



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO
DEPARTAMENTO DE LÍNGUA E LITERATURA ESTRANGEIRAS
CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Matheus Silva dos Santos

O Ciclo SECI e Competências Secretariais:

Analisando o uso do GrowPath – *software* de gestão colaborativa

Florianópolis

2024

Matheus Silva dos Santos

O Ciclo SECI e Competências Secretariais:

Analisando o uso do GrowPath – *software* de gestão colaborativa

Relatório de Estágio submetido ao curso de Secretariado Executivo do Centro de Comunicação e Expressão da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientador: Prof. Dr. Daniel Serravalle de Sá

Florianópolis

2024

Santos, Matheus Silva dos

O Ciclo SECI e Competências Secretariais : Analisando o uso do GrowPath - software de gestão colaborativa / Matheus Silva dos Santos ; supervisor, Daniel Serravalle de Sá, 2024.

28 p.

Relatório de Estágio - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Comunicação e Expressão, Graduação em Secretariado Executivo, Florianópolis, 2024.

Inclui referências.

1. Secretariado Executivo. 2. Gestão Colaborativa. 3. GrowPath. 4. Competências Secretariais. 5. Ciclo SECI. I. Sá, Daniel Serravalle de. II. Universidade Federal de Santa Catarina. Graduação em Secretariado Executivo. III. Título.

Matheus Silva dos Santos

O Ciclo SECI e Competências Secretariais:

Analisando o uso do GrowPath – *software* de gestão colaborativa

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado para obtenção do título de Bacharel e aprovado em sua forma final pelo Curso de Secretariado Executivo.

Florianópolis, 12 de dezembro de 2024.

Insira neste espaço
a assinatura

Profa. Maria Ester Wollstein Moritz, Dra.
Coordenadora de Estágio

Banca examinadora

Insira neste espaço
a assinatura

Prof. Daniel Serravalle de Sá, Dr.
Orientador

Insira neste espaço
a assinatura

Profa. Gabriela Rempel, Dra.
Avaliadora

Insira neste espaço
a assinatura

Profa. Sandra Regina Leal, Dra.
Avaliadora

Florianópolis, 2024.

AGRADECIMENTOS

Dedico este trabalho à minha família, por acreditar em mim e no meu potencial; aos meus amigos, por serem minha segunda família; ao Professor Daniel Serravalle de Sá, por sua valiosa contribuição à minha formação acadêmica; à equipe da 770GOODLAW, por proporcionar um ambiente profissional de aprendizado contínuo; e, sobretudo, a mim mesmo, por permanecer fiel aos meus sonhos e aspirações.

Este trabalho é fruto não apenas das minhas ambições, mas também do apoio incondicional da minha família, amigos, professores e colegas de profissão. Um agradecimento especial à Sabrina de Matos, por ser meu primeiro exemplo de Secretária Executiva; à Professora Mileidi Heiderscheidt, por me introduzir ao curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Santa Catarina; e à minha querida mãe, por seu amor, suporte e encorajamento constantes.

A todos vocês, minha eterna gratidão.

RESUMO

Este relatório apresenta as atividades realizadas durante o estágio como *Legal Assistant* no escritório de advocacia 770GOODLAW, especializado em acidentes automobilísticos, com sede na Geórgia, EUA. O ambiente dinâmico exige habilidades na gestão de processos legais e na coordenação de informações. A atuação ocorre na área de pré-litígio, que possui uma hierarquia composta por um *Client Advisor Senior* e *Client Advisors*, com o suporte de *Legal Assistants*, responsáveis pela auditoria de processos administrativos, utilizando o *software* GrowPath durante o processo. O relatório relaciona teoria e prática, associando os conhecimentos adquiridos nas disciplinas de Administração I e Novos Modelos de Gestão à experiência prática. Além disso, analisa, com base na Teoria de Criação de Conhecimento de Nonaka e Takeuchi (1995), e nos princípios da Teoria Comportamental de Skinner (1974), como a utilização de *softwares* de gestão colaborativa pode influenciar o aprimoramento de competências secretariais. Conclui-se que o GrowPath, enquanto ferramenta tecnológica colaborativa e comportamental, não apenas otimiza os processos e promove a troca de informações, mas também desempenha um papel estratégico no desenvolvimento de competências essenciais ao profissional de Secretariado Executivo.

Palavras-chave: Gestão Colaborativa; GrowPath; Competências Secretariais; Ciclo SECI.

ABSTRACT

This report presents the activities performed during the internship as a Legal Assistant at the law firm 770GOODLAW, focused on automobile accidents in the state of Georgia, USA. The dynamic environment requires skills in managing legal processes and coordinating information. The work is carried out in the pre-litigation area, which has a hierarchy composed of a Senior Client Advisor and Client Advisors, supported by Legal Assistants responsible for auditing administrative processes, using the GrowPath software throughout the process. The report connects theory and practice by associating the knowledge acquired in the disciplines of Administration I and New Management Models with practical experience. Furthermore, it analyzes, based on the Knowledge Creation Theory by Nonaka and Takeuchi (1995) and the principles of Behavioral Theory by Skinner (1974), how the use of collaborative management software can influence the enhancement of secretarial competencies. It concludes that GrowPath, as a collaborative and behavioral technological tool, not only optimizes processes and facilitates information exchange but also plays a strategic role in developing essential competencies for Executive Assistants.

