

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

Fernando Machado Wolf

**O profissional do Secretariado Executivo como inovador de processos internos em uma
Instituição de Ensino Superior**

Florianópolis
2022

Fernando Machado Wolf

**O profissional do Secretariado Executivo como inovador de processos internos em uma
Instituição de Ensino Superior**

Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação em Secretariado Executivo do Centro de Comunicação e Expressão da Universidade Federal de Santa Catarina apresentado como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo. Orientadora: Profa. Silvia Ines Coneglian Carrilho de Vasconcelos, Dra.

Florianópolis

2022

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

Wolf, Fernando Machado

O profissional do Secretariado Executivo como inovador de processos internos em uma Instituição de Ensino Superior / Fernando Machado Wolf ; orientadora, Silvia Inês Coneglian Carrilho de Vasconcelos, 2022.

30 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. História do Secretariado. 3. Atuação Profissional. 4. Inovação. 5. Instituição de Ensino Superior (IES). I. Coneglian Carrilho de Vasconcelos, Silvia Inês. II. Universidade Federal de Santa Catarina. Graduação em Secretariado Executivo. III. Título.

Fernando Machado Wolf

**O profissional do Secretariado Executivo como inovador de processos internos em uma
Instituição de Ensino Superior**

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 da Universidade Federal de Santa Catarina.

Florianópolis, 11 de abril de 2022.

Prof.^a Maria Ester Wollstein Moritz, Dr.^a
Coordenadora do Curso

Banca Examinadora:

Prof.^a Silvia Inês Coneglian Carrilho de Vasconcelos, Dr.^a
Orientadora
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof.^a Donesca Cristina Puntel Xhafaj, Dr.^a
Avaliadora
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof. Sandro Braga, Dr.
Avaliador
Universidade Federal de Santa Catarina

Este trabalho é dedicado a todos os e as profissionais secretariais
que se esforçam em realizar um excelente trabalho diariamente.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por minha vida, família e amigos.

Agradeço aos professores que me acompanharam ao longo do curso e que, com empenho, se dedicam à arte de ensinar; aos que aceitaram participar da banca de avaliação deste trabalho, dedicando tempo de sua leitura e fazendo contribuições; e à Profa. Silvia Inês Coneglian Carrilho de Vasconcelos, que carinhosamente me acolheu na tarefa de orientação.

Agradeço à FACASC, em seu corpo diretivo e colaboradores, que oportunizaram a realização deste estágio profissionalizante, com exercício das atividades secretariais e abertura na proposição de melhorias dos processos internos.

Agradeço aos amigos que fiz no curso, aos meus familiares e ao meu companheiro, Léo, por todo o apoio e pela ajuda, que muito contribuíram para a realização deste trabalho.

A todos que, direta ou indiretamente, fizeram parte da minha formação, o meu muito obrigado!

RESUMO

A origem da profissão do secretário executivo remonta à antiguidade. Outrora marcada pela predominância masculina, apresenta atualmente forte presença feminina. No Brasil, essa profissão foi regulamentada pela Lei nº 7377/1985 e a Lei nº 9261/1996. Autores recentes indicam a necessidade de os profissionais secretariais apresentarem postura inovadora e com domínio de ferramentas tecnológicas. Este relatório de estágio apresenta a rotina de trabalho realizada em uma Instituição de Ensino Superior (IES), com atribuições características compatíveis com a de um secretário executivo. Com o domínio dos processos internos existentes para a inscrição de alunos em cursos, o profissional reuniu-se e dialogou com setores da Tecnologia da Informação (TI) e Secretaria Acadêmica, com objetivo de modernizar o procedimento, adotando ferramentas já existentes, mas ainda não utilizadas no sistema de gestão UNIMESTRE. Após o apoio e aprovação do corpo gestor da IES, e apoiado pelos setores mencionados, pôde implementar a ferramenta de inscrição on-line para cursos de graduação e de extensão, e sugerir que processos de matrícula e conferência de formandos sejam também informatizados no futuro.

Palavras-chaves: História do Secretariado. Atuação profissional. Inovação. Instituição de Ensino Superior (IES). Tecnologia.

ABSTRACT

The origin of the executive secretary's profession dates back to ancient times. Once marked by male predominance, it currently has a strong female presence. In Brazil, this profession was regulated by Law 7377/1985 and Law 9261/1996. Recent authors indicate the necessity for secretarial professionals to present an innovative attitude and command of technological tools. This report presents the work routine performed in a Higher Education Institution (HEI), with characteristic attributions compatible with of an executive secretary. Having mastered the existing internal processes for enrolling students in courses, the professional met and dialogued with the Information Technology (IT) and the Academic Secretariat sectors, with the objective of modernizing the procedure, adopting existing tools that were not yet used in the UNIMESTRE management system. After the support and approval of the managing body of the HEI, the professional, supported by the mentioned sectors, was able to implement the online registration tool for undergraduate and extension courses, and suggest that the processes of school registration and graduating check be also online in the future.

Keywords: History of Secretariat. Professional Performance. Innovation. Higher Education Institution (HEI). Technology.

LISTA DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 - Excerto do Edital 03/2020 com orientações para o processo de inscrição. | 19 |
| Figura 2 - Requerimento de Inscrição do Processo Seletivo 2021 do Edital 03/2020. | 20 |
| Figura 3 - Imagem do sistema de inscrição <i>on-line</i> | 21 |
| Figura 4 - Listagem dos cursos disponíveis no sistema de inscrição <i>on-line</i> | 22 |
| Figura 5 - Excerto do Edital 02/2021 demonstrando os passos do processo de inscrição. | 23 |
| Figura 6 - Detalhe na listagem dos cursos disponíveis no sistema de inscrição <i>on-line</i> , informando período de abertura e de encerramento do processo. | 24 |
| Figura 7 - Número de vagas disponíveis e de inscrições no processo seletivo 2022/1. | 24 |
| Figura 8 - Listagem dos cursos disponíveis no sistema de inscrição <i>on-line</i> , em 2022. | 25 |

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1 INTRODUÇÃO | 10 |
| 2 REFERENCIAL TEÓRICO | 12 |
| 3 CONTEXTO | 16 |
| 4 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS..... | 18 |
| 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 26 |
| REFERÊNCIAS | 28 |

1 INTRODUÇÃO

O curso de Secretariado Executivo oferecido pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) apresenta, em sua grade curricular obrigatória, a disciplina LLE 5194 - Estágio Profissionalizante, com vistas a propiciar aos alunos vivenciarem, na prática laboral, os conhecimentos teóricos adquiridos no decorrer dos quatro anos e meio do curso, e, assim, complementar a sua formação e aprimorar suas habilidades.

A formação teórica, que envolve disciplinas das áreas de português, inglês, psicologia, administração, biblioteconomia, filosofia, matemática, informática, direito, história e economia, visa formar um profissional multitarefas, conforme a demanda do mercado (UFSC, 2014). O perfil profissional do secretário executivo apresenta características como flexibilidade e facilidade de adaptação aos desafios laborais cotidianos, e o Projeto Político-Pedagógico do curso de Secretariado Executivo na UFSC proporciona um conjunto de atividades para que os egressos obtenham sucesso em sua carreira, ocupando cargos de assessoria aos níveis mais altos de organizações nacionais e internacionais, ou, ainda, cargos estratégicos em instituições.

