



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Natália de Jesus Soares Negromonte

Rotinas administrativas e a profissão de Secretariado Executivo: um estudo de caso na Universidade Federal de Sergipe

São Cristóvão/SE
2025

Natália de Jesus Soares Negromonte

Rotinas administrativas e a profissão de Secretariado Executivo: um estudo de caso na Universidade Federal de Sergipe

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe (UFS) como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientador: Prof. Me. Augusto César Vieira dos Santos

São Cristóvão/SE
2025

Natália de Jesus Soares Negromonte

Rotinas administrativas e a profissão de Secretariado Executivo: um estudo de caso na Universidade Federal de Sergipe

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe (UFS) como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Aprovado em 16 de abril de 2025:

Prof. Me. Augusto César Vieira dos Santos
(Presidente/Orientador)

Profa. Dra. Martha Suzana Cabral Nunes
DCI

Abimael Magno do Ouro Filho
DSE

São Cristóvão/SE
2025

Dedico este trabalho à minha avó Maria, mulher que contribuiu para que eu me tornasse quem sou hoje. Sempre me incentivou a estudar desde os primeiros anos escolares e a buscar meus objetivos, com o intuito de me fortalecer durante o processo de construção da vida e do mundo.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por ser sempre meu ponto de apoio em todas as circunstâncias da vida. Sem Ele, não teria conseguido me tornar persistente durante a caminhada acadêmica.

Ao meu orientador Prof. Me. Augusto César Vieira dos Santos, por toda paciência e motivação ao longo do desenvolvimento deste trabalho, cujas brilhantes orientações contribuíram para o meu amadurecimento enquanto pessoa e estudante.

Aos professores do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe, que contribuíram para meu desenvolvimento profissional.

Aos meus amigos Gênisson e Elizandra, por sempre me motivarem a acreditar que conseguiria finalizar esse requisito para a obtenção do grau de Bacharel em Secretariado Executivo, e pelos longos e marcantes encontros em que compartilhamos excelentes momentos no ambiente de trabalho e acadêmico.

“Não importa o que aconteça, continue a nadar”
(Walter, Graham; Procurando Nemo, 2003).

RESUMO

O presente trabalho teve como objetivo central analisar as rotinas administrativas da secretaria do Programa de Pós-Graduação em Recursos Hídricos da Universidade Federal de Sergipe, com base na atuação do profissional de Secretariado Executivo, a fim de propor mudanças que promovam maior eficiência nos procedimentos e processos realizados semanalmente nesse setor. Para alcançar tal objetivo, foi realizado um levantamento bibliográfico com base em palavras-chave pertinentes ao tema, nos bancos de dados da Web of Science, SciELO e Google Acadêmico, com recorte temporal dos últimos dez anos. Além disso, realizou-se um levantamento documental de legislações relacionadas à profissão de Secretariado Executivo e às áreas afins. A abordagem metodológica do estudo é qualitativa, utilizando a técnica do estudo de caso, baseado na experiência da funcionária terceirizada do setor. Foi diagnosticada sobrecarga de atividades, e com base na descrição das rotinas administrativas, foram propostas melhorias para otimizar e priorizar as atividades ao longo da semana, conforme a disponibilidade institucional.

Palavras-chave: Atividades diárias; Dinâmica organizacional; Programa de Pós-Graduação em Recursos Hídricos.

ABSTRACT

The main objective of this study was to analyze the administrative routines of the secretariat of the Postgraduate Program in Water Resources at the Federal University of Sergipe, based on the role of the Executive Secretary, in order to propose changes that improve the efficiency of the procedures and processes carried out weekly in this department. To achieve this goal, a bibliographic survey was conducted using relevant keywords in the Web of Science, SciELO databases, and Google Scholar, with a publication timeframe of the last ten years. Additionally, a documentary analysis of legislation related to the Executive Secretary profession and related areas was performed. The methodological approach of the study is qualitative, using the case study technique based on the experience of the outsourced employee. An overload of activities was diagnosed, and based on the descriptions of the administrative routines, improvements were proposed to streamline and prioritize tasks throughout the week, in accordance with the institution's availability.

Keywords: Daily activities; Organizational dynamics; Graduate Program in Water Resources.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Fluxograma da rotina administrativa do PRORH/UFS.....	32
Figura 2 – Proposta de distribuição de tarefas.....	35
Figura 3 – Panorama das notícias cadastradas.....	37

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Localização dos campus da UFS por território sergipano.....	28
Quadro 2 – Atividades e suas características realizadas por funcionária no PRORH....	30

LISTA DE SIGLAS

BDTD – Biblioteca Digital de Teses e Dissertações

CESAD - Centro de Educação Superior a Distância

CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

FENASSEC - Federação Nacional de Secretárias e Secretários

PPG – Programa de Pós-Graduação

PRORH – Programa de Pós-Graduação em Recursos Hídricos

UFS - Universidade Federal de Sergipe

SUMÁRIO

Capítulo 1 – Introdução.....	13
1.1 Contextualização do tema.....	14
1.2 Problema do estudo.....	16
1.3 Objetivos.....	17
1.4 Justificativa.....	18
1.5 Metodologia.....	18
Capítulo 2 – Referencial Teórico.....	21
2.1 Contextualizando a profissão do Secretariado Executivo e suas concepções no mercado de trabalho.....	22
2.2 O papel da tecnologia para a eficiência do Secretariado Executivo.....	24
2.3 Secretariado Executivo e a Administração Pública.....	25
Capítulo 3 – Estudo de Caso na Universidade Federal de Sergipe.....	27
3.1 Caracterização do Programa de Pós-Graduação em Recursos Hídricos.....	28
3.2 Análise das rotinas administrativas no PRORH.....	29
3.3 Recomendações para a otimização das rotinas administrativas no PRORH.....	34
Capítulo 4 – Conclusão e recomendações para trabalhos futuros.....	39
Referências.....	42

CAPÍTULO 1 - INTRODUÇÃO

1.1 Contextualização do tema

A profissão de Secretariado Executivo foi regulamentada apenas na década de 1980, após muitas lutas, com a promulgação da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985, complementada pela Lei nº 9.261, de 11 de janeiro de 1996. Essa conquista fortaleceu a categoria, que fundou a primeira associação nacional, a Federação Nacional de Secretárias e Secretários (FENASSEC) (Lourenço; Cantarotti, 2010).

Segundo Paes *et al.* (2015), a atuação do profissional de Secretariado Executivo no mercado de trabalho tem se expandido, especialmente em empresas de consultoria, onde executam tarefas como organização de arquivos, gerenciamento de informações e rotinas, organização de eventos e assessoramento a profissionais. Portanto, torna-se evidente que o secretário precisa desenvolver suas rotinas diárias de forma eficiente para alcançar os objetivos do setor em que está inserido.

As rotinas administrativas são compostas pelas atividades diárias que o profissional desempenha, sendo interdependentes e sujeitas a alterações conforme a dinâmica do ambiente. Nesse sentido, a organização é essencial para o cumprimento de prazos e manutenção da ordem, evitando o acúmulo de demandas.

De acordo com Santos *et al.* (2022), as rotinas administrativas são a base da atuação do profissional de Secretariado Executivo, podendo contribuir diretamente para a gestão e a tomada de decisões no setor. Esses autores defendem que uma rotina bem estruturada auxilia o profissional no gerenciamento eficiente das atividades.

A organização é uma etapa que deve ser levada em consideração durante tais atividades, visto que irá auxiliar a manter um padrão organizacional das tarefas, possibilitando o cumprimento dos prazos fixados e, dessa forma, manter o setor organizado para fins de não acumular demandas para dias posteriores. Assim, pode-se dizer que as rotinas administrativas mantêm relações diretas com a organização, pois quando não há organização no setor as rotinas administrativas tendem a sofrer interferência à medida que uma tarefa não é realizada ou não é realizada em tempo hábil.

Assim, o papel do secretário executivo vai além da execução de tarefas: ele assume responsabilidades por processos contínuos que visam à eficiência organizacional, adaptando-se à realidade de cada ambiente de trabalho (SANTOS *et al.*, 2022).

Conforme Silva, Mott e Cantarotti (2021), a atuação profissional exige habilidades para lidar com problemas de diferentes complexidades. A capacidade de resolução de conflitos e adaptação demonstra eficiência e preparo técnico.

Embora não seja exigido conhecimento profundo de todos os setores da instituição, Santos *et al.* (2022) ressaltam a importância de uma visão abrangente, que favorece a tomada de decisões e a padronização de rotinas eficazes.

Tomando-se como base o que foi mencionado anteriormente sobre a profissão de Secretariado Executivo, a função deste profissional vai além do que está programado nas rotinas administrativas, uma vez que, além de desempenhar cada etapa constituinte das rotinas administrativas assume o papel de responsabilidade de todos os procedimentos e processos de forma contínua para que o objetivo final seja alcançado diariamente a partir da conclusão de cada rotina, de modo a satisfazer as necessidades da sociedade (Santos *et al.*, 2022). Assim, em cada ambiente de trabalho as rotinas administrativas podem apresentar uma dinâmica diferente pelo profissional de Secretariado Executivo.