Keywords: Collaborative Management; GrowPath; Secretarial Skills; SECI Model.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – O Ciclo SECI	15
Figura 2 – Tarefas da Categoria A	16
Figura 3 – Linha do Tempo do GrowPath	17
Figura 4 – Tarefas da Categoria B	18
Figura 5 – Tarefas da Categoria C	18
Figura 6 – Organização dos Documentos no GrowPath	22

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Principais tarefas executadas no estágio	15
Quadro 2 – Relação entre as fases do Ciclo SECI e as tarefas executadas	23

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 A APLICAÇÃO DO MODELO SECI AO USO DO GROWPATH	13
2.1 AS TAREFAS REALIZADAS POR MEIO DO GROWPATH	15
2.2 A RELAÇÃO ENTRE AS TAREFAS E AS FASES DO MODELO SECI	19
3 CONCLUSÃO	26
REFERÊNCIAS	28
GLOSSÁRIO	29
ANEXO A – Checklist	30

1 INTRODUÇÃO

A profissão de Secretariado Executivo tem passado por profundas transformações ao longo dos anos, evoluindo de uma função administrativa para o papel de assessoria dentro das organizações. No Brasil, essa profissão começou a ganhar destaque na década de 1970, com a regulamentação da Lei nº 7.377/85, que formalizou a atuação do Secretário Executivo e reconheceu sua importância nas empresas. No atual cenário corporativo, o profissional de Secretariado Executivo atua em um ambiente de trabalho cada vez mais dinâmico e integrado. As organizações modernas exigem que esses profissionais não apenas gerenciem atividades administrativas e organizacionais, mas também assumam um papel estratégico na mediação de processos e na gestão de informações, além de fornecer assessoramento executivo (Paes *et al.*, 2015; Moreira *et al.*, 2016). No contexto de evolução e ampliação do papel do Secretário Executivo, destaca-se a formação acadêmica proporcionada pelo curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), que busca capacitar profissionais para atender às demandas do mercado de trabalho.

Como parte da formação, o relatório de estágio, requisito obrigatório para a obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo, permite que os estudantes integrem teoria e prática, aplicando os conhecimentos adquiridos na graduação em um ambiente profissional. Neste contexto, o presente relatório tem como objetivo apresentar as atividades desempenhadas durante o estágio como *Legal Assistant*¹ em um escritório de advocacia denominado 770GOODLAW, especializado na defesa de clientes envolvidos em acidentes automobilísticos, sediado no estado da Geórgia, EUA. O ambiente de trabalho é dinâmico e exige sólida competência na gestão de processos legais, no acompanhamento de documentos e na coordenação de informações entre clientes, advogados e partes interessadas. A hierarquia na área de atuação (pré-litígio) é composta por um *Client Advisor Senior*, especialista em danos corporais e danos à propriedade, ambos em casos de acidentes de carro, e por *Client Advisors*, também conhecidos como *Case Managers*, responsáveis pela gestão de casos específicos e pelo contato direto com

¹ No presente contexto, o cargo de *Legal Assistant* corresponde ao de Assistente Administrativo no Brasil, com foco em tarefas organizacionais e administrativas. Ressalta-se que não há relação com o cargo de *Paralegal*, que possui atribuições mais voltadas à assistência jurídica.

os clientes em sua carteira. Cada um desses profissionais conta com um *Legal Assistant*, que desempenha o papel de auditor dos processos administrativos regulamentados institucionalmente e de acordo com a legislação do estado da Geórgia, EUA.

As atividades são executadas por meio do *software* GrowPath, de forma sistêmica e em conformidade com a hierarquia estabelecida, e estão diretamente relacionadas às competências atribuídas ao profissional de Secretariado Executivo, conforme apontado por Paes *et al.* (2015) e Moreira *et al.* (2016) – a exemplo de organização, tomada de decisão, capacidade de comunicação eficaz, atenção aos detalhes, controle documental, busca e validação de informações, análise crítica, pensamento estratégico, habilidades tecnológicas e capacidade de negociação. Desde o recebimento de documentos até a finalização de processos específicos, cada tarefa envolve não apenas a execução operacional, mas também contribui para um aprendizado contínuo e para o desenvolvimento de habilidades complexas, ao mesmo tempo que exige atenção individualizada em cada caso.

Buscando relacionar teoria e prática, ou seja, os conhecimentos adquiridos durante a graduação e a realização do estágio, proponho neste relatório uma associação entre a Teoria de Criação de Conhecimento, de Nonaka e Takeuchi (1995), que introduz o *Ciclo de Criação de Conhecimento – SECI*, e as funções que desempenho no escritório por meio do *software* GrowPath, representando o conhecimento adquirido nas disciplinas *CAD5103 – Administração I* e *CAD5140 – Novos Modelos de Gestão*, as quais integram o currículo do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Santa Catarina. Na disciplina *Administração I*, fui introduzido ao estudo das Teorias da Administração, com destaque para a Teoria Comportamental de B.F. Skinner (1974)², que analisa como o comportamento humano é influenciado por reforços e estímulos – os chamados *triggers*. Essa teoria é particularmente relevante para entender como interações no ambiente colaborativo podem ser estruturadas para promover maior eficiência e engajamento. Por sua vez,

² No contexto deste relatório, a Teoria Comportamental de Skinner é utilizada apenas para exemplificar como os *triggers* do GrowPath, enquanto tecnologia comportamental, podem influenciar positivamente no desenvolvimento de competências profissionais, ao promover comportamentos eficientes e organizados no ambiente de trabalho.

a disciplina *Novos Modelos de Gestão* despertou a ideia de investigar diferentes formas de gestão, alinhadas ao contexto do estágio.

A rotina no escritório demanda não apenas habilidades técnicas, mas também uma compreensão aprofundada de como o comportamento organizacional pode ser moldado por reforços e estímulos, conforme apresentado na Teoria Comportamental de Skinner (1974). Nesse cenário, o *software* GrowPath se destaca como uma ferramenta de gestão colaborativa que conecta a equipe, facilita a troca de informações e promove um fluxo de trabalho integrado por meio das *tasks* e outros *triggers*. Dessa forma, exemplifica de maneira prática o conceito de gestão colaborativa, que será estudado nas sessões seguintes deste relatório. Na próxima seção, será abordada a aplicação do modelo SECI, de Nonaka e Takeuchi (1995), ao uso do *software* GrowPath, demonstrando como o conhecimento tácito e explícito interagem no ambiente profissional. Em seguida, as tarefas realizadas durante o estágio serão descritas, organizadas em categorias (A, B e C). Por fim, será apresentada a relação entre essas tarefas e as fases do modelo SECI, evidenciando como cada etapa do processo contribui para a gestão do conhecimento e para o desenvolvimento das competências secretariais.