As atividades previstas na disciplina de Estágio Profissionalizante devem ser realizadas e devidamente explicitadas no Relatório de Estágio, conforme prevê a legislação pertinente. A Lei nº 11.788/2008 diz, em seu art. 1º, parágrafo 2º, que “O estágio visa ao aprendizado de competências próprias da atividade profissional e à contextualização curricular, objetivando o desenvolvimento do educando para a vida cidadã e para o trabalho.” (BRASIL, 2008). Nessa mesma linha, a Resolução Normativa nº 73/2016/CUn, em consonância com a referida lei, indica, em seu art. 3º, que “O estágio [...] visa ao aprendizado de competências próprias da atividade profissional, objetivando o desenvolvimento do educando para a vida cidadã e para o trabalho” (BRASIL, 2016). Sendo assim, a realização do Trabalho de Conclusão de Curso na forma de um relatório de estágio objetiva tão somente reafirmar a conexão dos ensinamentos obtidos na academia com a realidade da profissão estudada.

Para cumprir com o que está estabelecido, como forma de publicizar a experiência vivenciada numa organização empresarial, apresenta-se, neste relatório de estágio, uma descrição da implantação de procedimentos específicos relativos à migração de procedimentos analógicos para os digitais, impulsionados especialmente pela nova configuração do cenário mundial afetado pela pandemia de COVID-19. O período das atividades do estágio ficou compreendido entre 25 de outubro de 2021 e 26 de março de 2022, totalizando 91 dias úteis de trabalho, com jornada de 4 horas diárias, o que resultou em 364 horas de atividades. As atividades foram realizadas no período matutino, das 8 às 12 horas, nos dias úteis de semana

(segunda a sexta-feira).

O objetivo geral deste relatório de estágio é apresentar descritivamente as atividades profissionais executadas no exercício profissional de um secretário executivo em uma Instituição de Ensino Superior (IES), cuja demanda foi a migração dos processamentos de gestão no modo analógico para o digital. Já os objetivos específicos são: a) explicitar as rotinas de trabalho de um funcionário técnico administrativo em uma IES; b) estudar, aprimorar e implantar os processos atuais de uma IES, atendendo às demandas de elaboração, tramitação e arquivamento digitais; c) confrontar os conhecimentos teóricos recebidos na formação superior no curso de Secretariado Executivo com a realidade profissional.

Para se alcançarem os objetivos propostos, foram acionados os conhecimentos adquiridos a partir dos conteúdos e vivências das aulas de diversas disciplinas, com destaque para a INE 5223 – Informática para Secretariado e CAD 5161 – Técnicas Secretariais, conforme encontram-se detalhados no item Considerações Finais.

Neste trabalho foi desenvolvida uma pesquisa bibliográfica em livros e artigos, de modo a embasar teoricamente o que já se sabe sobre o assunto e não torná-lo redundante (MACEDO, 1994). Em seguida, juntamente com a descrição das atividades realizadas, são apresentadas as características e a história da organização, concluindo com as inovações propostas e acatadas pelos gestores da IES durante o período do estágio.

Este trabalho está organizado da seguinte forma: nesta primeira seção, apresentam-se o tema geral, os objetivos e a metodologia; na segunda seção, descreve-se o referencial teórico, no qual é realizado um aprofundamento do tema com as contribuições teóricas acerca do assunto; na terceira seção, faz-se a contextualização acerca do local de realização do estágio; na quarta seção, são explanadas as atividades desenvolvidas; por fim, nas considerações finais, são feitas reflexões sobre a experiência vivenciada e as inovações propostas, bem como a indicação de sugestões para futuros graduandos em Secretariado Executivo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O profissional de secretariado no Brasil obteve a regulamentação de seu exercício profissional pela Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985, complementada posteriormente com a Lei nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996. Apesar do recente reconhecimento, a profissão remonta à antiguidade, período em que o profissional era responsável por desempenhar as atividades de registro de informações, redação, transcrições, contabilidade e traduções, algumas delas consideradas de grande importância na época (NONATO, 2009; GIORNI, 2017), como os escribas. A habilidade do indivíduo em concatenar conhecimentos nas áreas da administração, contabilidade, direito, filosofia, geografia, matemática, além de cultura e línguas, era, desde então, característica do profissional que viria a ser conhecido atualmente como secretário executivo (NONATO, 2009; MAIA; OLIVEIRA, 2015; REIS; MARREIRO, 2018).

Ainda que sua origem seja antiga, a profissão de secretariado e, conseqüentemente, a formação de profissionais da área, adapta-se constantemente às exigências do mercado profissional. Como resultado do processo de globalização, tanto as empresas passaram a solicitar mais qualificações do profissional quanto os profissionais passaram a estar mais preparados e adaptados para as exigências e competitividade do mercado. Pode-se dizer que o profissional de secretariado é uma peça fundamental no processo de gestão da organização, ocupando um papel tático importantíssimo e transitando entre todas as esferas, desde a estratégica até a operacional, sendo um aliado indispensável ao gestor que deseja obter sucesso (MÜLLER, 2021). Independentemente dessa atuação junto a um gestor, o profissional de secretariado executivo não trabalha para assessorar um executivo, mas sim para a empresa (REIS, 2019).

Outrora marcada pela presença masculina em suas origens, a história secretarial apresenta a forte e crescente presença feminina. Exercida majoritariamente por mulheres (NOGUEIRA; OLIVEIRA, 2013), como reflexo da entrada da mulher no mercado de trabalho (MÜLLER, 2021), a profissão incluiu também novas atribuições, como atendimentos telefônicos e virtuais, recepção de clientes, arquivamento e redação de documentos e organização de agendas (NONATO, 2009; GIORNI, 2017). A presença feminina se deu, em grande parte, pela escassez da mão de obra masculina, absorvida nos campos de batalha das Grandes Guerras Mundiais, abrindo espaço para a presença feminina, em especial na Europa e nos Estados Unidos (NOGUEIRA; OLIVEIRA, 2013).

De toda sorte, ainda nos dias de hoje, as características e habilidades acima elencadas continuam sendo fortemente desejadas no desempenho profissional do secretário executivo. A

Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), instituída pela Portaria nº 397, de 9 de outubro de 2002, apresenta a descrição sumária das atividades realizadas pelo profissional secretarial, consoante com a lei regulamentar da profissão:

Assessoram os executivos no desempenho de suas funções, gerenciando informações, auxiliando na execução de suas tarefas administrativas e em reuniões, marcando e cancelando compromissos. Coordenam e controlam equipes (pessoas que prestam serviços a secretária: auxiliares de secretária, office-boys, copeiras, motoristas) e atividades; controlar documentos e correspondências. Atendem clientes externos e internos; organizam eventos e viagens e prestam serviços em idiomas estrangeiros. Podem cuidar da agenda pessoal dos executivos. (BRASIL, 2022).

A descrição dessas atividades precisa estar relacionada aos objetivos de formação do profissional. Constata-se, no currículo do curso de Secretariado Executivo da UFSC, a oferta obrigatória da disciplina de Técnicas Secretariais (CAD 5161), a qual especifica, em sua ementa, a “[...] história da profissão, regulamentação da profissão, rotinas secretariais, novo perfil do secretariado executivo” (MOREIRA, 2020). Desta forma, os conhecimentos ofertados ao profissional, tanto nesta disciplina quanto pela vasta multidisciplinaridade do currículo acadêmico, demonstram-se atualizados e conectados com os anseios do mercado e normas legais.