Tal contexto dialoga com o que foi apontado por Silva, Mott e Cantarotti (2021), uma vez que testa as habilidades no exercício da profissão de Secretariado Executivo, desde aquelas de maiores ou menores complexidades. A partir do momento que este profissional consegue lidar com cada problema significa dizer que o mesmo está apto a apontar não somente a solução, mas também a desafiar-se e mostrar, na prática, a sua eficiência.

É importante destacar que o secretário executivo deve possuir um conhecimento amplo de todos os espaços que compõem o local em que desenvolve suas atividades. Nesse contexto, Santos *et al.* (2022) sublinham que, embora o profissional de secretariado, no desempenho de suas funções, deve ser abrangente nos conhecimentos de todas as áreas da empresa, o que de certo modo facilita o seu trabalho e decisões a serem tomadas, transformando rotinas que são desgastantes para a empresa e para o próprio trabalhador, produzindo padrões de qualidade e eficácia em todas as atividades que envolvam seus colaboradores.

Este estudo foi realizado no Programa de Pós-Graduação em Recursos Hídricos (PRORH) da Universidade Federal de Sergipe (UFS), com base na experiência da autora durante o Estágio Supervisionado na secretaria do programa. Criado em 2012 e sediado no prédio do Centro de Vivência, o PRORH é um programa voltado à área de engenharias, com atividades de ensino, pesquisa e extensão voltadas à gestão dos recursos hídricos.

Os profissionais dessa área apresentam uma visão ampla das questões relacionadas direta ou indiretamente acerca do recurso natural água e sua gestão como estratégia de articular o ensino, a pesquisa e a extensão em relação aos fenômenos investigados de problemas relevantes para o desenvolvimento dos recursos hídricos do

contexto social em que faz parte. Apesar do programa possuir o curso de Doutorado ativo, não há nenhuma tese defendida até o momento.

Em contrapartida, diferentes dissertações já foram defendidas e de acordo com a última avaliação da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), o PRORH possui conceito 4. Em relação ao quadro de profissionais vinculados no PRORH, o programa possui 17 docentes entre permanentes colaboradores, não possui servidor na secretaria, apenas uma funcionária terceirizada. Possui 15 alunos ativos no curso de Mestrado e 15 ativos no Doutorado, que é um curso novo, inaugurado em 2024. De acordo com as atas de defesa, constatou-se que o curso já formou 110 mestres.

As atividades da secretaria incluem atendimento a alunos e professores, atender e efetuar ligações telefônicas, gestão de sistemas internos, protocolo de documentos, elaboração de relatórios, organização de reuniões e arquivamento de documentos.

1.2 Problema do estudo

As atividades diárias inerentes nos setores da UFS apresentam demandas que nem sempre podem deixar de serem sanadas no mesmo dia em que são solicitadas para as unidades responsáveis por questões voltadas a prazos que, em determinadas situações, são curtos. Neste viés de pensamento, os setores que não demandam uma quantidade de funcionários condizentes com as solicitações do setor acaba gerando pendências no andamento das atividades, pois, em alguns casos, há apenas um/uma funcionário/a para arcar com toda a dinâmica do espaço em que desenvolve as atividades.

Partindo deste pressuposto, o problema deste estudo é o seguinte: De que maneira a atuação do profissional de Secretariado Executivo pode otimizar a eficiência dos procedimentos administrativos da secretaria do Programa de Pós-Graduação em Recursos Hídricos (PRORH) da Universidade Federal de Sergipe (UFS), considerando a sobrecarga de atividades e prazos exíguos?

Tal inquietação está diretamente relacionada ao gerenciamento das rotinas diárias no PRORH, uma vez que as demandas inerentes ao setor são atribuídas apenas a uma funcionária, a qual gera uma sobrecarga de atividades que, muitas das vezes, compromete o seu horário de expediente, principalmente em relação à execução das tarefas que necessitam de um prazo curto para sua realização.

1.3 Objetivos

Tomando-se como base essas explicações iniciais sobre o profissional de Secretariado Executivo e informações sobre o PRORH, o estudo em questão teve como objetivos:

Geral:

Analisar as rotinas da secretaria do PRORH a partir da atuação do profissional de Secretariado Executivo, visando propor melhorias que propiciem maior eficiência nos procedimentos administrativos.

Específicos:

- a) Mapear as atividades desenvolvidas no PRORH e suas relações com as rotinas administrativas.
- b) Desenhar o fluxograma das rotinas mapeadas e identificar pontos a serem otimizados para melhor eficiência dos procedimentos administrativos.
- c) Propor melhorias nas rotinas administrativas com base nos fluxos identificados.

1.4 Justificativa

A presente pesquisa se justifica pela oportunidade de aprofundar o conhecimento sobre as rotinas administrativas da secretaria do PRORH, a partir da atuação do profissional de Secretariado Executivo. A experiência da discente, que vivencia o cotidiano do setor, revela a importância de analisar e otimizar os processos administrativos para promover maior eficiência e eficácia.

A análise proposta visa identificar gargalos e oportunidades de melhoria nos procedimentos e processos da secretaria, com o objetivo de propor soluções práticas e inovadoras. A atuação do profissional de Secretariado Executivo, com sua visão sistêmica e habilidades de gestão, é fundamental para o sucesso dessa iniciativa.

Espera-se que os resultados desta pesquisa contribuam para aprimorar a organização e o fluxo de trabalho da secretaria do PRORH, resultando em maior produtividade, qualidade dos serviços prestados e satisfação dos *stakeholders*. Além disso, este estudo pode servir como referência para outras instituições que buscam otimizar suas rotinas administrativas e valorizar o papel do profissional de Secretariado Executivo.

1.5 Metodologia

Segundo Silva, Oliveira e Silva (2021), toda pesquisa científica deve partir da identificação de um problema específico, articulação de conceitos-chave e definição clara do objeto de investigação. A abordagem adotada neste estudo de caso é qualitativa, sem uso de dados estatísticos, com ênfase na compreensão dos fenômenos estudados.

O tipo de abordagem do estudo é de natureza qualitativa, uma vez que não houve representação de informações mediante dados estatísticos. Quanto a esse aspecto, a pesquisa qualitativa representa “muito mais do que uma mera análise estatística, descritiva, dos dados coletados durante o processo de investigação” (Silva; Oliveira; Silva, 2021, p. 79).

Foi realizado levantamento bibliográfico nos bancos de dados *Web of Science*, SciELO, Google Acadêmico e na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) da

Universidade Federal de Sergipe e nos Periódicos da CAPES. A busca foi guiada por palavras-chave relacionadas à área de Secretariado Executivo.

A busca ocorreu levando-se em consideração as palavras-chave que norteiam o estudo, com ênfase nos trabalhos voltados a área de Secretariado Executivo e afins. Por conseguinte, no levantamento documental foi feito um apanhado dos instrumentos legais que versam sobre os profissionais de Secretariado Executivo, a fim de promover o diálogo com a literatura.

O levantamento bibliográfico realizado nos diferentes bancos de dados foi fundamental para obtenção dos dados secundários até então produzidos em outras pesquisas e, assim, foram extraídos, a fim de serem discutidos acerca do objeto de estudo apresentado nesse estudo.

Para tanto, foi adotado como critério de inclusão, os artigos publicados no intervalo temporal dos últimos cinco anos, de acesso aberto e no idioma português e como critério de exclusão artigos publicados em inglês e espanhol, de acesso fechado e publicados e que não se enquadraram no recorte temporal estabelecido.

O estudo de caso único e a pesquisa participativa foram os métodos utilizados no estudo. De acordo com Silva, Oliveira e Silva (2021), o estudo de caso único consiste na construção de teoria de base indutiva à luz do empirismo de um estudo de caso único ou de forma mais abrangente, de mais estudos que compreendam mais casos. Nesse sentido, esse tipo de técnica permite inferir que não se trata de algo limitado.

O estudo de caso enquanto método de pesquisa é frequentemente utilizado em diferentes áreas do conhecimento, tais como: Psicologia, Sociologia, Ciência Política, Antropologia, Assistência Social, Administração, Educação, Enfermagem e Planejamento Comunitário. Isso se deve ao fato de que é possível realizar a investigação de um determinado fenômeno (Yin, 2010). Para fins deste estudo, foi adotado o conceito de estudo de caso proposto pelo referido autor.

Para Yin (2010), o estudo de caso parte do princípio da investigação de um fenômeno em sua profundidade, considerando seu contexto real, quando os limites e o contexto desse fenômeno não são tão evidentes, o que acaba determinado uma situação problema a ser solucionada.

Por outro lado, a pesquisa participativa está centrada na participação direta do sujeito enquanto produtor e detentor do conhecimento (Nascimento; Denardin; Quadros, 2024). Dessa forma, o que realmente interessa é a visão de mundo que o sujeito possui

acerca da sua realidade, assumindo o papel de difusor de conhecimento para as gerações futuras.