2 A APLICAÇÃO DO MODELO SECI AO USO DO GROWPATH

Conforme apresentado por Alavi e Leidner (2001) e Rai (2011), a gestão eficaz do conhecimento nas organizações depende da integração entre conhecimento tácito e explícito, permitindo que as informações capturadas e compartilhadas aprimorem processos organizacionais e impulsionem o desenvolvimento técnico e pessoal dos membros da equipe. Nesse contexto, o Modelo SECI, de Nonaka e Takeuchi (1995), que descreve como o conhecimento é criado e transformado por meio da interação entre esses dois tipos de saberes, é utilizado para exemplificar essa dinâmica. No caso de aprimoramento de competências profissionais, a utilização desse modelo torna-se particularmente relevante, especialmente em um ambiente profissional que opera com suporte de um *software*, como o GrowPath, aqui tratado como uma ferramenta de gestão colaborativa. Com base nos princípios da Teoria Comportamental de Skinner (1974), o GrowPath pode ser interpretado como uma tecnologia comportamental. Por meio

de estímulos e reforços, como notificações, lembretes e atualizações em tempo real, o *software* modela comportamentos e promove a execução eficiente de tarefas, contribuindo para a otimização do fluxo de trabalho e o cumprimento de prazos.

O GrowPath é um *software* desenvolvido para escritórios de advocacia, projetado para otimizar processos e aprimorar a eficiência operacional. Criado por uma equipe liderada por Eric Sanchez, fundador e diretor de inovação, o GrowPath atende às necessidades específicas de escritórios que lidam com casos sensíveis e complexos, como lesões cerebrais traumáticas (TBI). Segundo Neal Goffman, CEO do GrowPath, “é vital em todo caso ser impecável nos detalhes, mas os riscos são incrivelmente altos para vítimas que sofrem de TBI. É para isso que fomos criados: garantir que tudo seja feito corretamente e que nada passe despercebido” (PRNewswire, 2022).³ Entre as funcionalidades do GrowPath, destacam-se lembretes de atividades, registros detalhados de casos, controle e geração automatizada de documentos, além de uma linha do tempo, promovendo um ambiente colaborativo que facilita a troca de informações e o acompanhamento das etapas dos processos (GrowPath, 2024).

A aplicação do modelo de Nonaka e Takeuchi (1995) ao uso do GrowPath, no escritório, exemplifica como a gestão do conhecimento na área administrativa pode influenciar diretamente o desenvolvimento de competências secretariais – a exemplo de capacidade de organizar, compartilhar e aplicar informações em tarefas diárias. Neste contexto, o modelo SECI é utilizado para compreender como o conhecimento tácito (informal, subjetivo) é convertido em conhecimento explícito (formal, codificado), e vice-versa, e como essa dinâmica contribui para a inovação e o aprendizado em contextos organizacionais. De acordo com os autores, o ciclo é composto por quatro fases interdependentes, cujas letras iniciais formam o acrônimo SECI: Socialização, Externalização, Combinação e Internalização (Figura 1), as quais descrevem como o conhecimento é continuamente transformado e ampliado nas organizações, fomentando a ampliação do conhecimento tácito e explícito (Nonaka; Takeuchi, 1995; Alavi; Leidner, 2001; Rai, 2011).

³ No original: “It’s vital in every case to be detail perfect, but the stakes are incredibly high for victims who suffer a TBI [...] This is what we’re built for: making sure everything is done right and nothing slips by”.

Figura 1 – O Ciclo SECI



Fonte: adaptado de Nonaka e Takeuchi (1995)

2.1 AS TAREFAS REALIZADAS POR MEIO DO GROWPATH

No estágio, diferentes tarefas são executadas como parte do processo de suporte legal e administrativo. A análise das tarefas executadas busca demonstrar como o uso de um sistema de gestão do conhecimento, como o GrowPath, contribuiu para o meu desenvolvimento profissional enquanto Secretário Executivo. O Quadro 1 apresenta as principais tarefas realizadas durante o estágio, que posteriormente são relacionadas à Teoria de Criação de Conhecimento, de Nonaka e Takeuchi (1995). O objetivo é demonstrar como essas atividades se conectam ao desenvolvimento de competências secretariais, alinhando-se às fases do modelo SECI e exemplificando como o uso de ferramentas de gestão colaborativa pode impulsionar o aprimoramento dessas competências.

Quadro 1 – Principais tarefas executadas no estágio:

Categoria	Nome	Descrição
A	<i>Checklist Completed</i>	Envio, recebimento e verificação de documentos.
	Coordenação de informações com advogados e clientes	Comunicação de atualização constante com advogados, seguradoras e clientes.

B	<i>All Medical Records and Itemized Bills Received</i>	Recebimento e arquivamento de registros e faturas médicas dos clientes.
	<i>Medical Records and Bills Redaction Completed</i>	Revisão dos registros e faturas médicas; e censura de dados sensíveis.
C	<i>Medical Summary Completed</i>	Elaboração de resumos médicos para demandas legais.
	<i>Wage Loss/Treatment Time Expenditure Received</i>	Cálculo da perda salarial relacionada ao tempo de tratamento médico.

Fonte: elaborado pelo autor

A fase inicial (Categoria A) é composta pela coleta de evidências, elaboração de cartas de representação⁴, recebimento de apólices de seguros⁵, e verificação de seguros de saúde, que exigem precisão e rigor na manutenção dos arquivos. Essas tarefas (Figura 2) corroboram o aprimoramento de habilidades de controle documental, busca e validação de informações pessoais e cadastrais. Além disso, a investigação e preparação inicial do caso no sistema contribuem para uma melhor compreensão do processo jurídico, promovendo também a capacidade de análise crítica e o pensamento estratégico.