Na disciplina de Técnicas Secretariais, o acadêmico discute sobre a Resolução nº 3 do Ministério da Educação, de 23 de junho de 2005, que apresenta as diretrizes para a formação do profissional bacharel em Secretariado Executivo, que deve apresentar sólida formação geral, com capacidade de análise, interpretação e articulação de conceitos e realidades inerentes à administração pública e privada, ser apto para o domínio em outros ramos do saber, desenvolvendo postura reflexiva e crítica que fomente a capacidade de gerir e administrar processos e pessoas, com observância dos níveis graduais de tomada de decisão, bem como capaz para atuar nos níveis de comportamento micro, meso e macro-organizacional (BRASIL, 2005).

A disciplina de Técnicas Secretariais também discute sobre o novo perfil do Secretário Executivo. Com a evolução das empresas e dos profissionais, observa-se que também surgiu uma nova geração de executivos, mais jovens e com maior grau de autossuficiência, especialmente em relação às ferramentas tecnológicas e de gestão de informações. Isso trouxe desafios e exigiu desenvolvimento do profissional secretarial, que deve se utilizar de conhecimentos técnicos, gerais e humanísticos, para consecução dos objetivos da organização (MÜLLER, 2021).

Para Sabino e Rocha (2004), o profissional de secretariado, já na década de 1990,

consolidou-se como um gestor de processos, atuando com maestria como elo entre gestores e subordinados e entre a organização e seus públicos. Em seguida, a profissão fortaleceu-se com a ampliação das atribuições profissionais dos secretários, por volta dos anos 2000, acompanhando o perfil empresarial, que demandou conhecimento e domínio de ferramentas tecnológicas, conciliado a um perfil de gestor de processos (SABINO; ROCHA, 2004) e gestor da informação dentro das empresas (GIORNI, 2017), o que ocasionou um aumento do número de profissionais em busca de especialização.

Também como disciplina obrigatória ofertada pelo curso de Secretariado Executivo na UFSC está a Informática para Secretariado (INE 5223). Ainda que contenha em sua oferta o exercício e aprendizado de ferramentas por vezes já dominadas pelos acadêmicos, essa disciplina tem por objetivo final o “[...] desenvolvimento de soluções com emprego de tecnologias de informação para problemas propostos” (PALOMINO, 2019). Ofertada nas fases iniciais do curso, não só cumpre com seu objetivo de nivelar o conhecimento dos alunos ainda não dominantes de ferramentas, como processadores de texto e planilhas eletrônicas, como também os desafia a utilizar recursos mais avançados disponíveis em sistemas operacionais e ferramentas de *softwares*.

Assim, no desempenho de suas múltiplas habilidades, o profissional estará apto a desenvolver atividades dentro do ambiente organizacional no campo da gestão de empresas, da informação, de processos e de pessoas, dos fluxos de comunicação e dos relacionamentos interpessoais (MÜLLER, 2021). A área de secretariado dá vida e movimento aos fluxos de informações e aos processos organizacionais, assessorando pessoas e organizações nos mais distintos processos decisórios.

Segundo Müller (2021), o profissional secretarial de nível superior tem como atribuições as atividades em papel mais estratégico e gerencial. O domínio de ferramentas da área tecnológica e o desenvolvimento de um perfil capaz de gerir processos (SABINO; ROCHA, 2004) e informações dentro das empresas (GIORNI, 2017) são características fortemente desejadas no profissional. Disso, pode-se esperar que o secretário tenha uma postura inovadora, buscando solucionar problemas em uma visão completa da organização.

Tais características corroboram o que é proposto pelas Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos superiores de Secretariado Executivo, regulamentadas pela Resolução CNE nº 3, de 23 de junho de 2005, cuja redação de seu art. 3º diz:

O curso de graduação em Secretariado Executivo deve ensejar, como perfil desejado do formando, capacitação e aptidão para compreender as questões que envolvam sólidos domínios científicos, acadêmicos, tecnológicos e estratégicos, específicos de

seu campo de atuação, assegurando eficaz desempenho de múltiplas funções de acordo com as especificidades de cada organização, gerenciando com sensibilidade, competência e discrição o fluxo de informações e comunicações internas e externas. (BRASIL, 2005, não paginado).

Com isso, o profissional deve, ao curso de sua formação, adquirir competências e habilidades nos seguintes campos:

- I - capacidade de articulação de acordo com os níveis de competências fixadas pelas organizações;
- II - visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e inter-setoriais;
- III - exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção;
- IV - utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais;
- V - habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão;
- VI - domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou intergrupais;
- VII - receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia;
- VIII - adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções;
- IX - gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários;
- X - gestão e assessoria administrativa com base em objetivos e metas departamentais e empresariais;
- XI - capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos;
- XII - eficaz utilização de técnicas secretariais, com renovadas tecnologias, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações; e
- XIII - iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional. (BRASIL, 2005, não paginado).

De tais competências e habilidades, destacam-se as habilidades de adoção de meios alternativos para melhoria da qualidade e produtividade dos serviços e a capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos. Tais aspectos foram elencados, pois fazem parte da proposta de inovação desenvolvida no período deste estágio, e serão ampliados na discussão das considerações finais deste relatório.

Após o embasamento teórico, será feita a descrição do contexto e das atividades desenvolvidas neste estágio profissionalizante.

3 CONTEXTO

O estágio obrigatório em Secretariado Executivo foi realizado na Faculdade Católica de Santa Catarina (FACASC) – cujo nome empresarial é Fundação Dom Jaime de Barros Câmara –, com foco na gestão administrativa da instituição. A missão apresentada ao cargo foi:

Planejar, organizar e dirigir as ações administrativas da instituição em seus respectivos subsistemas, planejando e organizando ações, orçamento e controle financeiro, direcionando processos e equipes, para assegurar uma saúde financeira adequada e processos administrativos em plena execução. (FACASC, 2021a, não paginado).

A partir da descrição, pode-se observar que as atividades a serem desempenhadas são compatíveis com as de um profissional da área secretarial. Na descrição do cargo está compreendida, entre outras, a responsabilidade de assegurar o pleno funcionamento dos processos dos departamentos e da instituição, fato que será detalhado mais à frente neste relatório e foi objeto focal da atuação durante o período de estágio obrigatório.

A FACASC é uma instituição de ensino superior (IES), credenciada pelo Ministério da Educação (MEC) em 30 de dezembro de 2011, que oferece um curso de graduação em Teologia (bacharelado), cursos de pós-graduação em Catequese: Iniciação à Vida Cristã e em Liturgia, e diversos cursos de extensão. A autorização concedida à IES para oferta do curso de graduação e de pós-graduação é na modalidade presencial, enquanto os cursos de extensão são ofertados de maneira presencial e virtual.

Sua missão é: “[...] promover ensino, pesquisa e extensão fundamentados nos princípios cristãos e valores éticos, para formar integralmente cidadãos, contribuindo para o desenvolvimento de uma sociedade justa e fraterna.” (FACASC, 2021b, p. 11), a qual busca o cultivo de valores como:

- I. Diálogo entre fé e razão;
- II. Abertura ecumênica e diálogo inter-religioso;
- III. Comprometimento com a cultura e meio ambiente;
- IV. Promoção humana e inclusão social; e
- V. Vivência da Ética, da Justiça e da Solidariedade.

Com isso, espera alcançar, através de sua visão, “[...] ser uma instituição de referência no ensino superior, na área das ciências teológicas, em âmbito local e estadual.” (FACASC, 2021b).

