. Deste modo, Matias-Pereira (2014), define a eficiência como “fazer corretamente as ações e/ou atividades a que se propõe, e da melhor maneira possível”. Ou seja, a eficiência nos processos compreende a capacidade de realizar atividades ou operações de maneira a alcançar os resultados desejados com o mínimo de desperdício de recursos (tempo, esforço, materiais e custos). Para melhor compreender, apresenta-se o conceito de gestão que segundo Lacombe (2004) pode ser entendido como um “conjunto de esforços que tem por objetivo: planejar, organizar, dirigir ou liderar, coordenar e controlar as atividades de um grupo de pessoas, que se associam para atingir um resultado comum”.

Gestão de Processos

Com a crescente demanda das organizações em incorporarem tarefas que possibilitam responder às mudanças do ambiente externo e interno, as empresas se viram obrigadas a modificarem a forma como seus processos são projetados, apresentados ou desenhados, tendo como consequência, mudanças definitivas na

gestão desses processos no dia-a-dia. O estudo referente aos processos sempre foi uma busca contínua das organizações. Nos últimos anos, houve uma grande concentração do foco da melhoria das operações, com a lógica da Administração Científica de Taylor, com o uso de técnicas e ferramentas, para melhor compreensão dos processos.

Aprimorar processos é uma ação básica das organizações em responder às mudanças que ocorrem constantemente em seu ambiente de atuação, além de manter o sistema produtivo competitivo. Qualquer organização, seja pública, privada ou do terceiro setor, tem que coordenar o trabalho. Os mecanismos utilizados para a organização dos trabalhos são intrinsecamente interligados à forma como os recursos e as atividades são projetados e o modo como essas operações são geridas no dia a dia e a forma com a organização irá gerar o conhecimento e promover melhorias na execução e gestão dos processos. Desta forma, gerir os processos é favorável para qualquer tipo de organização. Diante deste cenário, a ANEEL (2012), define a gestão de processos como “os processos da instituição estão sendo monitorados, avaliados e revisados, com foco na melhoria contínua e no alcance dos objetivos da organização”.

Gestão de Documentos

Para compreender o que é a gestão de documentos, é importante começar pelos conceitos atribuídos no campo da Arquivologia sobre o que constitui um documento e um documento de arquivo. Documento é toda unidade que registra informações, independentemente do suporte ou formato utilizado. Já o documento de arquivo refere-se aos documentos gerados ou recebidos durante a realização de uma atividade prática, servindo como ferramenta ou resultado dessa atividade, e mantidos para fins de consulta ou como base para ações futuras. Diante disso, de acordo com a Lei N° 8.159, de 8 de janeiro de 1991, a Gestão de documentos consistem em “o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente”. Portanto, a gestão de documentos permite lidar com a documentação arquivística de forma a assegurar sua organização e destinação adequada, além de promover e simplificar o acesso aos documentos.

Para o Arquivo Nacional (2019), os documentos podem ser entendidos como:

Todos aqueles que, produzidos e/ou recebidos por pessoa física ou jurídica, pública ou privada, no exercício de suas atividades, constituem elementos de prova ou de informação. Formam um conjunto orgânico, refletindo as ações a que estão vinculados, expressando os atos de seus produtores no exercício de suas funções.

A gestão de documentos envolve acompanhar todo o ciclo de vida dos documentos gerados por um órgão ou entidade durante a realização de suas funções e atividades. Isso inclui decidir quais documentos devem ser preservados de forma permanente e quais devem ser descartados em curto, médio ou longo prazo. Esse processo resulta em maior eficiência, economia de tempo e espaço, e uma utilização mais racional dos recursos humanos, materiais e financeiros, além de reduzir o volume de documentos gerados. Para que essa gestão seja eficaz, é necessário planejar, organizar, coordenar e controlar o pessoal, o espaço físico, os equipamentos, as instalações, os materiais e os recursos financeiros. Esta gestão, envolve o ciclo de vida dos documentos, que se refere às etapas que ocorrem com os arquivos, desde de sua produção até sua preservação permanente ou eliminação, ou seja, passando pelas fases de produção, utilização e destino final.