Figura 2 – Tarefas da Categoria A

☑ Reminders (14 / 39)				
10/22/2024	MATH...	10/24/2024 by MAT...	Send Welcome Letter	
10/24/2024	MATH...	10/24/2024 by MAT...	Obtain Police Report	
10/31/2024	MATH...	10/31/2024 by MAT...	Setup LIA Claim	
10/31/2024	MATH...	10/31/2024 by MAT...	Set up UIM Claim	
11/01/2024	MATH...	11/01/2024 by MAT...	Send LOR to LIA Carrier - Fax/Email/Cert	
11/01/2024	MATH...	11/01/2024 by MAT...	Send LOR to UIM Carrier - Fax/Email/Cer	
11/01/2024	MATH...	11/04/2024 by MAT...	Request Medical Bills	
11/15/2024	☐ MATH...	☐	LIA Dec Page Received	
11/15/2024	☐ MATH...	☐	UIM Dec Page Received	
11/19/2024	☐ MATH...	☐	Liability Confirmed Accepted/Coverage Denied/Disp...	
12/05/2024	☐ MATH...	☐	Checklist Completed	

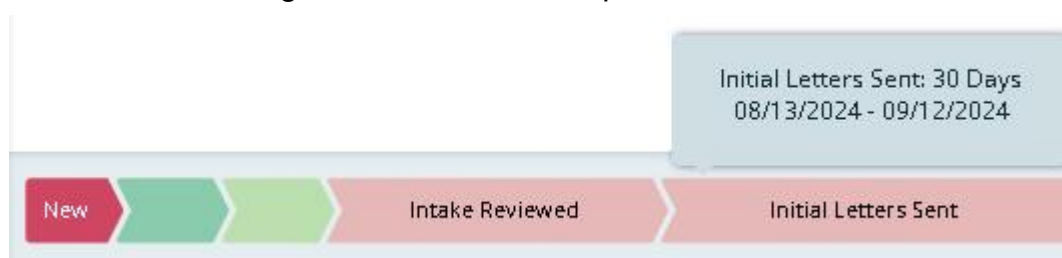
Fonte: adaptado de GrowPath (2024)

Desde a fase inicial, o GrowPath oferece também o recurso de linha do tempo (Figura 3), que permite monitorar quanto tempo o caso permanece em cada

⁴ Letter of Representation (LOR).
⁵ Declaration Page (Dec Page).

fase, proporcionando uma visão mais precisa sobre o andamento do fluxo de trabalho. Esse recurso contribui diretamente para o desenvolvimento da competência de administração de tempo, além de outras habilidades, como organização e atenção a detalhes. Ademais, a atualização da fase do caso gera as tarefas correspondentes de forma automatizada, auxiliando o usuário na gestão do tempo necessário para cada tarefa e no cumprimento dos prazos estabelecidos.

Figura 3 – Linha do Tempo do GrowPath



Fonte: adaptado de GrowPath (2024)

A segunda fase (Categoria B) envolve a supervisão do tratamento médico do cliente, incluindo o recebimento e arquivamento de registros e faturas médicas, o que exige atualização frequente de dados e arquivos, aprimorando o controle de informações essenciais para o caso. Essas tarefas (Figura 4) contribuem para a manutenção da precisão e confidencialidade dos documentos, por meio da revisão e censura de dados sensíveis, enquanto a organização e o acompanhamento contínuo dos registros asseguram a integridade das informações armazenadas no sistema. Esse processo exemplifica o conceito de gestão colaborativa, ao integrar diferentes partes envolvidas no caso por meio de um sistema centralizado que promove a troca eficiente de informações e a coordenação de tarefas. Nessa fase, o uso do GrowPath permite desenvolver habilidades de comunicação e arquivística, além de facilitar o contato com peritos de seguradoras, clientes e parceiros externos.

Figura 4 – Tarefas da Categoria B

☑ Reminders (19 / 54)			
02/15/2024	MATH...	01/31/2024 by MAT...	Checklist Completed
04/17/2024	MATH...	04/19/2024 by MAT...	Survey for MMI Letter/Send MMI Letter
04/19/2024	MATH...	04/19/2024 by MAT...	Request Records and Bills
05/31/2024	MATH...	08/08/2024 by MAT...	All medical records and itemized bills received
06/21/2024	MATH...	06/21/2024 by MAT...	Request Provider Final Billing Amount
06/23/2024	MATH...	08/14/2024 by MAT...	Provider Final Billing Amount Confirmed
06/30/2024	MATH...	07/08/2024 by MAT...	Medical Records and Bills Redaction Completed
08/16/2024	MATH...	08/16/2024 by MAT...	File Assembly Completed

Fonte: adaptado de GrowPath (2024)

Na fase final (Categoria C), o foco está na elaboração de resumos médicos para demandas legais e no cálculo da perda salarial relacionada ao tempo de tratamento médico (Figura 5), com base no contracheque ou imposto de renda do cliente, o que possibilita o aprimoramento da habilidade de redação – especialmente em língua estrangeira – além do desenvolvimento de competências em gestão de informações complexas e negociação. O cálculo de perdas salariais exige habilidades quantitativas e analíticas, como a capacidade de interpretação de dados financeiros, cálculos precisos e aplicação de fórmulas de compensação. A organização de evidências e documentos detalhados no *software*, incluindo faturas e registros médicos, estimula o desenvolvimento de competências em sistematização e comunicação formal, uma vez que todas as informações precisam ser apresentadas de forma clara e persuasiva. Além disso, essa fase envolve o registro das informações relevantes para embasar as demandas, preparando o caso para sua resolução ou para uma eventual fase de litígio.

