



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

O secretário executivo no atendimento ao público: relato da resolução de um problema e do arquivamento de documentos

MATEUS HENRIQUE RIBEIRO BRUNHERA

ORIENTADORA: Prof^ª. Dr^ª. Raquel Carolina Souza Ferraz D'Ely
COORDENADORA DE ESTÁGIOS UFSC: Prof^ª Dr^ª Maria Ester Wollstein Moritz

Florianópolis, Agosto de 2023.

Mateus Henrique Ribeiro Brunhera

O secretário executivo no atendimento ao público: relato da resolução de um problema e arquivamento de documentos

Relatório de Estágio Profissionalizante elaborado como requisito para a disciplina LLE5194 - Estágio profissionalizante para a obtenção de título de bacharel em Secretariado Executivo pela Universidade Federal de Santa Catarina.

Orientadora: Prof^ª. Dra. Raquel Carolina Souza Ferraz D'Ely.

Florianópolis

2023

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

Brunhera, Mateus Henrique Ribeiro

O secretário executivo no atendimento ao público :
relato da resolução de um problema e arquivamento de
documentos / Mateus Henrique Ribeiro Brunhera ;
supervisora, Raquel Carolina Souza Ferraz D'Ely, 2023.
51 p.

Relatório de Estágio - Universidade Federal de Santa
Catarina, Centro de Comunicação e Expressão, Graduação em
Secretariado Executivo, Florianópolis, 2023.

Inclui referências.

1. Secretariado Executivo. 2. Secretariado Executivo.
3. Atendimento ao público. 4. Tecnologia em Secretariado.
I. D'Ely, Raquel Carolina Souza Ferraz. II. Universidade
Federal de Santa Catarina. Graduação em Secretariado
Executivo. III. Título.

Mateus Henrique Ribeiro Brunhera

O secretário executivo no atendimento ao público: relato da resolução de um problema e arquivamento de documentos

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

Florianópolis, 10 de agosto de 2023.

Prof^ª. Dra. Maria Ester Wollstein Moritz
Coordenadora do Curso

Banca examinadora

Prof^ª. Dra. Raquel Carolina Souza Ferraz D'Ely
Orientadora

Prof^ª. Dra. Donesca Cristina Puntel Xhafaj
Avaliadora

Prof^º. Dr. Leonardo da Silva
Avaliador

Florianópolis, 2023.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	12
2.1 FUNÇÕES GERAIS DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO	12
2.2 ARQUIVOLOGIA NO CONTEXTO SECRETARIAL	14
2.3 TECNOLOGIA NO CONTEXTO SECRETARIAL	15
2.3.1 CORREIO ELETRÔNICO	16
2.3.2 AGENDA	18
3 RELATO DAS ATIVIDADES	20
3.1 O LOCAL DE ESTÁGIO	20
3.2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	20
3.2.1 O PROBLEMA	27
3.2.2 A SOLUÇÃO	28
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	30
5 REFERÊNCIAS	32
6 APÊNDICE 1	35

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Painel administrativo do espaço do médico.....	18
Figura 2 - Área de acompanhamento de solicitações de inscrições do espaço do médico...	19
Figura 3 - Painel administrativo do Cadastro Nacional de Médicos - CNM.....	20
Figura 4 - Webmail Zimbra.....	22
Figura 5 - Sistema de Emissão de Carteiras de Identidade Médica - CIM.....	23

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CFM - Conselho Federal de Medicina

CRM - Conselho Regional de Medicina

CRM-SC - Conselho Regional de Medicina de Santa Catarina

CNM - Cadastro Nacional de Médico

CIM - Carteira de Identidade Médica

CPM - Carteira Profissional Médica

GED - Gerenciamento Eletrônico de Documentos

Revalida - Diploma revalidado

CONARQ - Conselho Nacional de Arquivos

LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados

UFSC - Universidade Federal de Santa Catarina

RESUMO

A profissão de secretariado passou por diversas mudanças nos últimos tempos, principalmente por conta da crise sanitária de 2020, que fez disparar o uso da tecnologia e sistemas computacionais. Tendo em vista este contexto, este trabalho visa relatar o uso de determinados sistemas tecnológicos para realização de atendimentos ao público médico e o arquivamento físico de documentos no Conselho Regional de Medicina do Estado de Santa Catarina. Busca-se, assim, evidenciar que este profissional possui a capacidade de se adaptar a estas mudanças, assim como mostrar que o profissional de secretariado pode agir como um facilitador, identificando e propondo uma solução para um problema, situação que foi vivenciada durante a realização do estágio e que foi registrada neste relatório. O presente trabalho se configura como requisito da disciplina LLE5194 - Estágio Profissionalizante, do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Santa Catarina, para a obtenção do título de Bacharel.

Palavras-chave: Secretariado Executivo; Atendimento ao público; Tecnologia em Secretariado.

ABSTRACT

The secretarial professional has undergone several changes in recent times, mainly due to the health crisis of 2020, which triggered the use of technology and computer systems. As a result, this academic work aims at reporting the use of certain technological systems to carry out attendance to the medical public and the physical archiving of documents at *Conselho Regional de Medicina of Santa Catarina state*. Thus, this paper aims at demonstrating that this professional has the capability to adapt to these ongoing changes. Additionally, it highlights how the secretarial professional can act as a facilitator by identifying and proposing solutions to problems, a situation that was experienced during the internship and documented in this report. The present work is configured as a requirement of the Professional Internship – discipline (LLE 5194), of the Executive Secretariat program at *Universidade Federal de Santa Catarina*, so as to obtain the Bachelor's degree.

Keyword: Executive Secretarial; Public attendance; Technology and the secretariat profession.

1 INTRODUÇÃO

A profissão de secretariado pode não ser tão popular, mas de acordo com Nogueira e Oliveira (2013), é uma das mais antigas que existem, pois é datada da época dos escribas e, por conta disso, sofreu diversas mudanças ao decorrer da história. No Brasil, a atuação do Secretário começou em meados da década de 1950 (SCHUMACHER; PORTELA; BORTH, 2013) e, como nessa época a profissão ainda não era regulamentada, esse profissional “passou muito tempo exercendo funções meramente operacionais” (MOREIRA; SANTOS; MORETTO NETO, 2015, p. 170). Com a regulamentação da profissão, por meio da Lei nº 7.377 de 30 de setembro de 1985 e complementada pela Lei nº 9.261 de 10 de janeiro de 1996, a sua atividade ficou mais reconhecida e valorizada (VEIGA, 2010), mas de acordo com Camargo et al (2015), esse profissional conquistou espaço como assessor na área estratégica da organização porque as atividades executadas por ele ultrapassaram as tarefas rotineiras, devido à sua capacidade e responsabilidade em executar tarefas complexas, advindas também da formação desse profissional, que construiu conhecimento em cursos de graduação por intermédio da exigência do inciso I do Artigo 2º da Lei Número 9.261, de 10 de janeiro de 1996. De acordo com a referida lei, o Secretário Executivo é “o profissional diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado, legalmente reconhecido” (BRASIL, 1996).

Outra questão que também impacta o fazer do(a) secretário(a) executivo(a) no campo secretarial é o surgimento, no início do século XX, da eletrônica, período que, de acordo com Brookshear (2008), acarretou na criação de equipamentos eletrônicos, incluindo o computador, e em seguida, também houve um avanço muito rápido desses equipamentos. O computador é cada vez mais utilizado pelas organizações no mundo todo, por conta de seu alto poder de processamento de dados, como destaca Brookshear (2008) acerca dos avanços na eletrônica. Por conta do computador possuir um alto poder de processamento de dados, foi possível fazer a criação e o uso de diversos tipos de softwares, como de controle, produção e comunicação, aumentando a produtividade e reduzindo custos, ou seja, esse equipamento atua como um aliado nas práticas secretarias, nos ambientes corporativos.

Para Chiavenato (2000, p. 3), “a administração é o processo de planejar, organizar, dirigir e controlar o uso dos recursos organizacionais para alcançar determinados objetivos de maneira eficiente e eficaz.” Ou seja, “é a maneira mais fácil de conseguir que as coisas sejam feitas da melhor forma, com o menor esforço possível” (GIGLIOTI, 2004, p. 2). Através do computador, podemos fazer o uso de editores de texto e planilhas eletrônicas, que são ferramentas muito úteis para controle e organização de informações, além de utilizar sistemas específicos para resolução de determinados tipos de problemas, realizar comunicações com uma ou mais pessoas em qualquer lugar do mundo por meio da internet, armazenar e consultar milhares de informações através dos bancos de dados, entre outras possibilidades, ou seja, fazendo tudo com o menor esforço possível. Pode-se concluir, portanto, que o computador é uma ótima ferramenta para ser usada na administração de uma organização.

Sendo assim, para Adelino e Silva (2012), o Secretário ganhou um aliado com o avanço tecnológico, pois lida com informações diariamente; e de acordo com Schumacher et al. (2013), as empresas precisam dessas informações para poderem tomar as melhores decisões para controlarem suas operações. Isso faz do secretário um facilitador, pois contribui para que as rotinas aconteçam de forma eficiente.