Para fins deste estudo, não houve a aplicação de instrumentos de coleta de dados primários, apenas foram considerados as pesquisas já existentes sobre a temática discutida. Vale salientar que desenvolvi o estudo no meu ambiente de trabalho que é a secretaria do PRORH, sendo que neste setor não há nenhum funcionário além de mim.

CAPÍTULO 2 - REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Contextualizando a profissão do Secretariado Executivo e suas concepções no mercado de trabalho

Na década de 1950, o profissional de Secretariado Executivo exercia funções consideradas secundárias, e seu potencial não era plenamente explorado pelas organizações. Com o passar dos anos, esse cenário mudou significativamente. O profissional passou a assumir novas atribuições administrativas e a integrar a estrutura organizacional com maior protagonismo (Barros, 2021).

No Brasil, a década de 1980 representou um marco significativo para a área de Secretariado Executivo, pois houve o reconhecimento legal da profissão em todo o país. Esse reconhecimento foi assegurado mediante a promulgação da Lei nº 7377, de 30 de setembro de 1985, complementada pela Lei nº. 9261, de 11 de janeiro 1996 (Lourenço; Cantarotti, 2010). Assim como outras profissões no mercado de trabalho são reconhecidas, os profissionais de Secretariado Executivo passaram a ter mais visibilidade no que se refere às oportunidades de se inserir no mercado de trabalho.

Na contemporaneidade, o perfil do secretário executivo foi ampliado, incorporando múltiplas funções, como gestor, consultor, empreendedor e assessor. Esse novo perfil exige competências técnicas, interpessoais e estratégicas, permitindo ao profissional atuar de maneira integrada nas organizações, para além das funções burocráticas e operacionais (Santos *et al.*, 2023).

Embora o regimento legal mencionado acima tenha sido considerado um marco no reconhecimento da profissão de Secretariado Executivo, Santos *et al.* (2023) destacam que as práticas profissionais desenvolvidas pelos secretariados executivos pelo menos até 2003 era voltado para o aspecto tecnicista, sendo necessário que as instituições de nível superior pudessem adentrar novos caminhos e apresentar outras possibilidades para que haja inovação e estabelecer o diferencial dos secretários executivos.

O exercício da profissão está cada vez mais relacionado à gestão organizacional, exigindo do secretário executivo habilidades adquiridas durante a formação acadêmica e aprimoradas na prática. Essas competências incluem desde conhecimentos em gestão até a capacidade de mediação entre setores da organização.

Santos *et al.* (2023) ainda acrescentam que o secretário executivo exerce a função de assessor diariamente a partir do arranjo de atividades que lhes são incumbidas, ao passo que possibilitam que estes percorram caminhos para elaborar o planejamento das

atividades da secretaria, mas que, por outro lado, com vistas a gestão organizacional, contribuindo para que haja o aproveitamento das suas habilidades intelectuais adquiridas durante a jornada acadêmica e ampliando seus conhecimentos à medida que estabelece relações com outras áreas do conhecimento. Os conhecimentos adquiridos, portanto, dão sustentação às habilidades de forma individual a cada um profissional da área. Muitas das vezes, esses conhecimentos prévios se tornam amplos na prática, uma vez que são colocados em ação e, assim, ocorre a potencialização do secretário executivo.

O trabalho do secretário mudou com o decorrer do tempo, se antes precisava exercer atividades operacionais, hoje assume uma posição estratégica e tática com maior autonomia e independência, tomando decisões. Outro aspecto que também modificou foi a divisão entre secretário júnior (iniciante), pleno (meio de carreira) e sênior (executivo) registrada na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) (Silva; Costa, 2021, p. 75739).

A multidisciplinaridade também é uma característica marcante da profissão, como aponta Terra (2024):

A multidisciplinaridade, ao promover a integração e colaboração entre diferentes áreas de conhecimento, permite que o profissional de secretariado tenha um desempenho multifacetado nas organizações. Este profissional tem experimentado uma evolução significativa nas últimas décadas, passando de funções administrativas tradicionais para uma posição estratégica essencial no funcionamento e sucesso das empresas. Em um ambiente corporativo dinâmico e competitivo, os secretários executivos não apenas gerenciam agendas e organizam eventos, mas também facilitam a comunicação interna, fornecem suporte à tomada de decisões e ajudam na implementação de estratégias organizacionais (Terra, 2024, p. 114).

Com base nas explanações mencionadas anteriormente, o secretário executivo exerce diferentes tarefas que engloba aquilo que lhe é exigido (organização, ser dinâmico, assíduo) sendo incorporado na sua rotina administrativa. Nas análises de Santos *et al.* (2022), o profissional de Secretariado Executivo deve ter, no mínimo, conhecimento das áreas (Administração, além do Secretariado Executivo) da empresa em que desempenha suas atividades, de modo a facilitar o desenvolvimento destas e evitar situações desgastantes para a empresa e para si mesmo, contribuindo para atingir a eficácia da rotina no ambiente de trabalho.

De acordo com Paes *et al.* (2015), o mercado de trabalho está cada vez mais exigente, priorizando profissionais qualificados com competências bem definidas. Nesse cenário competitivo, o secretário executivo deve demonstrar domínio técnico, capacidade de adaptação e perfil inovador.

2.2 O papel da tecnologia para a eficiência do Secretariado Executivo

O ritmo de evolução do mercado de trabalho está atrelado aos efeitos da globalização em qualquer que seja a área profissional. A globalização representa um fenômeno de conexão do conhecimento e desafiador para as diferentes profissões existentes na sociedade. Essa conexão é caracterizada pela agilidade que o profissional possui para conseguir alinhar as necessidades de todas as atividades inerentes ao seu ambiente de trabalho, englobando as demandas técnicas, uma vez que o mesmo é dependente das ferramentas tecnológicas para desenvolver parte ou a maioria das suas atividades. Segundo Terra (2024), nas últimas décadas houve um aumento significativo das competências tecnológicas exigidas dos profissionais de secretariado, o que os levou a ocupar posições mais estratégicas dentro das organizações. Atualmente, esses profissionais são considerados agentes ativos nos processos decisórios, com visão sistêmica e capacidade de análise crítica.

Para Santos (2023), a grosso modo, esse desafio coloca em evidência a dificuldade, em alguns casos, do profissional se inserir no mercado de trabalho, em face das constantes competições e seleção daqueles que estão mais preparados para assumir o posto de trabalho. Tal aspecto justifica-se pelo avanço das tecnologias e que os profissionais devem dominá-las para a condução de suas atividades. Quanto a esse aspecto, Terra (2024, p. 116) enaltece que:

as competências tecnológicas corroborando a ideia de que, na vida do profissional de secretariado, a tecnologia transcende o mero suporte. Ela se torna essencial para aumentar a produtividade, agilizar tarefas, aprimorar a interação entre equipes, garantir uma comunicação eficiente e facilitar a rápida resolução de problemas.

Ao mesmo tempo em que o domínio da tecnologia qualifica o profissional frente às atividades a serem desenvolvidas no setor de trabalho, por outro lado, gera desigualdade aos demais, já que parcialmente tendem a ficar de fora do mercado de trabalho por apresentar essa fragilidade. Esse cenário denota uma preparação melhor do profissional em relação a dominação da tecnologia no intuito de que prevaleça a competitividade e que o melhor adentre ao exercício da profissão.

De acordo com Polloni *et al.* (2023), no decorrer dos anos o perfil do secretário executivo assumiu uma dinâmica diferenciada, já que o papel desse profissional consistia basicamente em realizar tarefas como servir café, elaborar textos, realizar ligações

telefônicas, funções que fogem do que realmente cabe a referida profissão. Diante disso, disso, Polloni *et al.* (2023) observam que a atuação do secretário executivo extrapola funções tradicionais como atender ligações e redigir textos. Hoje, o profissional é responsável por gerir plataformas digitais, implementar sistemas organizacionais e dinamizar o fluxo de informações na empresa.

Além disso, o domínio de ferramentas tecnológicas e a capacidade de análise crítica permitem ao secretariado executivo automatizar e reduzir o tempo de movimentar os processos (emitir resposta para quem solicitou), reduzir trabalho e minimizar possíveis erros operacionais. Nesse contexto, a tecnologia não apenas automatiza processos, mas também promove a eficiência administrativa, conforme aponta Silva (2021, p. 36) “A presença do profissional de secretariado nas equipes administrativas contribui significativamente para a tomada de decisões mais rápidas e bem fundamentadas.”

2.3 Secretariado Executivo e a Administração Pública

O Secretariado Executivo passou a ser destaque pelo fato de ser considerada uma profissão de cunho estratégico no que se refere à Administração Pública. Na Administração Pública, o Secretariado Executivo passou a ocupar posição estratégica, contribuindo para a modernização e a eficiência dos processos institucionais. A atuação vai além da rotina administrativa tradicional, abrangendo funções que promovem transparência, agilidade e qualidade na gestão pública.

Conforme Costa e Almeida (2019), a eficiência está diretamente relacionada à gestão da informação e à organização de documentos e comunicações institucionais. O secretário executivo, nesse cenário, atua como elo entre setores e níveis hierárquicos, assegurando o fluxo contínuo e ágil de dados e decisões.