Gestão de Documentos Digitais

Com o avanço da tecnologia da informação, tanto indivíduos quanto organizações públicas e privadas passaram a criar documentos exclusivamente em formato digital. Esse modelo de documento torna mais simples a criação, o processamento, a transmissão e o armazenamento dos documentos, oferecendo diversas vantagens, como aumento da produtividade, melhoria no fluxo de trabalho, maior facilidade de gestão e agilidade na recuperação de documentos arquivísticos. As redes de computadores permitem que esses documentos sejam distribuídos de forma mais rápida e global para diversas finalidades. Essa evolução tecnológica transformou significativamente a maneira de registrar informações e produzir documentos, que agora são criados digitalmente e armazenados em mídias ópticas e/ou magnéticas. Diante dos benefícios e desafios associados ao formato digital, é essencial distinguir e classificar os documentos arquivísticos digitais em meio aos demais, para que sejam gerenciados de acordo com as normas e procedimentos adequados de gestão documental.

Diante deste cenário, para o Arquivo Nacional (2019), a gestão de documentos digitais “tem como objetivo a produção, a manutenção e a utilização dos documentos necessários ao desempenho e ao cumprimento das atividades de um órgão ou entidade”. Os procedimentos de gestão garantem que os documentos estejam disponíveis para consulta e uso sempre que necessário, sendo mantidos apenas pelo período previsto para sua conservação. Uma organização pode criar documentos em qualquer suporte como prova de suas atividades, e o programa de gestão de documentos deve abranger todos os formatos e tipos de documentos que sejam relevantes para cumprir sua missão e responsabilidades. As atividades e procedimentos de gestão de documentos em papel. No entanto, devido às suas particularidades, os documentos digitais exigem uma maior

dependência de um sistema de gestão de documentos eficiente. O Arquivo Nacional (2019), destaca ainda que “a melhor ferramenta para apoiar a gestão dos documentos arquivísticos digitais é um Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos (SIGAD)”. Um SIGAD deve garantir a identificação dos contextos em que os documentos são produzidos (como o jurídico-administrativo, de origem, documental, de procedimentos e tecnológico), armazenando as informações relevantes nos metadados. Além disso, deve registrar as atividades de gestão e preservação realizadas nos documentos, bem como as informações técnicas e de identidade, com o objetivo de apoiar a presunção de autenticidade e assegurar a preservação desses documentos ao longo do tempo.

Gestão Eletrônica de Documentos

Com o avanço da tecnologia digital, a comunicação nas organizações vem cada vez mais utilizando-se das tecnologias da informação, o que influencia na forma de gerir os documentos das instituições públicas e privadas, mudando da armazenagem de documentos físicos para a armazenagem de documentos digitais, sem a perda de credibilidade e da confiabilidade. Os avanços tecnológicos, especialmente dos computadores, aliados às tecnologias de automação arquivística, têm demonstrado grande eficiência no processamento de informações e na gestão ágil de grandes volumes de documentos.

A digitalização de documentos, segundo Pegorini (2022 p.99), consiste em “um processo de conversão de um documento para o formato digital por meio de dispositivo apropriado, como um *scanner*”. A digitalização implicará na necessidade de uma gestão informatizada, dando origem ao gerenciamento ou gestão eletrônica de documentos.

A gestão eletrônica de documentos (GED) se trata da evolução da gestão de documentos tradicionais, que propicia a digitalização de informações em formato de papel ou documentos físicos, que consiste na conversão de documentos em papéis para documentos digitais por meio de *scanners*. De acordo com Júnior (2008 p.177) a gestão eletrônica de documentos “é um conjunto de tecnologias que permite o gerenciamento de documentos de forma digital. Tais documentos podem ser das mais variadas origens e mídias, como papel, microfilme, som, imagem, e mesmo arquivos já criados na forma digital”.