A FACASC está situada na cidade de Florianópolis, no bairro Pantanal, em área adjacente à Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), o que permitiu uma parceria de

mais de 20 anos com o Instituto Teológico de Santa Catarina (ITESC), organização precursora da FACASC, em mesmo endereço, que oferecia formação livre em Teologia aos seminaristas das diversas dioceses do estado de Santa Catarina durante mais de 40 anos. Suas instalações possuem aproximadamente 3.200 m² (três mil e duzentos metros quadrados) de área construída, dispendo de cinco salas de aula, um auditório, uma biblioteca, capela, sala de informática, além dos espaços de convivência e de apoio administrativos e acadêmicos.

Com o objetivo de dar reconhecimento civil em nível superior aos seus alunos, o ITESC iniciou tratativas para a oferta do curso de bacharelado em Teologia, o que resultou na criação da atual FACASC, separando-se as esferas eclesiástica e civil da formação dos seminaristas nestas duas organizações. À época do estágio, a FACASC possuía 62 alunos de graduação, 49 alunos de pós-graduação e 75 alunos ativos nos dois cursos de extensão. O curso de graduação em Teologia alcançou nota 4 na avaliação do Ministério da Educação (FACASC, 2021b).

A FACASC possui, em seu corpo docente, 23 professores e 11 técnicos administrativos, além de outros parceiros consultores nas áreas de gestão de pessoas, contabilidade, jurídica e comunicação. A IES estava de acordo e emitiu um documento permitindo a divulgação e uso de seu nome para fins deste trabalho.

4 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

As atividades desenvolvidas durante o período de estágio estão relacionadas com as responsabilidades descritas a seguir:

- a) realizar a gestão administrativa da instituição e de seus subsistemas;
- b) assegurar o pleno funcionamento dos processos dos departamentos e da instituição;
- c) acompanhar a movimentação de pessoal no tocante aos processos de recrutamento e seleção, admissão e demissão;
- d) acompanhar os procedimentos relacionados aos sistemas operacionais de informação;
- e) coordenar as ações relacionadas à tecnologia da informação e comunicação (TIC) da instituição;
- f) controlar as movimentações financeiras;
- g) acompanhar toda a movimentação financeira a respeito de contratos pertinentes à área da educação;
- h) providenciar reformas na estrutura física da instituição, quando necessário, contratando parceiros e fornecedores específicos;
- i) acompanhar a movimentação de todos os setores da instituição;
- j) representar a instituição em órgãos competentes internos e externos;
- k) realizar análise, planejamentos e elaborar/emitir relatórios diversos;
- l) executar demais atividades relacionadas ao cargo e departamento de atuação, conforme necessidade e solicitação.

Tais atividades foram desenvolvidas com auxílio de mais profissionais, da área da administração e contabilidade, nas funções de Coordenador Administrativo-Financeiro e Auxiliar Administrativo-Financeiro, além do Assistente de Tecnologia da Informação e Comunicação, e das Secretárias Acadêmicas. A supervisão das atividades ficou a cargo do Diretor Geral da IES.

Entre as atividades, destaque deve ser dado à responsabilidade de “[...] assegurar o **pleno funcionamento dos processos** dos departamentos e da instituição” (FACASC, 2021a, não paginado, grifo do autor), a qual exige que o profissional que exerce a função tenha conhecimento de todos os processos envolvidos em diferentes setores, seja administrativos ou acadêmicos. Isso leva, além de uma percepção do todo, à necessidade de conhecer os setores e

processos desempenhados, abrindo espaço para melhorias e inovações.

Em uma instituição com tantos anos de experiência, mas com um quadro enxuto de colaboradores, não é difícil encontrar espaço para melhorias, visto que as formas tradicionais de ação e processos continuam sendo habituais.

A IES dispõe de um sistema de gestão administrativa e acadêmica chamado UNIMESTRE, desenvolvido pela UNINFORMARE e, recentemente, adquirido pela Plataforma A+. Tal sistema opera em plataforma Windows e *web*, e possui diversas ferramentas, como acesso acadêmico (disciplinas, notas, ementas, mural, EAD, requerimentos, provas *on-line*, etc.) e financeiro (boletos a pagar, demonstrativos, etc.), biblioteca, eventos, ouvidoria e inscrições.

Algumas dessas ferramentas ainda não são utilizadas, como, por exemplo, “Artigos Científicos”, “Matrícula”, “Prova Online” e “Reservas”. Outras estão em processo de implementação, em esforço conjunto entre as áreas da secretaria acadêmica e da tecnologia da informação, como, por exemplo, a ferramenta “Requerimentos”. No início do período do estágio, observou-se que a funcionalidade de “Inscrições e Seleção”, que permite a um usuário externo preencher um cadastro básico e se candidatar a uma vaga ofertada na IES, emitindo cobranças programadas e atreladas a um processo seletivo, ainda não era utilizada.

Até o ano de 2021, os processos de ingresso na instituição eram feitos de forma manual, com o cadastramento de alunos por meio do preenchimento de fichas de inscrição em papel, e posterior entrega presencial ou envio do documento físico à secretaria acadêmica, conforme o item 1.4 do Edital 03/2020 (Figura 1):

Figura 1 - Excerto do Edital 03/2020 com orientações para o processo de inscrição.

1.4 A inscrição ocorrerá de 09 de novembro (segunda-feira) a 12 de novembro de 2020 (quinta-feira), das 08h30min às 12h e das 13h30min às 17h. Para tanto, o candidato necessita:

a) imprimir e preencher por completo e com letra legível o *Requerimento de Inscrição ao Processo Seletivo 2020 – Teologia (Bacharelado)*, disponibilizado no site www.facasc.edu.br ou na Secretaria Acadêmica da FACASC (Anexo 1);

b) efetuar o pagamento da taxa de inscrição, no valor de R\$ 100,00, **via depósito bancário identificado no caixa com nome e CPF do candidato**, sob os seguintes dados: Banco BRADESCO, agência 2186, conta corrente 0177889-7, cuja favorecida é a Fundação Dom Jaime de Barros Câmara, CNPJ: 82.898.891/0005-33 (aos interessados, o pagamento poderá ser feito na sede da FACASC, antes da entrega dos documentos na Secretaria Acadêmica e respeitadas as normas sanitárias);

c) **obter uma cópia autenticada dos seguintes documentos:** Histórico Escolar do Ensino Médio (completo); ou Histórico Escolar de Curso Superior concluído, reconhecido pelo MEC. Obs.: os documentos do Ensino Médio ou Curso Superior concluído no exterior, devem ser previamente convalidados por instituição brasileira competente, caso contrário a inscrição para o processo seletivo não será efetuada;

d) reunir todos os documentos referidos acima (*Requerimento de Inscrição, Comprovante de Depósito e Cópia autenticada do Histórico Escolar*) e entregá-los, dentro do prazo estabelecido neste Edital, na Secretaria Acadêmica da FACASC, ou remetê-los, via SEDEX, para o endereço da FACASC: **Rua Dep. Antônio Edu Vieira, n. 1524, Bairro Pantanal, CEP 88040-001 – Florianópolis/SC, Caixa Postal 5041, CEP 88040-970.**

Fonte: FACASC (2020).

Destaca-se que o “Requerimento de Inscrição ao Processo Seletivo 2021” (Figura 2) apresenta a necessidade de preenchimento de diversos dados pessoais, transferidos posteriormente ao sistema de gestão educacional, para que o aluno seja cadastrado. Tal ato, por si só, pode levar a erros de cadastro, seja por digitação ou por interpretação errônea de caracteres preenchidos à mão.

