



ADMINISTRAÇÃO:

Gestão, empreendedorismo e marketing

Elói Martins Senhoras
(Organizador)



ADMINISTRAÇÃO:

Gestão, empreendedorismo e marketing

Elói Martins Senhoras
(Organizador)

Editora chefe

Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Editora executiva

Natalia Oliveira

Assistente editorial

Flávia Roberta Barão

Bibliotecária

Janaina Ramos

Projeto gráfico

Camila Alves de Cremo

Daphynny Pamplona

Gabriel Motomu Teshima

Luiza Alves Batista

Natália Sandrini de Azevedo

Imagens da capa

iStock

Edição de arte

Luiza Alves Batista

2022 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do texto © 2022 Os autores

Copyright da edição © 2022 Atena Editora

Direitos para esta edição cedidos à Atena Editora pelos autores.

Open access publication by Atena Editora



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição-Não-Comercial-NãoDerivativos 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores, inclusive não representam necessariamente a posição oficial da Atena Editora. Permitido o *download* da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

Todos os manuscritos foram previamente submetidos à avaliação cega pelos pares, membros do Conselho Editorial desta Editora, tendo sido aprovados para a publicação com base em critérios de neutralidade e imparcialidade acadêmica.

A Atena Editora é comprometida em garantir a integridade editorial em todas as etapas do processo de publicação, evitando plágio, dados ou resultados fraudulentos e impedindo que interesses financeiros comprometam os padrões éticos da publicação. Situações suspeitas de má conduta científica serão investigadas sob o mais alto padrão de rigor acadêmico e ético.

Conselho Editorial**Ciências Humanas e Sociais Aplicadas**

Prof. Dr. Adilson Tadeu Basquerote Silva – Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí

Prof. Dr. Alexandre de Freitas Carneiro – Universidade Federal de Rondônia

Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná

Prof. Dr. Américo Junior Nunes da Silva – Universidade do Estado da Bahia

Profª Drª Ana Maria Aguiar Frias – Universidade de Évora

Profª Drª Andréa Cristina Marques de Araújo – Universidade Fernando Pessoa



Prof. Dr. Antonio Carlos da Silva – Universidade Católica do Salvador
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Arnaldo Oliveira Souza Júnior – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Carlos Antonio de Souza Moraes – Universidade Federal Fluminense
Prof. Dr. Crisóstomo Lima do Nascimento – Universidade Federal Fluminense
Prof^o Dr^a Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Daniel Richard Sant’Ana – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia
Prof^o Dr^a Dilma Antunes Silva – Universidade Federal de São Paulo
Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá
Prof. Dr. Elson Ferreira Costa – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima
Prof. Dr. Gustavo Henrique Cepolini Ferreira – Universidade Estadual de Montes Claros
Prof. Dr. Humberto Costa – Universidade Federal do Paraná
Prof^o Dr^a Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Prof. Dr. Jadilson Marinho da Silva – Secretaria de Educação de Pernambuco
Prof. Dr. Jadson Correia de Oliveira – Universidade Católica do Salvador
Prof. Dr. José Luis Montesillo-Cedillo – Universidad Autónoma del Estado de México
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Prof. Dr. Kárpio Márcio de Siqueira – Universidade do Estado da Bahia
Prof^o Dr^a Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal do Paraná
Prof^o Dr^a Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Prof^o Dr^a Lucicleia Barreto Queiroz – Universidade Federal do Acre
Prof. Dr. Luis Ricardo Fernandes da Costa – Universidade Estadual de Montes Claros
Prof. Dr. Lucio Marques Vieira Souza – Universidade do Estado de Minas Gerais
Prof^o Dr^a Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof^o Dr^a Marianne Sousa Barbosa – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Pontifícia Universidade Católica de Campinas
Prof^o Dr^a Maria Luzia da Silva Santana – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Miguel Rodrigues Netto – Universidade do Estado de Mato Grosso
Prof. Dr. Pedro Henrique Máximo Pereira – Universidade Estadual de Goiás
Prof. Dr. Pablo Ricardo de Lima Falcão – Universidade de Pernambuco
Prof^o Dr^a Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof^o Dr^a Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador
Prof. Dr. Saulo Cerqueira de Aguiar Soares – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Prof^o Dr^a Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Prof^o Dr^a Vanessa Ribeiro Simon Cavalcanti – Universidade Católica do Salvador
Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins



Administração: gestão, empreendedorismo e marketing

Diagramação: Daphynny Pamplona
Correção: Yaidy Paola Martinez
Indexação: Amanda Kelly da Costa Veiga
Revisão: Os autores
Organizador: Elói Martins Senhoras

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

A238 Administração: gestão, empreendedorismo e marketing /
Organizador Elói Martins Senhoras. – Ponta Grossa -
PR: Atena, 2022.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-5983-854-7

DOI: <https://doi.org/10.22533/at.ed.547222401>

1. Administração. I. Senhoras, Elói Martins
(Organizador). II. Título.

CDD 658

Elaborado por Bibliotecária Janaina Ramos – CRB-8/9166

Atena Editora

Ponta Grossa – Paraná – Brasil

Telefone: +55 (42) 3323-5493

www.atenaeditora.com.br

contato@atenaeditora.com.br



Atena
Editora
Ano 2022

DECLARAÇÃO DOS AUTORES

Os autores desta obra: 1. Atestam não possuir qualquer interesse comercial que constitua um conflito de interesses em relação ao artigo científico publicado; 2. Declaram que participaram ativamente da construção dos respectivos manuscritos, preferencialmente na: a) Concepção do estudo, e/ou aquisição de dados, e/ou análise e interpretação de dados; b) Elaboração do artigo ou revisão com vistas a tornar o material intelectualmente relevante; c) Aprovação final do manuscrito para submissão.; 3. Certificam que os artigos científicos publicados estão completamente isentos de dados e/ou resultados fraudulentos; 4. Confirmam a citação e a referência correta de todos os dados e de interpretações de dados de outras pesquisas; 5. Reconhecem terem informado todas as fontes de financiamento recebidas para a consecução da pesquisa; 6. Autorizam a edição da obra, que incluem os registros de ficha catalográfica, ISBN, DOI e demais indexadores, projeto visual e criação de capa, diagramação de miolo, assim como lançamento e divulgação da mesma conforme critérios da Atena Editora.



DECLARAÇÃO DA EDITORA

A Atena Editora declara, para os devidos fins de direito, que: 1. A presente publicação constitui apenas transferência temporária dos direitos autorais, direito sobre a publicação, inclusive não constitui responsabilidade solidária na criação dos manuscritos publicados, nos termos previstos na Lei sobre direitos autorais (Lei 9610/98), no art. 184 do Código penal e no art. 927 do Código Civil; 2. Autoriza e incentiva os autores a assinarem contratos com repositórios institucionais, com fins exclusivos de divulgação da obra, desde que com o devido reconhecimento de autoria e edição e sem qualquer finalidade comercial; 3. Todos os e-book são *open access*, *desta forma* não os comercializa em seu site, sites parceiros, plataformas de *e-commerce*, ou qualquer outro meio virtual ou físico, portanto, está isenta de repasses de direitos autorais aos autores; 4. Todos os membros do conselho editorial são doutores e vinculados a instituições de ensino superior públicas, conforme recomendação da CAPES para obtenção do Qualis livro; 5. Não cede, comercializa ou autoriza a utilização dos nomes e e-mails dos autores, bem como nenhum outro dado dos mesmos, para qualquer finalidade que não o escopo da divulgação desta obra.



APRESENTAÇÃO

O campo científico da Administração tem passado por uma crescente renovação epistêmica nas últimas décadas em função da emergência de discussões ligadas a macro transformações socioeconômicas e seus reflexos nas organizações por meio das temáticas mercadológicas e de empreendedorismo, bem como de novas agendas sobre gestão estratégica e de contato multidisciplinar com outras áreas.

Partindo destes avanços científicos, o objetivo deste livro, “Administração: Gestão, Empreendedorismo e Marketing 1”, é analisar o estado da arte sobre a Administração a partir de um conjunto de estudos que valorizam a combinação de revisões da literatura especializada e estudos de caso, possibilitando assim a decodificação de novos conhecimentos existentes na realidade.

Organizada em vinte e dois capítulos, a presente obra é ao mesmo tempo um trabalho acadêmico e um livro de reflexão para instigar os leitores, o qual foi desenvolvido de modo colaborativo entre pesquisadoras e pesquisadores, brasileiros e estrangeiros, comprometidos com o campo epistemológico da Administração, a despeito de suas diferentes formações acadêmicas e expertises.