Considerando o que foi previamente exposto, o presente relatório tem como propósito relatar as atividades desenvolvidas por mim, no setor de atendimento de pessoa física da sede do Conselho Regional de Medicina do Estado de Santa Catarina - CRM-SC, localizado na Rodovia José Carlos Daux, SC-401, 3890 - Km 4 - Saco Grande, Florianópolis-SC, fazendo uso dos sistemas de gerenciamento do CRM-SC, com a finalidade de prestar atendimento aos médicos que atuam e que desejam atuar no Estado de Santa Catarina.

Por fim, esse trabalho possui outras 3 sessões além desta introdução. Na segunda seção, intitulada fundamentação teórica, tratarei das funções gerais do profissional de secretariado, da arquivologia no contexto secretarial, da tecnologia no contexto secretarial, do correio eletrônico e da agenda. Na terceira, apresentarei o relato das atividades, dando destaque ao setor de atendimento de pessoa física no qual realizei o estágio, e farei a descrição das atividades por mim realizadas. Por último, na quarta seção, apresentarei as considerações finais, complementadas por uma reflexão sobre o papel do estágio na minha formação docente e pessoal.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Esta seção tem como objetivo apresentar o referencial teórico utilizado na elaboração do relatório e está dividida nos seguintes tópicos: funções gerais do profissional de secretariado, arquivologia no contexto secretarial, tecnologia no contexto secretarial, correio eletrônico e agenda.

2.1 FUNÇÕES GERAIS DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

De acordo com Almeida et al (2018, p. 3), “o profissional de secretariado possui competências específicas para sua atuação profissional”. Isso porque ele “está inserido no processo gerencial das empresas, como um profissional vital, para trabalhar ao lado do poder decisório” (NEIVA & D’ELIA, 2009, p. 31). Este profissional está apto para resolver problemas, organizar reuniões, fazer papel de liderança, proporcionar produtividade para os executivos e gerentes, gerenciar o fluxo de informações, gerenciar o sistema financeiro, tudo através da confiança que o executivo tem sobre o secretário (DUNCAN, 2011).

O Quadro 1 expõe as funções gerais de um Secretário Executivo de acordo com SCHUMACHER et al, (2013 p. 52).

Quadro 1: Tarefas do Secretário Executivo (funções)

REPRESENTAR PESSOALMENTE O SEU CHEFE E A EMPRESA	O secretário é a primeira imagem que se apresenta da empresa e do seu superior. A impressão que os clientes têm em um primeiro contato dependerá, muitas vezes, da eficácia com que o secretário se exprima.
ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO DO CHEFE	Um secretário eficiente é o que facilita o trabalho do diretor e que afasta de todo o tipo de obrigações que não sejam as obrigações próprias de seu cargo, para que possa dedicar todo o seu esforço ao mesmo. O secretário deverá ser a verdadeira memória do seu superior, tanto dos compromissos internos como dos externos: lembrar-lhe-á pontualmente a hora exata das entrevistas, preparar-lhe-á as chamadas para as pessoas

	consideradas necessárias e no momento oportuno, etc.
FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS	<ul style="list-style-type: none"> • A redação e a gestão de correspondência; • Os trabalhos de tomada de notas e digitação; • Elaboração das atas de reuniões; • Arquivo dos documentos do escritório; • Organização com rapidez e exatidão da classificação, do registro e dos arquivos;
TAREFA DE LIGAÇÃO	Como canal de comunicação interna, o secretário faz a ligação entre o seu superior e qualquer outra pessoa da empresa. Ao mesmo tempo, desempenha um papel importante no âmbito das comunicações com o exterior (clientes, fornecedores, instituições privadas e oficiais etc.).

O profissional de secretariado também “atua como fonte de informação para a alta administração” (BOND; OLIVEIRA, 2013, p. 22), assim podemos considerar o secretário como um agente facilitador, que “é aquele que apresenta habilidade e capacidade de trabalhar individualmente e coletivamente. Adapta-se com facilidade às mudanças propostas, demonstrando dedicação, ponderação, discrição, iniciativa e postura ética e profissional” (SCHUMACHER et al, 2013 p. 54), mas, “para atuar como agente facilitador, uma das competências mais importantes para o profissional secretário é a comunicação” (NEIVA & D’ELIA, 2009, p. 89). Sendo assim, podemos entender que a habilidade de se comunicar eficazmente permeia todos os aspectos da vida profissional (Bee e Bee, 2000 p.27 apud BOND; OLIVEIRA, 2012), pois é um instrumento muito importante para que os envolvidos compreendam o significado e a intenção de quem fala ou escreve (NEIVA & D’ELIA, 2009). Para continuarmos o entendimento sobre a importância da informação e também da comunicação, no tópico a seguir é abordado o tema sobre a arquivologia no contexto secretarial.

2.2 ARQUIVOLOGIA NO CONTEXTO SECRETARIAL

De acordo com o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005), a arquivologia é o estudo das técnicas para produção, organização, guarda, preservação e utilização dos arquivos e também pode ser chamado de arquivística, enquanto que o arquivo é o “conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma entidade coletiva, pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades, independente da natureza do suporte” (Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística, 2005, p. 27). Para Paes (2004), o termo arquivo também pode ser um local para guardar ou depositar documentos, preservando sua integridade, enquanto que o documento é uma “unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato” (Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística, 2005, p. 73). Para Varela e Neumann (2011), o secretário executivo precisa ter um domínio sólido em relação à arquivologia e à gestão documental, devido à importância das informações para uma organização, sendo considerada uma arma estratégica para a obtenção de vantagens competitivas. Devido ao aumento de valor sobre os dados e as informações nos últimos anos, em 2018 foi promulgada a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, que tem como objetivo “proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade” (BRASIL, 2018) e além disso, visa estabelecer um ambiente de estabilidade legal, através da uniformização de normas e procedimentos, visando garantir a segurança das informações individuais de qualquer cidadão presente no território brasileiro. (BRASIL, 2018). Varela e Neumann (2011, p. 40) ainda destacam que:

O secretário executivo deve ter o conhecimento sobre todos os documentos gerados e recebidos pela organização, pois são toda informação registrada em um suporte material suscetível de consulta, estudo, prova e pesquisa, uma vez que comprovam fatos, fenômenos, formas de vida e pensamento do homem numa determinada organização.

Sendo assim, para que os graduandos do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Santa Catarina possam aprender sobre as técnicas para produção, organização, guarda, preservação e utilização dos arquivos, a disciplina de Gestão da Informação e Arquivo (CIN 5427) é ofertada na modalidade obrigatória no currículo do referido curso. Conforme a ementa da disciplina, ao longo do semestre o aluno deverá adquirir conhecimento sobre: “Gestão dos arquivos;

Informação, documento, documentação arquivística; O arquivo como uma unidade de informação na organização pública e privada; Sistemas de Informação; e Gestão, planejamento e organização de arquivos” (JIMENA, 2018), com o objetivo de fazer o aluno conhecer os Sistemas de Informação do ponto de vista de sua gestão. (JIMENA, 2018). Como o objetivo da disciplina é fazer o aluno conhecer sobre sistemas de informação, que são sistemas que fazem o gerenciamento de informações, fica entendido que esse conhecimento é estritamente necessário para o profissional de secretariado executivo, então a seguir apresento um pouco da tecnologia no contexto secretarial.

2.3 TECNOLOGIA NO CONTEXTO SECRETARIAL

Conforme a tecnologia da informação avança, o profissional de secretariado precisa estar atento às mudanças e avançar junto para que não fique desatualizado por conta do surgimento de novas ferramentas (ADELINO e SILVA, 2012). Em seu texto, as autoras ainda dão a entender que manter-se em constante aprendizado é crucial para aprimorar o conhecimento pessoal e impulsionar o progresso profissional em qualquer carreira, também afirmam que as empresas não possuem mais espaço para um profissional submisso, indicando que o profissional precisa se adaptar ao ambiente de trabalho no qual está inserido. Da forma sistematizada que o mundo se encontra hoje, com as empresas fazendo uso de diversos tipos de sistemas, uma ferramenta que veio para ajudar as organizações a passar os documentos do meio físico para o digital, ferramenta esta que precisa ser de conhecimento de profissional de secretariado, é o Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED), ele “registra a vida da informação com agilidade, segurança e confiabilidade, além de conservá-la” (NEIVA & D’ELIA, 2009, p. 64). Além disso, “elimina o manuseio levando a uma economia de tempo e espaço físico nas organizações” (NEIVA & D’ELIA, 2009, p. 64). Esse sistema “usa a tecnologia da computação para captar, armazenar, localizar e gerenciar versões eletrônicas dos documentos em papel. Os originais (em papel) são convertidos em imagens eletrônicas” (SCHUMACHER et al, 2013, p. 235) e a grande vantagem desse sistema é a rápida recuperação dos documentos (SCHUMACHER et al, 2013). Como Schumacher et al (2013) mencionam, o objetivo desse sistema é armazenar versões eletrônicas dos documentos, sendo assim, podemos entender que “o

arquivo eletrônico nada mais é do que a forma pela qual você arquivará documentos produzidos no computador” (NEIVA & D’ELIA, 2009, p. 243). Uma ferramenta que é utilizada pela maioria dos usuários e que muitos não se dão conta de que fazem seu uso, é o explorador de arquivos, que nada mais é do que a interface gráfica que usamos para facilitar a localização e abertura dos arquivos por softwares específicos que fazem sua leitura. Para Schumacher et al (2013, p. 235), “o Sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) usa a tecnologia da computação para captar, armazenar, localizar e gerenciar versões eletrônicas dos documentos em papel”, então podemos concluir que o explorador de arquivos pode ser considerado um GED, pois nele é possível captar e armazenar arquivos de uma unidade de armazenamento para outra, através das funções copiar e colar, também é possível localizar esses arquivos, que é uma das funções mais utilizadas e também é possível gerenciar esses arquivos através da criação de pastas e sub-pastas e da renomeação dos arquivos. No tópico a seguir descrevo sobre o correio eletrônico, ferramenta desenvolvida com o propósito de trocar mensagens, que também é capaz de enviar e receber arquivos através de um campo que é chamado de anexo.

