



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

Raryssa da Silva

Secretariado Executivo e Gestão de Processos:

Uma experiência junto ao Programa de Pós-Graduação em Inglês
da Universidade Federal de Santa Catarina

Florianópolis
2022

Raryssa da Silva

Secretariado Executivo e Gestão de Processos:

Uma experiência junto ao Programa de Pós-Graduação em Inglês
da Universidade Federal de Santa Catarina

Relatório de Estágio Profissionalizante em Secretariado Executivo do Centro de Comunicação e Expressão da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito para a obtenção do título de Bacharela em Secretariado Executivo.

Orientadora: Prof^a Dr^a Rosane Silveira

Florianópolis
2022

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Silva, Raryssa da
Secretariado Executivo e Gestão de Processos : uma
experiência junto ao Programa de Pós-Graduação em Inglês da
Universidade Federal de Santa Catarina / Raryssa da Silva
; orientadora, Rosane Silveira, 2022.
35 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) -
Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de
Comunicação e Expressão, Graduação em Secretariado
Executivo, Florianópolis, 2022.

Inclui referências.

1. Secretariado Executivo. 2. Mapeamento de processos.
3. Matriz SIPOC. 4. Procedimento Operacional Padrão (POP).
I. Silveira, Rosane. II. Universidade Federal de Santa
Catarina. Graduação em Secretariado Executivo. III. Título.

Raryssa da Silva

Secretariado Executivo e Gestão de Processos: Uma experiência junto ao Programa de Pós-Graduação em Inglês da Universidade Federal de Santa Catarina

Este Relatório de Estágio foi julgado adequado para obtenção do Título de Bacharel e aprovado em sua forma final pelo Curso de Secretariado Executivo.

Florianópolis, 15 de março de 2022.

Profa. Maria Ester Wollstein Moritz, Dra.
Universidade Federal de Santa Catarina
Coordenadora do Curso

Banca Examinadora:

Profa. Rosane Silveira, Dra.
Orientadora
Universidade Federal de Santa Catarina

Profa. Fernanda Delatorre, Dra.
Universidade Federal de Santa Catarina

Profa. Cibele Barsalini Martins, Dra.
Universidade Federal de Santa Catarina

AGRADECIMENTOS

Agradeço aos meus pais, pelo amor, incentivo e apoio durante toda a minha vida. Obrigada por sempre estarem ao meu lado e se preocuparem tanto comigo. À minha família, pelo amor e palavras de carinho que me incentivaram a seguir em frente.

Aos meus amigos do curso de Secretariado Executivo, Elio dos Santos, Vitor Carvalho e Caroliny dos Santos, pela parceria nos trabalhos acadêmicos e momentos de descontração durante os períodos conturbados dos semestres.

À Valdete Bilotta, pelos ensinamentos, palavras de incentivo e por me mostrar que sou capaz. À Adrielly Cavalheiro, pelos conselhos e por sempre estar disposta a me ouvir. À Caroline Oliveira, pela parceria e por me dar confiança quando me sentia nervosa com as transmissões ao vivo. Três mulheres muito especiais que em pouco tempo viraram muito mais que colegas de trabalho. Levo vocês em meu coração.

À Indiani Conti Della Vechia, pela amizade construída durante o período difícil de pandemia e isolamento social. Agradeço por você ser tão presente (mesmo que virtualmente). Cada conversa, conselho, risada e lições de italiano que estudamos juntas. Obrigada pelo imenso apoio para a construção deste trabalho.

À Prof^a Dr^a Rosane Silveira, que tanto admiro. Obrigada por sua disponibilidade e aceite ao convite para ser minha orientadora e me acompanhar nesta etapa tão importante da minha vida.

RESUMO

A gestão de processos tem como finalidade a melhoria contínua no desempenho dos processos a fim de proporcionar o aperfeiçoamento da organização. Contudo as organizações precisam de padronização dos processos que variam de acordo com as suas necessidades. Considerando a utilização de processos dentro das empresas, esse trabalho visa desenvolver a aplicação da gestão de processos no Programa de Pós-Graduação em Inglês da Universidade Federal de Santa Catarina, a fim de padronizar e trazer melhorias nas tarefas. Para isso, inicialmente, aplicou-se o método SIPOC e posteriormente criou-se o Procedimento Operacional Padrão (POP) para cada processo identificado, sendo eles: solicitação de defesa, expedição de diploma, matrícula em disciplina isolada e cadastro de professor externo. Foram criados 4 SIPOCs e seus respectivos POPs. Para a solicitação de defesa verificou-se que a principal atividade desse processo gira em torno da produção dos documentos oficiais de ata e portaria. Para a expedição de diploma faz-se importante a utilização do sistema interno da universidade (SPA). Para a matrícula em disciplina isolada é necessário planejamento e atenção ao calendário acadêmico. O cadastro de professor externo deve ser realizado com atenção e cuidado para que as informações no sistema coincidam com o formulário preenchido pelo próprio professor. Em suma, a aplicação de técnicas de gestão de processos contribuiu para o alcance de melhorias aplicadas às tarefas executadas que seguido da padronização diminuíram a probabilidade dos erros na prática das tarefas.

Palavras-chave: Mapeamento de processos; Matriz SIPOC; Procedimento Operacional Padrão (POP).

ABSTRACT

Process management aims at continuous improvement in the performance of processes to provide the improvement of the organization. However, organizations need standardization of processes that vary according to their needs. Considering the use of processes within companies, this work aims to develop the application of process management in the Graduate Program in English at the Federal University of Santa Catarina, to standardize and bring improvements in tasks. For this, initially, the SIPOC method was applied, and later the Standard Operating Procedure (SOP) was created for each identified process: defense request, diploma issuance, enrollment in an isolated discipline, and registration of an external teacher. Four SIPOCs and their respective POPs were created. For the defense request, it was found that the main activity of this process revolves around the production of official documents of minutes and ordinances. To issue a diploma, it is important to use the university's internal system (SPA). Enrollment in an isolated discipline requires planning and attention to the academic calendar. The registration of an external teacher must be carried out with attention and care so that the information in the system matches the form filled in by the teacher. In conclusion, the application of process management techniques contributed to the achievement of improvements applied to the tasks performed, which, following the standardization, reduced the probability of errors in the practice of tasks.

Keywords: Process mapping; SIPOC Matrix; Standard Operating Procedure (SOP).