Advindos de instituições de ensino superior e de pesquisa públicas e privadas, os autores produziram um conjunto de discussões que se aglutinam dentro de quatro eixos temáticos, os quais são identificados, respectivamente, por abordagens empíricas sobre: a) gestão em instituições de ensino superior; b) empreendedorismo e gestão de microempresas; c) gestão mercadológica; e, d) gestão contábil e controladoria.

Com base nestes eixos temáticos, a presente obra coaduna diferentes prismas do complexo caleidoscópio administrativo, caracterizando-se por um olhar que estimula a pluralidade teórica e metodológica, ao apresentar distintos estudos que visam em sentidos contraditórios, tanto, delimitar a fronteira disciplinar do campo epistemológico de Administração, quanto, ampliar a dinâmica fronteira multidisciplinar com outras áreas.

Em razão das discussões levantadas e dos resultados apresentados após um marcante rigor metodológico e analítico, o presente livro caracteriza-se como uma obra amplamente recomendada para estudantes em cursos de graduação e pós-graduação ou mesmo para o público não especializado na área de Administração, por justamente trazer de modo didático e linguagem acessível novos conhecimentos sobre a atual e prospectiva realidade administrativa.

Excelente leitura!

Elói Martins Senhoras

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1..... 1


ANÁLISE DE REDES SOCIAIS: UM ESTUDO SOBRE A PRODUÇÃO CIENTÍFICA BRASILEIRA NO PERÍODO 2005 - 2015

Donizetti Calheiros Marques Barbosa Neto

Claudio Zancan

Diego da Guia Santos

Kleber José dos Santos


 <https://doi.org/10.22533/at.ed.5472224011>

CAPÍTULO 2..... 18

O PROCESSO DE TRANSFERÊNCIA TECNOLÓGICA E A RELAÇÃO UNIVERSIDADE-EMPRESA: UM ESTUDO BIBLIOMÉTRICO

Pedro Paulo Cardoso de Souza

Ana Cláudia Fernandes Terence


 <https://doi.org/10.22533/at.ed.5472224012>

CAPÍTULO 3..... 32

GESTÃO POR COMPETÊNCIAS: UMA AVALIAÇÃO DAS PRÁTICAS DE GESTÃO DE PESSOAS EM UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA EM SAÚDE

Fernando Victor Cavalcante

Thiago Borges Renault

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.5472224013>

CAPÍTULO 4..... 44

LA METODOLOGÍA KI WO TSUKAU (KWT) Y SU VINCULACIÓN CON LA UNIVERSIDAD VERACRUZANA

Itzel Natalia Lendechy Velázquez

Juana Velásquez Aquino

Erika Cortes Flores

Francisco Lendechy León

Sandra García Pérez

Samuel Jiménez Abad

Dinorah Arely Escudero Campos


Luz María Gutiérrez Hernandez

Ángel Francisco Velázquez Rodríguez

Dionisio Gutiérrez Lira

Leticia González Cuevas

Carlos Enrique Levet Rivera


 <https://doi.org/10.22533/at.ed.5472224014>

CAPÍTULO 5..... 53

LA TECNOLOGÍA APLICADA EN LOS PROGRAMAS DE ESTUDIO DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE ENSEÑANZA ABIERTA DE LA UNIVERSIDAD VERACRUZANA

Ángel Francisco Velázquez Rodríguez


Rodolfo Terán y Ramos
Hugo Eduardo Barradas Velásquez
Myriam González Guerrero
Itzel Natalia Lendechy Velázquez
Juana Velásquez Aquino
Sandra García Pérez
Samuel Jiménez Abad
Beatriz Rocas Rocas
Guillermo Leonel Sánchez Hernández
Susana García Aguilar
Sajid Lonngi Reyna

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.5472224015>

CAPÍTULO 6..... 63

LOS TUTORES ACADÉMICOS DEL SISTEMA DE ENSEÑANZA ABIERTA Y EL GRADO DE DOMINIO Y APROPIACIÓN TECNOLÓGICA DE LA PLATAFORMA INSTITUCIONAL, SIT DELA UNIVERSIDAD VERACRUZANA


Ángel Francisco Velázquez Rodríguez
Rodolfo Terán y Ramos
Hugo Eduardo Barradas Velásquez
Myriam González Guerrero
María de los Ángeles García Oviedo
Irma Jiménez Ortega
Liliana Pineda Salas
María Elena Hernández Castillo
Susana García Aguila
Sajid Lonngi Reyna
Jeysira Jacqueline Dorantes Carrión
Anid Cathy Hernández Baruch

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.5472224016>

CAPÍTULO 7..... 71

ESTRATEGIAS DE MARKETING PARA LA PROMOCIÓN DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS


Irbin Salomón Zavaleta Arellanes
Yessica Lucero Zavaleta Arellanes
Yesenia Juárez Rivera







 <https://doi.org/10.22533/at.ed.5472224017>

CAPÍTULO 8..... 86

DISCURSOS (RE)PRODUZIDOS A PARTIR DAS FALHAS E APAGAMENTOS NA CELEBRAÇÃO DOS 10 ANOS DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA

Sandra Maíra Souza Miranda


 <https://doi.org/10.22533/at.ed.5472224018>

CAPÍTULO 9.....	99
SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO (SEI) EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR MULTICAMPI, COM ENFASE NO PERÍODO DA PANDEMIA DA COVID-19	
Bonifácio Benício de Souza Maylle Alves Benício	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.5472224019	
CAPÍTULO 10.....	115
ANÁLISIS DEL IMPACTO EN LAS RUTINAS DE LOS ESTUDIANTES ANTE EL COVID-19 EN UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA	
Verónica E. Cuadra Hernández Jorge Alemán Andrés Magaly Hernández Gómez Nahaquin C. Rodríguez Mino José Manuel Nava Cruz	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.54722240110	
CAPÍTULO 11.....	125
INTELIGENCIA EMOCIONAL Y FACTORES SOCIOECONÓMICOS DEL SECTOR TURÍSTICO EN LAS CIUDADES PATRIMONIO DE LA HUMANIDAD TRAS EL COVID-19	
Ana Belén Mudarra-Fernández Ana María Cazallo-Antúnez	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.54722240111	
CAPÍTULO 12.....	135
CRESCIMENTO DE MICROEMPREENDEDORES EM PATOS DE MINAS EM MEIO À PANDEMIA	
Lorena Silva Pinto Paula Fernanda Mota de Oliveira Regina Macedo Boaventura	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.54722240112	
CAPÍTULO 13.....	146
EMPREENDEDORISMO FEMININO: DESAFIOS ENFRENTADOS PELAS MULHERES EMPREENDEDORAS NA GESTÃO DE SEUS NEGÓCIOS	
Paolla Jacomel Vieira	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.54722240113	
CAPÍTULO 14.....	152
ANÁLISE DO PERFIL DE MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL EM TEMPOS DE COVID-19	
Valéria Pereira dos Santos	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.54722240114	
CAPÍTULO 15.....	154
MARKETING DIGITAL E O PERFIL DO CONSUMIDOR: UMA ANÁLISE DO IMPACTO DA	

COVID 19 NO COMÉRCIO DE CODÓ/MA

Adson André Dos Santos de Andrade

Inácio Ferreira Façanha Neto


 <https://doi.org/10.22533/at.ed.54722240115>

CAPÍTULO 16..... 174

AS FASES DE UMA COMPRA COMPROMETIDA. ESTUDO DE MARKETING COM CAUSA EM CONSUMIDORES ALEMÃO, AUSTRIACO E ESPANHOL

Estefanía Pérez Sancho

Rosario Vázquez Carrasco


 <https://doi.org/10.22533/at.ed.54722240116>

CAPÍTULO 17..... 195

UM ESTUDO SOBRE HÁBITOS E PREFERÊNCIAS DO CONSUMIDOR DE VIDEO ON DEMAND

João Renato de Souza Coelho Benazzi


Katarina Nachamkes

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.54722240117>

CAPÍTULO 18..... 208

ASPECTOS INTRÍNSECOS A SEREM CONSIDERADOS NO RELATÓRIO FINAL DE AUDITORIA INDEPENDENTE DA INFORMAÇÃO CONTÁBIL HISTÓRICA

Romeu Schvarz Sobrinho

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.54722240118>

CAPÍTULO 19..... 222

INTERESSES COGNITIVOS PREDOMINANTES NA PÓS-GRADUAÇÃO EM CONTABILIDADE NO BRASIL

Alexandra Alencar Siebra

Nayana de Almeida Adriano

Joelma Leite Castelo

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.54722240119>

CAPÍTULO 20..... 235

LA PLANEACIÓN FISCAL COMO OBJETIVO ESTRATEGICO EN LAS EMPRESAS

Ángel Francisco Velázquez Rodríguez

Rodolfo Terán y Ramos

Hugo Eduardo Barradas Velásquez

Myriam González Guerrero

María de los Ángeles García Oviedo

Irma Jiménez Ortega

Liliana Pineda Salas


Anabell Hernández Venegas

María Elena Hernández Castillo

Juan Pablo García Cuevas

Mayra Mahé Couturier

Felipe de Jesús Montero Vázquez

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.54722240120>

CAPÍTULO 21.....248


GESTÃO FINANCEIRA DE MICROEMPRESAS: A ATRIBUIÇÃO DE UM SALÁRIO AO PROPRIETÁRIO DA EMPRESA

Maricarmen Rico Galeana

Edith Olivo García

María Angélica Martínez Arizpe

Miguel Àngel Viramontes Romero

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.54722240121>

SOBRE O ORGANIZADOR.....257

ÍNDICE REMISSIVO.....258

SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO (SEI) EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR MULTICAMPI, COM ÊNFASE NO PERÍODO DA PANDEMIA DA COVID-19