A GED envolve diversas tecnologias projetadas para lidar com documentos digitais, sejam elas baseadas em *hardware* ou *software*. Em muitos casos, essas soluções combinam tais tecnologias, integrando-as a conceitos como banco de dados para armazenamento e redes para o compartilhamento eficiente de informações.

III. Resultados E Discussão

Com base nos objetivos do presente estudo, foi realizado um estudo de caso na Secretaria Acadêmica da ESO, utilizando-se de observações e análise de documentos para compreensão do presente evento abordado.

Sistema de Gestão Eletrônica de Documentos (Sigid)

O Governo do Estado do Amazonas, através do Decreto nº 42.727 de 08 de setembro de 2020, oficializou o Sistema de Gestão Eletrônica de Documentos (Sigid) como o sistema eletrônico oficial para os órgãos e autarquias do Poder Executivo Estadual. Utilizado para iniciar, produzir, tramitar e consultar processos administrativos de forma digital, buscando reduzir custos, aumentar a eficiência e fomentar uma maior transparência por meio da utilização de tecnologias da informação e comunicação.

É um sistema da Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas (SEFAZ) muito importante para a administração eletrônica de processos digitais (e alguns físicos), que permite a tramitação dos mesmos entre diferentes setores. Por meio dele, é possível, entre outras funcionalidades, criar processos, anexar documentos, assinar digitalmente, tramitar, realizar a junção ou separação de processos e, finalmente, arquivá-los. A pesquisa destaca como a tecnologia, especificamente, o SIGED, que pode transformar a gestão de processos acadêmicos, tornando-os mais ágeis e eficientes. A digitalização é vista como um passo crucial para modernizar as práticas administrativas.

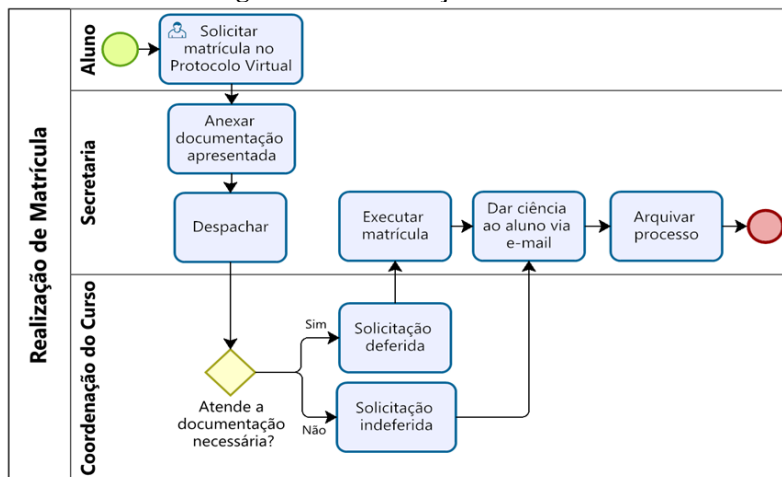
No cenário da Secretaria Acadêmica da ESO, o SIGED apresenta algumas funcionalidades básicas para a tramitação de processos no setor. O que assegura maior agilidade nos processos administrativos, permitindo que eles transitem entre os diversos setores da Universidade em menos tempo. Além disso, proporciona maior segurança, já que todas as ações são registradas com nome, data e horário. Também gera economia, pois com esses recursos, há uma redução de custos com logística, papel, tinta e outros materiais de escritório. O sistema possui também um protocolo virtual que permite o envio de documentos, tanto internos quanto externos, sem a necessidade de deslocamento até o protocolo da reitoria ou das demais unidades. O próprio sistema recebe os documentos, realiza a autuação e gera um número para acompanhamento imediato, possibilitando ao interessado acessar todas as peças anexadas ao processo. O estudo identificou que o SIGED oferece diversas funcionalidades que contribuem para a gestão de documentos e processos, como a digitalização dos documentos, a automação de fluxos de trabalho, e a capacidade de rastreamento de processos

em tempo real. Essas ferramentas são fundamentais para a organização e tramitação de documentos acadêmicos. A pesquisa destaca que o sistema não apenas modernizou a gestão de documentos na secretaria da ESO, mas também alinhou a instituição com as melhores práticas de gestão pública.