2.3.1 CORREIO ELETRÔNICO

De acordo com Almeida e Fernandes (2021), o correio eletrônico, que é mais conhecido como *e-mail (eletronic mail)*, é uma das principais ferramentas para a troca de mensagens entre pessoas e instituições. Podemos considerá-la como uma ferramenta extremamente importante, pois ajudou a substituir grande parte das correspondências que demoravam dias ou semanas para chegar ao destinatário por versões eletrônicas que chegam em poucos segundos. A correspondência eletrônica também pode ser considerada em muitos casos como um documento e sua elaboração e manuseio necessitam de alguns cuidados. Para as autoras, a facilidade no envio de correspondências através da internet gerou um problema, que é o aumento no uso de armazenamento devido ao acúmulo de e-mails na caixa de entrada. Nessa situação, devemos tomar muito cuidado ao limpar a caixa de entrada para não eliminar mensagens e documentos importantes. Nesse quesito, as autoras defendem o uso da gestão de correspondência eletrônica, que compreende “definir se uma mensagem, trocada entre indivíduos, equipes ou instituições, é um documento arquivístico” (ALMEIDA; FERNANDES, 2021, p. 112). Os mesmos

autores afirmam, ainda, que também é necessário identificar o cabeçalho, corpo do *e-mail* e documentos adicionais (anexos), pois de acordo com o Conarq (2012), são itens obrigatórios, exceto os documentos adicionais, que são opcionais. Ainda de acordo com o Conarq (2012), o cabeçalho é o local em que é registrado o remetente, o destinatário e se uma cópia explícita ou oculta será encaminhada para algum outro destinatário:

Além das informações contidas nesses campos, são registradas, no cabeçalho, outras informações estruturadas que podem ou não ser exibidas, como “data e hora de envio” e “data e hora de recebimento”. Essas informações que aparecem no cabeçalho permitem que a mensagem seja entregue ao(s) destinatário(s) e servem para identificar, classificar e contextualizar a mensagem, assim como quem a enviou (CONARQ, 2012, p. 15).

Já o corpo da mensagem, é o local utilizado para apresentar o conteúdo que será enviado, pode conter texto, imagens, *hiperlinks* e outros itens (CONARQ, 2012). O “texto deve empregar a norma culta da língua e ser estruturado de maneira coerente e coesa, a partir de um objetivo claro, com introdução, desenvolvimento e conclusão” (ALMEIDA; FERNANDES, 2021, p. 112). O Conarq (2012) recomenda que o texto inicie com uma saudação e termine com uma despedida contendo a identificação do autor da mensagem e incluindo algumas informações como nome, cargo, órgão ou entidade, telefone/fax e correio eletrônico. No meu entendimento, a recomendação de colocar o fax pode ser ignorada, visto que é muito difícil encontrar corporações que utilizam esse equipamento, assim como o correio eletrônico, uma vez que ele se encontra no cabeçalho da mensagem. Já os anexos, que são os documentos adicionais, “podem apresentar-se em qualquer formato, tais como: arquivos de processadores de texto e planilhas, vídeos, arquivos de áudio, etc” (CONARQ, 2012, p.15). Algumas mensagens trocadas por e-mail podem conter acordos ou convites para eventos importantes que não podem ser perdidos, como por exemplo: reuniões, palestras, viagens, entre outros. Sendo assim, na próxima seção tratarei de um meio muito comum e utilizado pelas empresas e profissionais de diversos ramos para se organizarem e não deixar que esses compromissos sejam perdidos por conta de esquecimentos.

2.3.2 AGENDA

Neiva & D'Elia (2009) afirmam que não devemos confiar em nossa memória e isso faz total sentido, pois, de acordo com Silva (2009), se uma informação não for transferida para a memória de longo prazo, essa informação pode ser perdida em um tempo que varia de 15 segundos a um minuto e isso nos ajuda a entender a importância da agenda na profissão de secretariado. De acordo com Schumacher et al (2013, p. 235), a “agenda é um livro no qual se anotam os recados, compromissos, despesas, atividades, horários, etc.” Os autores ainda explicam que a agenda permite a possibilidade de organizar e lembrar compromissos, proporcionando um aumento da eficiência, pois ajuda os profissionais a lembrarem de executar tarefas com antecedência. Schumacher et al (2013) ainda destacam que além de a agenda ser uma ferramenta de otimização de tempo e trabalho, é necessário saber usá-la e citam os seguintes pontos que precisam ser seguidos para fazer um bom uso dela:

- Coloque toda a programação do dia nessa agenda, e também tudo o que ocorreu e foi realizado durante esse tempo;
- É aconselhável também que se faça programação semanal, isso facilita o processo de planejamento e programação gerencial;
- Sempre que solicitado para algum despacho com seu chefe, se apresente com a agenda;
- Mantenha sempre seu chefe informado sobre os compromissos agendados;
- Procure colocar todos os compromissos com horários para início e término, você verá como isto ajuda a otimizar o tempo;
- Faça com que sua agenda seja integrada, ou seja, compromissos importantes da empresa também devem ser lembrados nos despachos com seu chefe;
- Não esqueça que a agenda deve ser consultada no mínimo duas vezes ao dia (SCHUMACHER et al, 2013 p. 132).

Neiva & D'Elia (2009) citam que existem dois tipos de agenda, a diária e a semanal, “a agenda diária é aquela que mostra um dia na página. Esse tipo tem mais espaço para maiores anotações de um dia, no entanto, não traz a visão da semana” (SCHUMACHER et al, 2013, p. 134), enquanto que “a agenda semanal deixa visível todos os dias da semana, no entanto, tem um espaço menor para cada dia, mas traz uma visão mais ampla do período” (SCHUMACHER et al, 2013, p. 134), o que “facilita o planejamento e a programação da gerência e/ou diretoria” (NEIVA & D'ELIA, 2009, p. 192). Schumacher et al (2013) ainda trazem um terceiro

tipo de agenda, que é a eletrônica, “que pode ser utilizada como apoio à agenda física, pois traz maior agilidade e segurança dos dados nos dando a possibilidade de o computador avisar cada compromisso” (SCHUMACHER et al, 2013 p. 134).

Finalizando essa seção, na qual apresentei o embasamento teórico sobre as funções gerais do secretário executivo, a arquivologia no contexto secretarial e a tecnologia no contexto secretarial, passarei para a seção a seguir, apresentando o contexto no qual o estágio foi realizado, as atividades desenvolvidas e também a identificação e solução de problema encontrado no setor.

3 RELATO DAS ATIVIDADES

3.1 O LOCAL DE ESTÁGIO

O Conselho Regional de Medicina do Estado de Santa Catarina (CRM-SC) foi criado em 10 de março de 1958 pela Resolução nº 14/1958 do Conselho Federal de Medicina (CFM), está sediado no município de Florianópolis e possui jurisdição em todo o território catarinense. O CRM-SC é uma autarquia¹ dotada de personalidade jurídica de direito público, com autonomia administrativa e financeira, cuja missão é atuar com o compromisso do registro profissional na fiscalização da atividade médica, normatização e julgamento de eventuais desvios, fortalecendo a boa prática da medicina em benefício do paciente e da sociedade, no Estado de Santa Catarina.

A realização do estágio ocorreu na delegacia regional de Florianópolis, que está localizada na sede do CRM-SC, com carga horária semanal de 20h, das 13h às 17h e teve início em 13/04/2023 com término em 12/10/2023, sendo supervisionado pela supervisora do setor, Fernanda Cristina Constantino Lenzi. As atividades desenvolvidas foram: atendimento ao público médico para a conclusão de cadastros relacionados ao registro médico; atendimento telefônico; arquivamento de documentos; e atendimento e esclarecimento de dúvidas via e-mail. O setor era composto por uma supervisora, uma telefonista, uma auxiliar para fazer o atendimento ao público e dois estagiários, sendo um na parte da manhã auxiliando na organização e trâmites de documentos e eu na parte da tarde, auxiliando no atendimento ao público.

3.2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Nesta seção farei o relato das atividades sob minha responsabilidade durante o período de estágio profissionalizante, abordando informações sobre o registro profissional dos médicos, alterações de cadastro, arquivamento de documentos, atendimento telefônico, atendimento via e-mail, retirada de documentos e também sobre o problema encontrado e a solução estabelecida.