Figura 5 – Tarefas da Categoria C

☑ Reminders (63 / 63)			
11/10/2023	MATH...	11/08/2023 by MAT...	Provider Billing Amount Confirmed
11/16/2023	MATH...	11/16/2023 by MAT...	Medical Records and Bills Redaction Completed
11/16/2023	MATH...	11/16/2023 by MAT...	Medical Summary Completed
11/16/2023	MATH...	12/07/2023 by MAT...	Wage Loss/Treatment Time Expenditure Received
11/20/2023	MATH...	12/07/2023 by MAT...	Follow up on Wage Loss
11/25/2023	MATH...	11/08/2023 by MAT...	All medical records and itemized bills received

Fonte: adaptado de GrowPath (2024)

O uso de tecnologias como o GrowPath promove a interação eficiente entre equipes, assegurando a precisão e a consistência das informações compartilhadas, além de otimizar a execução conjunta de tarefas, contribuindo para o cumprimento de prazos e responsabilidades de forma integrada. Essa dinâmica está de acordo com a Teoria Comportamental de Skinner (1974), que explora como estímulos e reforços – ou *triggers* – moldam e direcionam comportamentos. Neste contexto, o *software* pode ser considerado um exemplo de tecnologia comportamental, pois assegura que as tarefas sejam realizadas com máxima eficiência ao estruturar o fluxo de trabalho, reduzir a dependência de ações puramente voluntárias ou erráticas e minimizar a margem de erros, promovendo comportamentos consistentes por meio de **reforços positivos**, conforme definido por Skinner. Essa eficiência é alcançada por meio da automação e da organização sistemática de informações.

A partir de uma análise pessoal, percebo que o GrowPath, além de otimizar as etapas de trabalho, auxilia no desenvolvimento de competências secretariais, de forma muito semelhante aos processos de conversão de conhecimento descritos no modelo SECI. Cada fase do processo e as tarefas realizadas no *software* contribuem para a construção e compartilhamento do conhecimento organizacional, facilitando a integração desses dois tipos de saberes e promovendo, assim, o desenvolvimento contínuo de habilidades e competências essenciais ao profissional de Secretariado Executivo. Esse alinhamento entre a prática do GrowPath e a teoria de Nonaka e Takeuchi (1995) reforça a relevância do uso de tecnologias colaborativas no aprimoramento de competências profissionais e no gerenciamento do conhecimento organizacional, o que é explorado nas próximas seções deste relatório.

2.2 A RELAÇÃO ENTRE AS TAREFAS E AS FASES DO MODELO SECI

O GrowPath otimiza as etapas de trabalho enquanto atua como um instrumento de desenvolvimento de competências secretariais integradas e estratégicas. Cada fase do processo e as tarefas realizadas no *software* contribuem para o aprimoramento de competências específicas, conforme a gestão do conhecimento organizacional apresentada por Nonaka e Takeuchi (1995), Alavi e Leidner (2001) e Rai (2011). Ao facilitar a integração entre conhecimento tácito e explícito, o *software* promove o desenvolvimento de habilidades secretariais

essenciais e exemplifica, na prática, um modelo de gestão colaborativa, pois conecta diferentes partes da equipe e incentiva a troca contínua de informações.

Na primeira fase, de acordo com os autores:

A socialização é um processo de compartilhamento de experiências e, assim, de criação de conhecimento tácito, como modelos mentais compartilhados e habilidades técnicas. Um indivíduo pode adquirir conhecimento tácito diretamente de outros sem o uso de linguagem [...] A chave para adquirir conhecimento tácito é a experiência. Sem alguma forma de experiência compartilhada, é extremamente difícil para uma pessoa projetar-se no processo de pensamento de outra (Nonaka; Takeuchi, 1995, p. 62-63, tradução nossa).⁶

Por exemplo, ao realizar a tarefa de *Checklist Completed* (Categoria A), os processos e documentos são verificados, frequentemente com a ajuda de um supervisor, garantindo que as informações estejam corretas. Isso exige uma interação contínua com diferentes áreas da equipe, onde o conhecimento informal sobre os casos é compartilhado em conversas e reuniões de alinhamento – característica da gestão colaborativa – para assegurar que todas as etapas sejam completadas de maneira adequada. As tarefas da Categoria A, como o *Checklist* (Anexo A), geralmente são realizadas em um período de 2 a 4 semanas. No estágio como *Legal Assistant*, essa socialização ocorre na constante comunicação com seguradoras, clientes e outros membros da equipe, portanto, ao longo de todo o processo.

Na segunda fase, de acordo com os autores:

A externalização é um processo de articulação do conhecimento tácito em conceitos explícitos. Trata-se de um processo essencial de criação do conhecimento, no qual o conhecimento tácito se torna explícito, assumindo formas de metáforas, analogias, conceitos, hipóteses ou modelos (Nonaka; Takeuchi, 1995, p. 64, tradução nossa).⁷

⁶ No original: "Socialization is a process of sharing experiences and thereby creating tacit knowledge such as shared mental models and technical skills. An individual can acquire tacit knowledge directly from others without using language [...] The key to acquiring tacit knowledge is experience. Without some form of shared experience, it is extremely difficult for one person to project her – or himself into another individual's thinking process".

⁷ No original: "Externalization is a process of articulating tacit knowledge into explicit concepts. It is a quintessential knowledge-creation process in that tacit knowledge becomes explicit, taking the shapes of metaphors, analogies, concepts, hypotheses, or models".

Um exemplo disso é a tarefa de elaboração de resumos médicos para demandas legais (Categoria C), na qual as informações recebidas de clientes e provedores médicos são resumidas em relatórios detalhados e organizados. Outro exemplo é a tarefa de cálculo da perda salarial relacionada ao tempo de tratamento médico, que também envolve a transformação do conhecimento tácito em documentação explícita, ao quantificar os impactos financeiros e organizá-los em um formato formal. Ambas as tarefas podem ser realizadas tanto pelo *Case Manager* quanto pelo *Legal Assistant*. Esse processo geralmente é realizado em um período de 1 a 2 semanas, mas pode levar mais tempo em situações específicas, como dificuldade de contato com o cliente para obtenção de informações e autorizações.