Este profissional, de modo geral, é incumbido de desenvolver atividades como organização de agendas, comunicação institucional, elaboração de documentos oficiais e apoio direto à tomada de decisões, de modo a dar sustentação ao planejamento elaborado para fins de organização internamente no local em que o mesmo está alocado. Sendo assim, no contexto da Administração Pública, essas funções ganham uma dimensão estratégica, pois envolvem o apoio a gestores públicos na formulação e execução de políticas governamentais voltadas para atender as necessidades de determinados grupos

sociais da sociedade (Oliveira, 2018). Nesse processo, deve prevalecer a somação de forças para que as políticas públicas não sejam apenas formuladas, mas sim executadas.

Por sua vez, nos diálogos inferidos por Souza (2020), a atuação do secretário executivo no setor público não deve se limitar apenas às atividades que lhes são postas enquanto profissional. Esta requer competências específicas como ética, discricção, domínio das normas da Administração Pública e conhecimento das ferramentas tecnológicas que possibilitam a desburocratização e agilidade nos processos internos, já que são aspectos inerentes as áreas do conhecimento que integram as Ciências Sociais Aplicadas.

Para além das atribuições mencionadas anteriormente, o papel deste profissional também se estende para a mediação entre o cidadão e o Estado, facilitando o acesso à informação e promovendo a cidadania mediante a identificação das informações divulgadas a sociedade, de modo a não configurar que são restritas. Além disso, o profissional de secretariado também atua como mediador entre o Estado e o cidadão, promovendo o acesso à informação e a cidadania. Pereira (2021, p. 25) corrobora essa visão ao afirmar que “o secretariado público atua como agente facilitador da comunicação institucional, reforçando os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.”

Capítulo 3 - Estudo de Caso na Universidade Federal de Sergipe

3.1 Caracterização do Programa de Pós-Graduação em Recursos Hídricos

A UFS é uma instituição pública de ensino superior, instituída fundação universidade Federal de Sergipe em 28 de fevereiro de 1967, por meio do Decreto-Lei nº. 269, de 28 de fevereiro de 1967 (Brasil, 1967). De acordo com Leite, Sousa e Costa (2023), a UFS surgiu a partir de seis outras faculdades. A década de 1920 em Sergipe foi marcada pela primeira tentativa de implantação da primeira Faculdade de Educação Superior, entretanto seu funcionamento ocorreu no ano de 1940 mediante a implantação da Faculdade de Ciência Econômica, a Faculdade de Química, a Faculdade de Direito, seguidas da criação da Faculdade Católica de Filosofia de Sergipe, a Escola de Serviço Social e a Faculdade de Ciências Médicas.

Segundo Oliveira (2022), além do campus sede em São Cristóvão, denominado Professor José Aloísio de Campos, a UFS conta com mais quatro campi localizados em diferentes territórios sergipanos, conforme apresenta o Quadro 1:

Quadro 1 – Localização dos campi da UFS por território sergipano.

CAMPUS	DENOMINAÇÃO	TERRITÓRIO SERGIPANO
Aracaju	Da Saúde Prof. João Cardoso do Nascimento Júnior	Aracaju
Itabaiana	Prof. Alberto Carvalho	Agreste Central
Lagarto	Prof. Antônio Garcia Filho	Centro Sul
Sertão	Campus do Sertão	Alto Sertão
Laranjeiras	Campus de Laranjeiras	Grande Aracaju

Fonte: Oliveira (2022).

Organização: A autora, 2024.

Além do ensino, pesquisa e extensão desenvolvidos nos campi de forma presencial, a UFS oferece oportunidades de cursos de graduação pelo Centro de Educação Superior a Distância (CESAD) por meio de vestibular interno, com predominância de cursos voltados para as licenciaturas, além de Bacharelado em Biblioteconomia e Administração Pública. As vagas são oferecidas em 13 polos distribuídos no estado, a saber: Arauá, Brejo Grande, Estância, Japarutuba, Lagarto, Poço Verde, Porto da Folha, São Domingos, Carira, Nossa Senhora das Dores, Nossa Senhora da Glória, Propriá e São Cristóvão (Oliveira, 2022).

Atualmente, a instituição conta com 106 opções de cursos de graduação ofertados nas modalidades presencial e a distância. Em relação a Pós-Graduação são 47 cursos de Mestrado Acadêmico, 11 mestrados profissionais, 23 cursos de Doutorado, 2 Especializações (*lato sensu*), 22 residências médicas e 7 residências multiprofissionais em saúde (UFS, 2024).

Dentre os Programas de Pós-Graduação (PPG), destaca-se o Programa de Pós-Graduação em Recursos Hídricos (PRORH), criado em agosto de 2012 e sediado no Polo de Gestão do Centro de Vivência da UFS, vem ganhando visibilidade nos âmbitos internacional e local. Com grande área nas engenharias, o PRORH promove atividades voltadas ao ensino, pesquisa básica e aplicada, priorizando a formação de profissionais capazes de lidar com questões relacionadas à gestão dos recursos hídricos (UFS, 2024).

Os profissionais dessa área apresentam uma visão ampla das questões relacionadas direta ou indiretamente acerca do recurso natural água e sua gestão como estratégia de articular o ensino, a pesquisa e a extensão em relação aos fenômenos investigados de problemas relevantes para o desenvolvimento dos recursos hídricos do contexto social em que faz parte.

Apesar do programa possuir o curso de Doutorado ativo, não há nenhuma tese defendida até o momento. Em contrapartida, diversas dissertações já foram defendidas. O PRORH apresenta crescente visibilidade nacional e internacional, sendo avaliado com conceito 4 pela CAPES.

Atualmente, conta com 17 docentes (entre permanentes e colaboradores), 15 alunos ativos no curso de Mestrado e 15 no Doutorado, este último iniciado em 2024. Até o momento, foram titulados 110 mestres, conforme dados das atas de defesa.

As principais atividades da secretaria incluem: atendimento a discentes e docentes; realização e recebimento de ligações telefônicas; gestão dos sistemas institucionais SIGAA e SEI; protocolo de documentos e processos; elaboração de relatórios; organização de reuniões; e arquivamento de documentos.

3.2 Análise das rotinas administrativas no PRORH

Quando se fala em rotinas administrativas, a grosso modo é uma expressão que está presente no dia a dia de um profissional que desenvolve atividades em um determinado setor em que está alocado. Tal definição se aplica ao profissional de

secretariado executivo, assim como de outras profissões que compõem o mercado de trabalho. As tarefas inerentes a cada profissão correspondem às atividades que são desenvolvidas e é comum que desempenhem relações com áreas afins.

É de suma importância que o secretário executivo, com base nas suas rotinas estabeleça um elo de comunicação administrativa, abrangendo diferentes procedimentos internos, como a gestão de documentos, correspondências e memorandos, além da confecção de atas de defesa com o objetivo de promover a integração e facilitar a troca de informações dentro da organização pertinente ao setor em que desenvolve suas atividades.

O papel do secretário executivo é central nesse processo, especialmente por sua proximidade com a alta direção a partir da hierarquia existente em qualquer empresa/setor, pois este profissional é responsável por gerenciar sistema e diversas formas de comunicação organizacional. Observado as competências, manter uma comunicação eficaz garante a eficiência operacional e a integração entre os diversos setores da empresa. Portanto, o secretário executivo deve estar constantemente atento como as informações são compartilhadas e geridas, contribuindo significativamente para a coesão e o funcionamento fluido da organização (Terra, 2024).

As rotinas administrativas são caracterizadas pelas diversas atividades realizadas nos setores da empresa. Assim, algumas tarefas são comuns de um PPG para outro, mas podem se diferenciar de acordo com a dinâmica interna, uma vez que o setor pode apresentar situação problema que não é verificada em outros. O Quadro 2 mostra algumas das atividades desenvolvidas no PRORH da UFS.

As rotinas administrativas compreendem o conjunto de tarefas realizadas regularmente pelos profissionais nos setores em que atuam. No contexto do PRORH, essas rotinas são executadas por uma única funcionária terceirizada, que assume responsabilidades múltiplas e complexas, resultando em sobrecarga de trabalho. Destacamos as atividades no Quadro 2.

Quadro 2 – Atividades e suas características realizadas pela funcionária no PRORH.

ATIVIDADE	DESCRIÇÃO
Atendimento a alunos e professores	Realizado presencialmente de segunda a sexta-feira, nos turnos matutino e vespertino, das 8h às 17h. Pode ser comprometido por problemas estruturais, como quedas de internet.

Atendimento telefônico	Em relação a esse item, ocorre sem frequência regular, visto que o atendimento presencial é predominante.
Acesso e manutenção de sistemas	Para garantir a efetividade de acesso aos sistemas internos da UFS como o Sistema Integrado de Gestão e Atividades Acadêmicas (SIGAA) e o Sistema Eletrônico de Informações (SEI). O SIGAA representa o sistema universal da UFS, pois é por meio dele que é realizado a matrícula institucional dos discentes e em disciplinas, cadastro de bancas de exame de qualificação e defesas, nas modalidades de Mestrado e Doutorado. Por sua vez, o SEI é responsável pelo cadastro de processos, envio de ofícios e memorandos com tramitações internas entre os distintos setores da UFS.
Protocolo de documentos e processos	Realizado via SEI, contemplando solicitações, captação de recursos, correção de documentos, cadastro de editais, solicitações diversas, entre outros.
Arquivamento de documentos	Feito eletronicamente no computador da secretaria e armazenado em drive virtual.