Data de aceite: 01/01/2022

Bonifácio Benício de Souza

Bacharelado em Administração da
Universidade Estácio de Sá

Maylle Alves Benício

RESUMO: Objetivou-se com este trabalho avaliar a importância do uso do Sistema Eletrônico de Informação (SEI), na Universidade Federal de Campina Grande – UFCG, desde o início de sua implantação na UFCG, com ênfase ao período da pandemia da COVID-19. Teve como base levantamento bibliográfico, dados disponíveis no próprio SEI, relatórios fornecidos pelo Suporte SEI da UFCG, e o Processo Eletrônico Nacional (PEN). Foram estudadas: unidades cadastradas, processos e documentos gerados no SEI, no período de 2017 a 2021 no período da pandemia da COVID-19. Verificou-se que o SEI/UFCG possui 735 unidades e 30.549 usuários cadastrados, sendo 7.072 usuários internos e 23.477 externos cadastrados. A quantidade de documentos gerados e recebidos desde a implantação do SEI na UFCG até 03 de novembro de 2020, foi de 1.005.868 documentos eletrônicos digitais. De acordo com a análise dos dados foi estimado que a quantidade de processos cadastrados no ano de 2021 atingirá um total 5.012.552 processos, ou seja, um acréscimo de 842% no ano de 2021 em relação ao de 2020. Concluiu-se que SEI/UFCG permitiu um grande avanço na gestão de processos e documentos em todos os setores da UFCG. A utilização do SEI na

Universidade Federal de Campina Grande pode ser considerada uma ferramenta decisiva para amenizar os efeitos causados pela pandemia da COVID-19, permitindo o desenvolvimento das atividades de forma remota de modo satisfatório, contribuindo assim significativamente para frear a disseminação do novo coronavírus e reduzir o número de mortes pela COVID-19.

PALAVRAS-CHAVE: Tecnologia da Informação. Gestão de Processo e Documentos. Novo Coronavírus.

RESUME: The objective of this study was to evaluate the importance of using the Electronic Information System (SEI) at the Federal University of Campina Grande - UFCG, since the beginning of its implementation at UFCG, with emphasis on the period of the COVID-19 pandemic. It was based on a bibliographic survey, data available at the SEI itself, reports provided by the SEI Support at UFCG, and the National Electronic Process (PEN). The following were studied: registered units, processes and documents generated in the SEI, from 2017 to 2021 during the COVID-19 pandemic period. It was found that the SEI / UFCG has 735 units and 30,549 registered users, with 7,072 internal users and 23,477 registered external users. The number of documents generated and received since the implementation of the SEI at UFCG until November 3, 2020, was 1,005,868 digital electronic documents. According to the data analysis, it was estimated that the number of processes registered in the year 2021 will reach a total of 5,012,552 processes, that is, an increase of 842% in the year 2021 compared to 2020. It

was concluded that SEI / UFCG takes great strides in managing processes and documents across all sectors of UFCG. The use of SEI at the Federal University of Campina Grande can be considered a decisive tool to alleviate the effects caused by the COVID-19 pandemic, allowing the development of activities remotely in a satisfactory manner, thus contributing to curb the spread of new coronavirus and the number of deaths from deaths by COVID-19.

KEYWORDS: Information Technology. Process and Document Management. New Coronavirus.

1 | INTRODUÇÃO

Em função das medidas adotadas no Brasil com o objetivo de frear o avanço do novo coronavírus, a maioria dos órgãos públicos das esferas administrativas federal, estaduais e municipais, intensificaram o uso dos meios eletrônicos para continuar oferecendo os serviços à população de forma remota.

No Brasil, um dos sistemas eletrônicos de informação utilizados nas três esferas da administração pública é o Sistema Eletrônico de Informação (SEI). Na esfera federal grande parte das Universidades Federais, adotam o SEI, e a Universidade Federal de Campina Grande – UFCG é uma delas.

Considerando que as atividades administrativas e acadêmicas presenciais foram na sua maioria substituídas pelo sistema remoto, as instituições de ensino tiveram que se reinventar para continuar prestando os serviços demandados pelos setores administrativos e acadêmicos. A UFCG regulamentou o Regime Acadêmico Extraordinário (RAE), que permitiu a oferta de atividades de ensino e aprendizagem remotas durante a execução do período suplementar 2020.3, criado para a Universidade Federal de Campina Grande, no cenário de excepcionalidade sanitária provocada pela COVID-19. É possível que as dificuldades, para operar remotamente, não tenham sido maiores na UFCG, porque a mesma já utiliza SEI desde o ano de 2016, favorecendo a tramitação normal dos processos administrativos, bem como a inclusão de novos tipos de processos no SEI, de forma célere, em virtude da UFCG contar com equipes treinadas para tal desafio, e assim poder atender as novas demandas que surgiram em maior escala com a utilização intensificada do sistema remoto durante a pandemia da COVID-19.

Visando analisar a influência SEI no funcionamento das atividades administrativas e acadêmicas durante o período da pandemia da COVID-19, objetivou-se com este trabalho avaliar a importância do uso do SEI na Universidade Federal de Campina Grande - UFCG, por meio do aumento no número de unidades, processos e documentos cadastrados no SEI/UFCG desde o início de sua implantação na UFCG, com ênfase ao período da pandemia da COVID-9.

O trabalho foi desenvolvido com base em levantamento bibliográfico referente ao tema, e em dados disponíveis no próprio Sistema Eletrônico de Informações (SEI), relatórios fornecidos pelo Suporte SEI da UFCG e Processo Eletrônico Nacional (PEN).

Foram estudadas: unidades cadastradas, usuários internos e externos habilitados no SEI, volume de processos eletrônicos gerados e a quantidade de documentos gerados no SEI, no período de 2017 a 2021, no período da pandemia da COVID-19.

2 | REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Tecnologia da informação e comunicação

Com o advento das tecnologias da informação e comunicação (TICs), o mundo sentiu a necessidade de modificações nos seus padrões de modo geral, com quebra de paradigmas e a aceitação de novos meios para produzir, realizar negócios, administrar, ensinar e aprender, desenvolver produtos bem como comercializar de forma mais rápida e segura, utilizando cada vez mais as novas tecnologias, que continuam em desenvolvimento.

O crescimento do mercado e do uso de recursos da Tecnologia da Informação pelas organizações demonstram a evolução dessa tecnologia e a dependência que as organizações públicas e privadas têm dela (ALBERTIN, 2010).

De acordo com Nazareno et al. (2006) “não há mais como se falar em assegurar saúde, educação, água, eletricidade e segurança às populações de forma dissociada do desenvolvimento tecnológico”.

Os sistemas de informação evoluem muito rápido, em virtude do surgimento contínuo de novas tecnologias, necessitando de estudos constantes sobre o assunto, visando manter-se sempre atualizado com as soluções oferecidas pelo mercado de sistemas, principalmente com relação à informação para segurança (FERREIRA, 2017).

O governo eletrônico ou e-gov, permite o acesso público por meios digitais às informações e serviços oferecidos pelos governos aos cidadãos (NARAZENO et al., 2006). De forma mais célere e transparente.

Governo eletrônico é uma forma de intensificação do uso da tecnologia da informação pelo Poder Público, tornado o Estado mais colaborativo, flexível e inovador nas últimas décadas de acordo com Agune e Carlos (2005) citado por Diniz, et al. (2009). O governo eletrônico, teve maior expansão a partir da metade da última década do século passado, com a intensificação do uso das TICs nos diversos níveis de governo (DINIZ et al., 2009).