A terceira fase, Combinação, se configura como um processo no qual distintas fontes de conhecimento explícito são integradas para a construção de uma nova base informacional (Nonaka; Takeuchi, 1995). A tarefa de recebimento e arquivamento de registros e faturas médicas (Categoria B) exemplifica essa fase, pois requer uma organização cuidadosa de documentos provenientes de diversos prestadores de serviços médicos, seguida pela compilação dessas informações no *software* (Figura 6). Este procedimento não apenas facilita a sistematização de dados, mas também garante que a informação seja facilmente acessível para todos os membros da equipe, promovendo um ambiente colaborativo e eficiente. Além disso, a tarefa de *Checklist Completed* também se encaixa neste contexto, uma vez que envolve a verificação metódica e a organização de informações já existentes, integrando-as em um formato estruturado. De acordo com Alavi e Leidner (2001):

Tecnologias avançadas da informação (como a Internet, intranets, extranets, navegadores, armazéns de dados, técnicas de mineração de dados e *softwares*) podem ser utilizadas para sistematizar, aprimorar e agilizar a gestão do conhecimento em grande escala, tanto dentro quanto entre empresas (Alavi; Leidner, 2001, p. 2, tradução nossa).⁸

Portanto, a adoção de *softwares* especializados assegura que os dados sejam armazenados de maneira adequada, potencializando a gestão da informação e a eficiência operacional.

⁸ No original: “Advanced information technologies (e.g., the Internet, intranets, extranets, browsers, data warehouses, data mining techniques, and software agents) can be used to systematize, enhance, and expedite large-scale intra- and inter-firm knowledge management”.

Figura 6 – Organização dos Documentos no GrowPath

The screenshot shows the 'Documents' section of the GrowPath interface. It features a search bar, filter buttons for various document types, and a table of documents. The filters include Demands (1), Email Attachment (13), Evidence (8), Incoming Mail (1), Insurance (2), Medical Bill (4), Medical Record (1), Phone Recording (6), Pre-Lit Correspondence (5), and Uncategorized (2). The table lists documents with columns for Name, Category, Date of Document, Created By, and Created On.

Name ^	Category ^	Date of Document ^	Created By ^	Created On
> Hightower Emerg Group - ER Physician Bill	Medical Bill		MATHEUS	11/4/24
> Thomaston Med Clinic Bill	Medical Bill		MATHEUS	11/4/24
> Hightower Emerg Group Bill	Medical Bill		MATHEUS	11/4/24
> Aptus Associates - ER Radio Bill	Medical Bill		MATHEUS	11/4/24
> Thomaston Med Clinic Recs	Medical Record		MATHEUS	11/4/24
> Upson Regional Hospital R&B	Medical Record & Bill		MATHEUS	11/4/24
> Thomaston Chiro R&B	Medical Record & Bill		MATHEUS	11/4/24
> Griffin Imaging R&B	Medical Record & Bill		MATHEUS	11/4/24

Fonte: adaptado de GrowPath (2024)

Por fim, a fase de Internalização acontece quando as informações formalizadas e organizadas são assimiladas pelos indivíduos, permitindo a conversão do conhecimento explícito em conhecimento tácito (Nonaka; Takeuchi, 1995). Durante a revisão minuciosa dos documentos médicos (Categoria B) e a execução do cálculo de perdas salariais (Categoria C), por exemplo, o conhecimento adquirido é internalizado, resultando no aprimoramento de competências individuais e no fortalecimento de habilidades técnicas e analíticas. Essas atividades não apenas facilitam uma compreensão mais profunda dos processos envolvidos, mas também incentivam uma análise crítica sobre a dinâmica entre o conhecimento técnico e sua aplicação prática no contexto profissional, contribuindo para a formação de um profissional mais capacitado e consciente de suas responsabilidades.

Tendo cursado as disciplinas *CAD5103 – Administração I* e *CAD5140 – Novos Modelos de Gestão*, e durante a realização do estágio no escritório 770GOODLAW, percebi que as teorias estudadas poderiam ser relacionadas e aplicadas no ambiente profissional. Essa relação se manifesta por meio do uso do GrowPath, que atua como uma ferramenta colaborativa capaz de integrar diferentes fluxos de trabalho, promovendo a criação e a gestão do conhecimento de maneira sistematizada. Essa interação entre os princípios do modelo SECI e os fundamentos comportamentais aplicados no GrowPath não apenas fomenta o aprendizado

organizacional, como também contribui para o desenvolvimento de competências secretariais – a exemplo de organização, comunicação eficaz e tomada de decisão. A combinação do uso de *triggers* com a transição entre conhecimento tácito e explícito exemplifica como a tecnologia pode integrar equipes, promover a troca de informações e impulsionar a eficiência nos processos de gestão colaborativa.

A prática revelou que o GrowPath não apenas facilita a transição entre o conhecimento tácito – que é informal, subjetivo e adquirido pela experiência – e o conhecimento explícito – que é formal e documentado, mas também utiliza princípios da Teoria Comportamental de Skinner (1974) para otimizar o desempenho das tarefas. O *software* utiliza *triggers* que funcionam como reforços positivos no comportamento dos usuários, direcionando-os a cumprir prazos, revisar informações e completar tarefas específicas de forma eficiente. Esses estímulos atuam como mecanismos que moldam o comportamento profissional, promovendo maior engajamento e minimizando erros operacionais. Por exemplo, quando uma etapa do processo é concluída, o sistema automaticamente gera a próxima tarefa ou atualiza o status do caso, reforçando um ciclo de trabalho organizado e produtivo.