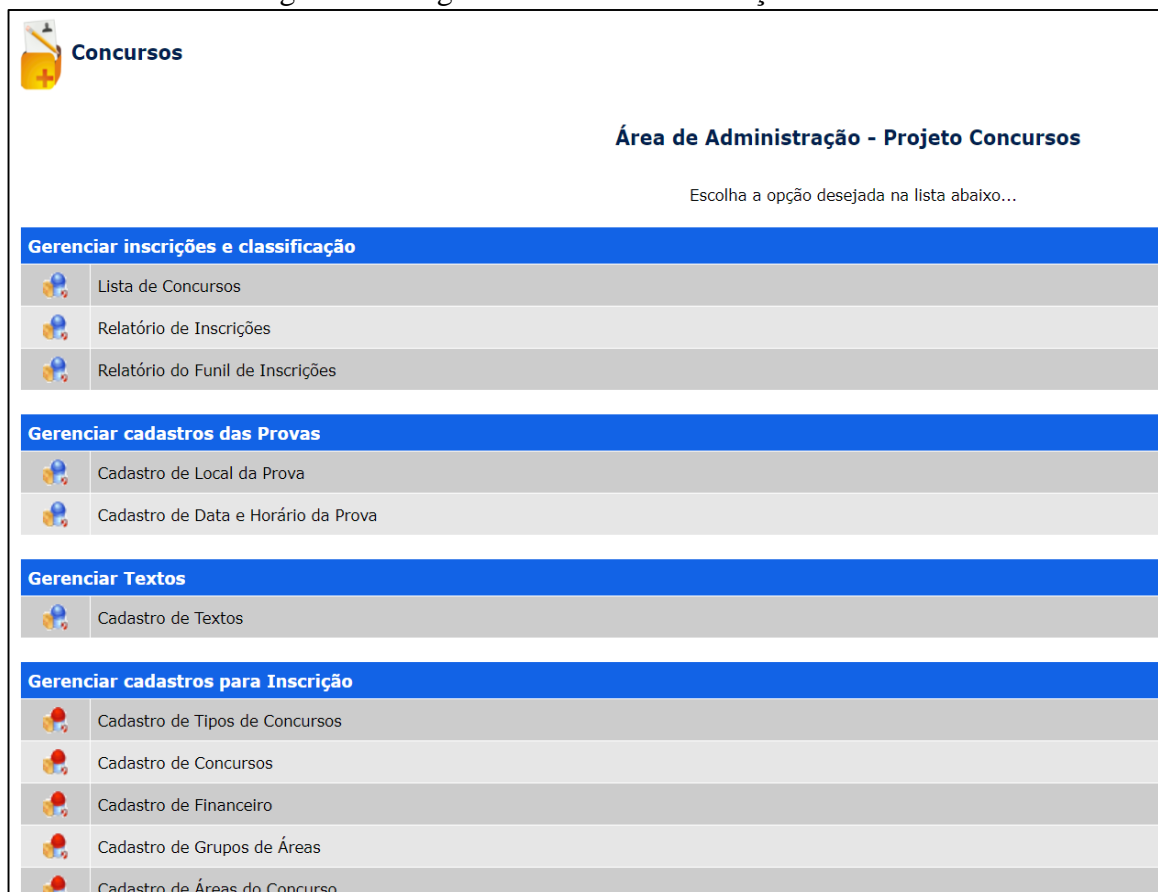
Figura 2 - Requerimento de Inscrição do Processo Seletivo 2021 do Edital 03/2020.

| | | | |
|---|--|----------------------|--|
|  | FACULDADE CATÓLICA DE SANTA CATARINA (FACASC) Recredenciada pela Portaria Ministerial n. 205, de 03/02/2017 (DOU n. 26, de 06/02/2017, seção 1, p. 23) Rua: Deputado Antônio Edu Vieira, 1524 - Caixa Postal nº 5041 - Bairro: Pantanal 88.040.001 - Florianópolis (SC) - Brasil - CNPJ nº 82.898.891/0005-33 - Fone/Fax: (48) 3234-0400 Site: www.facasc.edu.br - E-mail: facasc@facasc.edu.br | | |
| | Anexo 1 REQUERIMENTO DE INSCRIÇÃO AO PROCESSO SELETIVO 2021 Teologia (Bacharelado) | | |
| Nome: (Sem abreviações) | | | |
| <input type="text"/> | | | |
| Nº do Documento de Identidade: | | CPF: | |
| <input type="text"/> | | <input type="text"/> | |
| Data de Nascimento: | | Estado Civil: | |
| <input type="text"/> | | <input type="text"/> | |
| Endereço completo para correspondência (Rua, Avenida, Praça, etc.) | | | |
| <input type="text"/> | | | |
| Nº | Apto. | Bairro | |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | |
| CEP: | Cidade onde reside | Estado | |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | |
| Telefone: | | E-mail: | |
| <input type="text"/> | | <input type="text"/> | |
| Vínculo eclesial (Diocese, Instituto Religioso) ou Leigo/a: | | | |
| <input type="text"/> | | | |
| Documento escolhido pelo candidato, para se submeter ao Processo Seletivo: | | | |
| <input type="checkbox"/> Histórico Escolar do Ensino Médio Completo () <input type="checkbox"/> Histórico Escolar de Curso Superior concluído, reconhecido pelo MEC () | | | |
| Eu, acima identificado, solicito minha inscrição no Processo Seletivo para o curso de Teologia (Bacharelado), a ser oferecido pela FACULDADE CATÓLICA DE SANTA CATARINA em 2021/1. Florianópolis, ____/____/____. | | | |
| | | Assinatura: _____ | |
| Para uso da Secretaria Acadêmica: Nº de inscrição: Sel.TEO2021-_____ | | | |
| COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO PARA O PROCESSO SELETIVO 2021 Teologia (Bacharelado) Nº de inscrição: Sel.TEO2021-_____ | | | |
| Nome: (Sem abreviações) | | | |
| <input type="text"/> | | | |
| Nº do Documento de Identidade: | | CPF: | |
| <input type="text"/> | | <input type="text"/> | |
| Florianópolis, ____/____/____. | | | |

Com o advento da pandemia causada pelo coronavírus e o consequente isolamento social, muitos processos precisaram evoluir, exigindo a necessidade de utilização de plataformas e sistemas informatizados acessíveis a distância a qualquer tempo. Tal fato ficou evidente com o crescente número de reuniões *on-line* e adoção do trabalho remoto ou híbrido. Sendo assim, discussões entre os departamentos e conversas informais com os setores de Tecnologia da Informação (TI) e Administrativo foram cruciais para identificação de novas possibilidades.

Nesse momento, observou-se que o sistema de gestão educacional UNIMESTRE oferecia uma ferramenta de “Inscrições e Seleção”, até então não utilizada. Em sua versão inicial, essa ferramenta é chamada pelo desenvolvedor de “Projeto Concursos”. Uma visão geral dessa ferramenta, disponível em plataforma *web* (via navegador de *internet*), é apresentada na Figura 3.

Figura 3 - Imagem do sistema de inscrição *on-line*.



Fonte: FACASC (2022).