¹ Autarquia é uma entidade de direito público com autonomia administrativa e financeira que executa atividades da administração pública.

3.2.1 Registro profissional

Para o médico exercer a medicina no Brasil é necessário que ele esteja registrado no CRM de algum Estado, sendo obrigatório o pagamento de anuidade no Estado em que o médico possui registro ativo. Se o médico possuir registro em mais de um Estado, deverá pagar mais de uma anuidade. A atuação do médico é limitada ao(s) Estado(s) em que possui registro, por conta disso, existem diversos tipos de registros que um médico pode solicitar, sendo assim, descreverei na sequência os tipos de inscrições disponíveis que eu realizei.

a) Primeira Inscrição

É a inscrição que o médico faz logo após a sua formatura no Brasil ou no Exterior, também pode ser chamada de inscrição principal.

b) Inscrição por Transferência

É quando o médico se inscreve no CRM de outro estado, cancelando a sua inscrição no CRM de origem, fazendo com que essa nova inscrição se torne a sua principal.

c) Inscrição Secundária

É aquela que o médico faz em outro estado, mantendo sua inscrição principal ativa, sendo assim, o médico poderá atuar em dois estados ao mesmo tempo.

d) Reinscrição

Os médicos que cancelarem sua inscrição poderão solicitar a sua reativação, mantendo o mesmo número de registro, essa reativação é chamada de reinscrição.

e) Transformação

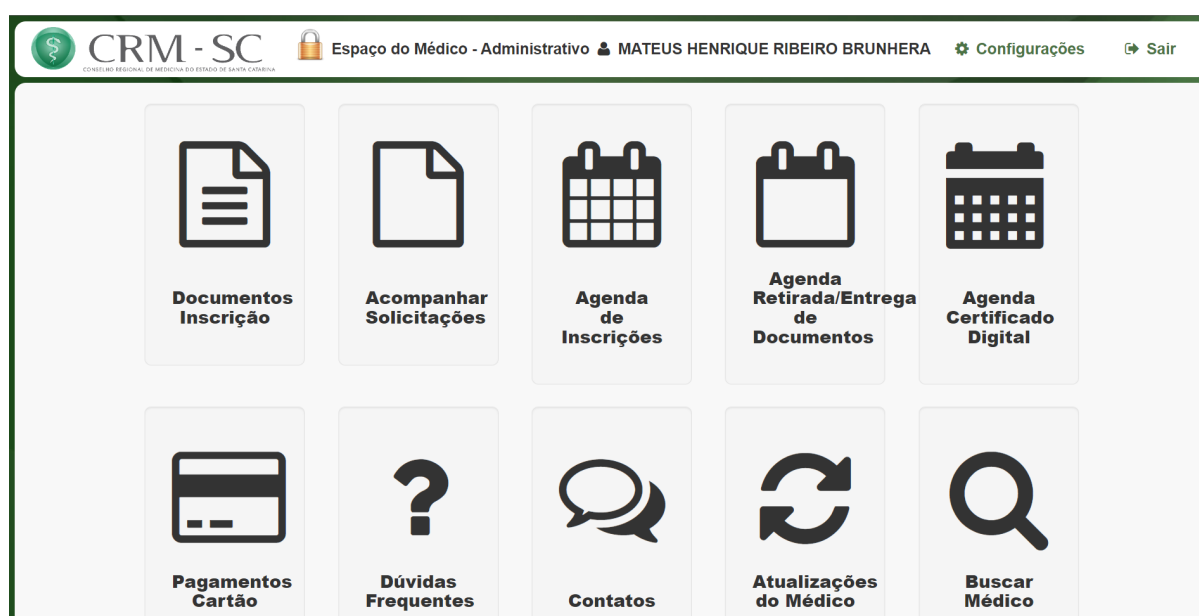
Os médicos que possuem uma inscrição secundária ativa podem solicitar o cancelamento da principal, transformando a inscrição secundária em principal.

f) Visto Provisório

É a permissão para exercer a medicina em um estado com o número de registro de outro, por no máximo 90 dias, sendo permitido um visto por ano.

As atividades descritas anteriormente foram realizadas a partir de um sistema denominado espaço do médico, sendo uma área administrativa que só pode ser acessada por funcionários, e uma área de usuário, que pode ser acessada pelos médicos. Para que o médico consiga realizar a sua inscrição, é necessário fazer a solicitação pela área de usuário e anexar os documentos solicitados para o tipo de inscrição escolhida e após isso, agendar um horário para comparecer presencialmente a uma das delegacias do CRM-SC para apresentação dos documentos exigidos e assim efetivar a conclusão da solicitação. A figura 1 mostra a tela inicial do painel administrativo do espaço do médico, disponível apenas para funcionários.

Figura 1 - Painel administrativo do Espaço do Médico



Fonte: Espaço do Médico (2023)

Já a figura 2 mostra a tela de acompanhamento de solicitações de inscrições, sendo necessária a realização de uma busca pelo nome do médico para acessar a devida solicitação e assim poder analisar os documentos anexados para então confirmar a conclusão da solicitação.

Figura 2 - Área de acompanhamento de solicitações de inscrições do Espaço do Médico

Início / Acompanhar Solicitações / Solicitações de Inscrição

Ativas Canceladas

A partir de: Até:

10 resultados por página

Data / Hora	Nº / Ano	Tipo	CRM	Nome	Instituição	Etapa	Abrir
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
28/06/2023 00:00:00	000000 / 2023	Inscrição Principal	-	NOME DO MÉDICO OU MÉDICA	INSTITUIÇÃO DE FORMAÇÃO	Anexar Documentos	<input type="button" value="Abrir"/>
28/06/2023 00:00:00	000000 / 2023	Inscrição Principal	-	NOME DO MÉDICO OU MÉDICA	INSTITUIÇÃO DE FORMAÇÃO	Análise Administrativa	<input type="button" value="Abrir"/>
28/06/2023 00:00:00	000000 / 2023	Inscrição por Transferência	-	NOME DO MÉDICO OU MÉDICA	INSTITUIÇÃO DE FORMAÇÃO	Análise Administrativa	<input type="button" value="Abrir"/>
28/06/2023 00:00:00	000000 / 2023	Inscrição em Outro Estado - Transferência	-	NOME DO MÉDICO OU MÉDICA	INSTITUIÇÃO DE FORMAÇÃO	Concluído	<input type="button" value="Abrir"/>

Fonte: Espaço do Médico (2023)

Depois de concluir uma solicitação de inscrição, o próximo passo é solicitar que o médico nos acompanhe até uma estação de captura, onde é tirada uma foto do rosto, capturada digitalmente todas as digitais do médico e a assinatura do médico, também de forma digital. Essas capturas são obrigatórias para fazer a solicitação dos documentos: se for a primeira inscrição, são solicitadas a carteira profissional de médico, que costumamos chamar de carteira verde, carteira de identidade médica e certificado digital; caso seja outro tipo de inscrição, apenas a carteira de identidade médica é solicitada e se o médico não possuir um certificado digital, este também pode ser solicitado. Após a captura da foto, das digitais e da assinatura, a próxima etapa é carregar esses dados no cadastro do médico, através de um sistema denominado Cadastro Nacional de Médico - CNM, pois no momento em que é concluída a solicitação de inscrição pelo espaço do médico, automaticamente o médico é cadastrado neste sistema e é através dele que é feita a solicitação dos documentos. A figura 3 mostra a interface gráfica do CNM.

Figura 3 - Painel administrativo do Cadastro Nacional de Médicos - CNM

The image shows a screenshot of the administrative interface for the National Medical Register (CNM). The interface is organized into several sections:

- Menu:** Includes 'Arquivo', 'Utilitários', 'Relatórios', 'Visto Provisório', and 'Ajuda Configurações'.
- Navigation Bar:** Contains icons for 'Buscar Médico', 'Novo Cadastro', 'Editar Médico', 'Salvar Médico', 'Cancelar', 'Pendências', 'Emissões', 'Pré Médico', 'Transferência', and 'Documentação'.
- Tabbed Interface:** The main content area has tabs for 'Dados de Registro', 'Biometria', 'Documentos', 'Endereços', 'Endereço Eletrônico', 'Formação', 'Especialidade', 'Histórico', 'Funções', 'Anotações', 'Tutor / Supervisor', 'Consultório Privado', and 'Telemedicina'. The 'Dados de Registro' tab is active.
- Data Entry Fields:**
 - Dados Gerais do Médico:** Fields for 'Número' (with a dropdown for 'UF' and 'CRM'), 'Nome', and 'Nome Social'.
 - Divulgar foto?:** Radio buttons for 'Sim' and 'Não'.
 - Emitir Cert. Ética:** Radio buttons for 'Sim' and 'Não'.
 - Tipo de Inscrição *:** Radio buttons for 'Principal', 'Secundária', 'Provisória', and 'Provisória Secundária'.
 - Validade *:** A date field.
 - Situação *:** Radio buttons for 'Regular', 'Transferido', 'Cancelado', 'Aposentado', 'Inoperante', and 'Falecido'.
 - Inscrição Anulada:** Radio buttons for 'Inscrição Anulada', 'Cassado', 'Pena de Susp. Temporária', 'Interd. Cautelar Total', 'Interd. Cautelar Parcial', and 'Susp. PARCIAL Temporária'.
 - Suspensão:** Radio buttons for 'Susp. PARCIAL Permanente', 'Susp. TOTAL Temporária', 'Susp. TOTAL Permanente', 'Susp. Ordem Judicial Parcial', 'Susp. Ordem Judicial Total', and 'Sem Exercer Medicina na UF'.
 - Suspensão Início/Fim:** Date fields for 'Início' and 'Fim'.
 - Observação:** A text area for notes.
 - 1ª Inscrição:** A dropdown for 'UF' and a date field for 'Data'.
- Informações Adicionais:**
 - Com Deficiência:** Radio buttons for 'Sim' and 'Não'.
 - Deficiências:** A text area.
 - Categoria Militar:** Radio buttons for 'Civil', 'Militar', and 'Convocado'.
 - Convocado:** Fields for 'Início' and 'Fim'.
 - Dec. Militar:** A date field.
 - Nascimento. *:** A date field.
 - Genero *:** Radio buttons for 'Mas.' and 'Fem.'.
 - Filiação:** Fields for 'Nome do Pai' and 'Nome da Mãe'.
 - Tipo Sanguíneo:** Radio buttons for 'A', 'AB', '+', 'B', 'O', '-'.
 - Nacionalidade *:** Radio buttons for 'Brasileiro', 'Estrangeiro', and 'Naturalizado'.
 - Estado Civil:** Radio buttons for 'Solteiro', 'Separado', 'Casado', 'Viúvo', 'Divorciado', and 'Outros'.
 - Origem:** Fields for 'País de Origem' (with a dropdown) and 'Município Exterior'.
- Atualizado em:** A box on the right side with the label 'Por:' and a blank space for the user name.

Fonte: Cadastro Nacional de Médicos - CNM (2023)

3.2.2 Alteração de cadastro

O CRM-SC disponibiliza duas alterações de cadastro que devem ser solicitadas por um profissional e concluídas por um funcionário. Uma delas é a averbação de nome, estado civil ou nacionalidade, que é quando o profissional solicita a alteração do seu nome, estado civil ou nacionalidade no cadastro do CRM, devendo apresentar um documento comprobatório para poder solicitar essa alteração. Já a segunda alteração é a de e-mail: o médico deve preencher uma ficha informando que deseja fazer a alteração de e-mail para que um funcionário faça a alteração para o novo e-mail. As demais alterações de cadastro os médicos podem fazer diretamente pelo espaço do médico, como alteração de endereços, telefones, entre outras modificações.

3.2.3 Arquivamento de documentos físicos

Cada médico possui uma pasta para arquivar os documentos gerados a partir de atendimentos realizados, essa pasta é chamada de prontuário e é guardada no arquivo do CRM. Os prontuários são caracterizados como arquivos corrente, pois são frequentemente utilizados pelos funcionários. Uma função desenvolvida por mim era a de consultar quais eram os médicos que tinham agendamento para o respectivo dia, anotar o número de CRM e resgatar o prontuário do arquivo, exceto para primeira inscrição, pois nela o médico ainda não possui prontuário. O número dos prontuários resgatados são anotados em uma planilha compartilhada com os demais funcionários do setor, para não correr o risco de outro funcionário precisar do mesmo prontuário e não encontrar. Ao final dos atendimentos, novamente os números são anotados na planilha indicando que o prontuário foi devolvido, exceto os prontuários de primeira inscrição em que os formandos apresentam a certidão de colação de grau ao invés do diploma, esses prontuários ficam em uma caixa separada dentro do próprio setor para aguardar os médicos apresentarem o diploma no prazo máximo de 180 dias. Também era realizado o arquivamento de documentos sem o resgate dos respectivos prontuários, que são dos atendimentos de médicos que comparecem ao CRM sem fazer o agendamento prévio, geralmente eles conseguem atendimento sem fazer o agendamento pois nem sempre todos os atendentes estão ocupados, assim os documentos gerados são arquivados na sala de arquivo, sem a necessidade de anotar a retirada e a devolução dos prontuários na planilha de controle.

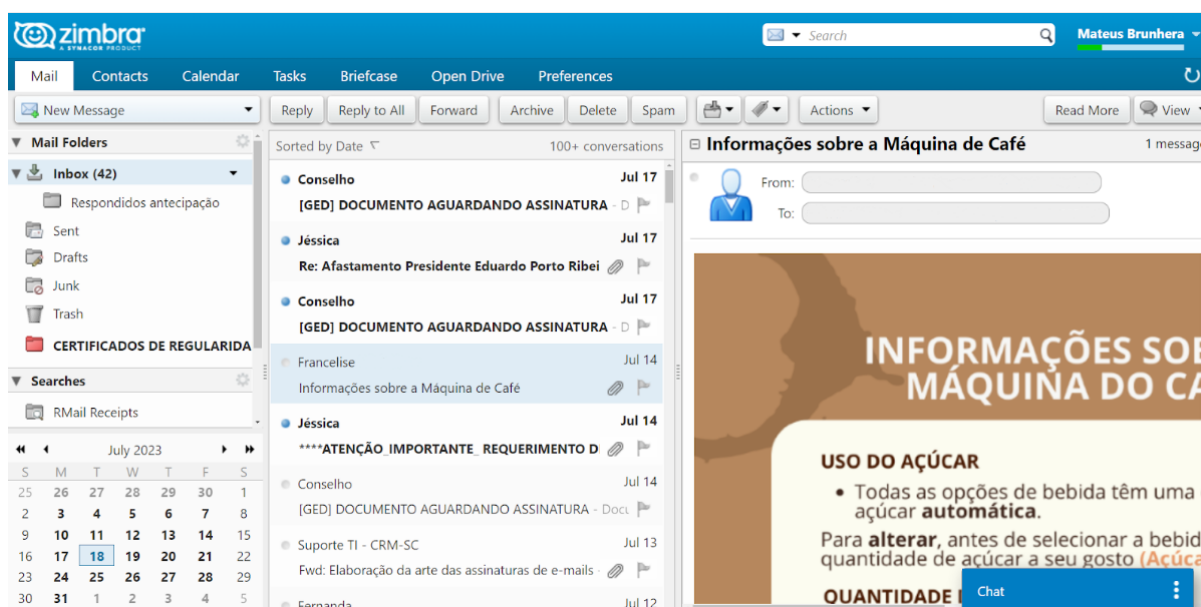
3.2.4 Atendimento telefônico

O principal uso do telefone foi para atender a portaria para autorizar a entrada de médicos que chegavam ao CRM-SC. Os médicos informavam o que desejariam fazer e a portaria passava essa informação pelo telefone para o setor e assim a entrada do médico era autorizada. Outras funções realizadas por telefone consistiram na orientação de médicos que ligavam de dentro e fora do estado com questionamentos sobre os procedimentos de inscrição e transferência do CRM-SC e também sobre esclarecimentos de dúvidas gerais.

3.2.5 Atendimento via e-mail

Os atendimentos prestados via e-mail foram: auxílio de médicos que tinham algum problema relacionado com a solicitação de algum documento, através de abertura de chamados aos órgãos ou setores responsáveis, atendimento de formandos que desejavam adiantar o agendamento devido ao adiantamento da colação de grau, atendimento de funcionários de outros setores que solicitavam verificações sobre documentos de médicos e retirada de prontuários, agendamento de retirada de documentos e também a separação de materiais para enviar à outras delegacias pelo correio. Assim como por telefone, por e-mail também eram dadas orientações sobre procedimentos de inscrição, transferência e esclarecimento de dúvidas.

Figura 4 - Webmail Zimbra



Fonte: Webmail Zimbra CRM-SC (2023)

3.2.6 Retirada de documentos

Outra função realizada por mim foi a entrega de documentos para os médicos que agendavam a retirada pelo e-mail ou por telefone. Os documentos retirados pelos médicos eram a Carteira de Identidade Médica - CIM, Carteira Profissional Médica - CPM, diploma, tradução juramentada e revalida quando o médico tinha formação no exterior, entre outros documentos e para efetivar uma retirada, o médico assinava um recibo onde constavam quais documentos estavam sendo

retirados e em seguida era confirmada no Sistema de Emissão de Carteiras de Identidade Médica - CIM por um funcionário e por último, o recibo era arquivado no prontuário.

Figura 5 - Sistema de Emissão de Carteiras de Identidade Médica - CIM



Fonte: Sistema de Emissão de Carteiras de Identidade Médica - CIM (2023)

3.2.7 O PROBLEMA

O maior desafio enfrentado por mim durante o período de estágio se deu em relação ao registro profissional dos médicos, pois apesar das etapas serem parecidas, algumas coisas sutis mudavam de um tipo de registro para outro, o que poderia acabar ocasionando algum tipo de equívoco no momento do atendimento. Isso se dava por conta da pressão que era exercida sobre o atendente, pelo fato de o médico ficar de frente esperando o atendimento ser concluído, e para piorar, em alguns casos o sistema não permitia a correção de erros, sendo necessária a abertura de um chamado ao setor de tecnologia da informação para que os profissionais acessassem o sistema no modo de desenvolvedor e pudessem reverter o erro. Com o intuito de contornar esse problema, havia um caderno com

anotações em forma de passo a passo para cada tipo de atendimento, mas ele já se encontrava com alguns passos desatualizados e mesmo assim, também contando com a ajuda de uma colega, os recursos foram suficientes para que eu pudesse aprender sobre os procedimentos. O maior problema veio a seguir, quando fomos informados da chegada de 3 novas funcionárias para o setor de atendimento por conta da demanda de inscrições, que aumentou devido a chegada do final do semestre e também com a abertura de novos cursos de medicina por outras universidades que ainda não tinham o curso.