O Quadro 2 ilustra as atividades desempenhadas durante o estágio, associadas às fases do Ciclo SECI, com o objetivo de demonstrar como essas tarefas facilitam a transição entre conhecimento tácito e explícito, promovendo o desenvolvimento contínuo das competências necessárias para a atuação profissional, em especial as competências secretariais.

Quadro 2 – Relação entre as fases do Ciclo SECI e as tarefas executadas:

Fase do Ciclo SECI	Tarefa	Relação
Socialização	<i>Checklist Completed</i>	Promove a troca de conhecimento tácito por meio de interação constante com advogados, clientes e equipe. O conhecimento é compartilhado por experiências diretas e reuniões de alinhamento.
	Coordenação de informações com advogados e clientes	Facilita a criação de conhecimento tácito ao alinhar informações do caso entre as partes envolvidas, compartilhando percepções e práticas informais.

Fase do Ciclo SECI	Tarefa	Relação
Externalização	<i>Medical Summary Completed</i>	Converte o conhecimento tácito (informações recebidas de clientes e provedores médicos) em documentos explícitos e organizados, como resumos médicos formais.
	<i>Wage Loss/Treatment Time Expenditure Received</i>	Transforma o conhecimento tácito (dados subjetivos de clientes) em cálculos e relatórios formais que quantificam as perdas salariais, facilitando a organização e a apresentação de informações.
Combinação	<i>All Medical Records and Itemized Bills Received</i>	Reúne e organiza diferentes fontes de conhecimento explícito (faturas médicas e registros) no sistema GrowPath, criando uma base de dados centralizada e acessível.
	<i>Checklist Completed</i>	Assegura a combinação de informações organizadas em um formato estruturado, verificando a completude e a consistência de todos os dados necessários.
Internalização	<i>Medical Records and Bills Redaction Completed</i>	A revisão detalhada de registros médicos promove a assimilação de conhecimento explícito, aprimorando competências como análise crítica e controle documental.
	<i>Wage Loss/Treatment Time Expenditure Received</i>	A absorção do conhecimento explícito durante os cálculos permite o aprimoramento das habilidades analíticas, que são internalizadas e aplicadas em contextos futuros.

Fonte: elaborado pelo autor

Nesta seção, estabeleceu-se uma associação entre o *software* GrowPath e o modelo SECI, demonstrando como as fases de Socialização, Externalização, Combinação e Internalização se manifestam nas tarefas desempenhadas durante o estágio como *Legal Assistant*. Assim, entende-se aqui que a integração entre conhecimento tácito e explícito, promovida por tecnologias de gestão colaborativa como o GrowPath, não apenas otimiza os fluxos de trabalho, mas também impulsiona a troca contínua de informações, o alinhamento de processos e o

aprimoramento de competências profissionais. Além disso, o GrowPath, assim como outros *softwares* desenvolvidos nos princípios da gestão colaborativa, pode ser compreendido como uma tecnologia comportamental, conforme os fundamentos da Teoria Comportamental de Skinner (1974). Esses sistemas utilizam *triggers* que direcionam os profissionais a completarem tarefas de maneira organizada e eficiente, minimizando erros e promovendo padrões consistentes de desempenho. Dessa forma, demonstra-se como a gestão do conhecimento e a colaboração, aliadas ao uso de tecnologias comportamentais, impulsionam tanto a eficiência organizacional quanto o desenvolvimento de competências profissionais.

Esses resultados refletem a visão de Paes et al. (2015) e Moreira et al. (2016) sobre a relevância da experiência prática para a formação do profissional de Secretariado Executivo, destacando a necessidade de alinhar competências técnicas e comportamentais às demandas do ambiente corporativo moderno. A vivência proporcionada pelo uso do GrowPath no estágio não apenas possibilita a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos ao longo da graduação, mas também demonstra como ferramentas de gestão colaborativa podem ser utilizadas de forma estratégica para o desenvolvimento de competências profissionais dentro das organizações. Dessa forma, reforça-se o papel da experiência prática como um elemento central na consolidação da formação acadêmica e na preparação para os desafios do mercado de trabalho.

3 CONCLUSÃO

O presente relatório analisou como o uso do *software* GrowPath contribui para o meu desenvolvimento profissional, oferecendo suporte prático ao ciclo de criação de conhecimento proposto por Nonaka e Takeuchi (1995). Ao integrar-se nas atividades do dia a dia, o GrowPath não apenas facilita o gerenciamento de processos e informações, mas também promove a troca de conhecimento tácito e explícito entre os integrantes da equipe. Além disso, busquei demonstrar como o *software* estimula o desenvolvimento de competências secretariais, a exemplo de organização, tomada de decisão, habilidades tecnológicas, capacidade de comunicação eficaz, atenção aos detalhes, controle documental, busca e validação de informações, análise crítica, pensamento estratégico, habilidades tecnológicas e capacidade de negociação.

Durante o estágio, foi possível observar como as fases de socialização, externalização, combinação e internalização se manifestam nas práticas diárias como *Legal Assistant*. No contexto em que estou inserido, o *software* atua como um mecanismo central para registrar, organizar e compartilhar informações, impulsionando o ciclo de criação de conhecimento de forma integrada. No estágio, a socialização ocorre com o estabelecimento de um campo de interação, facilitado pelo contato constante com o *Case Manager*, *adjusters*, *medical providers* e *clients*, promovendo um ambiente colaborativo e refletindo a dinâmica contínua de interação entre conhecimento tácito e explícito. Ademais, cada etapa do processo mostra-se instrumental no desenvolvimento de competências profissionais, gerando um ambiente de aprendizado colaborativo contínuo.