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Elementos do SIPOC.....	12
Figura 2 - POP da Solicitação de Defesa.....	18
Figura 3 - POP do Cadastro de Professor Externo no Sistema.....	20
Figura 4 - POP da Expedição de Diploma.....	23
Figura 5 - POP de Matrícula em Disciplina Isolada.....	25

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Matriz SIPOC da Solicitação de Defesa.	17
Tabela 2 - Matriz SIPOC do Cadastro de Professor Externo no Sistema.	20
Tabela 3 - Matriz SIPOC da Expedição de Diploma.	22
Tabela 4 - Matriz SIPOC de Matrícula em Disciplina Isolada.	24
Tabela 5 - Resultado da produção de documentos oficiais e gerais.	27
Tabela 6 - Resultado da produção de cartazes de divulgação.	28

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	8
1.1 DELIMITAÇÃO DO TEMA E JUSTIFICATIVA.....	9
2. REFERENCIAL TEÓRICO	10
2.1 GESTÃO DE PROCESSOS.....	10
2.2 MAPEAMENTO DE PROCESSOS	11
2.2.1 Matriz SIPOC	11
2.2.2 Procedimento Operacional Padrão - POP	12
3. MATERIAIS E MÉTODOS	14
3.1 LOCAL DE ESTÁGIO	14
3.2 MAPEAMENTO DE PROCESSOS	15
3.3 ATIVIDADES GERAIS	15
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO	17
4.1 MAPEAMENTO DE PROCESSOS	17
4.1.1 Matriz SIPOC e Procedimento Operacional Padrão - POP	17
4.2 ATIVIDADES GERAIS	26
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	29
REFERÊNCIAS	30
APÊNDICE A - EXEMPLO DE CERTIFICADO DE EVENTO	33
APÊNDICE B - EXEMPLO DE CARTAZ DE DIVULGAÇÃO PARA EVENTO	34

1. INTRODUÇÃO

Apesar do histórico recente de formalização, a profissão de secretariado executivo possui uma trajetória de muitas conquistas que inclui também desafios enfrentados e adaptações ao mercado. Trajetória esta que iniciou já na Idade Antiga na figura dos escribas (CIELO; SCHMIDT; WENNINGKAMP, 2014) e que desde então precisou reformular seu papel diante das mudanças ocorridas no decorrer do tempo a fim de garantir seu espaço no mercado e chegar à posição que hoje ocupa. Segundo Bortolotto e Willers (2005), o profissional de secretariado é capaz de atuar na posição de assessor, gestor, empreendedor e consultor. Para isso, o perfil da profissão vai além de atividades de natureza operacional, sendo necessário o domínio de conhecimentos relacionados a finanças, economia, marketing, relações humanas no trabalho e idiomas (BORTOLOTTI; WILLERS, 2005). Percebe-se, portanto, a capacidade do profissional de secretariado em atuar de forma multidisciplinar e polivalente.

Diante do leque de possibilidades de atuação somado ao perfil multifuncional do profissional de secretariado, está a gestão de processos. Rodrigues et al. (2016) evidenciam atribuições e competências que permitem a atuação do profissional de secretariado no modelo de gestão mencionado. A necessidade por parte das organizações de buscar melhorias na forma em que realizam os procedimentos, permitiu a entrada do profissional de secretariado que possui competências relacionadas à gestão e à participação dos processos da empresa (SANTOS; SCHUSTER; PRADELLA, 2012). Considerando que este profissional é capaz de ter uma visão generalista das organizações (BRASIL, 2005), e dessa forma, permitir o acompanhamento da realização das atividades onde está inserido, faz com que o Secretário Executivo seja elemento fundamental sendo plenamente capacitado para contribuir com melhorias contínuas e o aperfeiçoamento organizacional através da gestão de processos.

A partir do exposto, o presente relatório de estágio tem como objetivo geral relacionar o fazer do profissional de secretariado executivo e a aplicação da gestão de processos no contexto do estágio profissionalizante obrigatório do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), realizado no Programa de Pós-Graduação em Inglês (PPGI) da mesma instituição. Para isso, os objetivos específicos estão voltados à descrição das atividades executadas pela

estagiária, com enfoque nos principais procedimentos realizados. Por fim, será apresentado uma breve reflexão acerca de todas as atividades desenvolvidas. O estudo foi desenvolvido em função da eventual rotatividade de pessoal na secretaria do local de estágio, que culminou na preocupação de mapear os processos a fim de evitar perdas de informações, padronizar os procedimentos e facilitar a experiência inicial dos próximos servidores técnico-administrativos e estagiários.

1.1 DELIMITAÇÃO DO TEMA E JUSTIFICATIVA

O projeto em estudo foi desenvolvido pelo fato de ter atuado como bolsista de extensão na secretaria do PPGI/UFSC a partir de 2019 até o momento (março de 2022). Minhas responsabilidades inicialmente eram restritas somente à gestão de eventos e mídias sociais; porém, no decorrer das minhas atividades, me deparei com muitos procedimentos que exigiam a utilização de sistemas internos da UFSC. Com o passar do tempo, assumi outras funções e com isso, surgiu a necessidade na aplicação de melhorias como forma de contribuição para o local de estágio. Visto que as empresas e organizações precisam de padronização dos processos que variam de acordo com as suas necessidades, esse trabalho visa contribuir na resolução desse problema, já que propõe a aplicação de técnicas de gestão e padronização de processos em busca de melhorias aplicadas às tarefas executadas.

O trabalho está estruturado em quatro seções, sendo a primeira a introdução, com uma breve contextualização sobre o secretariado executivo, a descrição dos objetivos e a delimitação do tema. A sessão de referencial teórico concentra-se nos conceitos de gestão de processos, método SIPOC e o Procedimento Operacional Padrão. Na sequência, na terceira seção, são apresentados o local de estágio e as atividades desenvolvidas. Em seguida, são apresentados os resultados e discussão e, na última seção, encontram-se as considerações finais.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 GESTÃO DE PROCESSOS

Na literatura, diversas definições de processos são apresentadas. Gonçalves (2000) define o processo como uma atividade que apresenta uma entrada (*input*), no qual, ao se agregar valor, resultará em uma saída (*output*), atendendo assim a necessidade do cliente. Processo também pode ser considerado um agrupamento de tarefas inter-relacionadas ou interativas que usam entradas para o resultado objetivado (ABNT, 2015). Processo é também definido como atividades e/ou ações ordenadas no tempo e no espaço composto por um início, meio e fim definido para estruturar uma atividade que tem como objetivo a geração de produtos, serviços ou informações (AGOSTINI et al., 2009). Para Souza (2016), os processos são uma sequência de acontecimentos e tarefas, resultando assim em um bem ou serviço para o cliente final, onde este pode ser tanto externo quanto interno.

A partir das definições apresentadas, torna-se evidente a importância dos processos dentro de uma organização, considerando que toda e qualquer atividade desenvolvida levará em sua execução, pelo menos, um processo organizacional. Além disso, Gonçalves (2000) ressalta que as empresas são grandes conjuntos de processos, e, portanto, faz-se necessário uma forma de gestão a fim de garantir controle e melhorias dos processos organizacionais.

Em geral, a gestão de processos tem como objetivo a melhoria contínua no desempenho dos processos, a fim de proporcionar o aperfeiçoamento da organização (COSTA et al., 1997; AGANETTE; MACULAN; LIMA, 2018; COSTA; MOREIRA, 2018). Por mobilizar esforços de toda uma organização, a gestão de processos facilita a comunicação entre o fluxo de atividades que são realizadas diariamente (SOUZA, 2016). Além disso, outros benefícios são elencados, como a viabilização de uma visão holística da empresa e o entendimento profundo do processo geral analisado (COSTA et al., 1997; AGANETTE; MACULAN; LIMA, 2018).

2.2 MAPEAMENTO DE PROCESSOS

A fim de garantir eficácia na gestão de processos, faz-se necessária a utilização de técnicas de mapeamento de processos (SOUZA, 2016; COSTA; MOREIRA, 2018). Considerada uma ferramenta primordial, o mapeamento refere-se à representação gráfica de todas as etapas que compõem o processo, facilitando a compreensão para as partes interessadas (PAVANI; SCUCUGLIA, 2011), o que inclui as pessoas que lidam diretamente e executam o processo que foi mapeado.