Documentos tramitados na Secretaria Acadêmica

Dentre os documentos tramitados na secretaria acadêmica de forma digital pelo SIGED, podemos destacar:

Fluxograma 1 - Realização de Matrícula

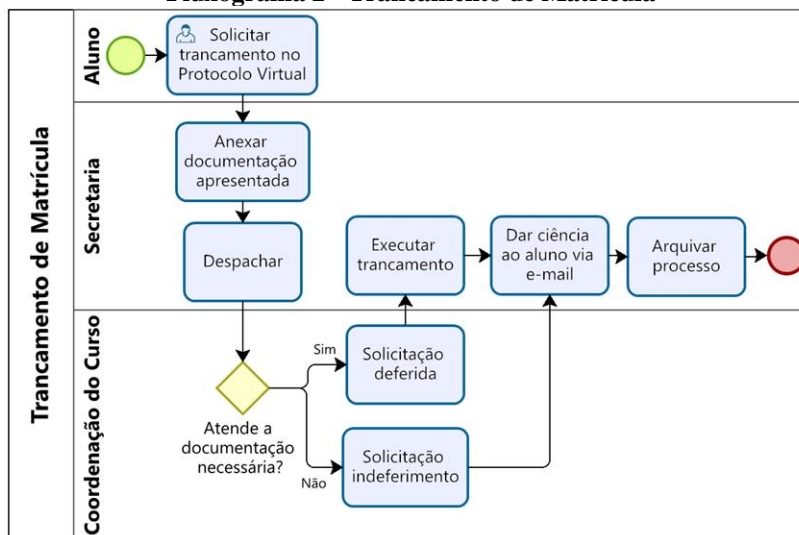


Fonte: Elaborado pelo autor

No atual processo de Realização de Matrícula, as etapas acontecem de forma totalmente digital, onde o aluno faz a solicitação através do protocolo virtual, passando por etapas em outros setores da instituição, como a coordenação do curso. Antes da utilização do SIGED para a tramitação dos processos, todas as etapas deste processo aconteciam de forma presencial, os processos aconteciam de forma híbrida, com a utilização do sistema SGD para acompanhamento e a presença de processos físicos, além da realização de trabalhos manuais como a organização dos documentos físicos.

A tramitação dos processos possuíam um tempo maior de duração, devido aos trabalhos manuais, além de erros que aconteciam com a entrega dos processos físicos nos setores da instituição. Com o atual sistema utilizado pela secretaria acadêmica da ESO, todos os processos ocorrem digitalmente, sem a necessidade de uma documentação física e deslocamento presencial aos setores da organização. Além da extinção de atividades manuais, documentos físicos e a necessidade de locomoção a outros setores. A digitalização dos processos contribuiu para a eficiência na tramitação dos processos na secretaria acadêmica, além de favorecer para a uma melhor organização e gestão dos documentos da instituição.

Fluxograma 2 - Trancamento de Matrícula



Fonte: Elaborado pelo autor

No processo de Trancamento de Matrícula, as etapas também ocorriam totalmente presenciais, com necessidade de documentos físicos, atividades manuais e entrega de processos físicos em outros setores. Com a utilização do sistema SGD, o processo de trancamento de matrícula ocorria de forma manual, com a utilização de documentos e arquivos físicos para a realização da atividade, o que tornava o processo muito burocrático e demorado, além de ser propício a erros.