Visando a modernização da administração pública por meio do uso das TICs, busca-se alcançar a melhoria da eficiência dos processos operacionais e administrativos dos governos (DINIZ, et al. 2009). Um dos sistemas utilizados com sucesso em diversos setores dos governos, federal, estadual e municipal é o Sistema Eletrônico de Informação (SEI). De acordo com Brasil (2020), o SEI é uma ferramenta de gestão de documentos e processos eletrônicos que permite a produção, edição, assinatura e o trâmite dos mesmos dentro do próprio sistema e interagir simultaneamente com diversas unidades em um mesmo processo, de forma remota, reduzindo assim o tempo de tramitação e realização das atividades inerentes a esses processos.

Principais benefícios do SEI são a gratuidade para uso nos órgãos públicos, é 100% *web*, e pode ser acessado pelos principais navegadores, permite a tramitação de processos em múltiplas unidades, o controle de prazos, a criação de modelos de documentos, contribui para a sustentabilidade ambiental e reduz as perdas e destruições indevidas de documentos e processos (BRASIL, 2020).

Nowak (2018), em estudos para avaliar a “utilização do sistema eletrônico de informações – SEI no serviço público: inovação tecnológica para melhoria na eficiência administrativa e no conhecimento institucional”, identificou que o “Sistema SEI, como ferramenta que amplia o conhecimento, com foco na qualidade e excelência nos serviços públicos”, tem contribuído na melhoria da eficiência administrativa com transparência e agilidade para a tramitação dos processos e na obtenção dos resultados esperados.

2.2 Desenvolvimento e utilização do sistema eletrônico de informação(sei)

O SEI foi desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4), uma das suas principais características trata-se da não necessidade do uso de papel como suporte físico para documentos institucionais bem como o compartilhamento do conhecimento com atualização de novos eventos em tempo real.

O Processo Eletrônico Nacional (PEN) criado em 2015, conforme o Decreto nº 8.539, de 08 de outubro de 2015, que dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, estipulou prazo de seis meses, contado da data de publicação deste Decreto para os órgãos e as entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional apresentarem cronograma de implementação do uso do meio eletrônico, e o uso do meio eletrônico para a realização de processo administrativo um prazo de dois anos, contado da data de publicação desse Decreto.

De acordo com Romaro (2019) “o SEI foi cedido gratuitamente à Administração Pública Federal, por meio do Ministério do Planejamento, responsável pela distribuição do PEN aos demais órgãos federais. Em 08/06/2018, já utilizavam o sistema 361 órgãos públicos”.

Conforme dados do Processo Eletrônico Nacional (PEN) em 2021, já são 364 órgãos que aderiram a utilização do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), desses 54,9% são federais, 37,4% municipais e 7,7% estaduais, correspondendo a 200, 136 e 28 órgãos nas respectivas esferas governamentais (BRASIL, 2021).

2.2.1 Universidade Federal de Campina Grande – UFCG

A Universidade Federal de Campina Grande – UFCG, foi criada a partir do desmembramento da Universidade Federal da Paraíba – UFPB, pela Lei 10.419, de 09 de abril de 2002, é uma Instituição Autárquica Pública Federal de Ensino, Pesquisa e Extensão, vinculada ao Ministério da Educação, com sede e foro na cidade de Campina Grande e

âmbito de atuação no Estado da Paraíba. Goza de autonomia conforme seu Estatuto e legislação federal pertinente (UFCG, 2004).

A estrutura da UFCG é *multicampi*, distribuída no Estado da Paraíba. Considera-se *campus* universitário cada uma das bases físicas integradas com estrutura administrativa, onde são desenvolvidas suas atividades permanentes de ensino, pesquisa e extensão, conforme seu Estatuto (UFCG, 2004).

De acordo com Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI, da Universidade Federal de Campina Grande, aprovado, conforme consta na resolução na Resolução Nº 04/2020, A Universidade Federal de Campina Grande embora criada a partir do desmembramento da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) em 2002, sua história inicia-se em 1952, com a criação da Escola Politécnica, pioneira em ensino superior no interior nordestino. No ano de 1960, a Escola Politécnica e a Faculdade de Ciências Econômicas, criada em 1955, foram federalizadas e tornam-se um campus universitário da UFPB, na cidade de Campina Grande (UFCG, 2020).

Dentre os princípios fundamentais da UFCG, são a “indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão; a ética como norteadora da prática institucional, em todas as suas relações internas e com a sociedade; a natureza pública, gratuita, democrática” (UFCG, 2004).

A UFCG tem como Missão: Produzir e promover conhecimento de vanguarda e transformação social. E como Visão: Tornar-se referência nacional na formação acadêmica e na produção de ciência e tecnologia, com foco no desenvolvimento sustentável e socioeconômico (UFCG, 2020).

A Estrutura Administrativa da UFCG, é formada pelo Conselho Universitário, o qual é formado pelo Colegiado Pleno e Câmaras Superiores. Com níveis hierárquicos definidos no Estatuto e nos Regimentos (UFCG, 2020). Consta de 11 (onze) Centros de Ensino, oferece 77 (setenta e sete) Cursos de Graduação, 35 (trinta e cinco) de Mestrado e 12 (doze) de Doutorado. Também oferece ensino na Educação Básica (infantil, médio e técnico) conforme consta no PDI (UFCG, 2020). O quadro docente em 2020 contava com 1532 (um mil quinhentos e trinta e dois) docentes efetivos. Desses 1015 (um mil e quinze) são Doutores, 353 (trezentos e cinquenta e três) são Mestres, 97 (noventa e sete) são Especialistas. Considerado um quadro docente bem qualificado, com 66% Doutores e 23% Mestres, num total de 89% formado de Doutores e Mestres (UFCG, 2020).

O quadro Técnico-Administrativo, formado por 1435 (hum mil quatrocentos e trinta e cinco) funcionários, distribuídos da seguinte forma: 692 (seiscentos e noventa e dois) lotados nos Centros, 393 (trezentos e noventa e três) nos Hospis Universitários, 350 (trezentos e cinquenta) na Reitoria e demais setores (UFCG, 2020)..

O quadro de alunos é formado por 19.101 (dezenove mil cento e um) alunos, sendo 16.611 (dezesesseis mil seicentos e onze) alunos da Graduação e 2490 (dois mil quatrocentos e noventa) da Pós-Graduação, distribuídos nos 7 (sete) *Campi* da Instituição (UFCG, 2020).

2.2.2 Implantação de Sistema Eletrônico de Informação(SEI) na Universidade Federal de Campina Grande - UFCG

Dentre as Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) a Universidade Federal de Campina Grande, foi uma das que adotou o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) em 2016. Através de Acordo de Cooperação Técnica (2016) celebrado entre a União, por intermédio do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, e a Universidade Federal de Campina Grande, com a finalidade de disponibilizar o sistema eletrônico de informações (SEI) para a realização do Processo administrativo em meio eletrônico, conforme Processo Administrativo nº 05110.004337/201638.

Conforme a cláusula primeira do acordo de Cooperação Técnica, objeto desse acordo foi a cessão do direito de uso do software Sistema Eletrônico de Informação(SEI), nos termos do art. 11 da Portaria Conjunta n.º 3, de 16 de dezembro de 2014, criado pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4), para a realização do processo administrativo em meio eletrônico na UFCG (BRASIL, 2014).

A Resolução número 02 de 2016, que institui o Sistema Eletrônico de informações – SEI como o sistema de processo eletrônico administrativo da Universidade Federal de Campina Grande, foi elaborada e aprovada pela Câmara Superior de Gestão Administrativo-Financeira do Conselho Universitário, da Universidade Federal de Campina Grande. A implantação do SEI de acordo com o Estatuto e Regimento da mesma, e considerando a observância e aplicação do princípio da eficiência da administração pública, previstos na Legislação Federal, especificamente, considerando o Decreto n. 8.539, de 08 de outubro de 2015, que trata do uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal, autárquica e fundacional. Nesse contexto, objetivou-se atender as necessidades de aperfeiçoar a gestão de documentos da Universidade Federal de Campina Grande, por meio um sistema eletrônico de informações que apresente os requisitos de segurança das informações que promovam a celeridade, economicidade e autenticidade.

De forma a garantir maior eficiência e eficácia nos processos demandados pela instituição, a Câmara Superior de Gestão Administrativo-Financeira do Conselho Universitário, da Universidade Federal de Campina Grande, deliberou e aprovou em plenário a Resolução Nº 02/2016 em reunião realizada em 06 de maio de 2016 (Processo 23096.037779/15-65), que de acordo com seu Art. 1º e Parágrafo único, resolve instituir o Sistema Eletrônico de Informações – SEI, desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF 4), como sistema oficial de gestão de processos e documentos eletrônicos administrativos no âmbito da Universidade Federal de Campina Grande, a ser implantado de modo escalonado, sendo regido pelos termos dispostos nesta Resolução e legislação pertinente.