Sendo assim, buscaram-se informações de como a ferramenta precisava ser configurada para uso, juntamente com o setor de TI e o fornecedor da plataforma. Novas reuniões foram necessárias, agora com a inclusão do departamento da Secretaria Acadêmica,

buscando identificar todo o processo de inscrições, desde a abertura do curso até sua conclusão. Após ter sido identificado que o processo seletivo, a matrícula e a posterior manutenção do aluno no curso de graduação eram mais complexos do que nos cursos de extensão, optou-se por utilizar a ferramenta para esses procedimentos, visto serem oferecidos com maior frequência e apresentarem menor número de interessados, o que permitiria ajustes pontuais durante as diversas ofertas que ocorreram no ano de 2021. A Figura 4 demonstra o rol de cursos ofertados no ano de 2021 que utilizaram o processo de inscrição na plataforma UNIMESTRE.

Figura 4 - Listagem dos cursos disponíveis no sistema de inscrição *on-line*.

| | | | |
|-----------|---|------------------------|------------------------|
| Inscrição | Processo de inscrições Escatologia | 2021-01-13 00:00:00 | 2021-02-28 00:00:00 |
| Inscrição | Processo de inscrições Encíclica Fratelli Tutti | 2021-01-18 00:00:00 | 2021-02-22 00:00:00 |
| Inscrição | Processo de inscrições Profetas e Profetismo | 2021-01-18 00:00:00 | 2021-02-28 00:00:00 |
| Inscrição | Processo de inscrições 20211 Teste | 2021-01-21 00:00:00 | 2021-07-07 00:00:00 |
| Inscrição | Processo de Inscrição Repensando a Economia com os olhos Francisco | 2021-03-11 00:00:00 | 2021-04-08 00:00:00 |
| Inscrição | Processo de Inscrição Questões Éticas em Tempo de Pandemia Pelo Ccovid-19 | 2021-03-11 00:00:00 | 2021-04-08 00:00:00 |
| Inscrição | Processo de Inscrição Pós-Graduação Lato Sensu em Liturgia | 2021-05-04 00:00:00 | 2021-07-06 00:00:00 |
| Inscrição | Processo de Inscrição Coordenação e Comunicação na Catequese (Curso de inverno) | 2021-05-27 00:00:00 | 2021-06-21 00:59:00 |
| Inscrição | Processo de Inscrição Teologia da Esperança | 2021-07-13 00:00:00 | 2021-08-05 00:00:00 |
| Inscrição | Processo de Inscrição Apocalíptica e Apocalipse | 2021-07-13 00:00:00 | 2021-08-04 00:00:00 |
| Inscrição | Processo de Inscrição O Culto Cristão a Nossa Senhora | 2021-08-05 00:00:00 | 2021-08-24 23:59:00 |
| Inscrição | Processo de Inscrição Perdão e Misericórdia no Âmbito Familiar | 2021-08-25 00:00:00 | 2021-09-14 23:59:00 |
| Inscrição | 2022/1 Processo de Inscrição Graduação em Teologia | 2021-11-22 00:00:00 | 2021-12-03 23:59:00 |

Fonte: FACASC (2022).

Concluídos os períodos de estudos e pequenos testes, realizados entre os setores envolvidos, a proposta foi levada à Coordenação de Extensão, que endossou a adoção do processo de inscrição *on-line*. Este, então, foi apresentado ao Conselho Gestor da IES, composto pelo Diretor-Geral, Diretora Acadêmica e Diretor Administrativo.

Aceita com entusiasmo, a ferramenta foi disponibilizada ainda no ano de 2021, durante

a oferta de 12 cursos de extensão, com adaptações necessárias ao longo do período das ofertas, especialmente nas configurações de emissão de cobrança e datas de abertura/encerramento do processo. Destaca-se, entretanto, um fato interessante que foi observado no decorrer do processo, que foi a dificuldade de adoção da ferramenta por parte de alguns alunos. Como a ferramenta nunca havia sido utilizada, muitos alunos já cadastrados no sistema não sabiam suas senhas de acesso e outros tinham problemas de cadastro. Tais fatos foram resolvidos individualmente com grande esforço das equipes de TI, Administrativo e Secretaria Acadêmica.

Já no final do ano de 2021, após domínio pleno da ferramenta por parte da IES, e sucesso em diversos processos de inscrição dos cursos de extensão, em uma nova reunião com os setores da Secretaria Acadêmica, TI e Administrativo, decidiu-se implantar o processo de inscrição e matrícula *on-line* também para o curso de graduação. O Edital 02/2021, lançado para o processo seletivo de ingresso do ano de 2022, já previu a inscrição *on-line*, bem como o recebimento do valor da inscrição de forma automática, via boleto bancário, o que representa uma evolução, se comparado ao depósito em conta corrente do edital anterior, como se pode observar na Figura 5.

Figura 5 - Excerto do Edital 02/2021 demonstrando os passos do processo de inscrição.

| |
|---|
| <p>2. DA INSCRIÇÃO PARA O PROCESSO SELETIVO</p> <p>2.1 Para a realização do presente Processo Seletivo, o Diretor Geral da FACASC nomeou a Comissão Especial para Processo Seletivo, composta por: Direção Acadêmica, Coordenação de Curso de Teologia e Secretaria Acadêmica.</p> <p>2.2 Para as inscrições o candidato necessita:</p> <p>a) Acessar o endereço eletrônico da FACASC <i>site</i> www.facasc.edu.br, realizar a inscrição <i>on line</i> e efetuar o pagamento do boleto bancário emitido até a data constante no referido boleto, no valor de R\$ 120,00.</p> <p>b) Durante o prazo das inscrições, aos que não dispuserem de acesso, a FACASC disponibilizará um equipamento (computador com acesso à internet e impressora), durante seu horário de expediente, para que o candidato interessado possa fazer sua inscrição.</p> |
|---|

Fonte: FACASC (2021c).

Da mesma forma que o processo evoluiu, a instituição também teve que se adaptar. Antes, a disponibilização de uma ficha impressa na secretaria acadêmica era suficiente para a conclusão do processo de inscrição, agora a IES precisou disponibilizar um equipamento de informática para que os interessados pudessem realizar sua inscrição de forma presencial, no entanto, nenhum candidato foi presencialmente à IES para realizar o processo de inscrição.

Mesmo assim, prevê-se manter esse equipamento à disposição para os que necessitarem realizar sua inscrição no local.

O processo seletivo de ingresso na graduação de 2022 foi aberto em 22 de novembro de 2021 e encerrado em 3 de dezembro do mesmo ano (Figura 6). Para as 50 vagas ofertadas, obtiveram-se 23 inscrições, das quais 20 (17+3) foram concluídas com o pagamento das taxas, convertidas em matrículas efetivas para o curso (Figura 7).

Figura 6 - Detalhe na listagem dos cursos disponíveis no sistema de inscrição *on-line*, informando período de abertura e de encerramento do processo.

| | | | |
|-----------|--|---------------------|---------------------|
| Inscrição | 2022/1 Processo de Inscrição - Educação, Família E Sociedade: O Cultivo Integral Do Ser Humano | 2022-04-04 00:00:00 | 2022-04-18 23:59:00 |
| Inscrição | 2022/1 Processo de Inscrição Doutrina Social da Igreja e o Cristianismo | 2022-02-14 00:00:00 | 2022-02-28 00:00:00 |
| Inscrição | 2022/1 Processo de Inscrição Graduação em Teologia | 2021-11-22 00:00:00 | 2021-12-03 23:59:00 |
| Inscrição | 2022/1 Processo de Inscrição Graduação em Teologia (Remanescente) | 2022-01-31 00:00:00 | 2022-02-09 23:59:00 |
| Inscrição | 2022/1 Processo de Inscrição O Pentateuco e projeto de libertação e vida | 2022-02-21 00:00:00 | 2022-03-12 23:59:00 |
| Inscrição | 2022/1 Processo de Inscrição Virtudes Teológicas no Ensino de Bento XVI e Francisco | 2022-03-07 00:00:00 | 2022-03-23 23:59:00 |
| Inscrição | 2022/1 Processo de Inscrição Doutrina Social da Igreja e o Cristianismo desafiados a construir cidadania | 2022-02-14 00:00:00 | 2022-02-28 23:59:00 |

Fonte: FACASC (2022).