3.2.8 A SOLUÇÃO

Com o objetivo de não deixar erros operacionais acontecerem, foi desenvolvido um guia de atendimento através das informações contidas no caderno e também através do conhecimento que adquiri durante os meses de estágio. O guia foi deixado em formato de texto editável para que pudesse ser atualizado facilmente por conta de alguma mudança que pudesse ocorrer no atendimento com o passar do tempo. O guia de atendimento foi muito útil, pois as funcionárias não precisaram de muito treinamento para conseguir efetuar os atendimentos sem a ajuda de um colega mais experiente: bastou algumas semanas para elas se acostumarem a realizar diversos tipos de atendimentos, o que foi muito útil para atender a crescente demanda em atendimento que ocorreu, principalmente em relação à primeira inscrição devido à chegada de final de semestre.

Uma das funcionárias relatou que esqueceu de imprimir um documento em um atendimento no qual não fez uso do guia e afirmou que se sente mais segura quando segue o passo a passo descrito, essa mesma funcionária atualizou o guia duas vezes enquanto eu ainda estava estagiando. A segunda funcionária também afirmou que se sente mais segura seguindo o guia, destacando que ele é de suma importância para realizar um atendimento de maneira mais tranquila e confiante, pois dependendo do erro, fica muito complicado reverter a situação por conta do sistema não ter meios fáceis de reverter-los. Já a terceira funcionária esclareceu que consulta os guias apenas quando fica com alguma dúvida em relação a algum passo. Até o meu último dia de estágio, todas relataram fazer uso dos guias e afirmaram que foi de extrema importância para o desenvolvimento de seus trabalhos, facilitando o atendimento e contribuindo com a agilidade.

Sendo assim, esta seção teve como objetivo relatar as atividades desenvolvidas durante o período de estágio, com foco principal nos tipos de atendimentos que foram realizados, no arquivamento de documentos gerados e na apresentação de uma solução para um problema encontrado. Para finalizar, na próxima seção serão apresentadas minhas considerações finais, complementadas por uma reflexão sobre o papel do estágio em minha formação profissional.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral deste relatório foi descrever as atividades desenvolvidas pelo estagiário no setor de atendimento de pessoa física da sede do Conselho Regional de Medicina de Santa Catarina para a obtenção de título de Bacharel em Secretariado Executivo, pela Universidade Federal de Santa Catarina, pois ele se configura como trabalho de conclusão de curso.

As atividades descritas na seção anterior eram divididas em duas funções, sendo a primeira para a realização de atendimento ao público de forma presencial e virtual, sendo a virtual realizada via telefone e e-mail, enquanto que a segunda era em função dos afazeres administrativos, por conta dos documentos que eram gerados a partir dos atendimentos realizados de forma presencial. Após a identificação de um problema que poderia ocorrer nos atendimentos por conta de algum equívoco e também por conta do anúncio da chegada de 3 funcionárias para o setor de atendimento, foram elaborados guias de atendimento para auxiliar as novas funcionárias em seus atendimentos, contribuindo para o pleno funcionamento do setor.

O estágio possuiu atividades que puderam ser relacionadas com o currículo do curso, contribuindo para a minha formação acadêmica. No que tange ao atendimento via e-mail, as disciplinas que contribuíram para a escrita de respostas formais e informativas foram as disciplinas de Produção Textual Acadêmica I - LLV5603, Norma Padrão Escrita II - LLV5122 e Redação Oficial Empresarial - LLV5214, já em relação ao atendimento presencial e via telefone, as disciplinas de Psicologia Organizacional - PSI5205, Técnicas Secretariais - CAD5161 e Fundamentos de Ética - FIL5160 foram fundamentais para o bom comportamento e boa comunicação com os médicos, enquanto que as disciplinas de Administração I - CAD5103, Gestão da Informação e Arquivo - CIN5427, Novos Modelos de Gestão - CAD5140 e novamente a disciplina de Técnicas Secretariais - CAD5161 contribuíram com os afazeres administrativos e guarda de arquivos que eram gerados nos atendimentos, e por último, a disciplina de Informática para Secretariado - INE5223 foi estritamente necessária para o bom domínio do computador e das ferramentas tecnológicas utilizadas no ambiente de trabalho, pois a maioria das atividades desenvolvidas foram no computador, então fica a minha sugestão de uma segunda disciplina de informática para o curso.

Dando continuidade ao que tange a identificação de problemas, o guia de atendimento desenvolvido foi muito utilizado pelas novas funcionárias e contribuiu com a agilidade no aprendizado delas para fazer um atendimento sem a ajuda de um colega, o que foi muito útil para o CRM-SC, pois elas foram contratadas em uma época em que centenas de formandos costumam agendar horário para fazer a primeira inscrição, devido à chegada do final de semestre das faculdades.

Para finalizar, as disciplinas ofertadas pelo curso foram muito úteis para a realização do estágio, contribuindo para a boa formação de um profissional de Secretariado Executivo, fazendo com que esse profissional se adapte às condições da organização em que trabalha para poder desempenhar diversos tipos de funções e ainda identificar problemas e também propor uma solução, mostrando que com o esforço necessário, sempre é possível identificar processos que podem ser melhorados.

5 REFERÊNCIAS

ADELINO, F.J.S.; SILVA, M.A.V., A Tecnologia da Informação como agente de mudança no perfil do profissional de secretariado. *Revista de Gestão e Secretariado*, São Paulo, v. 3, n. 2, p. 05-23, jul./dez. 2012. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/165/pdf_20>. Acesso em: 12 setembro 2021.

ALMEIDA, A. D. A; FERNANDES, F. R. **Assessoria de negócios**: do tradicional ao digital. 1. ed. Curitiba: Intersaberes, 2021.

ALMEIDA, W. A. G.; BORINI, F. M.; SOUZA, E. C. P. Competências comportamentais dos profissionais de secretariado: o impacto da atuação internacional da empresa. **R.G.Secr.,GESEC**, v. 9, n. 1, 2018. doi: <http://dx.doi.org/10.7769/gesec.v9i1.632>

BOND, M. T; OLIVEIRA, M. **Manual do Profissional de Secretariado**: conhecendo a profissão. Curitiba: Intersaberes, 2013. 132 p.

BOND, M. T; OLIVEIRA, M. **Manual do Profissional de Secretariado**: conhecendo as Técnicas Secretariais. Curitiba: Intersaberes, 2012. 160 p.

BRASIL. Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional. 2005. 232 p. Disponível em: <https://www.gov.br/conarq/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/dicionrio_de_terminologia_arquivistica.pdf>. Acesso em: 06 jul 2023.

BRASIL. Lei nº 9261, 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.

BRASIL. Lei nº 7377, de 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário, e dá outras Providências.

BRASIL. Lei nº 13709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

BROOKSHEAR, J. Glenn. **Ciência da Computação**: Uma Visão Abrangente. 7. ed. Porto Alegre: Bookman, 2008.

CAMARGO, M.; NASCIMENTO, L.; BÜHRER, V.; MARTINELLI, G.; BAHLS, T. A EVOLUÇÃO DA ÁREA SECRETARIAL ÀS CIÊNCIAS DA ASSESSORIA. **Revista Expectativa**, v. 14, n. 1, 2015. Disponível em: <<https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/9355>>. Acesso em: 11 fev. 2022.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração**: teoria, processo e prática. 3. ed. São Paulo: Makron Books, 2000.

DUNCAN, M. J. The Case for Executive Assistants. **Harvard Business Review**, mai. 2011. Disponível em: <<https://hbr.org/2011/05/the-case-for-executive-assistants>>. Acesso em: 20 jul. 2022.

GIGLIOTI, Francisco. **Administração: organização e conceitos**. 1. ed. Campinas: LZN Editora, 2004.

JIMENA, M. H. Plano de ensino da disciplina CIN 5427 - Gestão da Informação e Arquivos. Florianópolis, 2023. Plano de ensino apresentado no primeiro semestre de 2020.

MOREIRA, K. D.; SANTOS, A. K.; MORETTO NETO, L. Profissional de Secretariado Empreendedor: um agente de Mudança. **Revista de Gestão e Secretariado - GeSec**, São Paulo, v. 6, n. 1, p 168-186, jan./abr. 2015. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/311>>. Acesso em: 24 ago. 2021.

NEIVA, Edméa Garcia; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **As novas competências do profissional de secretariado**. 2. ed. São Paulo: IOB Informações Objetivas Publicações Jurídicas Ltda, 2009. 281 p. ISBN 9788537904824.