No entanto, com a aplicação do SIGED nas instituições e órgãos públicos, contribuiu para a digitalização dos processos administrativos, possibilitando o acompanhamento em tempo real dos processos, além de contribuir para a diminuição do tempo de resposta e facilitar o controle pela secretaria, trazendo maior transparência aos processos. Esse avanço representa uma melhoria em relação ao antigo sistema, o SGD, no qual a burocracia e atendimento físico dificultavam a gestão dos processos na secretaria acadêmica.

Análise Comparativa entre o Sigid e o SGD

Quadro 1 - Comparação dos Sistemas

Sistema de Gestão Eletrônica de Documentos (Sigid)	Sistema de Gerência de Documentos (SGD)
Tramitação dos documentos de forma totalmente digital	Tramitação dos documentos de forma física
Agilidade nos processos e tempo mais curto nas tramitações.	Demora nos processos e um maior tempo nas tramitações.
Acompanhamento dos processos de forma mais detalhada	Limitações no acompanhamento dos processos.

Fonte: Elaborado pelo autor

O Sistema de Gerência de Documentos -SGD utilizado integralmente antes da adoção do SIGED, uma plataforma de registro eletrônico formal, onde por meio da unidade de protocolo, um documento era registrado, gerando um processo com numeração própria para seu acompanhamento. Os documentos e processos tramitavam fisicamente pela secretaria, dentro de outros setores da universidade, até mesmo em outras unidades de ensino. Em relação às funcionalidades, o SGD era relativamente simples, incluindo recursos como recebimento, envio, autuação, anexação, busca, entre outros.

Já o SIGED opera de forma totalmente digital, o sistema possibilita a autuação de processos, ofícios, memorandos, despachos, anexação de documentos, assinaturas eletrônicas, entre outras funcionalidades, todas integradas na plataforma. Essa digitalização garante maior agilidade e eficiência nos processos administrativos.

Com a tramitação dos documentos totalmente digitalizada do SIGED, eliminou a necessidade de movimentação física de documentos, resultando em uma maior agilidade e eficiência dos processos, além da redução no tempo de tramitação dos documentos.

Com o uso do SIGED, o acompanhamento dos processos passou a ser mais detalhado, permitindo um monitoramento em tempo real de forma mais precisa, trazendo mais transparência para os processos.

Com a digitalização dos processos no SIGED, reduziram a ocorrência de erros manuais e a perda de documentos, problemas comuns quando o processo dependia de movimentação física, como acontecia no SGD. A possibilidade de arquivamento eletrônico facilita a organização e recuperação de documentos.

O processo de digitalização trouxe melhorias tanto no tempo de tramitação quanto no controle e no acompanhamento dos processos, ao mesmo tempo em que contribuiu para a redução de erros, melhorou a comunicação interna dos setores e reduziu os custos operacionais. A transição para o SIGED representa uma evolução tecnológica que reflete um aumento na qualidade e eficácia da gestão documental. A implementação de sistemas eletrônicos de gestão representa um avanço essencial para aprimorar continuamente as práticas administrativas nas instituições de ensino superior.

IV. Considerações Finais

O presente artigo suscitou um estudo acerca da tecnologia aplicada à gestão de processos na secretaria acadêmica da ESO. O desenvolvimento do estudo teve como objetivos analisar a aplicação do SIGED na gestão dos documentos e processos da secretaria, analisando sua eficiência na tramitação dos processos, as funcionalidades do sistema e sua contribuição para gestão de processos e documentos, além dos desafios enfrentados no uso do sistema. Sendo assim, notou-se que os objetivos deste estudo foram atingidos de forma clara e satisfatória, com os resultados atendendo as expectativas iniciais. A pesquisa revelou que a implementação do SIGED trouxe significativas melhorias na eficiência dos processos administrativos, destacando-se pela agilidade na tramitação de documentos, redução de custos operacionais e maior transparência nas informações.