Com a evolução da tecnologia e a demanda da sociedade em busca da melhoria

dos serviços públicos no Brasil, o Poder Público investiu na busca por soluções para esse problema, de forma que atendesse a demanda com maior celeridade de forma segura e transparente (AMARAL e UCHÔA 2014).

Conforme o Decreto N°. 8.539, de 8 de outubro de 2015, foi determinado o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional com os seguintes objetivos: I - assegurar a eficiência, a eficácia e a efetividade da ação governamental e promover a adequação entre meios, ações, impactos e resultados; II - promover a utilização de meios eletrônicos para a realização dos processos administrativos com segurança, transparência e economicidade; III - ampliar a sustentabilidade ambiental com o uso da tecnologia da informação e da comunicação; e IV - facilitar o acesso do cidadão às instâncias administrativas (BRASIL, 2015).

A Portaria SEI N°. 002, de 25 de outubro de 2018 (UFCG, 2018a) instituiu o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) como sistema oficial de gestão de processo e documentos eletrônicos da UFCG e definiu as normas, rotinas e procedimentos de instrução do processo eletrônico na UFCG. Em consonância com o disposto na Resolução nº 02, de 09 de maio de 2016, Universidade Federal de Campina Grande (UFCG); Decreto nº 8.539, de 08/10/2015, que dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional; Portaria MEC nº 1.042, de 04/11/2015, que dispõe sobre a implantação e o funcionamento do processo eletrônico no âmbito do Ministério da Educação; o disposto no Decreto nº 8.936, de 19/12/2016, que institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional; com o Termo de Cooperação Técnica celebrado entre a UFCG e o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, mediante Processo Administrativo N° 05110.004337/2016-38;

2.2.3 Desafios na Implantação do Sistema Eletrônico de Informação (SEI) na Universidade Federal de Campina Grande - UFCG

De acordo com o Boletim informativo SEI/UFCG (2018) a efetivação do SEI na UFCG ocorreu ano de 2015. Um dos problemas enfrentados em termo de implantação como aconteceu muito provavelmente em todas as instituição que aderiram ao uso do SEI, trata-se da migração dos processos físicos para os processos eletrônicos. Contudo, não foi apontado nenhum aspecto negativo relacionado a parte técnica do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) (UFCG, 2018b).

Outra dificuldade observada e relatada no Boletim informativo SEI/UFCG (2018), diz respeito a quebra de paradigmas no sentido de assimilação da nova cultura intrínseca ao processo de utilização das tecnologias digitais. Para vencer este desafio foi necessário inovar no sentido das competências e identificar as situações específicas

de cada setor, definindo estratégias para atender peculiaridades inerentes aos setores de todas as áreas da instituição.

O Comitê Gestor do SEI orientou para que os processos físicos fossem migrados para o meio eletrônico gradualmente. O que permitiu as equipes envolvidas na implantação do sistema elaborar de forma consistente a base de processos, documentos e modelos adequados para atender a demanda da Instituição. Também foram realizadas campanhas de conscientização, treinamentos e capacitação para alcançar os objetivos esperados com a adoção do SEI pela UFCG.

No caso da UFCG, de acordo com o Boletim informativo SEI/UFCG (2018) o total de documentos que foram gerados ou inseridos no SEI, no ano de 2018, foi de aproximadamente 166.000 (cento e sessenta e seis mil), um valor bem considerável levando em conta apenas um período de 2 anos de sua implantação na Instituição, fato que corrobora com os resultados observados por (FULTON et al. 2018) que trata da quebra de paradigma.

Fulton et al. (2018) ao estudarem a adoção do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) pelo Ministério da Justiça: uma avaliação na ótica de usuários, verificaram um fato relevante do estudo no que diz respeito a transição do processo físico para o processo eletrônico, que segundo os autores representa uma mudança de paradigma na organização estudada.

Estudos realizados para avaliar os impactos da implantação do Sistema Eletrônico de Informação (SEI) na Universidade de Brasília – UnB, são relatados questionamentos e dificuldades durante sua implantação do SEI mas demonstraram que houve redução do custo com transporte, papel, impressora, toner e outros materiais de expediente, recursos humanos transporte e espaço físico para depósitos e arquivamentos (NASCIMENTO, 2017).

Amaral e Uchôa (2014) citam que o SEI possui como princípios a maximização do tempo para realização das atividades administrativas, e por utilizar os benefícios do meio eletrônico, propiciam maior rapidez com transparência e segurança.

Silva e Souza (2020) analisaram as principais contribuições, riscos e limitações da utilização do SEI na gestão e tramitação de documentos na Universidade Federal de Viçosa (UFV) e concluíram que o sistema se apresenta como uma importante ferramenta que promove a publicidade e a eficiência no serviço público e com economia de recursos.

A Universidade Federal de Campina Grande, por utilizar o sistema SEI, teve menos dificuldade com relação à sua gestão durante a pandemia da COVID-19, contudo, foi necessário o aprimoramento em termos de treinamentos e implementações no Sistema para atender uma maior demanda em todos os setores da Universidade, considerando também que a UFCG é uma Universidade multicampi, com a sede no Campus I, localizado na Cidade de Campina Grande PB e com mais seis *campi* fora da sede com distâncias significativas como é o caso dos Campos de Sousa e o de Cajazeiras que distam da sede

300 e 346 km, respectivamente. Conforme Relatório Relatório de Atividades SEI-UFCG (2020), desde a implantação do SEI-UFCG, houve grande reestruturação das unidades dentro do Sistema, visando otimizar a logística de trabalho e eficiência nas ações na gestão da UFCG.

2.2.4 Unidades e usuários internos e externos cadastrados no SEI/ UFCG

Segundo o Boletim/SEI (UFCG, 2018b) o SEI-UFCG já contava com um número de 533 (quinhentas e trinta e três) unidades cadastradas e contava com 10.700 (dez mil e setecentos) usuários cadastrados, sendo 5.342 (cinco mil trezentos e quarenta e dois) usuários internos ao sistema via PSI – (Servidor de Autenticação do SEI-UFCG) e 5.358 (cinco mil trezentos e cinquenta e oito) usuários externos. Já no ano de 2020, segundo o Relatório SEI (2020) o SEI-UFCG contava com um total de 735 (setecentas e trinta e cinco) unidades cadastradas e um total de 30.549 (trinta mil quinhentos e quarenta e nove) usuários cadastrados, sendo 7.072 (sete mil e setenta e dois) internos e 23.477 (vinte e três mil quatrocentos e setenta e sete) externos.

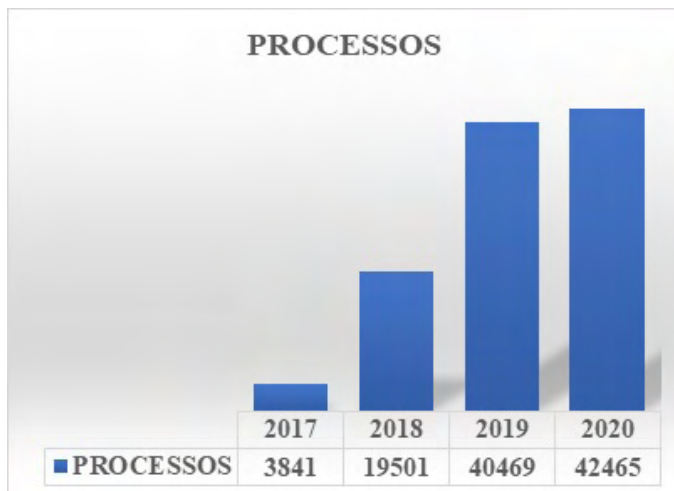
3 | RESULTADOS E DISCUSSÃO

De acordo com o Relatório SEI/UFCG/2020 (UFCG, 2020) desde a implantação do SEI, na UFCG foram cadastrados 387 (trezentos e oitenta e sete) tipos de processos. Sendo 148 tipos demandados por usuários externos, através do Módulo de Peticionamento Eletrônico do SEI/UFCG e 239 demandados por usuários internos.

O SEI/UFCG possui 735 (setecentas e trinta e cinco) unidades cadastradas e cerca de 30.549 (trinta mil quinhentos e quarenta e nove) usuários cadastrados, sendo 7.072 (sete mil e setenta e dois) usuários internos e vinculado ao sistema PSI – (Servidor de Autenticação do SEI/UFCG) e 23.477 (vinte e três mil quatrocentos e setenta e sete) usuários externos cadastrados (UFCG, 2020).