As contribuições do mapeamento de processos visam, sobretudo, a

(a) reduzir os atrasos ou retrabalhos; (b) esclarecer os papéis dentro do processo; (c) padronizar em conformidade com as melhores práticas de produção, gerando maior transparência; (d) ter maior controle e monitoramento; (e) conseguir melhor satisfação e resposta do cliente quanto ao produto/serviço entregue (TJBA, 2019, p.20).

Os processos estão presentes em todos os níveis organizacionais, que vão do operacional ao estratégico, logo, vê-se como adequado e necessário que o mapeamento resulte em um “procedimento administrativo simples, entendível, aplicável e interativo” contribuindo, também para que cada atividade correlacionada possa ser efetivamente monitorada e controlada (SOUZA, 2016, p. 79).

2.2.1 Matriz SIPOC

Uma das etapas importantes do mapeamento é a identificação dos processos que compõem o setor ou unidade da organização (SOUZA, 2016) e a matriz SIPOC é uma ferramenta que pode ser utilizada para este fim. SIPOC é a sigla em inglês que representa os cinco elementos que contemplam a ferramenta: *suppliers* (fornecedores), *inputs* (entradas), *process* (processo), *outputs* (saídas) e *customers* (clientes) (SILVA, CARLETO, 2018). A matriz SIPOC permite a representação visual a partir do desdobramento de todo o processo, auxiliado pelos elementos presentes em sua estrutura (TEIXEIRA, 2018; HADEK et al., 2019). Na figura 1, é possível compreender cada um dos elementos que contemplam a ferramenta com a descrição das etapas de forma detalhada.

Figura 1 - Elementos do SIPOC.

Fornecedor <i>Suppliers</i>	Entrada <i>Inputs</i>	Processo <i>Process</i>	Saída <i>Outputs</i>	Cliente <i>Customers</i>
Insumo necessário para realização de determinada tarefa. Fornecedores internos / externos para o processo.	Informação e ou documento, necessários. Entradas para o processo. Informações, formas, ou até mesmo outros processos.	São os meios que transformam as entradas em saídas, a fim de responder as necessidades do seu cliente.	Pode ser informação material documentos, em suma é o resultado do trabalho.	Pessoas, departamentos, quem se destina o resultado àquele ou aquilo que receberá o que foi gerado.

Fonte: Souza (2016, p. 43) adaptado de Scholtes (1998).

Além de facilitar a visualização a partir da apresentação das etapas do processo, o SIPOC permite encontrar etapas perdidas ou que são de conhecimento de alguém, mas que não estavam até então expressas de forma explícita (GOBE et al., 2010). Para tanto, faz-se necessário, além do gestor, a participação principal do executor do processo durante a realização da Matriz SIPOC, para que os processos possam ser, posteriormente, melhorados e documentados (SOUZA, 2016).

2.2.2 Procedimento Operacional Padrão - POP

O Procedimento Operacional Padrão (POP) é uma técnica de padronização de processos que consiste em um documento onde são descritas, de forma sistematizada, as etapas para realização de determinada atividade a fim de alcançar o objetivo final da tarefa (MENDES; CARVALHO, 2016; FREITAS, 2020).

A fim de garantir a qualidade do processo, faz-se necessário, na elaboração do POP, o envolvimento e colaboração das pessoas que irão realizar o procedimento na rotina de trabalho (LIMA, 2016). Duarte (2005) complementa mencionando a importância do uso de uma linguagem simples e objetiva contida no POP para que até mesmo os funcionários que o utilizam de forma indireta, ou em situação de ausência ou férias do executor principal da atividade, consigam obter completo entendimento do processo padronizado.

A elaboração de um POP pode variar de acordo com a área profissional e funções de atividades, sendo as informações adaptadas conforme a necessidade. Contudo, algumas informações são essenciais para elaborar um POP, como demonstram Duarte (2005), Vergania (2006) e Sbalcheiro e Sousa (2011):

1. Nome do POP (atividade/processo a realizar)
2. Objetivo do POP (a que ele se destina e qual a razão da sua existência e importância);
3. Identificação, assinatura e data da elaboração, revisão e aprovação do POP, local de aplicação;
4. Documentos de referência (quais documentos poderão ser usados ou consultados quando alguém for usar ou seguir o POP);
5. Siglas e abreviaturas (descrever o que significa);
6. Descrição das etapas da tarefa com os executantes e responsáveis;
7. Inclusão de fluxograma, figuras ou imagens relativas à tarefa (caso exista);
8. Informação sobre o local de guarda do documento; em quais meios ele será guardado (digital ou físico) e o responsável pela guarda e atualização;
9. Informação sobre frequência de atualização (exemplo, semestralmente ou anualmente);
10. Gestor do POP (quem o elaborou); e responsável por ele.

Assim, o POP final resultará em um procedimento documentado, padronizado e conseqüentemente, facilitado. Isso permitirá a redução de falhas na execução da tarefa e otimização do trabalho executado pelos colaboradores (MENDES; CARVALHO, 2016; GRAPER, 2019). Essa sistematização dos procedimentos contribui, inclusive, para aumentar a confiabilidade dos executores para realizar as tarefas, impactando diretamente no produto final gerado (SOARES, 2021). Por fim, cabe ressaltar, ainda, que este método administrativo facilita a comunicação e compreensão dos novos colaboradores acerca dos processos, beneficiando então, na capacitação e treinamento dos mesmos para a prática das tarefas (VIEIRA, 2014; FREYRE et al., 2021).

3. MATERIAIS E MÉTODOS

3.1 LOCAL DE ESTÁGIO

O estágio obrigatório foi realizado no Programa de Pós-Graduação em Inglês (PPGI) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), localizado no Centro de Comunicação e Expressão (CCE), campus Florianópolis. Fundado em 1971, o PPGI oferece formação em níveis de mestrado, doutorado e pós-doutorado nas áreas de Estudos Linguísticos e Estudos Literários e tem como objetivo a formação e o aprimoramento de pesquisadores e docentes nas áreas em que atua (PPGI, 2022). É avaliado pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) com conceito nível 5 no quadriênio 2017-2020.

Atualmente, o PPGI conta com um corpo docente formado por 23 professores, sendo 13 voltados para a área de Estudos Linguísticos que atuam nas linhas de pesquisa de “Aprendizagem e Ensino”, “Linguagem e Cognição” e “Estudos do Discurso e da Tradução em Contextos Socioculturais” e 10 para a área de Estudos Literários e Culturais que atuam nas linhas de pesquisa de “Intersecções Teóricas e Culturais” e “Literaturas de Língua Inglesa”. Até o presente momento, o PPGI conta com 70 alunos regularmente matriculados, sendo 27 em nível de mestrado, 38 de doutorado e 5 de pós-doutorado.