NOGUEIRA, R. M. C. D. P. D; OLIVEIRA, J. D. S F. D. Profissionalismo e Secretariado: história da consolidação da profissão. **Revista de Gestão em Secretariado**. v. 4, n. 2. 2013. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/209/pdf_22>. Acesso em: 8 de setembro de 2021.

SCHUMACHER, A. J.; PORTELA, K. C. A.; BORTH, M. R. **Ferramentas do Secretário Executivo**. 2. ed. Cuiabá: Portal do Secretariado, 2013.

VEIGA, Denize Rachel. **Guia de secretariado: técnicas e comportamento**. 3. ed. rev. e atual. São Paulo: Érica, 2010.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS - CONARQ. **Diretrizes para a gestão arquivística do correio eletrônico corporativo**. 2012. Disponível em: <https://www.gov.br/conarq/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/Correio_eletronico_completo_2.pdf>. Acesso em: 17 de jun. 2023.

PAES, M. L. **Arquivo: Teoria e Prática** 3. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getulio Vargas, 2004.

VARELA, K.; NEUMANN, S. A importância da arquivologia na profissão de secretário executivo. **Revista do Secretariado Executivo**, Passo Fundo, p. 36-48, n. 7, 2011. Disponível em: <<https://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/2325>>. Acesso em: 06 jul. 2023.

SILVA, M. A.; Avaliação da Memória. Redalyc. v. 8, n. 3. 2009. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=335027282016>>. Acesso em 07 jul. 2023.

6 APÊNDICE 1

PRIMEIRA INSCRIÇÃO: É aquela que o médico faz logo após a formatura no Brasil ou no exterior.

1) Verificar se a ATA foi recebida e validada na pasta de atas.

2) Solicitar documentos ao médico

3) Espaço do médico

- Acompanhar solicitações
- Solicitações de Inscrição
- Procurar pelo nome
- Abrir 📁
- Conferir todos os documentos anexados
- Atualizar o Requerimento de Inscrição Principal
- Anexar a ATA
- ✓ Concluir análise
- ✓ Concluir registro
- Gerar o CRM


4) Coleta de biometria

- Verificar se a biometria já está coletada
- Fazer coleta caso não esteja ou atualizar caso esteja desatualizada

5) CNM

a) Atualização da biometria

- Fazer a busca pelo número de CRM
- Entrar na aba “Biometria”
- Editar Médico ⇄
- Carregar imagens
- Anexar documento para solicitação do certificado digital

- Salvar médico 



b) Requerimento

- Menu “Relatórios”
- Requerimento único
- Médico
- “Gerar requerimento preenchido?” Sim
- Tipo de inscrição: **Principal**
- Imprimir .
- Fechar

c) Solicitação

- Botão “Documentação”
- Solicitação
- Marcar as opções
 - I. Cédula de Identidade Médica
 - II. Carteira Profissional Médica
 - III. Certificado Digital
- Avançar todas as etapas
- Solicitar
- Imprimir
- Fechar a página de impressão
- **Não confirmar** a solicitação
- Solicitar que o médico confira os dados, pois constarão na cédula de identidade médica.
- Após conferência, pode solicitar

6) Espaço do Médico




- Documentos de Inscrição
- Certidão de Inscrição
- Buscar por número de CRM 
-  Gerar Número
- Assinatura: Presidente

- ✓ Gerar Documento
- Imprimir
- Entregar ao médico

7) Passar orientações

8) Liberar o médico

9) Anotações

- Acessar o CNM
- Entrar na aba “Anotações”
- Editar Médico 
-  Novo
- Modelo de anotação “DIPLOMA ORIGINAL HOMOLOGADO ENTREGUE A MÉDICA // CIM, CART PROF E CERTIFICADO DIGITAL SOLICITADOS // VAI RETIRAR DOCS NA SEDE // SEU NOME”
- Salvar médico 

10) Pegar pasta com o número gerado

- Arquivar
 - I. Requerimento Único
 - II. Comprovante de Solicitação
- a) Se o médico apresentou certidão de colação de grau
 - Colocar aviso “Falta diploma” no prontuário
 - Guardar prontuário na caixa de falta diploma

11) Você concluiu o atendimento. Parabéns!

INSCRIÇÃO SECUNDÁRIA: É quando o médico se inscreve em um novo Estado, mantendo a inscrição primária no CRM de origem;

1) Verificar certificado de regularidade

- Entrar na pasta “CERTIFICADOS RECEBIDOS DE OUTROS ESTADOS”
- Entrar na pasta do respectivo ano
- Pesquisar pelo nome do médico(a)
- Abrir e verificar se o certificado ainda está no prazo de validade e se está liberada a transferência

2) Solicitar documentos ao médico

- Livro verde para fazer a homologação (sem ele não será possível fazer o atendimento)
- Diploma (sem ele não será possível fazer o atendimento)
- Demais documentos anexados no espaço do médico

3) Espaço do médico

a) Acompanhar solicitações

- Solicitações de Inscrição
- Procurar pelo nome
- Abrir 📁
- Conferir todos os documentos anexados
- Atualizar o Requerimento
- ✓ Concluir análise
- ✓ Concluir registro
- Gerar o CRM

b) Documentos de inscrição

l) Certidão de Inscrição

- Buscar por número de CRM 🔍
- 🔄 Gerar Número
- Assinatura: Presidente
- ✓ Gerar Documento
- Imprimir •
- Entregar ao médico

II) Carteiras diversas (cancelar etapa) carteira retida



- Inscrição por Transferência
- Verificar em qual etiqueta será impresso
- Informar o CRM
- Consultar a página para informar
- Consultar o livro para informar
- Assinatura: Presidente
- Gerar Documento
- Imprimir .
- Colar na carteira do médico

4) Coleta de biometria

- Verificar se a biometria já está coletada
- Fazer coleta caso não esteja ou atualizar caso esteja desatualizada

5) CNM

a) Atualização da biometria

- Fazer a busca pelo número de CRM
- Entrar na aba “Biometria”
- Editar Médico 
- Carregar imagens
- Anexar documento para solicitação do certificado digital (somente se não tiver certificado digital)
- Salvar médico 

b) Requerimento

- Menu “Relatórios”
- Requerimento único
- Médico
- “Gerar requerimento preenchido?” Sim
- Tipo de inscrição: **Secundária**

- Imprimir ·

- Fechar

c) Solicitação

- Botão “Documentação”

- Solicitação

- Marcar as opções

I. Cédula de Identidade Médica

II. Certificado Digital (somente se não tiver certificado digital)

- Avançar todas as etapas

- Solicitar Documentos

- Imprimir

- Fechar a página de impressão

- **Não confirmar** a solicitação

- Solicitar que o médico confira os dados, pois constarão na cédula de identidade médica.

- Após conferência, pode solicitar

6) Recibo de Entrega

- Abrir modelo

- Alterar o CRM

- Alterar o nome

- Imprimir ·

- Solicitar assinatura do médico

- Entregar os documentos




7) Passar orientações

8) Liberar o médico

9) Anotações

- Acessar o CNM

- Entrar na aba “Anotações”

- Editar Médico 
-  Novo
- Modelo de anotação “CART PROF HOMOL E DIPLOMA ENTREGUE AO/À MÉDICO(A) // CIM E CERTIFICADO DIGITAL SOLICITADOS // SEU NOME”
- Salvar médico 

10) Você concluiu o atendimento. Parabéns!

INSCRIÇÃO SECUNDÁRIA POR PROCURAÇÃO: É quando o médico solicita que outra pessoa (procurador) venha em seu nome fazer a inscrição em um novo Estado, mantendo a inscrição primária no CRM de origem;

1) Verificar certificado de regularidade:

- Entrar na pasta “CERTIFICADOS RECEBIDOS DE OUTROS ESTADOS”
- Entrar na pasta do respectivo ano
- Pesquisar pelo nome do médico(a)
- Abrir e verificar se o certificado ainda está no prazo de validade e se está liberada a transferência

2) Documentos necessários do médico:


- **Livro verde** para fazer a homologação (sem ele não será possível fazer o atendimento)
- **Diploma** (sem ele não será possível fazer o atendimento)
- Demais documentos anexados no espaço do médico

3) Documentos do procurador:

- Procuração original
- Documento com foto original, tirar cópia + carimbo **confere com original** (Caso seja o documento digital, solicitar o envio por e-mail não precisa do carimbo).

4) Espaço do médico:

a) Acompanhar solicitações

- Solicitações de Inscrição
- Procurar pelo nome
- Abrir 

- Conferir todos os documentos anexados
- Atualizar o Requerimento
- ✓ Concluir análise
- ✓ Concluir registro
- Gerar o CRM

b) Documentos de inscrição

I) Certidão de Inscrição

- Buscar por número de CRM 🔍
- 🔄 Gerar Número
- Assinatura: Presidente
- ✓ Gerar Documento
- Imprimir ·
- Entregar ao médico

Carteiras diversas

II) Aba Carteiras Diversas:

- Inscrição por Transferência
- Verificar em qual etiqueta será impresso
- Informar o CRM
- Consultar a página para informar
- Consultar o livro para informar
- Assinatura: Presidente
- ✓ Gerar Documento
- Imprimir ·
- Colar na carteira do médico

5) Pessoa Física:

Aba - Relatórios

- Requerimento único
- Médico

- “Gerar requerimento preenchido?” Sim
- Tipo de inscrição: **Secundária**
- Imprimir e fechar
- Solicitar a confirmação dos dados do requerimento, e a assinatura do procurador.