Conforme o Relatório SEI/UFCG/2020 (UFCG,2020) o número de processos eletrônicos gerados no SEI, no ano de 2018, foi de 19.501 (dezenove mil quinhentos e um). Que em relação ao ano de 2017, houve um aumento na geração de processos no SEI-UFCG superior a 500%, sendo considerado um aumento exponencial. Quantidade de processos gerados pelo SEI, no período de 2017 a 2020, encontram-se no Gráfico 1.

Analisando os dados apresentados no Gráfico 1, verifica-se um aumento na quantidade de processos elevada entre os anos de 2017 a 2019, da ordem de 953% (novecentos e cinquenta e três por cento). Um aumento bem considerável que ocorreu gradativamente com a implantação do sistema em 2017 até o ano de 2019. Ressalte-se que os dados do ano de 2020, por não estarem completos, não foram considerados para o cálculo do aumento percentual anual.



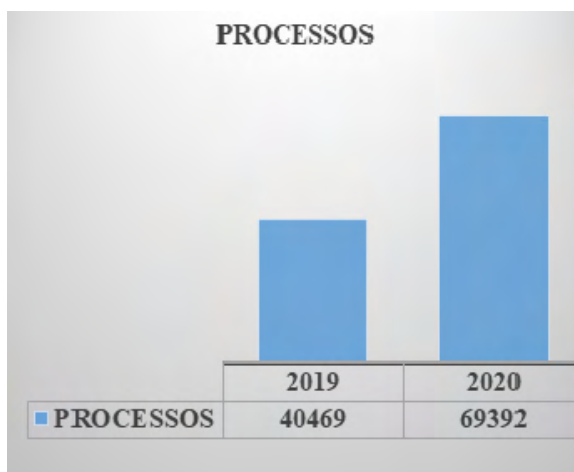
*Gráfico 1. Processos gerados pelo SEI/UFCG no período de 2017 a 2020**.

*Elaborado pelos autores.

** Os dados do ano de 2020 apresentados nesse gráfico referem-se ao período de 01/01 a 03/11 de 2020.

Fonte dos dados: Relatório SEI/UFCG (UFCG, 2020).

Considerando os dados completos dos indicadores do Processo Eletrônico Nacional, da UFCG, (BRASIL, 2021) para o ano de 2020, comparados aos dados completos do anos de 2019 apresentados pelo Relatório SEI/UFCG, o número de processos podem ser observados na Gráfico 2.



*Gráfico 2. Números de processos gerados pelo SEI/UFCG, nos anos de 2019 e 2020.

*Elaborado pelos autores.

Fonte dos dados: Relatório SEI/UFCG (UFCG, 2020) e PEN (BRASIL, 2021).

Os dados completos do ano de 2020, conforme o PEN, apresentados no Gráfico 2, demonstram que houve um aumento de 71,5% no número de processos ano de 2020 em relação ao de 2019. Este aumento muito elevado entre 2019 e 2020, provavelmente ocorreu em função da pandemia da COVID-19, tendo em vista as restrições impostas para diminuir o contágio do novo coronavírus e a impulsão na utilização do sistema remoto. De modo que, quase todas as atividades presenciais foram suspensas em todos os segmentos da Instituição. Conforme Portaria nº 544, de 16 de junho de 2020 do MEC, que autorizou a substituição das aulas presenciais por aulas em meios digitais, durante a pandemia do novo coronavírus - Covid-19 [...] (BRASIL, 2020) e as Resoluções: 05/2020; 08/2020 que tratam das atividades na UFCG no período da pandemia (UFCG, 2020a; 2020b).

A quantidade de documentos gerados e recebidos desde a implantação do SEI na UFCG até 03 de novembro de 2020, foi de 1.005.868 (um milhão e cinco mil e oitocentos e sessenta e oito) documentos eletrônicos digitais (nato digitais ou digitalizados) conforme Relatório SEI/UFCG (UFCG, 2020).

Por falta de acesso aos dados referentes ao período de janeiro a abril de 2021, não foram apresentados nesse trabalho, contudo tomando por base os dados gerais do PEN para este período, foi possível fazer uma estimativa para a UFCG, conforme apresenta-se a seguir.

Os indicadores negociais que trata dos dados referentes a quantidade de processos administrativos, unidades administrativas, usuários e documentos cadastrados no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) no Brasil, nos anos de 2020 e 2021 (BRASIL, 2021) encontram-se na tabela 1.

Indicadores	2020	2021**	Total
Processos administrativos	2.428.855	16.876.566	19.305.241
Unidades administrativas	6.854	46.207	53.061
Usuários cadastrados	100.981	815.721	916.639
Documentos cadastrados	35.203.796	136.969.918	172.168.714
Documentos cadastrados internos	10.669.932	59.709.832	70.379.764
Documentos cadastrados externos	24.533.864	77.255.086	101.788.950

Tabela 1 - Indicadores negociais apresentados pelo PEN/SEI nos anos de 2020 e 2021*.

*Tabela elaborada pelo autor.

**Dados de 1º de janeiro a 12 de abril de 2021.

Analisando os dados da tabela, observa-se que houve um fluxo muito grande nos dois anos estudados, considerando que desde o mês de março de 2020, em função da pandemia do COVID-19, praticamente todos os setores da administração pública passou a operar home office, justifica-se o aumento do fluxo de todos os indicadores.

Vale ressaltar que o aumento observado em apenas 3 meses e 12 dias, no ano de 2021 (data do acesso aos dados 12 de abril de 2021), houve um crescimento extraordinário em todos os indicadores avaliados: 595% para os processos administrativos, 574% nas unidades administrativas, 707% no número de usuários cadastrados e 289% no número de documentos cadastrados. Considerando que este aumento foi em apenas num período de 112 dias, se extrapolarmos para 365 dias, a perspectiva é de que o aumento no número de documentos cadastrados chegue 331.648.522 (trezentos e trinta e milhões seiscentos e quarenta e oito mil quinhentos e vinte e dois) documentos cadastrados no ano de 2021, correspondendo a um aumento de 942% em relação ao ano de 2020.

Considerando que no PEN os dados observados para documentos cadastrados houve um aumento de 289%, computados apenas 112 dias de 2021 (de primeiro de janeiro a 12 de abril de 2021), ou seja, em apenas 3 meses e 12 dias.

Tendo em vista os dados do PEN (BRASIL, 2021), o número de processos cadastrados na UFCG pelo SEI foi de 595.435 (quinhentos e noventa e cinco mil e quatrocentos e trinta e cinco) processos no ano de 2020. Tomando-se como base o crescimento percentual registrado no PEN para todos os Processos cadastrados no Brasil pelo SEI, no mesmo período, que foi de 289%, e projetando para os 365 dias do ano de 2021, no final de 2021, a previsão é de um quantitativo de 5.607.987 (cinco milhões seiscentos sete mil e novecentos e oitenta e sete) processos, conforme estimativa demonstrada a seguir:

Se no ano de 2020 foram cadastrados 595.435 (quinhentos e noventa e cinco mil quatrocentos e trinta e cinco) processos. Ao considerar o crescimento demonstrado pelo PEN para os 112 dias de 2021, que foi de 289%, tem-se que $(595.435 \times 289 / 100 = 1.720.807$ processos), ou seja, 15.364 (quinze mil trezentos e sessenta e quatro) processos por dia. Se for considerado esse crescimento para todo o ano de 2021, o resultado será de 5.607.987 (cinco milhões seiscentos e sete mil novecentos e oitenta e sete) processos, com um aumento de 5.012.552 (cinco milhões e doze mil quinhentos e cinquenta e dois) processos, ou seja, um acréscimo de 842% (oitocentos e quarenta e dois por cento) no ano de 2021 em relação ao de 2020.

Este crescimento é possível que ocorra em função das respostas dadas ao enfrentamento à pandemia do novo coronavírus, as quais levaram à Instituição acelerar a implementação de novos tipos processos no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), para atender a demanda que cresceu muito em todos os setores da UFCG, tanto nas atividades administrativas como nas de ensino, pesquisa e extensão.

A necessidade de utilização do sistema remoto para a realização de atividades administrativas de forma geral, tramitação de processos de todos alunos para realização de matrículas, trancamentos, processos de defesas de Trabalho de Conclusão de Cursos (TCC), relatórios de estágios, de projetos de pesquisa e de extensão; defesa de dissertações, qualificações e teses; processos de seleção para monitoria, iniciação científica, mestrado e doutorado. Esses processos todos são resolvidos diretamente via

SEI/UFCG. Embora esse processo de implantação de novos tipos de processos demande muito tempo, UFCG por contar com equipes já treinadas para implantação de novos tipos de processos, permitiu a Instituição acelerar essas implantações e assim permitir um bom funcionamento, diante de todos os problemas de distanciamento social, mudanças das atividades de modo presencial para o remoto.