A atual gestão do Programa (2021.2 – 2023.1) tem como coordenador o Prof. Dr. Celso Henrique Soufen Tumolo e subcoordenadora a Prof^a Dr^a Alinne Balduino Pires Fernandes. A equipe da secretaria conta atualmente com um Servidor Técnico-Administrativo em Educação (STAE) e chefe de expediente da secretaria do programa, Valdete Reinhardt Bilotta e duas bolsistas de extensão. Estas últimas suprem a escassez de servidores, auxiliando, assim, a coordenação e a chefe de expediente com as demandas administrativas da secretaria. Cabe ressaltar que a orientadora deste projeto também atuou como coordenadora do programa na gestão anterior (2019-2021) e trabalhou diretamente comigo e com os demais membros da equipe na elaboração e procedimentos para o funcionamento virtual da secretaria do programa, o qual se fez necessário com a chegada da pandemia em março de 2020.

3.2 MAPEAMENTO DE PROCESSOS

O estágio obrigatório foi realizado no período de 01 de novembro de 2021 a 14 de março de 2022. Tendo em vista a experiência prévia ao estágio obrigatório, pude identificar a necessidade de implementação de uma estratégia para formalizar os processos administrativos facilitando a capacitação dos novos colaboradores de uma forma mais rápida e organizada. Para isso, selecionei os procedimentos mais frequentes e complexos realizados por mim para que fossem mapeados. Sendo eles:

- Solicitação de defesa;
- Cadastro de professor externo;
- Expedição de diploma; e
- Matrícula em disciplina isolada.

3.3 ATIVIDADES GERAIS

As atividades desenvolvidas foram realizadas de forma remota em decorrência da pandemia causada pela COVID-19, e compreenderam, principalmente, atividades de rotinas administrativas como:

- Auxílio na comunicação com docentes e discentes do Programa: realizado via e-mail e compreendia, sobretudo, solucionar eventuais dúvidas advindas dos alunos, envio e recebimento de documentos, coleta de assinatura da coordenação e reservas para eventos.
- Produção de documentos oficiais (como atas e portarias para defesas e formação de comissões) e documentos gerais (como declarações e certificados): eram criados diretamente via Documentos Google, pois permite o acesso e edição de todos os colaboradores da secretaria (quando necessário).
- Realização de arquivamento de toda a documentação gerada pelo Programa: documentos digitais que são voltados para a vida acadêmica dos alunos atuais e egressos são arquivados no Google Drive (serviço de armazenamento na nuvem do Google), compartilhado com o e-mail profissional de todos os colaboradores da secretaria, permitindo o acesso e trabalho em equipe.

- Monitoramento e atualização das mídias sociais do PPGI: mídias sociais como Facebook, Instagram e Twitter eram utilizadas de forma a promover o programa com a divulgação dos eventos para a comunidade interna e externa à UFSC. Para isso, desenvolvi cartazes de divulgação de palestras e defesas na plataforma de design gráfico Canva.
- Acompanhamento e auxílio na organização de eventos organizados pelo PPGI e das sessões de defesa remotas, bem como prestação de suporte técnico para os eventos realizados na modalidade *online*: utilizou-se Formulários Google para inscrição dos participantes e a plataforma Zoom como ferramenta de videoconferência (nesse sentido, realizava a abertura da sala, admitia os participantes, prestava auxílio durante todo o evento e iniciava a gravação da videoconferência). Eventos também foram transmitidos pelo YouTube, para isso, programava as transmissões, criava *playlists* (para uma melhor organização dos vídeos) e auxiliava na moderação do *chat* ao vivo.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 MAPEAMENTO DE PROCESSOS

4.1.1 Matriz SIPOC e Procedimento Operacional Padrão - POP

A fim de criar o POP fez-se necessário, inicialmente, a criação da matriz SIPOC. Para isso, foram criadas 4 matrizes SIPOC: solicitação de defesa (Tabela 1), cadastro de professor externo no sistema (Tabela 2), expedição de diploma (Tabela 3), e matrícula em disciplina isolada (Tabela 4). A partir da criação dos SIPOCs foi possível criar seus 4 respectivos POPs (Figura 2 a Figura 5).

a) Solicitação de defesa

O uso do SIPOC facilitou a visualização final do objetivo da tarefa, o que permitiu uma maior facilidade na criação do POP. Vale ressaltar também, que para chegar a um resultado de melhoria é importante que todos os fatores da matriz SIPOC sejam considerados (LIMA, 2016). Assim, o primeiro SIPOC realizado foi sobre a solicitação de defesa (Tabela 1). Percebe-se que os fornecedores de todos os processos são majoritariamente os alunos. Na tabela 1, por exemplo, o fornecedor é também o cliente do processo. Isso acontece, pois, para que o aluno possa concluir sua defesa, ele precisa também fornecer as entradas para o processo ocorrer.

Tabela 1 - Matriz SIPOC da Solicitação de Defesa.

Solicitação de Defesa				
Fornecedor	Entrada	Processo	Saída	Cliente
- Aluno	<ul style="list-style-type: none"> - Tabela de produção discente - Ficha de participação em eventos - Formulário de solicitação de defesa - Formulário de professor externo (caso tenha um professor externo à UFSC na banca) 	<ul style="list-style-type: none"> - Cadastro/atualização do cadastro do membro externo da banca no sistema - Produção de portaria e ata de defesa - Envio de e-mail de instruções de defesa para professor orientador 	Solicitação de defesa aprovada	Aluno de pós-graduação

Fonte: Da própria autora (2022).

Consecutivamente, criou-se um POP do processo em questão (Figura 2). Observa-se que para que o aluno esteja habilitado a solicitar defesa, é indispensável que ele tenha cumprido com os requisitos obrigatórios do currículo. Por isso, elencou-se como uma das atividades críticas a verificação destes requisitos (Item 4/Figura 2), a fim de saber se o aluno se encontra habilitado para solicitar defesa. Além disso, notou-se que a principal atividade do processo de solicitação de defesa gira em torno da produção dos documentos oficiais de ata e portaria. Por isso, uma segunda atividade crítica foi elencada com o objetivo de trazer a atenção necessária do executor do procedimento para as informações dos membros da banca, que devem ser conferidas em outras fontes confiáveis, além do formulário de defesa enviado pelo aluno.

Figura 2 - POP da Solicitação de Defesa.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP				
	Programa de Pós-Graduação em Inglês				
	Universidade Federal de Santa Catarina				
	Localizador: POP 001	Data de emissão: 06/02/2022	Versão / Revisão 01 / 00	Nº de Páginas 1 de 1	
	Nome do Procedimento: Solicitação de Defesa				
1. OBJETIVO DO POP					
Estabelecer o procedimento para Solicitação de Defesa					
2. MATERIAL NECESSÁRIO					
<ul style="list-style-type: none"> - Tabela de produção discente; - Ficha de participação em eventos; - Formulário de solicitação de defesa; - Formulário de professor externo (caso tenha um professor externo à UFSC na banca). 					
3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA					
<ul style="list-style-type: none"> - POP 002 – Cadastro de professor Externo no sistema - RESOLUÇÃO N° 05/PPGI/2018, de 02 de fevereiro de 2018. - RESOLUÇÃO N° 17/PPGI/2018, de 02 de fevereiro de 2018. 					
4. ATIVIDADES CRÍTICAS					

- Verificar se o aluno cumpriu com os requisitos obrigatórios do currículo;
- Confirmar o nome completo dos membros da banca e instituição de origem, confrontando a informação presente no formulário com o Currículo Lattes, website da instituição ou outra fonte confiável.