Fonte: A autora, 2024.

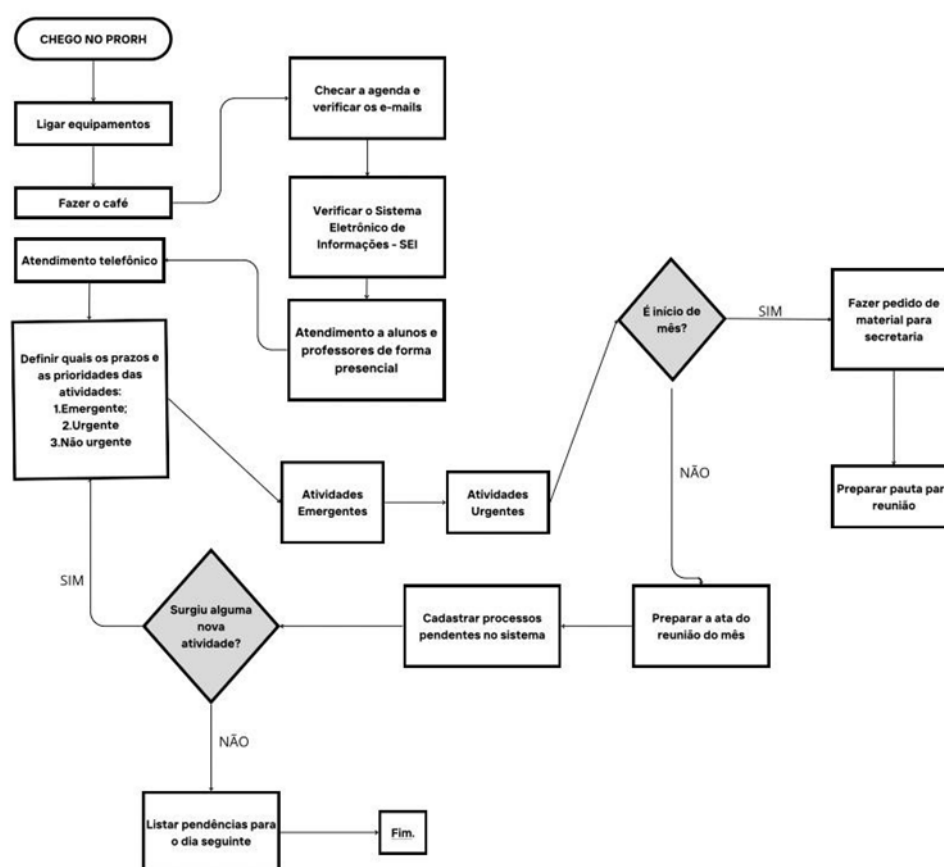
No PRORH, a situação problema assenta-se no gerenciamento das rotinas diárias. O setor é composto por uma única funcionária terceirizada, a qual fica responsável por todas as demandas que são apresentadas no setor durante o seu expediente, gerando uma sobrecarga de tarefas inerentes ao espaço em que está alocada. Nesse interim, é imprescindível salientar que, em determinados épocas do ano (outubro, novembro, dezembro), principalmente nos momentos de seleção dos cursos de Mestrado e Doutorado e na fase de matrícula institucional que ocorre em fevereiro, são os períodos mais frequentes em que os candidatos tendem a buscar informações no PRORH referente às dúvidas do edital, bem como sobre a documentação necessária para fins dessa matrícula.

Durante esse período de maior demanda (como seleções e matrículas), há um acúmulo de atividades que intensifica o ritmo de trabalho. Ademais, observa-se a possibilidade de desvio de função, uma vez que a funcionária executa tarefas que, por vezes, extrapolam sua formação. Silva e Costa (2021) apontam que o desvio de função é comum nas organizações, embora ilegal, decorrente do desconhecimento das competências específicas dos profissionais de secretariado:

o desvio de função nas organizações pode ser atribuído quando o secretário realiza função não prevista na sua formação. Considera-se que a falta de conhecimento das empresas sobre as competências secretariais (conhecimentos, habilidades e atitudes) são aspectos promulgadores da referida situação. Apesar de ser proibido por lei, com responsabilização da empresa que delega outras atividades não condizentes com o cargo e não relacionadas a profissão, é considerado comum nas organizações (Silva; Costa, 2021, p. 75744).

Assim como em outros Programas de Pós-Graduação da UFS, o PRORH possui a seguinte estrutura interna (Figura 1).

Figura 1- Fluxograma da Rotina Administrativa do PRORH/UFS.



Fonte: A autora, 2024.

Com base nas etapas mencionadas acima em relação à rotina administrativa do PRORH, a etapa inicial consiste na chegada ao setor. A partir daí, os equipamentos eletrônicos são ligados, e os e-mail do PRORH conferidos. No caso dos e-mails identificados, é realizado o devido encaminhamento para o destinatário. Após essa etapa, é verificado o sistema eletrônico de informações para visualizar os processos que deram

entrada. Ao longo do dia, demandas urgentes são priorizadas, e as demais são listadas para execução posterior. Ao fim do expediente, são organizadas as pendências para o dia seguinte.

Quanto ao atendimento a discentes e docentes, ocorre durante todo o dia sem horário específico e de forma presencial. Em alguns casos, é comum resolver situações de discentes mediante ligação telefônica, quando o/a mesmo/a não tem condições de comparecer presencialmente no setor. Há uma tentativa de priorizar as demandas urgentes e emergentes, tendo em vista que posso priorizar uma demanda como urgente e aparecer outra situação para resolver de forma inesperada.

A cada início de mês é feita a solicitação de material até o quinto dia útil e ao longo dos outros dias do mês é realizada a pauta das reuniões, da qual eu secretário para realizar a ata dessa reunião e quando a ata é confeccionada dá-se seguimento as demandas que foram pontudas pelo colegiado. E quando não surge novas atividades no dia me dedico a cadastrar processos que se encontram com pendências no sistema. Por fim, no mesmo dia, listo as pendências para o dia seguinte.

Silva (2018) destaca que a padronização das rotinas administrativas é essencial para garantir a eficácia dos processos organizacionais, contribuindo para a identificação rápida de intercorrências e a melhoria contínua dos serviços. O gerenciamento da rotina diária é pautado na padronização das atividades no setor é um fator crucial para garantir a eficácia de toda e qualquer rotina de uma organização, de forma a sistematizar e estruturar para que as intercorrências, caso surjam, sejam de fácil identificação e, conseqüentemente, de resoluções simples. Nesses termos, é perceptível afirmar que a padronização dos processos constitui num utensílio importante para o gerenciamento da rotina diária e para a efetividade dos objetivos em relação as metas planejadas e a melhoria na qualidade do serviço ofertado.

Segundo Santos *et al.* (2022), a gestão organizacional deve ser estruturada de forma a garantir o cumprimento das metas estabelecidas e proporcionar um ambiente de trabalho eficiente. A gestão organizacional deve ser vista como uma referência para a sustentação de seus modelos, contribuindo para a efetivação das tarefas, metas e objetivos traçados, com o alcance das metas positivas e satisfatórias para a empresa. Algumas empresas adotam a estrutura organizacional no formato matriz, mas é considerada imprópria para dotar as organizações nos aspectos de agilidade, mobilidade, inovação e mudanças essenciais para suportar novas ameaças e oportunidades à medida que ocorra mudanças intensas, em que se faz necessários novos aprendizados para operar o sistema.

Oliveira (2022) complementa que a utilização de fluxogramas auxilia na visualização das tarefas e na otimização dos procedimentos administrativos. Os métodos administrativos norteiam as organizações e evidencia-se que há diferentes formas de se aprender e executar as tarefas intrínsecas aos departamentos, na qual os chefes estabelecem seleção com o intuito de que os processos de suas atividades sejam repassados para os funcionários. Ainda segundo o pensamento da autora acima, as tarefas são representadas de imagem, denominada de fluxograma. A utilização do fluxograma permite esquematizar as tarefas a serem realizadas e as relações entre uma e outra.

3.3 Recomendações para a otimização das rotinas administrativas no PRORH

Recomenda-se a divisão da secretaria por cursos (Mestrado e Doutorado), com designação específica de profissionais para cada um. Essa medida visa reduzir a sobrecarga e possibilitar o planejamento e a execução adequados das atividades.

As atividades matutinas devem priorizar o atendimento ao público (alunos e professores), especialmente em períodos de seleção. No turno vespertino, recomenda-se o foco nas demandas internas e no processamento das solicitações recebidas.