Figura 7 - Número de vagas disponíveis e de inscrições no processo seletivo 2022/1.

| Concurso / Área | Inscrições | | Matrículas | | Total | Vagas |
|--|------------|-----------|------------|----------|----------------|-------------|
| | Em aberto | Em espera | Inscritos | Direto | Inscr. + Matr. | Disponíveis |
| 2022/1 Processo de Inscrição Graduação em Teologia / Graduação em Teologia | 3 | 0 | 17 | 3 | 23 | 50 |
| TOTAIS | 3 | 0 | 17 | 3 | 23 | 50 |

Fonte: FACASC (2022).

Da mesma forma que o processo de inscrição, também o sistema evoluiu, passando por inovações tecnológicas após a aquisição do sistema UNIMESTRE pela Plataforma A+. A plataforma se tornou mais amigável e intuitiva, e a empresa vem apresentando melhorias

constantes no sistema de gestão. Tais melhorias foram possíveis também com os inúmeros chamados e pedidos de atendimento feitos pela IES junto ao UNIMESTRE, com apontamentos de correções necessárias em relatórios e processos integrados na programação, intermediados pela equipe de TI e pelos setores Administrativo e Acadêmico, coordenados pelo autor deste relatório de estágio.

Após o domínio pleno da plataforma e o sucesso no resultado das inscrições, todos os novos cursos da instituição passam pelo sistema de gestão. Com isso, o antigo processo manual de impressão, preenchimento e entrega de uma ficha física na Secretaria Acadêmica foi substituído por um processo automatizado e *on-line*, por meio do qual, a partir de um equipamento (computador, *tablet* ou celular) conectado à *internet*, é possível, a qualquer momento, realizar a inscrição para um processo seletivo aberto. Dando sequência, em 2022 já se encontram abertos quatro processos de inscrição para cursos de extensão, além dos dois de ingresso para a graduação, conforme se observa na Figura 8.

Figura 8 - Listagem dos cursos disponíveis no sistema de inscrição *on-line*, em 2022.

| Concurso / Área | Inscrições | | Matrículas | | Total | Vagas |
|--|------------|-----------|------------|--------|----------------|-------------|
| | Em aberto | Em espera | Inscritos | Direto | Inscr. + Matr. | Disponíveis |
| 2022/1 Processo de Inscrição - Educação, Família E Sociedade: O Cultivo Integral Do Ser Humano / EFS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 60 |
| 2022/1 Processo de Inscrição Doutrina Social da Igreja e o Cristianismo / Doutrina Social da Igreja e o Cristianismo | 46 | 0 | 0 | 5 | 51 | 60 |
| 2022/1 Processo de Inscrição Doutrina Social da Igreja e o Cristianismo desafiados a construir cidadania / Doutrina Social da Igreja e o Cristianismo desafiados a construir cidadania | 0 | 0 | 0 | 51 | 51 | 60 |
| 2022/1 Processo de Inscrição Graduação em Teologia / Graduação em Teologia | 3 | 0 | 17 | 3 | 23 | 50 |
| 2022/1 Processo de Inscrição Graduação em Teologia (Remanescente) / Graduação em Teologia | 0 | 0 | 2 | 19 | 21 | 33 |
| 2022/1 Processo de Inscrição O Pentateuco e projeto de libertação e vida / O Pentateuco e projeto de libertação e vida | 0 | 0 | 20 | 2 | 22 | 40 |
| 2022/1 Processo de Inscrição Virtudes Teológicas no Ensino de Bento XVI e Francisco / Virtudes Teológicas no Ensino de Bento XVI e Francisco | 4 | 0 | 3 | 0 | 7 | 50 |

Fonte: FACASC (2022).

Como resultado do esforço coletivo dos setores de Administração, TI e Secretaria Acadêmica, foi possível colocar em uso uma ferramenta já existente na IES e, assim, otimizar o processo de inscrição de cursos de extensão e seleção de ingresso de graduação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estágio realizado na FACASC, com o desempenho de atividades típicas de secretariado executivo, resultou neste relatório final de estágio, o qual se configura como trabalho de conclusão do curso de Secretariado Executivo na Universidade Federal de Santa Catarina. A apresentação das atividades, descritas no capítulo anterior, demonstra o resultado do uso de conhecimentos adquiridos no curso, no auxílio da modernização de processos analógicos para digitais, em específico o processo de inscrição.

Também foram apresentadas as rotinas de trabalho de um técnico administrativo em uma IES, bem como demonstrados a implantação e aprimoramento desse processo, confrontando os conhecimentos teóricos recebidos na formação superior no curso de Secretariado Executivo com a realidade profissional.

Com a modernização desse processo, foi possível reduzir o erro de grafia de nomes próprios e dos endereços, informações de suma importância para o processo de cobrança bancária, visto que qualquer erro nos campos impedia a automatização completa do processo.

Evidentemente que, no decorrer do caminho, outros desafios surgiram, como integração com os sistemas bancários de registro e cobrança, prazos de vencimento e erros de cadastro no banco de dados atuais da instituição, no entanto pôde-se observar que tal inovação reduziu o tempo dos processos, seja no setor acadêmico, seja no administrativo, pois passou-se a utilizar o sistema como ferramenta de trabalho.

Também foi possível otimizar a cobrança de valores, por meio da emissão e do recebimento dos boletos no sistema bancário, e tornar mais célere a informação, permitindo ao gestor, a qualquer tempo, conferir no sistema a situação dos recebimentos, sem necessidade de planilhas acessórias.

A utilização dos conhecimentos adquiridos nas disciplinas da graduação e nas experiências profissionais anteriores foi fator relevante para a implantação do processo de automatização das inscrições, bem como na identificação dos desafios, fragilidades e possíveis melhorias futuras.

A disciplina de Informática para Secretariado (INE-5223) ampliou os conhecimentos do acadêmico em sistemas operacionais e nas relações entre o operador e equipamentos, possibilitando-lhe questionar os processos já implementados na programação dos sistemas, nas práticas de informática e, acima de tudo, nestes tempos de pandemia, nas questões de compatibilidade e funcionamento de sistemas remotos. Já a disciplina de Técnicas Secretariais (CAD-5161) permitiu ao profissional intervir nos processos e identificar, na estrutura

organizacional, os setores envolvidos com a proposta de melhoria realizada no decorrer do estágio, bem como auxiliou na forma de abordar as questões dentro da IES, partindo desde o nível operacional até o estratégico para alcançar sucesso na implementação de novas rotinas.

Da mesma forma que o profissional secretarial precisa evoluir, a IES e seu corpo técnico-administrativo também precisam adquirir novos conhecimentos para poderem dar outros passos. Neste relatório, discorreu-se sobre a adoção de ferramentas tecnológicas para inscrições *on-line*, mas já se pode observar que a instituição também precisa automatizar o processo de matrícula e rematrícula *on-line*, que ainda é executado de forma manual.