5. SEQUÊNCIA DE AÇÕES

- Cadastrar/atualizar o cadastro do membro externo da banca no sistema;
- Produzir documentos de defesa: Portaria, Ata, Folha de Modificações e Declarações do aluno e membro da banca;
- Encaminhar documentos para revisão e aprovação da chefe de expediente;
- Encaminhar documentos de defesa para assinatura da coordenação;
- Enviar e-mail de instruções de defesa para professor orientador 24 horas antes do evento;
- Arquivar ata e folha de modificações preenchidas e assinadas;
- Enviar declarações de defesa para professores e aluno.

6. RESULTADOS ESPERADOS

- Emitir os documentos oficiais com eficiência.

Fonte: Da própria autora (2022).

É importante ressaltar que o procedimento de solicitação de defesa possui uma segunda etapa voltada para a organização e auxílio na realização do evento, que, inicialmente, incluía agendamento e abertura do espaço físico e conferência dos equipamentos eletrônicos. No entanto, durante o trabalho remoto, adaptações foram feitas sendo possível perceber um aumento das etapas a serem executadas, que inclui utilização da plataforma Zoom, envio do *link* de acesso para a banca, gravação da defesa, arquivamento do vídeo no YouTube, emissão e envio de certificados para ouvintes, entre outros. Portanto, faz-se importante a criação de um POP complementar ao POP de solicitação de defesa que será desenvolvido para utilização da secretaria do local de estágio, mas que não será incluído nesta pesquisa.

b) Cadastro de professor externo no sistema

O próximo SIPOC criado foi em relação ao cadastro de professor externo no sistema (Tabela 2). Este processo é realizado sempre que o aluno cumpre alguma atividade acadêmica obrigatória que necessite da avaliação de um professor externo à UFSC, como por exemplo: defesa, pré-qualificação (doutorado), qualificação e projeto de pesquisa. Sendo assim, haverá necessidade de cadastrá-lo no sistema. Na tabela 2 é possível notar dois clientes para o processo, o primeiro é a secretaria, que utiliza da saída do processo para dar sequência na inclusão das informações da atividade realizada pelo aluno no sistema, e o aluno, que fica em dia com suas obrigações.



Tabela 2 - Matriz SIPOC do Cadastro de Professor Externo no Sistema.

Cadastro de Professor Externo				
Fornecedor	Entrada	Processo	Saída	Cliente
Aluno	- Formulário de professor externo	- Acesso ao sistema CAPG - Aba de professor externo - Novo professor - Preencher as lacunas com as informações constantes no formulário recebido	Professor externo à UFSC cadastrado no sistema CAPG	- Secretaria PPGI - Aluno

Fonte: Da própria autora (2022).

A realização de cadastro de professor externo no sistema acontece dentro do sistema CAPG (Controle Acadêmico da Pós-Graduação) da UFSC (Figura 3). Em geral, é um processo relativamente simples. Porém, por se tratar de um banco de dados, a inclusão das informações no sistema deve ser cautelosa, e por isso, elencamos como atividade crítica a atenção e cuidado para que as informações no sistema coincidam com o formulário preenchido pelo próprio professor.

Figura 3 - POP do Cadastro de Professor Externo no Sistema.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP				
	Programa de Pós-Graduação em Inglês			
	Universidade Federal de Santa Catarina			
	Localizador: POP 002	Data de emissão: 06/02/2022	Versão / Revisão 01 / 00	Nº de Páginas 1 de 1
	Nome do Procedimento: Cadastro de Professor Externo			
				
1. OBJETIVO DO POP				
Estabelecer o procedimento para Cadastro de Professor Externo no Sistema CAPG				
2. MATERIAL NECESSÁRIO				
- Formulário de professor externo devidamente preenchido				

3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA Manual do Controle Acadêmico da Pós-Graduação - CAPG e Outras Ferramentas (2020, p. 33)
4. ATIVIDADES CRÍTICAS - Atenção e cautela ao preencher as informações no sistema.
5. SEQUÊNCIA DE AÇÕES - Acessar o sistema CAPG; - Aba de professor externo; - Novo professor; - Preencher as lacunas com as informações constantes no formulário recebido.
6. RESULTADOS ESPERADOS - Cadastrar novos professores externos ao banco de dados do CAPG

Fonte: Da própria autora (2022).

c) Expedição de diploma

Na matriz SIPOC de expedição de diploma (Tabela 3) é possível observar que o aluno aparece novamente como fornecedor e cliente no processo. Nota-se, então, que para atender a sua necessidade de obter o diploma, o mesmo precisará fornecer os documentos necessários para que a secretaria possa dar início ao processo. Alguns documentos também são fornecidos pela secretaria que por esta razão também aparece na primeira coluna da matriz SIPOC. Com a análise feita a partir da matriz SIPOC foi possível perceber também que, para este processo, é necessário a utilização de sistema interno da UFSC (solar SPA), que precisou ser considerado ao realizar o POP posteriormente.



Tabela 3 - Matriz SIPOC da Expedição de Diploma.

Expedição de Diploma				
Fornecedor	Entrada	Processo	Saída	Cliente
- Secretária PPGI - Aluno	- Comprovante de entrega da versão final na BU; - Requerimento de expedição de diploma; - Histórico Escolar; - Ata da defesa e folha de modificações; - Cópia do diploma de graduação ou Mestrado; - Comprovante de ausência de débito na BU; - Certidão de casamento ou nascimento; - RG e CPF.	- Coleta de assinatura da Coordenação na documentação necessária - Acesso ao Sistema SOLAR SPA/UFSC - Cadastro de Processo Digital - Inserir os documentos (peças) - Encaminhar o processo para o próximo setor (DIERD/DAE)	- Diploma de Mestrado ou Doutorado	Aluno de pós-graduação

Fonte: Da própria autora (2022).

A figura 4 demonstra o POP para o procedimento e passo a passo de expedição de diploma. Tendo em vista o objetivo de tornar o POP o mais compreensível possível, optou-se por citar detalhadamente como preencher os campos solicitados, visto que o procedimento acontece dentro de um sistema de processos administrativos da UFSC (solar SPA). Além disso, observamos como principal atividade crítica a verificação da validade das assinaturas digitais dos documentos, para que assim, evite a devolutiva do processo pelo sistema. Essa atividade é importante pois evita que ocorram atrasos e retrabalhos na realização da mesma.