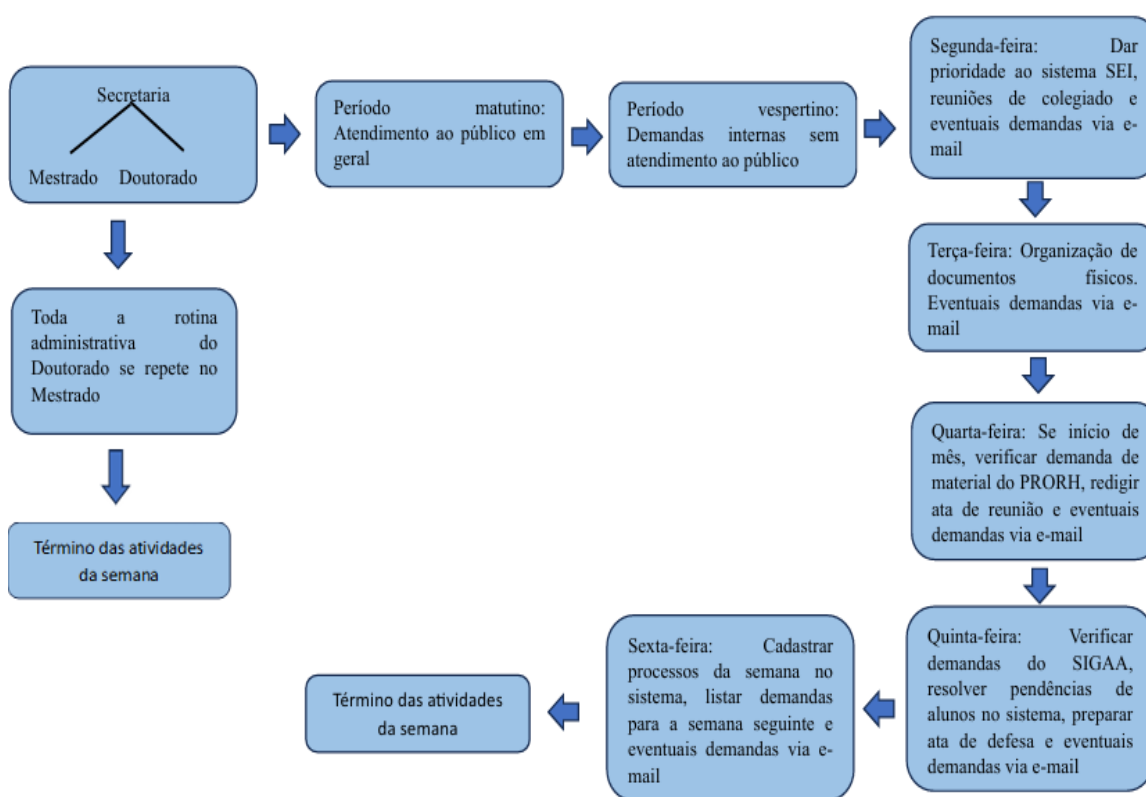
A seguir, apresenta-se uma sugestão de organização semanal, esquematizado na Figura 2:

- Segunda-feira: priorização de processos no SEI, realização de reuniões do colegiado e atendimento por e-mail.
- Terça-feira: organização de documentos físicos (atas, bolsas, registros), arquivamento e atendimento por e-mail.
- Quarta-feira: diagnóstico de materiais e solicitação de insumos; elaboração de atas.
- Quinta-feira: gestão do SIGAA (bancas, histórico, consolidação de atividades) e confecção de atas.
- Sexta-feira: cadastro de processos diversos e planejamento da semana seguinte.

Essas recomendações visam padronizar a rotina, otimizar o tempo e melhorar a qualidade do atendimento, minimizando o impacto da sobrecarga de trabalho sobre a funcionária responsável.

No PRORH, a rotina administrativa está baseada na organização das atividades que são desenvolvidas no decorrer da semana. Nesse sentido, para cada dia da semana há atividades que lhe é específica, conforme mostra a Figura 2. Mas havendo a necessidade pela chefia, o cronograma semanal de atividades pode sofrer alterações. Quando esse tipo de situação ocorre a divulgação é feita via e-mail para discentes e docentes vinculados ao Programa, além do *site* oficial. Com base na análise das rotinas administrativas, propõe-se a organização semanal das tarefas por turnos e dias da semana, conforme demonstrado na Figura 2.

Figura 2 – Proposta de distribuição de tarefas.



Fonte: A autora, 2025.

A proposta para melhorias das rotinas administrativas do PRORH, com base na análise feita foi dividir a secretaria para os cursos de Mestrado e Doutorado, onde cada PPG teria a sua funcionária responsável e de acordo com as rotinas diárias e a funcionalidade da UFS, os PPGs apresentam funcionários terceirizados, no qual são orientadas a seguir as atividades fixadas para cada dia da semana, a fim de garantir o planejamento estabelecido internamente e que haja maior produtividade.

Considerando que as atividades são planejadas a partir dos turnos matutino e vespertino, no primeiro caso, as ações estão centradas para atendimento do público (professores, alunos) em relação aos dois cursos mencionados no parágrafo anterior. Assim, é possível receber demandas, tirar dúvidas de alunos e receber documentações. Vale salientar que tais ações são mais frequentes no período em que ocorrem as seleções de Mestrado e Doutorado. Já no turno vespertino, os horários são destinados para solucionar demandas internas e sem atendimento ao público. Tais demandas correspondem aquelas apresentadas pelo corpo docente e discente do PRORH, principalmente dos discentes, tendo em vista o que foi recebido à medida que é realizado atendimento ao público, seja pessoalmente, via e-mail ou telefone.

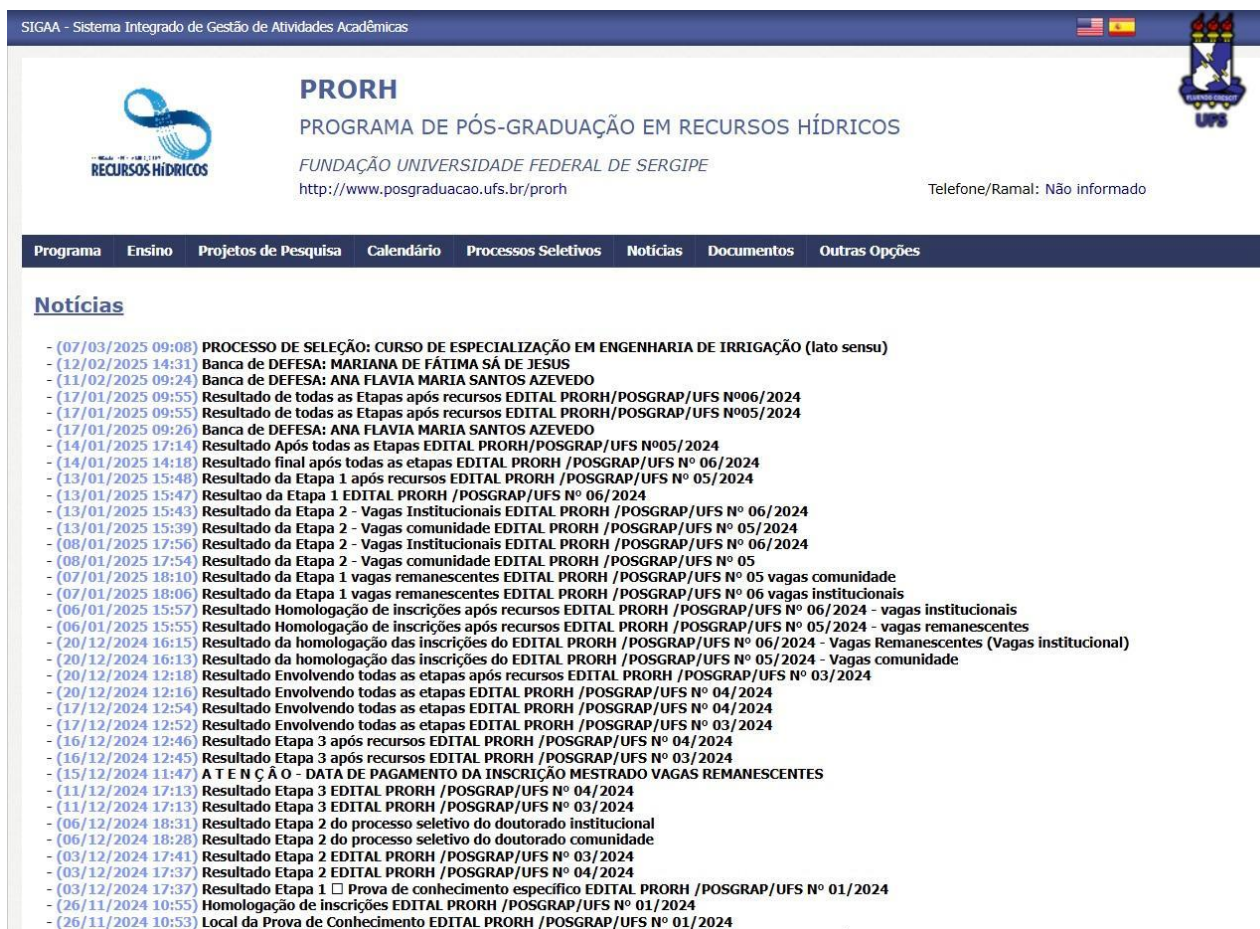
Tomando-se como base os dias da semana de funcionamento da secretaria do PRORH, na segunda-feira é dado prioridade ao SEI, sistema basicamente de processos internos, em que são tramitados solicitações, pedidos, entrada nos processos de diploma, de recursos, alterações em documentos de alunos. É nesse dia da semana que é dado prioridade as reuniões de colegiado, sendo estabelecido à segunda-feira para que esse tipo de reunião acontecesse, mas atualmente não possui um dia fixo no calendário, sendo que pode ocorrer em outro dia da semana e horário, a depender da disponibilidade do corpo docente e dos representantes de turma. Por fim, são deliberadas demandas via e-mail, sendo está a forma de comunicação com os discentes durante à tarde.