De acordo com o Relatório SEI/UFCG (2020) os principais objetivos para o ano de 2021, são: aprimorar a infraestrutura de tecnologia da informação, garantir a máxima segurança; aumentar o volume de processos no sistema SEI-UFCG; providenciar a realização de campanhas internas visando diminuir o tempo de avaliação, tramitação e conclusão dos processos; ofertar novos treinamentos aos Servidores em todos os *campi* da UFCG; e automatizar o cadastro de usuário externo para os alunos da graduação, integrando a base oriunda do controle acadêmico com o SEI; e Integrar a UFCG ao Sistema de Barramento de Serviços (UFCG, 2020).

4 | CONCLUSÕES

Concluiu-se com esse trabalho que o Sistema Eletrônico de Informação – SEI/UFCG, permitiu um grande avanço na gestão de processos e documentos em todos os setores da Universidade Federal de Campina Grande. Embora tenha havido algumas dificuldades durante o período de implantação, o que foi superado em pouco tempo, com um crescimento exponencial no número de processos gerados no SEI, no período de 2017 a 2019.

A utilização do SEI na Universidade Federal de Campina Grande, pode ser considerada uma ferramenta decisiva para amenizar os efeitos causados pela a pandemia da COVID-19. Permitindo que quase todos os setores da UFCG pudessem desenvolver suas atividades de forma remota, contribuindo para frear a disseminação do novo coronavírus.

Para atender a demanda surgida durante a pandemia da COVID-19, as equipes de Tecnologia da Informação implementaram diversos novos tipos de processos e documentos, para atender os usuários internos e externos.

O crescimento estimado na quantidade de processos cadastrados para o ano de 2021 em relação ao ano de 2020 é de 842%, o que deve ocorrer também para o número de documentos cadastrados.

REFERENCIAS

ALBERTIN, Alberto Luiz; ALBERTIN, Rosa M. de Moura. **Estratégia de governança de tecnologia de informação**: estrutura e práticas. Rio de Janeiro, Elsevier. 2010. 212 p.

AMARAL, Vinícius L., UCHÔA Eduardo C. Processo eletrônico nacional: sua construção colaborativa e suas perspectivas. In: CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA – CONSAD, 7, 2014, Brasília. **Anais** [...]. Brasília, DF, 25-27 mar. 2014. Disponível em: <https://docplayer.com.br/8478508-Processo-eletronico-nacional.html>. Acesso em: 23 abr. 2021.

BRASIL, **Processo Eletrônico Nacional – PEN, 2021**. Disponível em: <https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/processo-eletronico-nacional>. Acesso em: 25 de abr. 2021.

BRASIL. **Acordo de cooperação técnica, SEI/MP, Processo administrativo nº 05110.004337/201638, de 25 de outubro de 2016**. Acordo de cooperação técnica que entre si celebram a União, por intermédio do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, e a Universidade Federal de Campina Grande. Disponível em: https://pra.ufcg.edu.br/phocadownload/userupload/sei_ufcg/Acordo_Cooperacao_Tecnica.pdfAcesso em: 14 de abril de 2021.

BRASIL. Decreto n. 8.539, de 08 de outubro de 2015. Dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 2015. Disponível em: <https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=09/10/2015&jornal=1&pagina=2&totalArquivos=260>. Acesso em: 22 abr. 2021.

BRASIL. Decreto nº 8.936, de 19/12/2016. Institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 2016. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/2016/decreto-8936-19-dezembro-2016-784065-publicacaooriginal-151608-pe.html>. Acesso em: 23 abr. 2021.

BRASIL. Ministério da Economia. Secretaria Executiva. Secretaria de Gestão Corporativa. Diretoria de Administração e Logística. **Usuário do Sistema Eletrônico de Informações (SEI)**: cartilha. 6. ed. Brasília: ME/SE/SGC/DAL, 2020. 113 p.

BRASIL. Portaria Conjunta nº 3, de 16/12/2014. Institui o modelo de governança do Sistema Eletrônico de Informações - SEI no âmbito do projeto Processo Eletrônico Nacional e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 2014. Disponível em: <https://www.gov.br/compras/pt-br/acesso-a-informacao/legislacao/portarias/portaria-conjunta-no-3-de-16-de-dezembro-de-2014>. Acesso em: 24 abr. 2021.

DINIZ, Eduardo Henrique *et al.* O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro v.43, n.1, p.23-48, 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/rap/v43n1/a03v43n1.pdf>. Acesso em 22 abr. 2021.

FERREIRA, S. da Costa. **Sistema de Informação em segurança**. Londrina, Distribuidora Educacional S.A. 2017. 224p.

FULTON, Denise de Carvalho Pires *et al.* Adoção do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) pelo Ministério da Justiça: uma avaliação na ótica de usuários. **Revista do Serviço Público**, v.69, n.4, 2018. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/3624>. Acesso em: 22 abr. 2021.

NASCIMENTO, Paulo Roberto da Silva. **Impactos da Implantação do Sistema Eletrônico de Informação(SEI):** Estudo de caso da Universidade de Brasília. 2017. Dissertação (Mestrado em Economia) - Universidade de Brasília, Brasília, 2017. Disponível em: https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/25314/1/2017_PauloRobertodaSilvaNascimento.pdf. Acesso em: 22 abr. 2019.

NAZARENO, Claudio *et al.* **Tecnologia da informação e sociedade:** o panorama brasileiro. Brasília: Câmara dos Deputados, Coordenação de Publicações, 2006. Disponível em: <https://bd.camara.leg.br/bd/handle/bdcamara/2392>. Acesso em 22 abr. 2021.

NOWAK, Mary A. Muraski. **A utilização do Sistema Eletrônico de Informações – SEI no serviço público: inovação tecnológica para melhoria na eficiência administrativa e no conhecimento institucional.** 2018. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais Aplicadas) – Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2018. Disponível em: <https://acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/55992/R%20-%20D%20-%20MARY%20ANNE%20MURASKI%20NOWAK.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 22 abr. 2021.

ROMARO, Ubirajara Costabile. **Os efeitos da adoção do processo eletrônico na Anatel sob a ótica dos custos de transação.** 2019. Dissertação (Mestrado Profissional em Economia e Mercados) – Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, 2019. Disponível em: https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=7637386. Acesso em 22 abr. 2021.

ROVER, Ardinete; MELLO, Regina Oneda. **Normas da ABNT:** orientações para a produção científica. Joaçaba, Unoesc, 2020. 222 p.

SILVA, Leandro Gonçalves; SOUZA, Rosália Beber de. A gestão de documentos e tramitação de processos na administração pública, com a utilização do Sistema Eletrônico de Informações – SEI: um estudo de caso na Universidade Federal de Viçosa. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, [S.l.], v.10, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/moci/article/view/25838>. Acesso em: 23 abr. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE. **Boletim de Serviço N° 62/2018**, em 5 de dezembro de 2018. Campina Grande – PB, 2018b. Disponível em: <https://www.sei.ufcg.edu.br/wp-content/uploads/2019/07/Boletim-Informativo-SEI-UFCG-2018-VERS%C3%83O-PRONTA-PARA-PUBLICA%C3%87%C3%83O.pdf>. Acesso em: 24 abr. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE. **Estatuto / Universidade Federal de Campina Grande** - Campina Grande: UFCG, 2004, 47p. Disponível em: <http://www.ufcg.edu.br/administracao/documentosOficiais/estatutoDaUfcg.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE. Portaria SEI nº. 002, de 25 de outubro de 2018. Institui o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) como sistema oficial de gestão de processos e documentos eletrônicos da UFCG, define normas, rotinas e procedimentos de instrução do processo eletrônico, e dá outras providências. **Portaria 02/2018**. Campina Grande - PB, UFCG, 2018a. Disponível em: <https://pra.ufcg.edu.br/documentos-sei.html>. Acesso em: 23 de abr. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE. Relatório de Atividades SEI-UFCG/2020, Campina Grande, 03 de novembro de 2020. REITORIA da UFCG - **Boletim de Serviço N° 62/2018** - 5 de dezembro de 2018. Campina Grande, 2020. Disponível em: <http://www.ufcg.edu.br:8080/chamadas/downloads/299709.pdf>. Acesso em: 25 de outubro de 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE. Resolução N° 02/2016, em 09 de maio de 2016. Institui o Sistema Eletrônico de Informações – SEI como o Sistema de Processo Eletrônico Administrativo da Universidade Federal de Campina Grande e dá outras providências. **Resolução N° 02/2016**, Campina Grande – PB. 2016. Disponível em: https://pra.ufcg.edu.br/phocadownload/userupload/sei_ufcg/Resolucao022016_17022016.pdf. Acesso em: 23 abr. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE. Resolução nº 04/2020, em 05 de outubro de 2020. Aprova o Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI da Universidade Federal de Campina Grande – UFCG, e dá outras providências. **Resolução 04/2020**. Campina Grande - PB, UFCG, 2020a. Disponível em: https://portal.ufcg.edu.br/phocadownload/userupload/resolucoes/RESOLUO%20N%2004.2020%20-%20PDI_2020_2024_.pdf. Acesso em 14 de abril de 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE. Resolução nº 05/2020, de 19 de julho de 2020. Estabelece, excepcionalmente, em função da Pandemia da Covid-19, critérios para colação de grau antecipada dos cursos de graduação da Universidade Federal de Campina Grande, e dá outras providências. **Resolução n. 05/2020**. Campina Grande, 2020b. Disponível em: <http://sods.ufcg.edu.br/index.php/camara-ensino/resolucoes>. Acesso em 23 abr. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE. Resolução nº 08/2020, em 27 de agosto de 2020. Regulamenta a Mobilidade Acadêmica Interna para a Universidade Federal de Campina Grande, no cenário de excepcionalidade sanitária provocada pelo COVID-19 e no âmbito do Regime Acadêmico Extraordinário – RAE. **Resolução nº 08/2020**. Campina Grande - PB, UFCG, 2020b. Disponível em: <http://sods.ufcg.edu.br/index.php/camara-ensino/resolucoes>. Acesso em 23 abr. 2021.