Figura 4 - POP da Expedição de Diploma

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP				
	Programa de Pós-Graduação em Inglês				
	Universidade Federal de Santa Catarina				
	Localizador: POP 003	Data de emissão: 04/02/2022	Versão / Revisão 01 / 00		Nº de Páginas 1 de 1
	Nome do Procedimento: Expedição de Diploma				
1. OBJETIVO DO POP					
Estabelecer o procedimento para expedição de diploma					
2. MATERIAL NECESSÁRIO					
<ul style="list-style-type: none"> - Comprovante de entrega da versão final na BU; - Requerimento de expedição de diploma; - Histórico Escolar; - Ata da defesa e folha de modificações. - Cópia do diploma de graduação ou Mestrado; - Comprovante de ausência de débito na BU; - Certidão de casamento ou nascimento; - RG e CPF 					
3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA					
- Manual do Controle Acadêmico da Pós-Graduação - CAPG (2012, p. 57)					
4. ATIVIDADES CRÍTICAS					
<ul style="list-style-type: none"> - Iniciar o procedimento no sistema SOLAR somente após a chefe de expediente finalizar a inclusão de todas as informações de defesa no sistema CAPG; - Verificar validade das assinaturas digitais nos documentos. 					
5. SEQUÊNCIA DE AÇÕES					
<ul style="list-style-type: none"> - Enviar à coordenação o requerimento de expedição de diploma e os documentos pessoais do aluno (caso não estejam autenticados em cartório) para assinatura e autenticação digital; - Acessar o Sistema SOLAR SPA; - Iniciar Cadastro de Processo Digital; - Preencher os seguintes campos: "Setor responsável: PPGI", "Interessado na UFSC: CPF do aluno", "Grupo: 335 - "Diploma de Pós-Graduação", "Assunto: 1208 - Diploma - Confecção", "Detalhamento: Solicitação de diploma de pós graduação ME ou DO - nome do titulado"; - Confirmar os dados e concluir o cadastro; - Inserir as peças do processo, ou seja, os documentos citados no item 2 do POP; - Encaminhar o processo para o setor "DIERD/DAE"; - Arquivar comprovante na pasta de documentos de defesa do aluno no Drive 					

6. RESULTADOS ESPERADOS

- Agilizar a realização do procedimento;
- Garantir que a execução do procedimento seja realizada de forma tranquila e eficiente;
- Evitar documentos faltantes ao finalizar o processo no sistema.

Fonte: Da própria autora (2022).

d) Matrícula em disciplina isolada

O SIPOC de Matrícula em Disciplina Isolada (Tabela 4) refere-se à matrícula de alunos externos ao PPGI e/ou pessoas externas à UFSC, interessadas em cursar até duas disciplinas no programa. Estes foram identificados como fornecedores do processo, uma vez que fornecem as entradas, e também como clientes, pois estão diretamente ligados ao resultado final do trabalho, ou seja, matriculados na disciplina escolhida. O professor da disciplina também foi elencado como fornecedor do processo, pois será responsável por fornecer o parecer com o aceite ou não do pedido de matrícula do aluno/interessado.

Tabela 4 - Matriz SIPOC de Matrícula em Disciplina Isolada.

Matrícula em Disciplina Isolada				
Fornecedor	Entrada	Processo	Saída	Cliente
<ul style="list-style-type: none"> - Professor da disciplina - Aluno externo ao PPGI - Pessoa interessada em cursar disciplina isolada no programa 	<ul style="list-style-type: none"> - Documentos de matrícula: - Requerimento de matrícula em disciplina isolada; - Histórico(s) do(s) curso(s) superior(es) - Currículo Lattes - RG - Comprovante de proficiência em Inglês - Carta de interesse para cursar a disciplina. 	<ul style="list-style-type: none"> - Criar um novo processo de inscrição no sistema CAPG - Encaminhar documentos dos alunos para o professor - Notificar o aluno sobre deferimento ou não do pedido de matrícula - Solicitação de documentação para matrícula - Realizar matrícula no sistema CAPG 	<p>Aluno matriculado para cursar disciplina isolada no programa</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aluno externo ao PPGI - Pessoa interessada em cursar disciplina isolada no programa

Fonte: Da própria autora (2022).

Com base nisso, a figura 5 demonstra o POP criado para o processo de realização da matrícula em disciplina isolada. Por se tratar de um processo complexo e mais extenso do que os demais, viu-se a necessidade de dividir a sequência de ações em etapas (Item 5/ Figura 5), o que permitiu um maior detalhamento dos passos

a serem seguidos e assim facilitar o entendimento e a garantia da eficácia do processo. Cabe ressaltar, também, que a matrícula em disciplina isolada acontece em datas específicas, e por isso, é necessário planejamento e atenção ao calendário acadêmico do programa para que o processo aconteça de forma tranquila e fluida.

Figura 5 - POP de Matrícula em Disciplina Isolada.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP				
	Programa de Pós-Graduação em Inglês				
	Universidade Federal de Santa Catarina				
	Localizador: POP 004	Data de emissão: 06/02/2022	Versão/Revisão 01 / 00	Nº de Páginas 1 de 1	
	Nome do Procedimento: Matrícula em Disciplina Isolada				
1. OBJETIVO DO POP					
Estabelecer o procedimento para Matrícula em Disciplina Isolada					
2. MATERIAL NECESSÁRIO					
Documentos de matrícula do interessado: - Requerimento de matrícula em disciplina isolada; - Histórico(s) do(s) curso(s) superior(es) - Currículo Lattes - RG - Comprovante de proficiência em Inglês - Carta de interesse para cursar a disciplina.					
3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA					
Manual do Controle Acadêmico da Pós-Graduação - CAPG e Outras Ferramentas (2020, p. 34)					
4. ATIVIDADES CRÍTICAS					
- Atenção aos prazos que dizem respeito à matrícula em disciplina isolada que devem seguir o calendário acadêmico do PPGI do ano vigente.					
5. SEQUÊNCIA DE AÇÕES					

ETAPA 1: Preparação e Organização

- Preparar a pasta digital no Drive do PPGI para arquivar a documentação recebida via sistema CAPG;
- Criar planilha Excel para controle e acompanhamento do procedimento;
- Atualizar o texto de instruções para o procedimento do semestre vigente disponibilizado no website do PPGI.

ETAPA 2: Gerar um novo período de inscrição no CAPG

- Acessar: Coordenadoria > Inscrição > Processo de Inscrição > Novo Processo e preencher os campos solicitados
- Criar anexos para os documentos necessários à matrícula

ETAPA 3: Arquivamento da documentação recebida e contato com os professores

- Fazer o download da documentação de cada inscrito no CAPG;
- Conferir e agrupar a documentação de cada inscrito em um único arquivo;
- Encaminhar a documentação do inscrito para o professor da disciplina escolhida para avaliar e informar o resultado (deferido/não deferido);
- Entrar em contato com o inscrito para informar o resultado, procedimento e prazo para matrícula

ETAPA 4: Matrícula no CAPG

- Acessar: Realizar matrícula por aluno e inserir o semestre vigente
- Selecionar a disciplina na qual o aluno foi aprovado e realizar a matrícula
- Emitir atestado de matrícula no CAPG do aluno selecionando a opção “exibir disciplina”
- Entrar em contato com o aluno confirmando o êxito da matrícula e em anexo, enviar o atestado de matrícula em disciplina isolada.

6. RESULTADOS ESPERADOS

- Realizar matrícula no CAPG do aluno aceito na disciplina solicitada
- Facilitar a execução do processo com os detalhes descritos no POP
- Clarear o entendimento sobre como proceder no que diz respeito à utilização do sistema CAPG para matrícula

Fonte: Da própria autora (2022).