Os resultados indicam que a digitalização dos processos administrativos não apenas facilitou o acesso a documentos acadêmicos, mas também melhorou a comunicação interna entre os setores da universidade. A

possibilidade de acompanhamento em tempo real dos processos, como a solicitação de matrícula e o trancamento de matrícula, representa um avanço considerável em relação ao sistema anterior, que era marcado por burocracia e exigências de documentos físicos. Com base nos resultados obtidos, foi possível confirmar uma das hipóteses levantadas no início deste estudo, que postulava que a implementação do SIGED na secretaria acadêmica resultaria na redução do tempo de tramitação de documentos em comparação ao sistema anterior (SGD). Os dados coletados demonstram que a digitalização e automação dos processos não apenas agilizaram a tramitação de documentos, mas também contribuíram para a redução de custos operacionais e para uma maior transparência nas informações. Embora este estudo tenha contribuído para o avanço do conhecimento sobre a aplicação da tecnologia na gestão de documentos e processos, destacando o uso de um sistema de gestão de documentos e suas contribuições para a tramitação dos processos de uma instituição de ensino superior, no entanto a limitação da pesquisa se deu na população amostral pequena, o que acabou limitando a representatividade dos resultados, além de restringir a coleta de dados e análise a apenas um setor da universidade. Para futuras investigações, sugere-se a realização de estudos comparativos entre diferentes órgãos e instituições públicas que também utilizam o SIGED, a fim de identificar melhores práticas e desafios comuns. Novos questionamentos podem surgir em relação à integração do SIGED com outras tecnologias emergentes, como a Inteligência Artificial (IA), que pode potencializar ainda mais a eficiência administrativa.

Referências

- [1]. Agência Nacional De Energia Elétrica. Manual De Gestão De Processos Organizacionais Da Aneel. 4. Ed. Brasília: Aneel, 2012
- [2]. Arquivo Nacional. Gestão De Documentos: Curso De Capacitação Para Os Integrantes Do Sistema De Gestão De Documentos De Arquivo - Siga. 2. Ed., Rev. E Ampl. Rio De Janeiro: Arquivo Nacional, 2019
- [3]. Association Of Business Process Management Professionals - Abpmp. Guia Para O Gerenciamento De Processos De Negócio Corpo Comum De Conhecimento - Bpm Cbok. Brasil: Abpmp, 2013
- [4]. Brasil, Lei Nº 8.159, De 8 De Janeiro De 1991. Dispõe Sobre A Política Nacional De Arquivos Públicos E Privados E Dá Outras Providências. Diário Oficial Da União: Seção 1, Brasília, Df, 9 Jan. 1991. Disponível Em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm. Acesso Em: 17 Set. 2024
- [5]. Chiavenato, Idalberto. Introdução À Teoria Geral Da Administração. 7. Ed. Rio De Janeiro: Elsevier, 2004.
- [6]. Gil, Antônio Carlos. Métodos E Técnicas De Pesquisa Social. 7 Ed. São Paulo: Atlas, 2024
- [7]. Gil, Antônio Carlos. Como Elaborar Projetos De Pesquisa. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2002
- [8]. Harrington, H. James. Aperfeiçoamento Processos Empresariais. São Paulo: Makron Books, 1993
- [9]. Junior, Cícero Caiçara. Sistemas Integrados De Gestão: E.R.P – Uma Abordagem Gerencial. 3. Ed. Rev. Atual. Curitiba: Ibpex, 2008
- [10]. Lacombe, Francisco José Masset. Administração: Princípios E Tendências. São Paulo: Saraiva, 2004.
- [11]. Lakatos, Eva Maria; Marconi, Marina De Andrade. Fundamentos De Metodologia Científica. 8 Ed. São Paulo: Atlas, 2017
- [12]. Matias-Pereira, José. Curso De Administração Pública: Foco Nas Instituições E Ações Governamentais. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2014
- [13]. Pegorini, Diana Gurgel. Redação E Gestão De Documentos. Curitiba: Intersaberes, 2022
- [14]. Silva, Leandro Costa Da. Gestão E Melhoria De Processos: Conceitos, Técnicas E Ferramentas. Rio De Janeiro: Brasport: Livros E Multimídia Ltda, 2015