ANOTAÇÕES: APP PESSOA FÍSICA, ANOTAÇÕES – “INSCRIÇÃO POR PROCURAÇÃO (NOME DO PROCURADOR) // AGUARDANDO MÉDICO PARA ATUALIZAR BIOMETRIA E SOLICITAÇÃO DE CÉDULA // DIPLOMA ORIGINAL E CPM RETIDOS NO PRONTUÁRIO DO MÉDICO (NA CAIXA FALTA ETIQUETA PARA HOMOLOGAÇÃO) // SEU NOME”

PREENCHER DADOS DO DIPLOMA ABA: FORMAÇÃO- PREENCHER DATA DE REG. MEC E Nº PROC. DIPLOMA.

FIM!

INSCRIÇÃO POR TRANSFERÊNCIA: É quando o médico se inscreve no CRM de outro Estado, por exemplo o de Santa Catarina, cancelando sua inscrição no CRM de origem.

1) Verificar certificado de regularidade

- Entrar na pasta “CERTIFICADOS RECEBIDOS DE OUTROS ESTADOS”
- Entrar na pasta do respectivo ano
- Pesquisar pelo nome do médico(a)
- Abrir e verificar se o certificado ainda está no prazo de validade e se está liberada a transferência

2) Solicitar documentos ao médico

- Livro verde para fazer a homologação (sem ele não será possível fazer o atendimento)
- Diploma (sem ele não será possível fazer o atendimento)
- Demais documentos anexados no espaço do médico

3) Espaço do médico

- Acompanhar solicitações
- Solicitações de Inscrição
- Procurar pelo nome
- Abrir 📁
- Conferir todos os documentos anexados
- Atualizar o Requerimento
- ✓ Concluir análise
- ✓ Concluir registro
- Gerar o CRM

4) Coleta de biometria

5) CNM

a) Atualização da biometria

- Fazer a busca pelo número de CRM
- Entrar na aba “Biometria”
- Editar Médico ➡
- Carregar imagens
- Anexar documento para solicitação do certificado digital (somente se não tiver certificado digital)
- Salvar médico 💾

b) Requerimento

- Menu “Relatórios”
- Requerimento único
- Médico
- “Gerar requerimento preenchido?” Sim
- Tipo de inscrição: **Por Transferência**
- Imprimir ·
- Fechar



c) Solicitação

- Botão “Documentação”

- Solicitação
- Marcar as opções
 - I. Cédula de Identidade Médica
 - II. Certificado Digital (somente se não tiver certificado digital)
- Avançar todas as etapas
- Solicitar Documentos
- Imprimir
- Fechar a página de impressão
- **Não confirmar** a solicitação
- Solicitar que o médico confira os dados, pois constarão na cédula de identidade médica.
- Após conferência, pode solicitar

6) Espaço do Médico

a) Documentos de Inscrição

- Certidão de Inscrição
- Buscar por número de CRM 
-  Gerar Número
- Assinatura: Presidente
- Gerar Documento
- Imprimir .
- Entregar ao médico

b) Documentos de Inscrição

- Carteiras Diversas
- Inscrição por Transferência
- Verificar em qual etiqueta será impresso
- Informar o CRM
- Consultar a página para informar
- Consultar o livro para informar

- Assinatura: Presidente
- ✓ Gerar Documento
- Imprimir .
- Colar na carteira do médico




7) Recibo de Entrega

- Abrir modelo
- Alterar o CRM
- Alterar o nome
- Imprimir .
- Solicitar assinatura do médico
- Entregar os documentos

8) Orientações sobre CIM e certificado digital

9) Liberar o médico

10) Anotações

- Acessar o CNM
- Entrar na aba “Anotações”
- Editar Médico 
-  Novo
- Modelo de anotação “CIM E CERTIFICADO DIGITAL SOLICITADOS // CART PROF HOMOL E DIPLOMA ENTREGUE AO/À MÉDICO(A) // VAI RETIRAR CIM NA SEDE // SEU NOME”
- Salvar médico 

11) Você concluiu o atendimento. Parabéns!

TRANSFORMAÇÃO: Quando o médico possui inscrição principal ativa em SC, e deseja transformar a mesma em principal, cancelando o CRM de origem.

Espaço do médico:

- 1- Verificar o certificado de regularidade
- 2- Solicitar o livro verde para homologação
- 3- Conferir todos os documentos e o requerimento de inscrição
- 4- Concluir registro
- 5- Imprimir certidão e etiqueta p/ homol cart prof

CNM:

- 1- Coletar e atualizar a biometria no CNM se estiver desatualizada
- 2- Oferecer certificado digital
- 3- Imprimir requerimento único (Por transferência) p/ médico assinar

Demais procedimentos:

- 1- Fazer recibo da cart prof
- 2- Passar orientações sobre certificado digital se for solicitar
- 3- Incluir anotações
“CERTIFICADO DIGITAL SOLICITADO// CART PROF AGUARDANDO
HOMOL JUNTO COM O PRONTUÁRIO (NA CAIXA FALTA ETIQUETA) //
NOME”
- 4- Arquivar documentos no prontuário

VISTO PROVISÓRIO: É a permissão para atuar em Santa Catarina por 90 dias corridos ou fracionados, com o CRM de outro estado.

1) Solicitar documentos ao médico

- Livro verde para fazer a homologação (sem ele não será possível fazer o atendimento)
- Documento com foto
- Demais documentos anexados no espaço do médico

2) Espaço do médico**a) Acompanhar solicitações**

- Outras solicitações
- Procurar pelo nome

- Abrir 📁
- Conferir todos os documentos anexados
- Atualizar o Requerimento de Inscrição Principal
- ✓ Concluir análise
- Informar o período e salvar (data de hoje)
- ✓ Concluir registro
- Imprimir requerimento para o médico assinar
- Gerar Visto Provisório
- Imprimir ofício de confirmação para o médico assinar

b) Documentos de inscrição

- Carteiras diversas
- Visto Provisório
- Verificar em qual etiqueta será impresso
- Informar qualquer número de CRM que seja do mesmo sexo
- Informar a data atual
- Assinatura: Presidente
- ✓ Gerar Documento
- Imprimir .
- Colar na carteira do médico

3) Recibo de Entrega

- Abrir modelo
- Alterar o CRM
- Alterar o nome
- Imprimir .
- Solicitar assinatura do médico
- Entregar os documentos

4) Liberar o médico

5) Protocolo

- Lupinha 🔍
- Informar Número do Requerimento
- Informar o Ano
- Localizar
- 2 cliquem em “CORRESPONDÊNCIA”
- Fechar a janela de “Localizar Protocolo”
- Clicar na mãozinha (Anotações)
- Despacho: “VISTO REALIZADO // CART PROF HOMOL ENTREGUE AO MÉDICO”
- Ok

6) Atendimento concluído

AVERBAÇÃO: É quando o médico tem seu nome modificado por alteração de estado civil ou outros motivos.

1) Solicitar documentos ao médico

- Livro verde para fazer a homologação (sem ele não será possível fazer o atendimento)
- Certidão comprobatória de averbação
- Identidade Civil atualizada
- Demais documentos anexados no espaço do médico

2) Espaço do médico

a) Acompanhar solicitações

- Solicitações de Inscrição
- Procurar pelo nome
- Abrir 📁
- Conferir todos os documentos anexados

- Atualizar o Requerimento
- ✓ Concluir análise
- ✓ Concluir registro



b) Documentos de inscrição

- Carteiras diversas
- Averbação
- Verificar em qual etiqueta será impresso
- Informar o CRM
- Informar o tipo de certidão
- Informar a comarca
- Informar a data
- Assinatura: Presidente
- ✓ Gerar Documento
- Imprimir .
- Colar na carteira do médico

3) Coleta de biometria

4) CNM

a) Atualização da biometria

- Fazer a busca pelo número de CRM
- Entrar na aba “Biometria”
- Editar Médico 
- Carregar imagens
- Anexar documento para solicitação do certificado digital (somente se não tiver certificado digital)
- Salvar médico 

b) Solicitação

- Botão “Documentação”
- Solicitação




- Marcar as opções
 - I. Cédula de Identidade Médica
 - II. Certificado Digital (somente se não tiver certificado digital)
- Avançar todas as etapas
- Solicitar
- Imprimir
- Fechar a página de impressão
- **Não confirmar** a solicitação
- Solicitar que o médico confira os dados, pois constarão na cédula de identidade médica.
- Após conferência, pode solicitar.

5) Recibo de Entrega

- Abrir modelo
- Alterar o CRM
- Alterar o nome
- Imprimir
- Solicitar assinatura do médico
- Entregar os documentos

6) Liberar o médico

7) Anotações

- Acessar o CNM
- Entrar na aba “Anotações”
- Editar Médico 
-  Novo
- Modelo de anotação “CART PROF HOMOL AO/À MÉDICO(A) // CIM E CERTIFICADO DIGITAL NÃO SOLICITADOS // SEU NOME”
- Salvar médico 

8) Atendimento concluído!