A partir dos resultados encontrados, foi possível perceber a importância da gestão de processos para o alcance de melhorias e desempenho dos processos, facilitando a comunicação e contribuindo para a eficiência nas atividades que são realizadas diariamente dentro da organização. Com isso, a elaboração da matriz SIPOC de todos os procedimentos contribuiu para a identificação da complexidade de cada processo, facilitando, posteriormente, a criação de seus respectivos POPs. Assim, a criação dos POPs irá auxiliar outros profissionais da secretaria na realização das atividades, minimizando os erros e agilizando tarefas.

4.2 ATIVIDADES GERAIS

Para ilustrar minha atuação junto ao PPGI, apresento alguns dados relacionados às atividades gerais desenvolvidas durante o período de estágio.

Na tabela 5, é possível visualizar os dados obtidos a partir da atividade voltada para a produção documental. No total foram produzidos 172 documentos, dos quais 7 eram atas voltadas para as defesas de mestrado e doutorado. As 11 portarias produzidas dizem respeito às bancas de defesa e bancas de qualificação dos alunos e designação de comissões de seleção. Já as 28 declarações envolvem declarações de matrícula, participação em banca e conclusão de curso. Por último, os 126 certificados gerados referem-se às participações dos ouvintes nos eventos promovidos e apoiados pelo PPGI, bem como, a participação dos palestrantes, e em alguns casos, certificados de organização de eventos (Apêndice A).

Tabela 5 - Resultado da produção de documentos oficiais e gerais.

Tipologia	Quantidade
Atas	7
Portarias	11
Declarações	28
Certificados	126
TOTAL	172

Fonte: Da própria autora (2022).

Para todo evento aberto ao público, um cartaz era produzido a fim de melhorar os resultados da divulgação. Neste sentido, na tabela 6 é possível visualizar os tipos de cartazes criados para divulgação de eventos promovidos pelo PPGI. No total, foram produzidos 19 cartazes de divulgação; desses, 5 cartazes eram de defesa (tanto de mestrado como de doutorado), enquanto 6 eventos fazem referência a eventos obrigatórios presentes no currículo do curso, como, por exemplo, apresentação pública do estado atual de pesquisa do aluno. Além disso, foram produzidos 3 cartazes de palestras (Apêndice B), as quais contavam com a participação de professores externos à UFSC (para apresentarem suas pesquisas em forma de palestra). Por fim, os 5 cartazes de informações gerais dizem respeito a cartazes de divulgação de publicações de docentes e alunos, chamadas para trabalhos, assim como prazos para processo seletivo e matrícula em disciplina isolada.

Tabela 6 - Resultado da produção de cartazes de divulgação.

Divulgação	Quantidade
Cartazes de Defesas	5
Cartazes de Eventos Curriculares	6
Cartazes de Palestras	3
Informações Gerais	5
TOTAL	19

Fonte: Da própria autora (2022).

Em relação ao suporte técnico prestado durante os eventos *online*, 2 eventos foram transmitidos via YouTube, 8 através da plataforma Zoom e 1 via YouTube e Zoom, simultaneamente.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Estágio Curricular Obrigatório realizado no Programa de Pós-Graduação em Inglês da UFSC proporcionou um maior conhecimento do que foi aprendido na graduação, assim como novas informações e conhecimentos adquiridos que não foram observados em sala de aula. Além do mais, a convivência diária com profissionais capacitados e com experiência foi outro ponto importante, o que contribuiu ainda mais na obtenção de conhecimento e práticas para a formação profissional.

Por meio do estágio pude enriquecer e atualizar a formação acadêmica obtida no curso de Secretariado Executivo, sendo possível avaliar na prática como muitas teorias e situações ocorrem em nosso dia a dia como futuro profissional de secretariado executivo. Nesse período de aprendizado, pude também lembrar e aplicar na prática conceitos que foram discutidos em sala de aula no decorrer da graduação e que me auxiliaram para que as atividades desenvolvidas fossem executadas de forma mais eficiente. A disciplina Norma Padrão Escrita foi essencial para a elaboração de e-mails formais; já Redação Oficial Empresarial me auxiliou na criação de atas e portarias; Gestão da Informação e Arquivo contribuiu para a guarda dos documentos digitais do Programa e, finalmente, Informática para Secretariado me proporcionou conhecimentos mais avançados sobre o pacote Office e a utilização do ambiente Internet da UFSC como o acesso ao VPN e Webmail, essenciais durante o trabalho remoto.

Por fim, a experiência de aplicação da gestão de processos dentro do estágio obrigatório contribuiu para a futura vivência como profissional de secretariado, o que possibilitou uma maior obtenção de conhecimentos e práticas. Vale ressaltar ainda, que os anos como bolsista ajudaram na realização das atividades durante o período de estágio obrigatório e na compreensão dos processos com os quais eu estava envolvida. Mesmo realizando algumas tarefas com as quais já estava familiarizada antes mesmo de iniciar o estágio obrigatório, pude aprender novos conceitos e afazeres que não tive contato durante os anos como bolsista estagiária e apresentar uma proposta de contribuição para o contexto no qual desenvolvi o estágio. Desta forma, o estágio obrigatório foi uma grande oportunidade de adquirir e aperfeiçoar conhecimentos tanto para a formação profissional quanto para o âmbito pessoal.

REFERÊNCIAS

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas. **ABNT NBR ISO 9000: Sistema de gestão da qualidade - Fundamentos e vocabulário**, Rio de Janeiro, ABNT, 2015.

AGANETTE, E. C.; MACULAN, B. C. M. DOS S.; LIMA, G. Â. DE. BPM acadêmico: mapeamento de processos e de fluxos informacionais na ECI/UFMG. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, João Pessoa, v. 13, n. 1, p. 44–65, 2018.

AGOSTINI, M. R. MOTTA, M. E. V. DA; TELES, E. E.; DORION, E; AGOSTINI, J. P. As Etapas Do Processo De Inovação: Um Estudo De Caso Na Empresa Sul Corte LTDA. In: ENEGEP - Encontro nacional de engenharia de produção, 2009, Salvador/BA. Anais ENEGEP, 2009.

BORTOLOTTI, M. F. P.; WILLERS, E. M. Profissional de Secretariado Executivo: Explanação Das Principais Características que compõem o perfil. **Expectativa**, Toledo, v. 04, p. 45-56, 2005.

CIELO, I. D.; SCHMIDT, C. M.; WENNINGKAMP, K. R. Secretariado Executivo no Brasil: Quo Vadis?. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 5, n. 3, p. 49–70, 2014.

COSTA, N. A. A. DA; PINTO, J. G. C.; MACHADO, J. G.; RADOS, G. V.; SELIG, P. M. Gerenciamento de Processos – Metodologia Base para a Melhoria Contínua. In: ENEGEP, 1997, Gramado - RS. ENEGEP, 1997.

COSTA, M. T. P.; MOREIRA, E. A. Gestão e mapeamento de processos nas instituições públicas: um estudo de caso em uma Universidade Federal. **Revista Gestão Universitária na América Latina - GUAL**, v. 11, n. 1, p. 162–183, 2018.

DUARTE, R. L. **Procedimento Operacional Padrão – A Importância de se padronizar tarefas nas BPLC**. Curso de BPLC - Belém-PA/ 2005 8p.