O aprendizado adquirido nessa oportunidade demonstrou que o profissional secretarial deve estar sempre atento à realidade da organização na qual atua, motivo pelo qual se propõe, como sugestões à Faculdade Católica de Santa Catarina (FACASC), a modernização de outros processos ainda manuais, como a rematrícula e a conferência de pendências para os formandos. Já para os profissionais da área do secretariado, ressalta-se ser possível identificar oportunidades de melhorias a qualquer tempo em processos já existentes, ainda que sejam aqueles realizados continuamente durante anos, ou os automatizados, sempre utilizando-se da observação, reflexão e proposição, como formas de alcançar sucesso, em uma ação integradora com todos os setores da organização para a construção coletiva de soluções.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Conselho Nacional de Educação. Câmara de Educação Superior. **Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005**. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências. Brasília: Ministério da Educação, 2005. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf. Acesso em: 14 mar. 2022.

BRASIL. **Lei nº 7.377 de 30 de setembro de 1985**. Dispõe sobre o exercício da profissão de Secretário e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1985. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1980-1987/lei-7377-30-setembro-1985-356167-publicacaooriginal-1-pl.html>. Acesso em: 12 mar. 2022.

BRASIL. **Lei nº 9.261 de 10 de janeiro de 1996**. Altera a redação dos incisos I e II do art. 2º, o caput do art. 3º, o inciso VI do art. 4º e o parágrafo único do art. 6º da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. Brasília, DF: Presidência da República, 1996. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/CCIVil_03/LEIS/L9261.htm#art1. Acesso em: 12 mar. 2022.

BRASIL. Ministro de Estado do Trabalho e Emprego. **Portaria nº 397, de 9 de outubro de 2002**. Aprova a Classificação Brasileira de Ocupações - CBO/2002, para uso em todo território nacional e autoriza a sua publicação. Disponível em: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra;jsessionid=0B39D1C37DB8698344DE88D500EF8E3B.proposicoesWeb2?codteor=382544&filename=LegislacaoCitada+-INC+8189/2006. Acesso em: 15 mar. 2022.

BRASIL. **Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008**. Brasília, DF: Presidência da República, 2008. Disponível em: <http://portal.estagios.ufsc.br/files/2011/04/DIP.pdf>. Acesso em: 22 mar. 2022.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Classificação Brasileira de Ocupações: CBO 2523-05: Secretárias(os) executivas(os) e afins**. Brasília: Ministério do Trabalho e Emprego, 2022. Disponível em: <https://www.ocupacoes.com.br/cbo-mte/252305-secretaria-o-executiva-o>. Acesso em: 22 mar. 2022.

BRASIL. **Resolução Normativa nº 73/2016/CUn, de 7 de junho de 2016**. Brasília, DF: Presidência da República, 2016. Disponível em: http://portal.estagios.ufsc.br/files/2016/06/RN-73_CUn_2016.pdf. Acesso em: 14 mar. 2022.

FACASC. **Anuário Acadêmico 2021**. Florianópolis, 2021b. Disponível em: <https://www.facasc.edu.br/Arquivos/Anuario-Academico-FACASC-2021.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2022.

FACASC. **Edital/FACASC nº 02/2021**. Florianópolis, 2021c. Disponível em: https://www.facasc.edu.br/img/system/a53cb769ddce5668a439dc11186fae0a635b81ed_Edital%2002-2021%20para%20Processo%20Seletivo%202022-novas%20vagas-ingresso-.pdf. Acesso em: 20 mar. 2022.

FACASC. **Edital/FACASC nº 03/2020**. Florianópolis, 2020. Disponível em:

[https://www.facasc.edu.br/img/system/f279c97bed5f12007e7da02d34f0d9bd34812203_-Edital%2003.2020%20para%20Processo%20Seletivo%20do%20Curso%20de%20Teologia%20\(Bacharelado\)%20ano%20letivo%20de%202021-.pdf](https://www.facasc.edu.br/img/system/f279c97bed5f12007e7da02d34f0d9bd34812203_-Edital%2003.2020%20para%20Processo%20Seletivo%20do%20Curso%20de%20Teologia%20(Bacharelado)%20ano%20letivo%20de%202021-.pdf). Acesso em: 22 mar. 2022.

FACASC. **Resolução nº 7/ CONSUPE**. Florianópolis, 2021a. Dispõe sobre o Plano de Carreira, Cargos e Salário do Corpo Técnico-Administrativo. Florianópolis, 2021. Disponível em: http://facasc.edu.br/Arquivos/Doc.49_Resolucao-07.2021.CONSUPE-Aprova-Plano-de-Carreira-TECNICO-ADMINISTRATIVO.pdf. Acesso em: 24 mar. 2022.

FACASC. **Sistema UNIMESTRE**. Florianópolis, 2022.

GIORNI, S. **Secretariado: uma profissão**. Belo Horizonte: Editora Quantum Projetos LTDA, 2017.

MACEDO, Neusa Dias de. **Iniciação de pesquisa bibliográfica**. 2. ed. São Paulo: Unimarco Editora, 1994.

MAIA, F. L.; OLIVEIRA, V. S. **Secretariado em pauta: técnicas de assessoria e métodos de organização**. Curitiba: Intersaberes, 2015.

MOREIRA, Katia Denise. Plano de ensino da disciplina CAD 5161 - Técnicas Secretariais. Florianópolis, 2020. Plano de aula apresentado no primeiro semestre de 2020.

MÜLLER, R. O que faz um profissional de secretariado executivo? A construção identitária de um perfil profissional. **SCRIBES - Brazilian Journal of Management and Secretarial Studies**, v. 2, n. 1, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.33228/scribes.2021.v2.12283>. Acesso em: 12 mar. 2022.

NOGUEIRA, R. de A.; OLIVEIRA, J. de S. F. de. Profissionalismo e Secretariado: história da consolidação da profissão. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 4, n. 2, p. 1-24, dez. 2013. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/4356/435641693001.pdf>. Acesso em: 12 mar. 2022.

NONATO, R. Jr. **Epistemologia e teoria do conhecimento em Secretariado Executivo: a fundação das ciências da assessoria**. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

PALOMINO, C. E. G. [Slide da disciplina INE 5223- Informática para Secretariado]. Florianópolis, 2019. Material de apoio utilizado pela professora em sala de aula.

REIS, S. T. I. DNA do profissional de secretariado. In: D'ELIA, B.; ALMEIDA, W. **O futuro do secretariado: educação e profissionalismo**. São Paulo: Literare Books International, 2019. Cap. 10. p. 77-84.

REIS, A. C. G.; MARREIRO, B. A. A. Concepções em torno da profissão de secretariado executivo: uma análise discursiva crítica. **Discursos Contemporâneos em Estudo**, v. 3, n. 3, p. 103-125, 2018.

SABINO, R. F.; ROCHA, F. G. **Secretariado: do escriba ao webwriter**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SANTOS, D. dos. Ruptura do Secretariado convencional com a transformação digital. *In*: D'ELIA, B.; ALMEIDA, W. **O futuro do secretariado**: educação e profissionalismo. São Paulo: Literare Books International, 2019. Cap. 7. p. 55-60.

UFSC. Bacharelado em Secretariado Executivo. Florianópolis, 2014. Disponível em: <https://secretariadoexecutivo.ufsc.br/2014/09/05/15/#more-15>. Acesso em: 14 mar. 2022.