ÍNDICE REMISSIVO

A

Administração 1, 2, 1, 2, 3, 4, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 31, 32, 33, 35, 42, 43, 99, 100, 101, 102, 104, 105, 109, 112, 113, 150, 151, 170, 171, 195, 208, 211, 216, 217, 218, 220, 225, 233, 234, 257

Administração pública 1, 2, 3, 4, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 32, 33, 35, 42, 100, 101, 102, 104, 105, 109, 112, 113, 234, 257

Agência de inovação 22, 23

Alemão 6, 174

Alocação 35, 37, 38, 39, 41

Auditoria 6, 208, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221

Austríaco 6, 174

B

Brasil 6, 4, 9, 16, 17, 19, 20, 24, 29, 30, 31, 33, 35, 38, 40, 42, 87, 88, 89, 90, 97, 100, 101, 102, 104, 105, 108, 109, 110, 112, 136, 139, 140, 144, 152, 153, 171, 195, 196, 197, 198, 201, 207, 208, 209, 210, 211, 215, 218, 219, 221, 222, 223, 224, 227, 228, 231, 232, 233, 234

C

Competências 3, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 39, 40, 41, 42, 43, 105

Compra comprometida 6, 174, 175, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 184, 185, 187, 188, 189, 193

Comunicação 92, 101, 105, 135, 136, 141, 144, 150, 155, 157, 158, 159, 163, 164, 170, 195, 257

Conhecimento 2, 4, 5, 8, 10, 19, 20, 21, 22, 34, 39, 42, 86, 89, 96, 102, 103, 113, 152, 156, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 230, 231, 232, 233, 234

Consumidor 5, 6, 154, 155, 156, 157, 159, 160, 161, 164, 165, 166, 168, 169, 170, 171, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 195, 197, 198, 199, 200, 201, 207

Contabilidade 6, 9, 10, 208, 209, 210, 211, 215, 219, 221, 222, 224, 225, 227, 228, 230, 231, 232, 233, 234

Coronavírus 99, 100, 109, 110, 111, 135, 136, 141

Covid-19 5, 46, 49, 99, 100, 101, 106, 109, 111, 114, 115, 116, 123, 124, 125, 126, 129, 131, 135, 136, 141, 152, 153, 154, 155, 156, 162, 167, 169

D

Desempenho 2, 5, 33, 35, 36, 37, 40, 41, 42, 43, 215, 219, 257

Discurso 86, 88, 90, 91, 94, 96, 97, 98, 204, 233

E

Empreendedorismo 1, 2, 5, 20, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 144, 146, 147, 150, 152, 153, 170

Empresa 3, 7, 18, 20, 21, 22, 23, 26, 30, 31, 43, 46, 47, 48, 58, 59, 60, 61, 62, 72, 74, 128, 137, 147, 149, 150, 152, 158, 159, 160, 171, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 185, 186, 187, 189, 192, 193, 197, 198, 201, 202, 205, 206, 207, 220, 237, 238, 241, 242, 243, 244, 246, 248, 249, 250, 251, 253, 254, 256

Espanhol 6, 174

F

Ferramentas 17, 91, 140, 144, 154, 155, 156, 157, 158, 160, 164, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 173, 200, 204, 210

G

Gestão 1, 2, 3, 5, 7, 10, 12, 17, 20, 22, 31, 32, 33, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 88, 90, 92, 99, 101, 104, 105, 106, 107, 111, 112, 113, 125, 137, 146, 147, 171, 174, 200, 232, 233, 234, 248, 257

H

Hélice tríplice 18, 22, 23

I

Informação contábil histórica 6, 208, 209, 210

Instagram 155, 158, 160, 161, 164, 166, 169, 172, 173, 189

Interesses cognitivos 6, 222, 223, 224, 228, 232

K

Ki Wo Tsukau 3, 44, 45, 47, 48

M

Marketing 1, 2, 4, 5, 6, 71, 72, 73, 74, 81, 83, 84, 85, 86, 125, 126, 129, 131, 132, 154, 155, 156, 157, 158, 160, 164, 166, 169, 170, 171, 174, 175, 176, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 200, 206

MEI 135, 138, 139, 142, 145, 152, 153

Microempreendedor individual 5, 138, 145, 152

Mídias sociais 94, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 166, 167, 169, 170, 172, 173

Mulheres 5, 142, 146, 147, 148, 149, 150, 151

N

Negócio 125, 140, 144, 146, 148, 150, 152, 210, 248

Netflix 196, 197, 198, 200, 201, 205, 206, 207

Normas 47, 58, 60, 105, 113, 187, 200, 208, 209, 210, 213, 215, 216, 219, 221, 226, 237

Now 202, 206

P

Pandemia 5, 46, 50, 99, 100, 101, 106, 109, 110, 111, 114, 117, 125, 127, 129, 130, 132, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 144, 153, 155, 156, 159, 160, 161, 162, 168, 169, 170, 173

Paraná 1, 13, 16, 89, 113, 146

Pós-graduação 2, 6, 9, 15, 16, 17, 32, 89, 103, 162, 163, 170, 222, 223, 224, 225, 227, 228, 231, 232, 234

Preconceito 87, 146, 147

Produção científica 3, 1, 2, 3, 8, 9, 10, 11, 15, 17, 22, 24, 113, 223, 224, 225, 228, 231, 232, 234

Propaganda 92, 93, 94, 95, 157, 169, 199, 201

R

Recrutamento 35, 36, 37, 38, 41

Redes sociais 3, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 17, 136, 141, 154, 155, 157, 158, 159, 160, 165, 167, 168, 171

Remuneração 36, 37, 40, 41, 42

S

Salário 7, 40, 41, 152, 248

SEI 5, 99, 100, 101, 102, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114

Seleção 35, 36, 37, 38, 39, 41, 43, 92, 110, 227

Sistema eletrônico de informações 102, 104

Spin-Off 20, 23

T

Tomada de decisão 36, 170, 197, 198, 199, 200, 201

Transferência tecnológica 3, 18, 20, 21, 22, 23, 26, 27, 28, 29, 30, 31

Treinamento 36, 39, 40, 41

U

Universidade 3, 1, 18, 20, 21, 22, 23, 26, 30, 31, 97, 99, 100, 102, 103, 104, 105, 106, 111,

112, 113, 114, 146, 170, 171, 195, 222, 225, 233, 234, 257

V

VOD 195, 196, 197, 198, 200, 201, 202, 203, 204, 205, 206, 207


W


WhatsApp 81, 83, 84, 158, 160, 161, 164, 166, 169, 182





ADMINISTRAÇÃO:

Gestão, empreendedorismo e marketing

www.atenaeditora.com.br 

contato@atenaeditora.com.br 

@atenaeditora 

www.facebook.com/atenaeditora.com.br 



ADMINISTRAÇÃO:

Gestão, empreendedorismo e marketing

www.atenaeditora.com.br 

contato@atenaeditora.com.br 

@atenaeditora 

www.facebook.com/atenaeditora.com.br 