Por sua vez, nas terças-feiras é realizada a organização dos documentos físicos, como por exemplo, atas de defesas de dissertações e teses e de reuniões, bem como documentos de bolsas de alunos que chegam na secretaria e são arquivados de alguma forma, além de demanda via e-mail.

Na quarta-feira, sendo a primeira do mês, é priorizado a verificação de demanda de material para a secretaria, já que o sistema abre durante os cinco primeiros dias do mês. Assim, é feito um diagnóstico no setor, a fim de identificar quais são os materiais que faltam e poder fazer o pedido. Ademais, é neste dia que as atas das reuniões ocorridas na segunda-feira são redigidas e atendendo demandas via e-mail.

O horário da tarde das quintas-feiras é destinado a verificar as demandas do SIGAA, em que são cadastradas as bancas do Exame de Qualificação e Defesa de Dissertações e Teses (Figura 3), alteração de documento de discente, inclusão de atividade no histórico, consolidação dessas atividades que, em alguns casos, estão em aberto, priorizando-se a confecção de atas de defesa, caso seja período de apresentação da pesquisa dos alunos e respondendo demandas via e-mail.

Figura 3 – Panorama das notícias cadastradas.



SIGAA - Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas

PRORH
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM RECURSOS HÍDRICOS
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
http://www.posgraduacao.ufs.br/prorh

Telefone/Ramal: Não informado

Programa Ensino Projetos de Pesquisa Calendário Processos Seletivos **Notícias** Documentos Outras Opções

Notícias

- (07/03/2025 09:08) PROCESSO DE SELEÇÃO: CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM ENGENHARIA DE IRRIGAÇÃO (lato sensu)
- (12/02/2025 14:31) Banca de DEFESA: MARIANA DE FÁTIMA SÁ DE JESUS
- (11/02/2025 09:24) Banca de DEFESA: ANA FLAVIA MARIA SANTOS AZEVEDO
- (17/01/2025 09:55) Resultado de todas as Etapas após recursos EDITAL PRORH/POSGRAP/UFES Nº06/2024
- (17/01/2025 09:55) Resultado de todas as Etapas após recursos EDITAL PRORH/POSGRAP/UFES Nº05/2024
- (17/01/2025 09:26) Banca de DEFESA: ANA FLAVIA MARIA SANTOS AZEVEDO
- (14/01/2025 17:14) Resultado Após todas as Etapas EDITAL PRORH/POSGRAP/UFES Nº05/2024
- (14/01/2025 14:18) Resultado final após todas as etapas EDITAL PRORH /POSGRAP/UFES Nº 06/2024
- (13/01/2025 15:48) Resultado da Etapa 1 após recursos EDITAL PRORH /POSGRAP/UFES Nº 05/2024
- (13/01/2025 15:47) Resultado da Etapa 1 EDITAL PRORH /POSGRAP/UFES Nº 06/2024
- (13/01/2025 15:43) Resultado da Etapa 2 - Vagas Institucionais EDITAL PRORH /POSGRAP/UFES Nº 06/2024
- (13/01/2025 15:39) Resultado da Etapa 2 - Vagas comunidade EDITAL PRORH /POSGRAP/UFES Nº 05/2024
- (08/01/2025 17:56) Resultado da Etapa 2 - Vagas Institucionais EDITAL PRORH /POSGRAP/UFES Nº 06/2024
- (08/01/2025 17:54) Resultado da Etapa 2 - Vagas comunidade EDITAL PRORH /POSGRAP/UFES Nº 05
- (07/01/2025 18:10) Resultado da Etapa 1 vagas remanescentes EDITAL PRORH /POSGRAP/UFES Nº 05 vagas comunidade
- (07/01/2025 18:06) Resultado da Etapa 1 vagas remanescentes EDITAL PRORH /POSGRAP/UFES Nº 06 vagas institucionais
- (06/01/2025 15:57) Resultado Homologação de inscrições após recursos EDITAL PRORH /POSGRAP/UFES Nº 06/2024 - vagas institucionais
- (06/01/2025 15:55) Resultado Homologação de inscrições após recursos EDITAL PRORH /POSGRAP/UFES Nº 05/2024 - vagas remanescentes
- (20/12/2024 16:15) Resultado da homologação das inscrições do EDITAL PRORH /POSGRAP/UFES Nº 06/2024 - Vagas Remanescentes (Vagas institucional)
- (20/12/2024 16:13) Resultado da homologação das inscrições do EDITAL PRORH /POSGRAP/UFES Nº 05/2024 - Vagas comunidade
- (20/12/2024 12:18) Resultado Envolvendo todas as etapas após recursos EDITAL PRORH /POSGRAP/UFES Nº 03/2024
- (20/12/2024 12:16) Resultado Envolvendo todas as etapas EDITAL PRORH /POSGRAP/UFES Nº 04/2024
- (17/12/2024 12:54) Resultado Envolvendo todas as etapas EDITAL PRORH /POSGRAP/UFES Nº 04/2024
- (17/12/2024 12:52) Resultado Envolvendo todas as etapas EDITAL PRORH /POSGRAP/UFES Nº 03/2024
- (16/12/2024 12:46) Resultado Etapa 3 após recursos EDITAL PRORH /POSGRAP/UFES Nº 04/2024
- (16/12/2024 12:45) Resultado Etapa 3 após recursos EDITAL PRORH /POSGRAP/UFES Nº 03/2024
- (15/12/2024 11:47) A T E N Ç Ã O - DATA DE PAGAMENTO DA INSCRIÇÃO MESTRADO VAGAS REMANESCENTES
- (11/12/2024 17:13) Resultado Etapa 3 EDITAL PRORH /POSGRAP/UFES Nº 04/2024
- (11/12/2024 17:13) Resultado Etapa 3 EDITAL PRORH /POSGRAP/UFES Nº 03/2024
- (06/12/2024 18:31) Resultado Etapa 2 do processo seletivo do doutorado institucional
- (06/12/2024 18:28) Resultado Etapa 2 do processo seletivo do doutorado comunidade
- (03/12/2024 17:41) Resultado Etapa 2 EDITAL PRORH /POSGRAP/UFES Nº 03/2024
- (03/12/2024 17:37) Resultado Etapa 2 EDITAL PRORH /POSGRAP/UFES Nº 04/2024
- (03/12/2024 17:37) Resultado Etapa 1 Prova de conhecimento específico EDITAL PRORH /POSGRAP/UFES Nº 01/2024
- (26/11/2024 10:55) Homologação de inscrições EDITAL PRORH /POSGRAP/UFES Nº 01/2024
- (26/11/2024 10:53) Local da Prova de Conhecimento EDITAL PRORH /POSGRAP/UFES Nº 01/2024

Fonte: https://www.sigaa.ufs.br/sigaa/public/programa/noticias.jsf?lc=pt_BR&id=737.

O intuito é deixar os usuários cientes do que vem sendo realizado internamente no PRORH, dando clareza e ciência a comunidade acadêmica mediante a divulgação das informações no *site* oficial do Programa, tendo como objetivo deixar o leitor assíduo acerca da consulta da informação que deseja ter conhecimento. A preocupação de divulgar as ações após o cadastramento da informação no banco de dados do PRORH assegura o compromisso com os discentes, docentes e comunidade acadêmica em geral.

Por conseguinte, na sexta-feira são cadastrados os processos da semana das solicitações que foram feitas por e-mail referente a diploma, ajuda de custo pelo PROAP ou requisições de uma forma geral e listar demandas para a semana seguinte, já organizando nos dias estabelecidos.

Diante de arcabouço de atividades apresentadas anteriormente, se referem a sugestões, mas que para serem acatadas necessitariam dessa organização de atividades na rotina administrativa do secretário executivo, já que uma secretária responsável por duas

secretarias se torna complexo no sentido de conseguir padronizar uma rotina, sendo necessário uma divisão na rotina das secretarias para que haja um equilíbrio de atividades, a fim de não gerar sobrecarga de demandas concentradas em um profissional apenas.

Capítulo 4 – Considerações Finais

A atuação do profissional de Secretariado Executivo é essencial para garantir a eficiência e a eficácia nos processos administrativos de organizações públicas e privadas. Ao longo deste estudo, verificou-se que este profissional exerce papel estratégico na organização, planejamento e execução das rotinas administrativas, promovendo a otimização de tempo, recursos e fluxos de trabalho.