A socialização de práticas e experiências, a externalização do conhecimento por meio da documentação formal, a combinação de dados e informações e a internalização das práticas revelam-se eficazes no aprimoramento de habilidades e na capacitação profissional. Conclui-se, portanto, que o uso de ferramentas de gestão colaborativa no ambiente corporativo vai além de uma inovação tecnológica, constituindo uma estratégia de desenvolvimento profissional. Tais *softwares*, como exemplificado pelo Modelo SECI, permitem uma gestão do conhecimento mais integrada e colaborativa, fortalecendo o papel do profissional como agente de

transformação organizacional. Neste contexto, a consolidação do aprendizado e o aprimoramento de competências secretariais por meio de tecnologias colaborativas estão diretamente interligados à gestão do conhecimento nas organizações do futuro.

REFERÊNCIAS

- ALAVI, M.; LEIDNER, D. E. Review: Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues. *MIS Quarterly*, v. 25, n. 1, p. 107-136, 2001. Disponível em: <https://doi.org/10.2307/3250961>. Acesso em: 18 nov. 2024.
- BRASIL. *Lei n. 7.377, de 30 de setembro de 1985*. Dispõe sobre o exercício da profissão de Secretário e dá outras providências. Brasília, DF, 1985. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7377.htm. Acesso em: 22 set. 2024.
- GROWPATH. *About GrowPath*. Disponível em: <https://www.growpath.com/about>. Acesso em: 2 nov. 2024.
- MOREIRA, K. D.; RODRIGUES, L. M. A.; FREIRE DO VALE, J. C.; ROSA, M. H. da. As competências contemporâneas do secretário executivo e a relação com as competências do middle manager. *Revista de Gestão e Secretariado*, v. 7, n. 1, p. 45-66, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.7769/gesec.v7i1.400>. Acesso em: 22 set. 2024.
- NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. *The knowledge-creating company: how Japanese companies create the dynamics of innovation*. New York: Oxford University Press, 1995.
- PAES, R. V. O.; ANTUNES, C. K. de S.; SANTIAGO, C. da S.; ZWIERZIKOWSKI, M. R. Novas Formas de Atuação do Profissional de Secretariado Executivo. *Revista de Gestão e Secretariado*, [S. l.], v. 6, n. 1, p. 99–125, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.7769/gesec.v6i1.318>. Acesso em: 16 nov. 2024.
- PRNEWswire. *GrowPath Brings Case Management Innovation to Connectionology TBI Conference*. Durham, N.C., 18 abr. 2022. Disponível em: <https://www.prnewswire.com/news-releases/>. Acesso em: 18 nov. 2024.
- RAI, R.K. Knowledge management and organizational culture: a theoretical integrative framework. *Journal of Knowledge Management*, v. 15, n. 5, p. 779-801, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/13673271111174320>. Acesso em: 16 nov. 2024.
- SKINNER, B. F. *About behaviorism*. New York: Alfred A. Knopf, 1974.

GLOSSÁRIO

770GOODLAW	Escritório de advocacia especializado na defesa de clientes envolvidos em acidentes automobilísticos no estado da Geórgia, EUA. O ambiente de trabalho é dinâmico, focado em pré-litígios, e estruturado com hierarquias bem definidas para garantir eficiência na gestão de casos.
Case Manager	Profissional responsável pela gestão de casos específicos dentro do escritório. Atua como o ponto de contato principal entre os clientes e o escritório, coordenando informações, supervisionando processos e assegurando que as etapas do pré-litígio sejam cumpridas.
Ciclo SECI	Modelo de criação do conhecimento proposto por Nonaka e Takeuchi (1995), que descreve a interação entre conhecimento tácito (informal) e explícito (formal) por meio de quatro fases interdependentes: Socialização, Externalização, Combinação e Internalização.
Client Advisor	Termo utilizado para descrever profissionais que supervisionam e gerenciam casos mais complexos no escritório. Eles possuem expertise em áreas específicas, como danos corporais ou materiais, e auxiliam no alinhamento estratégico das ações jurídicas.
GrowPath	<i>Software</i> de gestão colaborativa desenvolvido para escritórios de advocacia. Facilita a organização, acompanhamento e execução de tarefas por meio de funcionalidades como <i>triggers</i> (notificações e lembretes), automação de fluxos de trabalho e gerenciamento de documentos.
Legal Assistant	Cargo equivalente ao de Assistente Administrativo no Brasil, com foco no suporte operacional e organizacional das atividades do escritório. No contexto da 770GOODLAW, o Legal Assistant atua na auditoria de processos administrativos e na organização de documentos, seguindo diretrizes específicas do pré-litígio.
Triggers	Estímulos ou reforços gerados por ferramentas tecnológicas, como notificações, lembretes e atualizações em tempo real, que auxiliam no direcionamento e organização das atividades dos profissionais. No GrowPath, os <i>triggers</i> são usados para otimizar o fluxo de trabalho e garantir o cumprimento de prazos e tarefas.

ANEXO A – Checklist

___/___/___ Banner Completed

___/___/___ Liability Established

Accepted

Coverage Denied

UM Claim Accepted by 1st party Adjuster

Approved by Client Advisor

Disputed with Evidence

Evidence Received

Approved by Client Advisor

___/___/___ Liability Dec Page Received

___/___/___ UM/UIM Dec Page Received

___/___/___ No UM/UIM Dec Page

UM/UIM Waiver Received

No UM/UIM Acknowledgment Received

___/___/___ Initial Records Requested

EMS Bill Requested (If Applicable)

ER Records and Bill Requested (If Applicable)

ER Physician Bill Requested (If Applicable)

ER Radiology Bill Requested (If Applicable)

Urgent Care Records and Bill Requested (If Applicable)

PCP Records and Bill Requested (If Applicable)

___/___/___ 1st HI Letter Sent (If Applicable)

___/___/___ Long HI Letter Sent (If client done using HI)

___/___/___ Medicaid/Medicare Letters Sent.

___/___/___ Health Insurance Letters to Providers Sent.

Reviewed By: _____

Reviewed On: _____