FREITAS, H. F. **Desenvolvimento de um Procedimento Operacional Padrão para Manutenção Preventiva Anual dos Aparelhos de Raio X Móvel Aquilla Plus 300 VMI do Hospital de Clínicas da Universidade Federal de Uberlândia**. Orientador: Selma Terezinha Milagre. 2020. 60 f. (TCC) Curso de Engenharia Biomédica, Universidade Federal de Uberlândia, 2020.

FREYRE, E. A. et al. Repositório Institucional da Fiocruz - Arca: a importância da uniformização de procedimentos operacionais. In: 11ª Conferência Luso-Brasileira de Ciência Aberta, 2021, Braga-Portugal. Páginas a&b: arquivos e bibliotecas - 3ª série. Nº especial ConfOA 2020 (2021). Porto (Portugal): Gabinete de Estudos a&b, 2020. p. 99-105.

GOBE, A.; TENÓRIO, F. C.; AMARAL, T. G. ; CARVALHO, C. L. Os Indicadores de Gerenciamento de Processo Estudo De Caso – FURNAS. In: **Encontro Nacional de Tecnologia do Ambiente Construído**, 2010, Canela - RS. Anais XIII Encontro Nacional de Tecnologia do Ambiente Construído, 2010.

GONÇALVES, J. E. L. As empresas são grandes coleções de processos. **Revista de Administração de Empresas**, v. 40, n. 1, p. 6–19, 2000.

GRAPER, M. A. S. L. **Gestão da Qualidade Total**: uma proposta de implantação de procedimento operacional padrão na “unidade de pesquisa” em um hospital ensino de Joinville/SC. Orientador: Fernando S. Rocha Júnior. 2019. 111 f. (TCC) Curso Superior de Tecnologia em Gestão Hospitalar, Instituto Federal de Santa Catarina, 2019.

HADEK, A. et al. Sipoc Model in Moroccan Engineering Education Context: Lean Approach. **International Journal of Education (IJE)**, v. 7, n. 1, p. 47–61, 2019.

LIMA, R. D. DE. **Gestão de Processos Aplicados a uma Instituição de Ensino Público**. Orientadora: Kátia Virgínia Ayres. 2016. 73 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2016. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/2073/1/RDL12092017.pdf>. Acesso em: 20 jan. 2022.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CULTURA. **Resolução n.º 3, de 23 de junho de 2005**. Institui as diretrizes curriculares nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, p. 1-4, 2005.

MENDES, V. A.; CARVALHO, V. R. J. **POPS – PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO EM SERVIÇO DE EMERGÊNCIA**. In: II Congresso Internacional do Grupo Unis. Fundação de Ensino e Pesquisa do Sul de Minas, 2016.

PAVANI, J. O.; SCUCUGLIA, Rafael. Mapeamento e gestão por processos – BPM. São Paulo: M. Books, 2011.

PPGI, Programa de Pós-Graduação em Inglês, 2022. Histórico. Disponível em: <<https://ppgi.posgrad.ufsc.br/apresentacao>>. Acesso em 5 jan. 2022.

RODRIGUES, L. M. A.; FOLONI, S.; LEAL, F. G.; MARTINS, C. B. . A Atuação do Profissional de Secretariado Executivo na Gestão de Processos. **REVISTA DIÁLOGOS INTERDISCIPLINARES**, v. 5, p. 65-80, 2016.

SANTOS, G. T. DOS; SCHUSTER, M. M.; PRADELLA, S. . A análise de processos de negócios sob o olhar do profissional de secretariado executivo. **Secretariado Executivo em Revista**, v. 8, p. 7–20, 2012.

SBALCHEIRO, C. C.; SOUSA, N. R. **Normas de Elaboração de Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) para o Laboratório de Biologia Molecular da Embrapa Amazônia Ocidental**. Manaus-AM. 23 p. 2011.

SILVA, I. S.; CARLETO, N. Proposta de Implementação da Ferramenta SIPOC para a Redução de Desperdícios em EPIs e Otimização de Processos. In: V Simpósio de Tecnologia da FATEC Taquaritinga, 2018, Taquaritinga. **V Simpósio de Tecnologia da FATEC Taquaritinga**, 2018.

SOARES, V. S. **Análise de Melhorias em uma Organização Pública Criadora de**

Projetos na Área de Ciência, Tecnologia e Inovação: Um Estudo de Caso.

Orientador: Josean da Silva Lima Junior. 2021. 39 f. (Monografia) Curso de Engenharia de Produção, Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido, Universidade Federal de Campina Grande, 2021.

SOUZA, L. S. Gerenciamento de processos: proposta de melhoria de desempenho organizacional do IFB Campus Samambaia. 2016. 201 f.

(Dissertação) Mestrado em Gestão Pública, Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública, Universidade de Brasília, Campus Planaltina.

TEIXEIRA, A. L. A. Mapeamento De Processos: Teoria E Caso Ilustrativo.

Departamento de Engenharia Industrial, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro - PUC-Rio. Rio de Janeiro, 2013.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA. Manual de Gestão de Processos.

VIEIRA, K. K. A Importância do Procedimento Operacional Padrão como Ferramenta na Gestão de Qualidade em uma Clínica de Nefrologia. Orientador:

Joanara Rozane da Fontoura Winters. 2014. 80 f. (TCC) Curso Superior de Tecnologia em Gestão Hospitalar, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina, Campus Joinville, 2014.

VERGANIA, A. Orientações para Elaboração de Procedimento Operacional Padrão.

Disponível em: <<http://www.toledo.pr.gov.br/sites/default/files/POP%20-%20Procedimentos%20Operacionais%20Padr%C3%A3o.pdf>> 2006. Acesso em: 20 jan. 2022.

APÊNDICE A - EXEMPLO DE CERTIFICADO DE EVENTO

CERTIFICADO

Certificamos que **William Gottardi** participou da palestra "**Building meaning builds teen's brains: teens' narratives predict neural development and young adult wellbeing**" ministrada pela Professora Mary Helen Immordino-Yang (University of Southern California/Center for Affective Neuroscience, Development, Learning and Education - CANDLE) no dia 22/11/2021, às 15h, com duração de 1h20min. A palestra integra o **Ciclo de Palestras "Leitura e(m) Interfaces: Teorias, Métodos e Aplicações"**, evento virtual organizado pelo Núcleo de Estudos em Leitura (NEL/UFSC) e o Grupo de Estudos em Neurolinguística e Psicolinguística (GENP/PUCRS), com o apoio do Programa de Pós-Graduação em Inglês (PPGI/UFSC).



Profa. Dra. Lêda Maria Braga Tomitch
(NEL/PPGI/UFSC)
Coordenadora do NEL



Profa. Dra. Lilian Cristine Hübner
(GENP/PPGL/PUCRS/CNPq)
Coordenadora do GENP



APÊNDICE B - EXEMPLO DE CARTAZ DE DIVULGAÇÃO PARA EVENTO

NEI Digital Round Table

.....

Contemporary Joyces

Opening: Ambassador of Ireland Seán Hoy and Consul General Eoin Bennis
 Chairs: Beatriz Kopschitz Bastos, Alinne Fernandes and Ketlyn Mara Rosa



**Nuala
O'Connor**



**Alan
Gilsean**



**Colin
Murphy**



**Áine
Stapleton**

23rd
February

 14:00-15:30 Brazil
 17:00-18:30 Ireland

 Live on PPGI UFSC
YouTube Channel