O estudo de caso realizado na secretaria do Programa de Pós-Graduação em Recursos Hídricos (PRORH) da Universidade Federal de Sergipe revelou que a sobrecarga de atividades atribuídas a uma única funcionária compromete significativamente a dinâmica e a qualidade dos serviços prestados. A ausência de divisão de tarefas e a falta de padronização nos processos são fatores que impactam negativamente na produtividade e no bem-estar da profissional envolvida.

A partir da problemática encontrada verificou-se que a rotina administrativa é uma função que cabe ao secretário é fundamental para manter a organização de qualquer espaço dentro de uma empresa ou espaço mais amplo. Quando se adota uma rotina administrativa é justamente como uma forma de manter a equidade das atividades diárias ao setor e, ao mesmo tempo, atinge o nível organizacional. Além disso, é imprescindível observar o número de demandas e o quantitativo de funcionários para satisfazer as necessidades do setor, tendo em vista a sobrecarga de trabalho acumulado executado por mim sozinha no setor.

Diante disso, a proposta apresentada no presente trabalho inclui a contratação de um novo funcionário, possibilitando a separação das demandas do Mestrado e do Doutorado, além da organização das tarefas por turnos e dias da semana. Essa divisão permitiria maior controle, fluidez e acompanhamento das atividades desenvolvidas, promovendo um ambiente de trabalho mais equilibrado e eficaz. Com essa intervenção, o serviço administrativo realizado é otimizado, não causando confusão entre as demandas correspondentes a cada curso e do dia a ser realizada.

Apesar de a proposta já ter sido anteriormente sugerida pela funcionária responsável, ela não foi acatada pela administração superior da instituição, sob a justificativa de indisponibilidade orçamentária. Essa negativa reflete um problema estrutural enfrentado por muitas instituições públicas, que lidam com déficit de pessoal e excesso de demandas em seus setores administrativos.

A UFS, assim como outras universidades federais, enfrenta desafios relacionados à gestão de pessoal, o que afeta diretamente a execução das rotinas administrativas. A

sobrecarga de trabalho, em longo prazo, pode acarretar prejuízos tanto à instituição quanto à saúde física e emocional dos profissionais envolvidos.

A UFS sofre com a carência de pessoal, gerando acúmulo de atividades para muitos funcionários que lidam sozinhos com as rotinas dos setores de lotação e que, em alguns casos, não conseguindo concluir as atividades definidas para cada dia da semana.

Portanto, espera-se que este estudo contribua para fomentar reflexões e futuras pesquisas acerca da valorização e da estruturação adequada do trabalho do profissional de Secretariado Executivo no serviço público. A adoção de medidas que envolvam planejamento estratégico, gestão de pessoas e investimento em infraestrutura é fundamental para garantir a eficiência administrativa e a qualidade dos serviços oferecidos à comunidade acadêmica.

Sugere-se, ainda, que pesquisas futuras explorem o uso de ferramentas digitais de automação, como plataformas de gestão de tarefas, sistemas integrados e inteligência artificial, visando à modernização e à desburocratização das rotinas no âmbito das secretarias acadêmicas.

REFERÊNCIAS

BARROS, Y. C. Competências dos profissionais de secretariado executivo no mercado globalizado: uma análise a partir do linkedin, 2021, 63p. **Trabalho de Conclusão de Curso** (Bacharelado em Secretariado Executivo) – Universidade Federal da Bahia, Salvador.

BRASIL. **Decreto-Lei nº 269, de 28 de fevereiro de 1967**. Autoriza o Poder Executivo a instituir a Fundação Universidade Federal de Sergipe e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/1965-1988/del0269.htm. Acesso em: 01 nov. 2024.

BRASIL. **Lei nº. 9261, de 11 de janeiro de 1996**. 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. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19261.htm. Acesso em: 29 de jan. de 2025.

BRASIL. **Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985**. Dispõe sobre o exercício da profissão de secretário, e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/17377.htm. Acesso em: 29 de jan. de 2025.

COSTA, R. A.; ALMEIDA, T. M. Eficiência administrativa e o papel do secretariado executivo nas organizações. **Revista Gestão e Desenvolvimento**, v. 17, n.1, p. 55-68, 2019.

LOURENCO, F. M. A.; CANTAROTTI, A. A prática do conhecimento do profissional de secretariado executivo na organização de arquivos: um estudo de caso. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 111-138, jan./jun. 2010.

NASCIMENTO, E. C.; DENARDIN, V. F.; QUADROS, D. A. Pesquisa-Ação, Pesquisa participante e investigação-ação participativa: semelhanças e diferenças. **Acta Scientiarum. Human and Social Sciences**, v. 46, n. 3, p. 1-12, 2024.

OLIVEIRA, M. A. O papel estratégico do secretariado executivo na gestão pública. **Revista Brasileira de Administração Pública**, v. 52, n. 3, p. 102-119, 2018.

OLIVEIRA, S. M. A. Administração Pública e diretrizes curriculares da educação ambiental: processos de ambientalização na Universidade Federal de Sergipe, 2022, 208f. **Dissertação** (Mestrado em Desenvolvimento e Meio Ambiente) – Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento e Meio Ambiente, Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão.

OLIVEIRA, A. V. Fluxogramas em processos administrativos: estudo de caso em uma pequena empresa de terraplanagem, 2022, 34p. **Trabalho de Conclusão de Curso** (Bacharelado em Administração) - Escola de Direto, Negócios e Comunicação, da Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia.

PAES, R. V. O.; ANTUNES, C. K. S.; SANTIAGO, C. S.; ZWIERZIKOWSKI, M. R. Novas formas de atuação do profissional de secretariado executivo. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 6, n. 1, p 99-125, jan./abr. 2015.

- PEREIRA, C. R. Comunicação e cidadania: o secretariado na era digital da administração pública. **Revista Gestão Pública em Foco**, v. 9, n. 1, p. 45-60, 2021.
- POLLONI, A.; BARDICHI, A. P. S.; SILVA, C. G.; MERCALDI, H. S. M. M.; SANTOS JUNIOR, J. O.; SILVA, R. C. Ferramentas digitais na rotina do profissional de secretariado. **Plural – Revista Acadêmica**, v. 2, n. 3, p. 1-16, 2023.
- LEITE, F. S.; SOUSA, I. F.; COSTA, J. S. F. Agenda ambiental na Administração Pública: uma análise da adesão da UFS às diretrizes propostas pela A3P. **Revista Brasileira de Desenvolvimento e Meio Ambiente**, v. 11, n. 2, p. 86-98, 2023.
- MULLER, R. O que faz um profissional de secretariado executivo? A construção identitária de um perfil profissional. **Revista SCRIBES**, Viçosa, v. 2, n. 1, p. 104-1127, 2021.
- SANTOS, M. V. O profissional de secretariado e a situação de empregabilidade no Brasil durante e após a pandemia da COVID-19, 2023, 116p. **Trabalho de Conclusão de Curso** (Bacharelado em Secretariado Executivo) – Departamento de Secretariado Executivo, Universidade Federal de Sergipe.
- SANTOS, A. M.; ESQUIAVANR, A. S.; MENDES, D.; FREIBERGER, R. L. O secretariado executivo no âmbito da gestão organizacional – visão atual. **Brazilian Journal of Development**, Curitiba, v. 8, n. 2, p. 15009-15023, 2022.
- SANTOS, C. F.; MACENO, E. T.; ROCHA, C. M.; BILERT, V. S. S.; CROTTI, K. Para além da assessoria executiva: um estudo sobre a atuação do secretário executivo. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 14, n. 6, p. 10109-10138, 2023.
- SILVA, V. A. R.; MOTT, A. M. B. Q.; CANTAROTTI, A. Assistente ou secretário executivo? Um estudo de caso sobre assessorias complexas. **Revista Connection Scientific Journal**, v. 4, n. 1, p. 52-67, 2021.
- SILVA, G. O.; OLIVEIRA, G. S.; SILVA, M. M. Estudo de caso único: uma estratégia de pesquisa. **Revista Prisma**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 1, p. 78-90, 2021.
- SILVA, L. C. Secretariado estratégico: inovação e eficiência nos processos administrativos. **Revista Brasileira de Secretariado**, v. 22, n. 3, p. 88-104, 2021.
- SILVA, M. S. O gerenciamento da rotina do dia a dia como ferramenta da gestão de qualidade: uma proposta de melhoria em uma operadora de saúde suplementar, 2018, 67p. **Trabalho de Conclusão de Curso** (Bacharelado em Secretariado Executivo) – Departamento de Secretariado Executivo, Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão.
- SILVA, A. C. B. R.; COSTA, E. P. P. O profissional de secretariado executivo e o desvio de função. **Brazilian Journal of Development**, Curitiba, v. 7, n. 8, p.75737-75755, 2021.

SOUZA, L. F. Competências essenciais do profissional de secretariado no setor público. **Cadernos de Administração**, v. 15, n. 2, p. 67-78, 2020.

TERRA, P. M. M. **O papel do secretariado executivo nas organizações**: um estudo de caso, v. 3, p. 112-130, 2024.

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